

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Kotoutumista edistävät sote-palvelut

Sisältö

| | | |
|------|--|----|
| 1 | Palveluntuottaja | 2 |
| 1.1 | Palvelualueen tiedot | 2 |
| 1.2 | Ostopalveluna tuotetut palvelut..... | 3 |
| 2 | Omavalvonnan suunnittelu ja seuranta | 4 |
| 2.1 | Oma Hämeen omavalvontaohjelma..... | 4 |
| 2.2 | Palvelualueen omavalvonnan suunnittelu ja seuranta | 4 |
| 3 | Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet..... | 6 |
| 4 | Riskienhallinta..... | 7 |
| 4.1 | Riskienhallinnan työnjako | 7 |
| 4.2 | Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista..... | 7 |
| 4.3 | Riskien tunnistaminen ja toimenpiteet..... | 8 |
| 4.4 | Sosiaalihuollon toteuttamiseen liittyvien epäkohtien ilmoitusvelvollisuus ja ilmoitusten käsittely | 9 |
| 4.5 | Henkilöstön ilmoitusmenettely asiakasturvallisuusriskien ja epäkohtien ilmoittamiseksi..... | 9 |
| 4.6 | Asiakkaiden ja omaisten ilmoitusmenettely asiakasturvallisuusriskien ja epäkohtien ilmoittamiseksi ja ilmoitusten käsittely..... | 10 |
| 4.7 | Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen sekä korjaavat toimenpiteet..... | 10 |
| 5 | Asiakkaan asema ja oikeudet..... | 12 |
| 5.1 | Sosiaalihuollon velvollisuus laatia asiakaskohtainen suunnitelma..... | 12 |
| 5.2 | Palvelutarpeen arviointi ja monialainen alkukartoitus..... | 12 |
| 5.3 | Asiakassuunnitelma ja monialainen kotoutumissuunnitelma..... | 12 |
| 5.4 | Asiakkaan omatyöntekijä | 13 |
| 5.5 | Monialainen yhteistyö | 13 |
| 5.6 | Asiakkaan kohtelu | 14 |
| 5.7 | Asiakkaan epäasialliseen kohteluun puuttuminen..... | 14 |
| 5.8 | Asiakkaan itsemääräämisoikeus..... | 15 |
| 5.9 | Asiakkaan osallisuus | 15 |
| 5.10 | Asiakkaan oikeusturva..... | 16 |
| 6 | Asiakasturvallisuus | 18 |
| 6.1 | Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet | 18 |
| 6.2 | Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet..... | 19 |
| 6.3 | Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus | 20 |
| 6.4 | Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa | 20 |
| 6.5 | Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta | 20 |
| 6.6 | Hygieniaikäytännöt ja infektioiden torjunta..... | 21 |
| 6.7 | Teknologiset ratkaisut..... | 21 |
| 6.8 | Terveysturvallisuuden laitteet ja tarvikkeet..... | 21 |
| 7 | Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen | 22 |
| 7.1 | Asiakastyön kirjaaminen | 22 |
| 8 | Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta | 24 |

1 Palveluntuottaja

Nimi: Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Y-tunnus: 3221307-8

Osoite: Sibeliuksenkatu 2, 13100 Hämeenlinna

1.1 Palvelualueen tiedot

Palvelualueen nimi: Kotoutumista edistävät sote-palvelut

Tulosalue: Sosiaalipalvelut

Palvelumuoto: Kotoutumista edistävät sosiaalipalvelut: kotouttava sosiaalityö ja sosiaaliohjaus, kotouttava perhetyö, sosiaalinen kuntoutus. Ihmiskaupan uhrin palvelutarpeen arviointi. Maassa ilman laillista oleskeluoikeutta olevan välttämättömät sosiaalipalvelut. Terveyttä ja arjen toimintakykyä edistävät ryhmät.

Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan: Kiintiöpakolaiset, turvapaikkaprosessin kautta oleskeluluvan saaneet sekä muut maahanmuuttajat, joille laaditaan monialainen kotoutumissuunnitelma. Ihmiskaupan uhrit. Maassa ilman laillista oleskeluoikeutta olevat.

Palvelun toteutuskunnat: Forssa, Hattula, Hausjärvi, Humppila, Hämeenlinna, Janakkala, Jokioinen, Loppi, Riihimäki, Tammela, Ypäjä

Palvelun toimipisteet:

Forssa, Humppila, Jokioinen, Tammela, Ypäjä: Yhteisötila, Haudankorvankatu 2, Forssa

Hausjärvi: Hausjärven kunnanvirasto, Keskustie 2-4, Oitti

Hattula, Hämeenlinna: Henkilöstön toimitilojen sijainti ei ole julkinen. Asiakasvastaanotot toteutetaan osoitteessa Kumppanuustalo, Kirjastokatu 1, Hämeenlinna.

Janakkala: Turenjin terveysasema, Tapailanpiha 11 B, Turenki

Loppi, Riihimäki: Virastokeskus Veturi, Eteläinen Asemakatu 4, Riihimäki

Palvelun toimipisteissä on asiakasvastaanottotiloja, toimistotiloja sekä kokous- ja neuvottelutiloja. Toimipisteissä ei toteuteta asiakkaiden ympärivuorokautista hoivaa ja huolenpitoa eikä asiakkaiden ruokahuoltoa. Palvelun toimipisteissä ei toteuteta lääkehoitoa eikä ylläpidetä lääkevarastoa. Toimipisteissä ei harjoiteta terveydensuojelulain tarkoittamaa ilmoituksenvaraista toimintaa.

Palvelualueen päällikkö: Milla Parviainen, p. 040 182 4182, milla.parviainen@omahame.fi



1.2 Ostopalveluna tuotetut palvelut

Palvelun asiakkaalle voidaan tuottaa sosiaalipalveluita oman tuotannon lisäksi ostopalveluna. Palvelu perustuu aina asiakkaalle tehtyyn palvelutarpeen arvioon sekä palvelun antamista koskevaan viranhaltijapäätökseen. Luvan palvelun tuottamiseen ostopalveluna antaa palvelupäällikkö.

Ostopalveluiden toteutumista seurataan raportoinnin kautta. Palveluntuottajilla on säännöllinen raportointivelvoite. Tarvittaessa palveluntuottajalle tehdään reklamaatio. Yksityisten palveluntuottajien on sote-järjestämislain mukaan (612/2021) 40 § mukaisesti laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista oma omavalvontaohjelma. Asiakasturvallisuuteen liittyvät asiat on huomioitu myös ostopalvelujen kilpailutuksessa ja puitesopimuksissa.

Mikäli yksityisen palveluntuottajan toiminnassa havaitaan asiakkaiden hoitoon tai palveluun liittyviä epäkohtia, tehdään valvontapyyntö Oma Hämeen ohjaus- ja valvontayksikölle. Valvontapyyntölomake on henkilöstön saatavilla Oma Hämeen sisäisillä verkkosivuilla (intra).



2 Omavalvonnan suunnittelu ja seuranta

Omavalvonta on osa sisäistä valvontaa, ja sen kohteena on palveluiden laatu, asiakasturvallisuus ja asiakaslähtöisyys sekä palveluiden lainmukaisuus ja sopimustenmukaisuus. Omavalvontaa toteutetaan kaikilla organisaation tasoilla ja siitä ovat omalta osaltaan vastuussa niin johtajat ja lähijohtajat kuin yksittäiset työntekijätkin.

2.1 Oma Hämeen omavalvontaohjelma

Palveluiden asianmukaisen toteutumisen varmistamiseksi hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021, § 40) ja pelastustoimen järjestämisestä annetun lain (613/2021, §16) mukaan laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma.

Oma Hämeen omavalvontaohjelma sekä sen liitteiksi laaditut asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma ja valvontasuunnitelma ovat nähtävillä Oma Hämeen julkisilla verkkosivuilla.

Oma Hämeen järjestämisvastuuseen liittyvää omavalvontaa toteuttaa konsernipalveluihin sijoittuva ohjaus- ja valvontayksikkö. Ohjaus- ja valvontayksikköön saa yhteyttä sähköpostitse: valvonta@omahame.fi.

Oma Hämeen oman valvonnan lisäksi sosiaali- ja terveystyöpalveluita ja niiden tuottamista ja järjestämistä valvovat valvontaviranomaiset, joita sote-järjestämislain mukaan ovat aluehallintovirasto sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira.

2.2 Palvelualueen omavalvonnan suunnittelu ja seuranta

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

Kotoutumista edistävien sote-palveluiden omavalvontasuunnitelma laaditaan palvelualueen päällikön, lähijohtajana toimivan johtavan sosiaalityöntekijän sekä henkilöstön yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelman laatimiseen voivat osallistua myös palvelun asiakkaat. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy sosiaalipalvelujen tulosaluejohtaja.

Palvelualueen päällikkö Milla Parviainen, p. 040 182 4182, milla.parviainen@omahame.fi

Johtava sosiaalityöntekijä Johanna Jaakkola, johanna.jaakkola@omahame.fi

Tulosaluejohtaja Jaana Paasikangas, jaana.paasikangas@omahame.fi



Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, johon palvelun asiakkailta ja muilla omavalvonnasta kiinnostuneilla on oikeus ilman erillistä pyyntöä tutustua. Palvelualueen omavalvontasuunnitelma pidetään nähtävillä palvelun toimipisteiden virallisilla ilmoitustauluilla, Oma Hämeen julkisilla verkkosivuilla sekä Oma Hämeen sisäisillä verkkosivuilla (intra).

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti. Seurannasta vastaa palvelualueen päällikkö (toiminnan johtaminen) sekä johtava sosiaalityöntekijä (asiakastyön ja palvelujen laatu, henkilöstön perehdyttäminen). Omavalvontasuunnitelma ja suunnitelman päivitykset käsitellään palvelualueen henkilöstökokouksessa. Henkilöstö vastaa osaltaan omavalvontasuunnitelman toteuttamisesta ja ilmoittaa suunnitelmassa tai suunnitelman toteutumisesta havaitsemistaan puutteista palvelualueen päällikölle. Asiakasturvallisuuden tai palvelujen laadun vaarantuessa noudatetaan jäljempänä kohdassa ”riskienhallinta” annettua ohjetta.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain, 30.9. mennessä. Suunnitelma päivitetään myös, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelma on laadittu, pvm. 30.6.2023

Omavalvontasuunnitelma on tarkistettu, pvm.



3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Kotoutumista edistävien sote-palvelujen toiminta-ajatuksena on asiakkaiden ja asiakasperheiden arjen toimintakyvyn, elämänhallinnan, hyvinvoinnin ja Suomeen kotoutumisen tukeminen. Palveluilla pyritään lisäämään asiakkaiden tietoisuutta omista ja muiden oikeuksista ja velvollisuuksista sekä tukemaan itsenäistä toimintakykyä ja itsemääräämisoikeuden toteutumista uudessa asuinympäristössä. Toiminnan tarkoituksena on vahvistaa asiakkaiden yhteiskunnallista osallisuutta ja poistaa asiakkaiden maahanmuuttotaustaan kytkeytyviä yhteiskunnallisen osallisuuden ja ihmisoikeuksien toteutumisen esteitä. Toiminnan tarkoituksena on lisäksi tukea asiakkaiden turvallisuudentunteen palautumista ja minimoida koettujen oikeudenloukkausten vaikutuksia asiakkaiden ja asiakasperheiden elämässä.

Toiminta perustuu kansalliseen lainsäädäntöön sekä Suomen ratifioimiin kansainvälisiin ihmisoikeussopimuksiin. Toimintaa ohjaavat keskeisimmin sosiaalihuoltolaki (1301/2014)2, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2010) ja laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta (746/2011). Palvelualueen asiakkaiden yhteiskunnalliseen asemaan ja oikeuksiin vaikuttaa keskeisesti myös ulkomaalaislaki (301/2004).

Toiminnassa noudatetaan sosiaalialan ammattieettisiä ohjeita, joiden keskiössä ovat ihmisoikeudet, ihmisarvo ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus. Sosiaalialan ammattilaisilla on velvollisuus asettua yhteiskunnalliselta asemaltaan heikoimpien ryhmien puolelle, tukea ihmisiä vaikeissa elämäntilanteissa ja tuoda tietoa kohtuuttomista tilanteista ja syrjivistä rakenteista poliittiseen päätöksentekoon.

Palvelualueen jokaisella asiakkaalla on oikeus arvostavaan ja yksilölliseen kohtaamiseen riippumatta asiakkaan taustasta, henkilökohtaisista ominaisuuksista tai oikeudellisesta asemasta. Saman arvostavan kohtaamisen periaatteita noudatetaan myös henkilöstön ja yhteistyökumppanien välisissä kohtaamisissa.

Oma Hämeen yhteisten arvojen – vaikuttavuuden, rohkeuden, yhdenvertaisuuden ja asiakaslähtöisyyden – rinnalla kotoutumista edistävien sote-palvelujen keskeisenä arvona ja toimintaperiaatteena on ihmisoikeusperustaisuus. Ihmisoikeusperustaisessa lähestymistavassa korostuu työskentely asiakkaiden oikeuksien toteutumiseksi sekä asiakkaiden tukeminen ja valtaistaminen toimimaan omien oikeuksiensa toteutumisen puolesta. Tavoitteena on, että ihmisoikeuksia opetetaan, kunnioitetaan, edistetään ja käytännössä toteutetaan kaikessa työskentelyssä.

Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet: <https://talentia.lukusali.fi/-/reader/4fb08bf6-d9e1-11ed-bdad-00155d64030a>



4 Riskienhallinta

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet häiritäpähtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet.

4.1 Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja lähijohtajien tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Lähijohtajien vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Lähijohtajien vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Ammattilaiset ovat vastuussa tekemästään työstä ja valvovat itse toimintansa laatua. Tarkoituksena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

4.2 Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Työsuojelun toimintaohjelma
- Häirinnän ja muun epäasiallisen kohtelun käsittelyn toimintaohje (tulossa)
- Uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakointi ja hallinta (tulossa)
- Traumaattisen työtilanteen käsittelyn debriefing- ja defusing -ohje (tulossa)
- Toimintaohje terveellisen sisäilman saavuttamiseksi ja ylläpitämiseksi
- Toimipistekohtaiset turvallisuussuunnitelmat (toistaiseksi noudatetaan edeltävissä organisaatioissa laadittuja turvallisuussuunnitelmia)
- Yksintyöskentelyn ja turvallisen kotikäynnin toimintaohjeet (tulossa)



- Ilmoituskanava vaaratilanteen ja turvallisuuspuutteen ilmoittamiseksi (HaiPro)
- Ilmoituskanava asiakas- ja potilasturvallisuustapahtumien ilmoittamiseksi (HaiPro)
- Ilmoituskanava sosiaalihuollon toteuttamiseen liittyvän epäkohdan tai epäkohdan uhan ilmoittamiseksi (SPro)
- Ilmoituskanava tietoturva/tietosuojapoikkeamien ilmoittamiseksi (HaiPro)
- Ilmoituskanava vakavien väärinkäytösten ja korruptioepäilyjen ilmoittamiseksi (Falcony)

4.3 Riskien tunnistaminen ja toimenpiteet

Epäkohdat ja vaarat pyritään tunnistamaan systemaattisesti ennakoiden. Usein riskit ovat monien epäkohtien tai virhetoimintojen summa. Riskien tunnistamisessa ja arvioinnissa voidaan hyödyntää esimerkiksi työsuojelun riskikartoitusta sekä sähköistä riskien arvioinnin järjestelmää (HaiPro). Myös avoin vuoropuhelu työntekijöiden ja esihenkilöiden välillä sekä asiakkaiden ja omaisten kanssa on välttämätöntä epäkohtien ja vaarojen ennakoinniseksi ja tunnistamiseksi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla. Henkilökunnan vastuulla on ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista ja riskeistä johdolle. Riskien arviointi on jatkuva prosessi.

Palvelualueen keskeiset riskit kohdistuvat seuraaville osa-alueille:

- Palvelun tuottamiseen liittyvät riskit: *Asiakasmäärässä tapahtuvien äkillisten muutosten hallinta, henkilöstöressurssin turvaaminen poissaolojen aikana, henkilöstön erityisosaamisen varmistaminen*
- Tietosuojaan ja asiakasrekisteriin liittyvät riskit
- Henkilöstöön liittyvät riskit: *Henkisen kuormituksen hallinta, henkilöstöön kohdistuvat kielteiset asenteet ja maalittaminen, työyhteisön positiivisen ilmapiirin ja avoimen keskustelukulttuurin ylläpitäminen*
- Asiakkaisiin liittyvät riskit: *Henkisen kuormituksen hallinta ml. tunnesäätelyn tukeminen, asiakkaaseen liittyvän tai kohdistuvan turvallisuusuhan oikeellinen arviointi, asiakkaan itsenäisten toimintavalmiuksien oikeellinen arviointi, asiakkaan oikeuksiin ja velvollisuuksiin liittyvän informoinnin toteutuminen*
- Asiakastiloihin ja kotikäynteihin liittyvät riskit: *Riittävä äänieristys, asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuuden varmistaminen*

Palvelualueen riskienhallinnan toimenpiteet 2023-2024:

- Toteutetaan työterveyslain (738/2022) mukainen toimipistekohtainen työn vaarojen selvittäminen ja arviointi sekä siitä johtuvat toimenpiteet
- Varmistetaan työntekijöiden riittävä ensiapukoulutus



- Arvioidaan henkilöturvallisuuskoulutusten tarve
- Laaditaan palvelualuekohtainen tietoturvasuunnitelma
- Kartoitetaan palvelualueen kriittiset työtehtävät ja laaditaan suunnitelma niiden turvaamiseksi poikkeustilanteissa
- Täydennetään toimipiste- ja tehtäväkohtaista perehdytysmateriaalia
- Täydennetään sisäisiä prosessiohjeita erityistä osaamista vaativista tehtävistä suoriutumisen tukemiseksi
- Käsitellään riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpano-ohjeita säännöllisesti henkilöstökokouksissa sekä aina tarvittaessa

4.4 Sosiaalihuollon toteuttamiseen liittyvien epäkohtien ilmoitusvelvollisuus ja ilmoitusten käsittely

Sosiaalihuollon ammattihenkilöillä on sosiaalihuoltolain 48 §:ään perustuva velvollisuus ilmoittaa asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa havaitsemistaan epäkohdista ja niiden uhista toimintayksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle. Toiminnasta vastaavan lähijohtajan on ilmoitettava asiasta edelleen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, joka Oma Hämeessä on perhe-, vammais- ja sosiaalipalveluiden toimialajohtaja.

Epäkohtailmoitus tehdään sähköisen SPro-järjestelmän kautta. Ilmoituskanava löytyy Oma Hämeen sisäisiltä verkkosivuilta (intra). Työntekijän tekemä ilmoitus menee käsiteltäväksi lähijohtajalle ja ilmoituksen perusteella suunnitellut toimenpiteet hyväksyttäväksi seuraavan portaan lähijohtajalle. Lisäksi työntekijän tekemä ilmoitus ja sovitut toimenpiteet menevät tiedoksi sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle ja hyvinvointialueen ohjaus- ja valvontayksikköön. Ilmoituksen tehneeseen työntekijään ei kohdisteta vastatoimia. Ilmoituksen voi halutessaan tehdä nimettömänä.

Vastuussa olevan lähijohtajan velvollisuus on ryhtyä viivytyksettä toimenpiteisiin epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa palvelualueen omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä Oma Hämeen ohjaus- ja valvontayksilölle. Jos ilmoittaja toteaa, ettei näin tapahdu, on hänellä velvollisuus ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

4.5 Henkilöstön ilmoitusmenettely asiakasturvallisuusriskien ja epäkohtien ilmoittamiseksi

- Huolen puheeksi ottaminen matalalla kynnyksellä lähijohtajan tai palvelupäällikön kanssa
- Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaarantuminen tai sen uhka -> ilmoitus sisäisten verkkosivujen (intra) HaiPro-ilmoituskanavan kautta
- Asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa havaittu epäkohta tai sen uhka -> SPro-ilmoitus sisäisten verkkosivujen (intra) HaiPro-ilmoituskanavan kautta
- Vaaratilanne tai turvallisuuspuute -> ilmoitus sisäisten verkkosivujen (intra) HaiPro-ilmoituskanavan kautta



- Poikkeamat tietoturvasa/tietosuojassa -> ilmoitus sisäisten verkkosivujen (intra) HaiPro-ilmoituskanavan kautta
- Epäily vakavasta väärinkäytöksestä tai korruptiosta -> ilmoitus sisäisten verkkosivujen (intra) Falcony-ilmoituskanavan kautta

4.6 Asiakkaiden ja omaisten ilmoitusmenettely asiakasturvallisuusriskien ja epäkohtien ilmoittamiseksi ja ilmoitusten käsittely

- Asiakas informoidaan asiakkuuden alkaessa sekä tarvittaessa oikeudesta ilmoittaa omaan tai omaisensa turvallisuuteen liittyvistä riskeistä, vaaratapahtumista tai palvelun toteutumiseen liittyvistä epäkohdista palvelun henkilöstölle ja palvelusta vastaavalle taholle sekä oikeudestaan tehdä muistutus.
- Asiakas tai asiakkaan omainen voi ilmoittaa kokemastaan epäkohdasta ottamalla asian puheeksi omatyöntekijän tai muun palvelun työntekijän kanssa taikka ottamalla yhteyttä kotoutumispalvelujen puhelinneuvontanumeroon 040 708 4909 (arkisin klo 9-10). Ilmoitus kirjataan aina ylös. Asian selventämiseksi järjestetään tarvittaessa tulkkaus. Ilmoituksen vastaanottanut työntekijä välittää ilmoituksen johtavalle sosiaalityöntekijälle tai palvelupäällikölle ja tekee tarvittaessa edellä kohdassa 4.5 kuvatun ilmoituksen.
- Asiakas tai asiakkaan omainen voi tehdä ilmoituksen sähköpostitse omatyöntekijälleen, palvelun johtavalle sosiaalityöntekijälle tai palvelupäällikölle. Sähköpostiyhteystiedot sekä ohjeet turvasähköpostin lähettämiseen voi tarvittaessa pyytää kotoutumispalvelujen puhelinneuvontanumerosta.
- Asiakas tai asiakkaan omainen voi tehdä virallisen muistutuksen. Lomake muistutuksen tekemiseksi löytyy Oma Hämeen julkisilta verkkosivuilta. Lomake lähetetään Oma Hämeen kirjaamoon. Muistutuksen tekemisessä asiakasta tai omaista voi avustaa sosiaaliasiamies (yhteystiedot jäljempänä kohdassa 5.8). Tarvittaessa asiakasta neuvotaan yhteydenoton tekemiseksi sosiaali- tai potilasasiamieheen.
- Ilmoitukseen tai muistutukseen johtaneet tapahtumat sekä tarvittavat korjaavat toimenpiteet käydään läpi asiaan osallisen työntekijän ja tarvittaessa muun henkilöstön kanssa.
- Asiakkaalle annetaan vastine koskien ilmoituksen tai muistutuksen käsittelyä sekä sen johdosta tehtyjä toimenpiteitä. Vastine annetaan kirjallisesti ja tarvittaessa käsitellään asiakkaan ja omaisen kanssa suullisesti tulkin välityksellä.

4.7 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen sekä korjaavat toimenpiteet

Haittatapahtumien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien ja epäkohtien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan omaisen kanssa. Tapahtumien taustojen ja syiden selvittäminen on välttämätöntä vastaavien tilanteiden



ehkäisemiseksi jatkossa. Käsittelyn tavoitteena ei kuitenkaan ole syyllisen vaan juurisyiden löytäminen, jotta vastaavien tapahtumien toistuminen voidaan korjaavien toimenpiteiden avulla välttää ja riskienhallintaa parantaa.

Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan. Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan palvelun henkilöstöä henkilöstökokouksessa ja tarvittaessa kirjallisesti. Sovituista muutoksista tiedotetaan myös muita tarvittavia yhteistyötahoja. Tarvittaessa laaditaan kirjallinen ohjeistus ja päivitetään palvelualueen perehdytysmateriaali, asiakasohjeet ja/tai monialaiseen yhteistyöhön liittyvät työhjeet.



5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Sosiaalihuollon velvollisuus laatia asiakaskohtainen suunnitelma

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa asiakkaalle on laadittava henkilökohtainen palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 7 §). Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Sosiaalihuollon asiakassuunnitelman laatimista edeltää asiakkaan palvelutarpeen arviointi.

5.2 Palvelutarpeen arviointi ja monialainen alkukartoitus

Kotoutumista edistävien sote-palvelujen palvelutarpeen arviointi suoritetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) 36 ja 37 § mukaisesti asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Palvelutarpeen arviointi voidaan tarvittaessa toteuttaa terveydenhuoltolain (1326/2010) 32 § mukaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden yhteistyönä tai muuna monialaisena yhteistyönä sosiaalihuoltolain 49 § tarkoittamalla tavalla.

Palvelutarpeen arvioinnissa kiinnitetään erityistä huomiota siihen, missä määrin asiakkaan tuentarpeet liittyvät maahanmuuttotaustaan sidoksissa oleviin yhteiskunnallisten tietojen ja taitojen puutteisiin. Tarvittaessa asiakas ohjataan kunnan kotoutumispalvelujen piiriin. Kunnan tai työvoimaviranomaisen pyynnöstä asiakkaalle voidaan sosiaalihuollon palvelutarpeen arvioinnin lisäksi laatia kotoutumislain (1386/2010) 10 §:ssä tarkoitettu monialainen alkukartoitus.

Palvelutarpeen arvioinnista vastaa kotoutumista edistävien sote-palvelujen sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä. Erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista vastaa sosiaalityöntekijä. Palvelutarpeen arvioinnista vastuussa oleva työntekijä osallistuu myös tarvittavan monialaisen alkukartoituksen laatimiseen.

5.3 Asiakassuunnitelma ja monialainen kotoutumissuunnitelma

Palvelutarpeen arvioinnin perusteella tehtävä asiakassuunnitelma laaditaan sosiaalihuoltolain 39 § mukaisesti, yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Suunnitelman laatimisen tarkoituksena on arvioida kokonaisvaltaisesti asiakkaan ja hänen perheensä tilannetta sekä turvata riittävät palvelut ja muut tukitoimet. Asiakassuunnitelman laatiminen edistää suunnitelmallista työskentelyä niin, että asiakkaan tarpeen mukaisilla ja oikea-aikaisilla palveluilla voidaan lyhentää asiakkuuden kestoa sekä lisätä palvelujen vaikuttavuutta.

Asiakassuunnitelma on keskeinen asiakirja, johon kootaan monialaisessa työskentelyssä yhdessä sovittuja asioita. Suunnitelmaan kirjataan tiedot niistä eri alojen yhteistyötahoista, jotka osallistuvat asiakkaan tarpeisiin vastaamiseen sekä vastuiden jakautuminen eri toimijoiden kesken. Kunnan tai työvoimaviranomaisen pyynnöstä asiakkaalle voidaan



sosiaalihuollon asiakassuunnitelman lisäksi laatia kotoutumislain 13 tai 15 § tarkoitettu ja asiakasperheelle kotoutumislain 16 § tarkoitettu monialainen kotoutumissuunnitelma.

Asiakassuunnitelmassa sovitaan suunnitelman toteutumisen seurannasta sekä palveluntarpeiden uudelleenarvioinnin aikataulusta. Asiakassuunnitelma päivitetään sovituissa aikataulussa, pääsääntöisesti vähintään kerran vuodessa, elleivät asiakkaan elämäntilanteessa tapahtuneet muutokset edellytä suunnitelman päivittämistä tätä aikaisemmin. Monialainen kotoutumissuunnitelma on päivitettävä vähintään kerran vuodessa.

Asiakassuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa kotoutumista edistävien sote-palvelujen sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä. Erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan asiakassuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa sosiaalityöntekijä. Jos asiakkaan omatyöntekijänä toimii muu, kuin suunnitelmasta vastaava työntekijä, osallistuu omatyöntekijä suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen. Asiakassuunnitelmasta vastaava työntekijä osallistuu tarvittaessa myös monialaisen kotoutumissuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen.

5.4 Asiakkaan omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain 42 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijä tapaa asiakasta asiakassuunnitelmassa sovituin väliajoin sekä muutoin tarvittaessa. Omatyöntekijä tukee asiakasta tämän omien ja asiakassuunnitelmassa asetettujen tuen tarpeisiin vaikuttavien tavoitteiden saavuttamisessa sekä omien voimavarojen vahvistamisessa ja käyttämisessä.

Kotoutumista edistävissä sote-palveluissa asiakkaan omatyöntekijänä toimii sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä, sekä joissain tapauksissa perhetyöntekijä, jolla on sosiaalihuollon ammattihenkilölain (817/2015) 3 §:n mukainen pätevyys, taikka terveydenhoitaja, jolla on terveydenhuollon ammattihenkilölain (559/194) 2 §:n mukainen pätevyys. Erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan omatyöntekijänä tai omatyöntekijän työparina toimii sosiaalityöntekijä.

5.5 Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden.

Kotoutumista edistävien sote-palvelujen asiakas usein tarvitsee yhtäaikaaisesti useita palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä. Erityistä huomiota kiinnitetään palvelujen yhteensovittamiseen, tiedonkulkuun eri toimijoiden välillä sekä palvelujen jatkuvuuteen siirtymävaiheissa. Asiakkaalta pyydetään kirjallinen lupa tietojen vaihtamiseen yksilöityjen toimijoiden kanssa.



Asiakkaan omatyöntekijä vastaa palveluiden yhteensovittamisen koordinoinnista yhdessä asiakkaan kanssa. Yhteistyötä toteutetaan monialaisissa verkostoissa yhdessä asiakkaan kanssa. Yhteistyökäytänteitä ovat mm. palaverit ja kirjalliset asiakirjat.

5.6 Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon sosiaalihuoltoa toteutettaessa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 4 §.)

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Kotoutumista edistävissä sote-palveluissa asiakkaan hyvää kohtelua ja kohtaamista edistetään muun muassa työntekijöiden kulttuurisensitiivisiä kohtaamisvalmiuksia ja vastakkainasettelua purkavaa työtettä kehittäväillä sisäisillä koulutuksilla. Toimintatapoja ja henkilöstön eettistä positiota reflektoidaan säännöllisesti suhteessa asiakkaan hyvän kohtelun periaatteisiin ja palvelun ihmisoikeusperustaiseen arvopohjaan. Reflektiivisiä keskusteluita käydään osana sisäisiä koulutuksia, henkilöstö- ja tiimikokousten yhteydessä sekä työntekijöiden ja esihenkilöiden välisissä kehityskeskusteluissa. Asiakkaan hyvän kohtelun ja kohtaamisen periaatteita käsitellään myös osana uuden työntekijän perehdyttämistä.

Asiakkaan kohtaamisessa kiinnitetään erityistä huomiota eri toimenpidevaihtoehtojen vaikutusten ja päätösten perusteiden selventämiseen selkokielisesti ja tarvittaessa käsitteitä ja niiden taustoja avaten. Asiakkaan oman näkemyksen muodostuminen ja esiintuominen pyritään mahdollistamaan ja mahdollista viranomaisiin kohdistuvaa pelkoa hälventämään turvallisen ja avoimen keskusteluilmapiiirin luomisella. Tulkkausta käytetään aina, kun se on asiakkaan kielitaito ja käsiteltävän asian luonne huomioiden tarpeellista. Asiakkaan toiveet tulkin henkilön tai sukupuolen osalta pyritään huomioimaan aina kun mahdollista.

5.7 Asiakkaan epäasialliseen kohteluun puuttuminen

Jos työyhteisön sisällä havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua tai asiasta saadaan palaute, tulee asia saattaa viivytyksettä palvelun johtavan sosiaalityöntekijän tai palvelupäällikön tietoon. Asianosaisen työntekijän lähijohtaja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin asiakkaan ja työntekijän tapahtumaa koskevien näkemysten selvittämiseksi. Tapahtuman luonteesta riippuen työntekijän lähijohtaja käy tilanteen läpi työntekijän, asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan läheisten kanssa yhdessä keskustelemalla. Keskustelun tavoitteena on asiakkaan ja työntekijän välisen yhteistyösuhteen ja luottamuksen palautuminen. Kirjallisesti saatuun palautteeseen annetaan lisäksi kirjallinen vastaus.



Vakavammissa tilanteissa asiakkaan työntekijää voidaan vaihtaa ja työntekijälle antaa kirjallinen huomautus tai varoitus. Tarvittaessa tilanteen käsittelyyn otetaan mukaan työsuojelu tai työterveyshuolto. Samalla arvioidaan, onko työntekijöiden käytettävissä riittävästi tukea työstä aiheutuvan henkisen kuorman käsittelyyn ja onko asiakkaan hyvän kohtelun periaatteita koskeva perehdytys riittävä.

5.8 Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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.

Kotoutumista edistävien sote-palvelujen asiakkuus perustuu vapaaehtoisuuteen. Asiakkaan toivomukset ja mielipide palvelun sisällön ja toteutustavan osalta pyritään aktiivisesti selvittämään ja huomioimaan palvelun toteuttamisessa. Alaikäisen asiakkaan toivomukset ja mielipide selvitetään ja huomioidaan hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla. Kaikissa toimissa, jotka koskevat alaikäistä, otetaan ensisijaisesti huomioon alaikäisen etu.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Kotoutumista edistävissä sote-palveluissa ei toteuteta asiakkaan itsemääräämisoikeuteen liittyviä rajoitustoimenpiteitä. Tilanteessa, jossa täysi-ikäisen asiakkaan katsotaan olevan henkilöään tai varallisuuttaan koskevassa asiassa ilmeisen edunvalvonnan tarpeessa, voidaan kuitenkin tehdä holhoustoimesta annetun lain (442/1999) 91 §:ssä tarkoitettu ilmoitus asiakkaan edunvalvonnan tarpeesta Digi- ja väestötietovirastolle.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen on kotouttavan työtteen keskiössä, ja perustuu ensisijaisesti asiakkaan yhteiskunnallisen tietopohjan kasvattamiseen ja laillisten oikeuksien ja velvollisuuksien sekä niihin liittyvien vaikutusten ja syy-seuraussuhteiden ymmärtämisen tukemiseen.

5.9 Asiakkaan osallisuus

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.



Kotoutumista edistävien sote-palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja palvelun laatua pyritään varmistamaan kannustamalla asiakkaita aktiivisesti palautteen antamiseen. Asiakkaita informoidaan asiakkuuden alkaessa ja muutoin tarvittaessa siitä, että palvelun kehittämiseksi otetaan mielellään vastaan niin positiivista, rakentavaa kuin negatiivistakin palautetta. Samassa yhteydessä asiakkaalle kerrotaan, ettei palautteen antaminen vaikuta asiakkaan saamaan palveluun tai kohteluun kielteisesti ja että asiakkaan näkemykset ovat ensiarvoisen tärkeitä palvelun kehittämiseksi. Palautetta pyydetään myös asiakkuuden päättyessä.

Asiakas voi antaa palautetta suoraan työntekijälle suullisesti tai kirjallisesti taikka olemalla yhteydessä palvelun puhelinneuvontaan. Palaute kirjataan ylös ja toimitetaan johtavalle sosiaalityöntekijälle tai palvelupäällikölle. Asiakaspalautetta voi antaa myös Oma Hämeen verkkosivujen asiakaspalautelomakkeen kautta.

Palautetta voidaan kerätä myös järjestämällä asiakkaille avoimia keskustelutilaisuuksia. Keskustelutilaisuudet on järjestettävä kieliryhmittäin tai muutoin siten, että asiakkailla on mahdollisuus tulla kuulluksi omalla äidinkielellään. Palautetta voidaan lisäksi kerätä sähköisellä, vuosittain toistettavalla asiakaskyselyllä. Tällöin tulee varmistaa, että kyselypohja on käännetty asiakkaiden eri kielille yhdenvertaisen osallistumisen varmistamiseksi ja/tai että asiakkaalle on järjestetty mahdollisuus täyttää kysely neutraalin tahon kanssa tulkausta apuna käyttäen.

Palvelua koskevat yleiset palautteet käydään läpi henkilöstökokouksissa ja ne huomioidaan palvelun ja toimintojen kehittämisessä sekä päivitettäessä omavalvontasuunnitelmaa. Epäkohtailmoitusten ja muistutusten käsittelyä kuvataan kohdissa 5.7 ja 5.10.

5.10 Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Milla Parviainen, kotoutumispalvelujen päällikkö, p. 040 182 4182,
milla.parviainen@omahame.fi

Johanna Jaakkola, johtava sosiaalityöntekijä, p. 040 586 4527,
johanna.jaakkola@omahame.fi

Lomake ja ohjeet muistutuksen tekemiseksi löytyvät Oma Hämeen verkkosivuilta:
<https://omahame.fi/documents/680684/1062970/KHHVA+Muistutuslomake+hoitoon+palveluun+ja+kohteluun+liittyen.pdf/37cfbd12-bdb9-6257-b621-aa9f315ffca1?t=1679996144896>



Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliamies on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita ja heidän omaisiaan lakien soveltamiseen ja asiakkaiden oikeuksiin liittyen. Sosiaaliamies avustaa tarvittaessa muistutuksen tai päätökseen kohdistuvan valituksen tekemisessä. Sosiaaliamies seuraa ja edistää sosiaalihuollon asiakkaina olevien henkilöiden oikeuksien toteutumista ja aseman kehitystä. Sosiaaliamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliamiehen palvelu on asiakkaalle maksutonta.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen kunnat ostavat sosiaaliamiespalvelut Pikassos Oy:ltä. Sosiaaliamies on sosiaalialan osaamiskeskuksen palveluksessa. Sosiaaliamieheen voi olla yhteydessä puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse. Tapaaminen sosiaaliamiehen kanssa on erikseen sovittava.

Sosiaaliamies Satu Loippo, p. 050 599 6413, satu.loippo@pikassos.fi,
Postiosoite: Pikassos Oy /Loippo, Satu; Åkerlundinkatu 2 A, 3 . krs, 33100 Tampere

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnasta asiakas saa kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa ohjeita ja neuvontaa sekä sovitteluapua kuluttajien ja yritysten välisiin riitatilanteisiin. Kuluttajaneuvontatyön lähtökohtina ovat kuluttajansuojalaki ja kuluttajansuojaan liittyvä erityislainsäädäntö sekä eri aloja koskevat hyvän toimintatavan ohjeet.

Valtakunnallisen kuluttajaneuvonnan puhelinnumero on 029 505 3050. Kuluttajaneuvonnan verkkosivuilta löytyy myös sähköinen asiointilomake: <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>



6 Asiakasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuus kuuluu kaikille Oma Hämeen työntekijöille. Se edellyttää systemaattista ja pitkäjänteistä, moniammatillista ja toimialuerajat ylittävää yhteistyötä sekä jatkuvaa toiminnan ja palveluprosessien kehittämistä. Kokonaisvastuu asiakas- ja potilasturvallisuudesta on Oma Hämeen johdolla. Asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämistä koko organisaatiossa tukee Oma Hämeen asiakas- ja potilasturvallisuusyksikkö. Sosiaalihuollon johtava viranhaltija valvoo osaltaan sosiaalihuollon asiakasturvallisuutta ja vastaa sosiaalihuollon asiakastyön tuloksellisuuden ja näytön perustuvien ammattikäytäntöjen vahvistamisesta ja kehittämisestä. Sosiaalihuollon johtavana viranhaltijana toimii perhe-, vammais- ja sosiaalipalveluiden toimialajohtaja.

Lähijohtajien velvollisuutena on luoda avoin, syyllistämätön ja turvallisuutta arvostava ilmapiiri, jossa jokaisella työntekijällä on mahdollisuus tuoda esille näkemyksensä asiakas- ja potilasturvallisuuteen vaikuttavista tekijöistä. Lähijohtaja vastaa turvallisuusasioiden aktiivisesta käsittelystä työyksiköissä ja huolehtii siitä, että työyksikön toimintaa ja käytäntöjä kehitetään siten, että toimintaan liittyviä riskejä arvioidaan ennakkoiden ja systemaattisesti.

Jokainen ammattihenkilö on velvollinen omalta osaltaan vastaamaan asiakas- ja potilasturvallisuudesta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta edistävien menetelmien käytöstä omissa työtehtävissään.

6.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Kotoutumista edistävien sote-palvelujen toiminta ei ole luvanvaraista eikä henkilöstömitoituksesta suhteessa palvelun asiakasmäärään ole erikseen säädetty. Palvelun asiakaskuntaan kuuluu erityisen haavoittuvassa asemassa olevia henkilöitä, joiden palvelutarve on raskas ja monimuotoinen. Työ on henkisesti kuormittavaa. Henkilöstön riittävyttä ja jaksamista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti.

Henkilöstön voimavaroja tuetaan vuorovaikutteisella johtamiskulttuurilla, työnohjauksella sekä asiantuntijoiden työpanoksella. Palvelun asiantuntijat toimivat muiden työntekijöiden konsultaatio- ja prosessitukena erityistä osaamista vaativissa tehtävissä ja järjestävät näihin liittyviä sisäisiä koulutuksia.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistamiseksi on nopeaa reagoitua vaativia kriittisiä tehtäviä keskitetty palvelun koordinaatiotiimille. Keskitämisen tarkoituksena on hallita välitöntä asiakastyötä tekevien työntekijöiden työn ennakoimattomuutta ja vapauttaa voimavaroja suunnitelmallisen asiakastyön tekemiseen.



Palvelun henkilöstömitoitus 2023

- Palvelupäällikkö (1)
- Johtava sosiaalityöntekijä (1)
- Erityisasiantuntija (1)
- Asiantuntija (1)
- Palvelusihteeri (2)
- Sosiaalityöntekijä (5)
- Sosiaaliohjaaja (8)
- Perhetyöntekijä (2)
- Terveydenhoitaja (1)

Kelpoisuusvaatimuksena tehtäviin, joissa tehdään välitöntä asiakastyötä, on sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöpätevyys:

- Johtava sosiaalityöntekijä: sosiaalityöntekijä YTM
- Sosiaalityöntekijä: sosiaalityöntekijä YTM
- Sosiaaliohjaaja: sosionomi AMK
- Perhetyöntekijä: sosionomi AMK
- Terveydenhoitaja: terveydenhoitaja AMK

Sijaisia käytetään palvelualueella pääsääntöisesti yli kolme kuukautta kestävien poissaolojen kohdalla. Palvelualueen tehtävät edellyttävät monipuolista ja erityistä osaamista, ja uuden työntekijän tai sijaisen perehdytysprosessi on pitkä ja vaativa. Lyhytkestoisten poissaolojen aikana tehtävät pyritään järjestämään palvelualueen tai sosiaalipalvelujen tulosalueen sisäisin sijaisjärjestelyin sekä toteuttamalla palveluita etäpalveluna tämän ollessa mahdollista.

6.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammatinharjoittamisen edellytyksenä on virallisesti hyväksytty tutkintoon johtava koulutus. Tutkinnon perusteella myönnetään ammatinharjoittamisoikeus, -lupa ja/tai nimikesuojaus. Tutkinnon olemassaolo, hakijan henkilöllisyys ja ammatinharjoittamisoikeus varmistetaan työhönottotilanteessa sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran ylläpitämästä JulkiTerhikki/JulkiSuosikki-rekisteristä. Alaikäisten kanssa työskenteleviltä henkilöiltä tarkistetaan rikosrekisteriote. Tietojen tarkistamisesta vastaa rekrytoiva lähijohtaja. Ulkomaisten työntekijöiden kohdalla huomioidaan lisäksi riittävä suomenkielentaito, ulkomailla suoritettujen tutkintojen todistukset, oleskelulupa sekä työlupa Suomeen. Opiskelijan kohdalla tarkastetaan opintorekisteriote ja voimassa oleva opinto-oikeus sekä tehtävään vaadittavien opintojen suorittaminen.

Työntekijöitä rekrytoitaessa otetaan huomioon henkilön soveltuvuus ja luotettavuus. Tämä varmistetaan huolellisella ja monipuolisella hakuprosessilla. Rekrytointi-ilmoituksessa kuvataan työtehtävien, asiakaskunnan ja henkilöstön rakenteen lisäksi palvelun ja työyhteisön arvoperustaa, johon valittavan henkilön toivotaan sitoutuvan. Rekrytointikeskusteluun varataan riittävästi aikaa ja siihen osallistuu kaksi työnantajan



edustajaa. Rekrytoitavan henkilön tulee kyetä toimimaan sosiaalialan ammattieettisten periaatteiden mukaisesti. Työsuhteen alussa noudatetaan koeaikaa.

6.3 Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Kotoutumista edistävien sote-palveluiden uudet työntekijät perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Työntekijän lähijohtaja vastaa riittävän perehdytyksen ja opastuksen toteutumisesta. Työntekijälle nimetään vastuuperehdyttäjä tai useampi tehtäväkohtainen vastuuperehdyttäjä.

Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria organisaatio- ja lakimuutosten seurauksena. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaeissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Kotoutumista edistävien sote-palveluiden työntekijöiden osaamista ylläpidetään säännöllisesti järjestettävillä sisäisillä koulutuksilla. Ulkopuolisia koulutuksia hankitaan vuosittain laadittavan koulutus suunnitelman mukaisesti. Yksittäisten työntekijöiden lisäkoulutusta toteutetaan tarpeen ja harkinnan mukaan.

6.4 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

6.5 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

Terveysturvallisuuden (763/1992) 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä sekä suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

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



Kotoutumista edistävissä sote-palveluissa ei harjoiteta terveydensuojelulain 13 §:ssä tarkoitettua ilmoituksenvaraista toimintaa.

6.6 Hygieniakäytännöt ja infektioiden torjunta

Palvelun henkilöstö noudattaa hyvää käsihygieniaa. Toimipisteissä on näkyvillä käsihygieniaohteet ja saatavilla käsihuuhdetta työntekijöiden ja asiakkaiden käyttöön. Riskitilanteissa sekä terveysviranomaisen niin ohjeistaessa käytetään hengityssuojainta ja suojakäsineitä. Tarvittaessa konsultoidaan Oma Hämeen alueellista hygieniahoitajaa. Hygieniahoitajien yhteystiedot sekä tarkemmat ohjeet infektioiden torjumiseksi löytyvät Oma Hämeen sisäisiltä verkkosivuilta (intra).

Kaikilta välitöntä asiakastyötä tekeville työntekijöille edellytetään tartuntatautilain (1227/2016) 48 §:n edellyttämää rokotussuojaa. Muun rokotussuojan tarve arvioidaan työntekijän työtehtäviin sisältyvien riskien mukaisesti Oma Hämeen työterveyshuollossa.

Toimipisteiden siivous on pääsääntöisesti järjestetty ostopalveluna.

Palvelualueen hygieniayhdyshenkilö

Terveydenhoitaja Kaija Torenus-Heikkonen, p. 040 582 1791, kaija.torenus-heikkonen@oma-hame.fi

6.7 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan tarvittaessa erilaisilla kulunvalvontavälineillä, -kamoilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Henkilökunnalla on käytössään henkilökohtaiset kulkulätkät tai avaimet eri tiloihin.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö

Turvallisuuspäällikkö Petri Vikstedt, petri.vikstedt@omahame.fi

6.8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Palvelualueella ei ole käytössä terveydenhuollon laitteita. Toimipisteissä on käytössä ensiaputarvikkeita.

Palvelualueen terveydenhuollon tarvikkeista vastaava henkilö

Terveydenhoitaja Kaija Torenus-Heikkonen, p. 040 582 1791, kaija.torenus-heikkonen@oma-hame.fi



7 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

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

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

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

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

7.1 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisella on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty lain sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Kotoutumista edistävissä sote-palveluissa asiakastyön kirjaamisen käytännöt läpikäydään osana uuden työntekijän ja harjoittelijan perehdytystä. Palvelualueella on nimettyä 1-2



kirjaamisvalmentajaa. Kirjaamisvalmentajat järjestävät henkilöstölle asiakastyön kirjaamiseen liittyviä valmennuksia säännöllisin väliajoin.

Kirjaaminen hoidetaan joko asiakastapaamisen tai muun asiakkaan asian käsittelyn yhteydessä taikka viipymättä sen jälkeen. Työ organisoidaan niin, että kirjaamiseen jää riittävästi aikaa.

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät käytännöt läpikäydään osana uuden työntekijän ja harjoittelijan perehdytystä. Tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta. Henkilörekistereihin pääsy mahdollistetaan ainoastaan siinä laajuudessa, kuin on kunkin työntekijän tehtävien hoitamiseksi välttämätöntä. Esihenkilöt seuraavat henkilötietojen käsittelyn asianmukaisuutta. Lokitiedot tarkistetaan otantatarkistuksilla. Epäselvissä tilanteissa konsultoidaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavaa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tietoturvapäällikkö Vesa Järvinen, vesa.jarvinen@omahame.fi

tietosuojavastaava@omahame.fi



8 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

- Toteutetaan työterveyslain (738/2022) mukainen toimipistekohtainen työn vaarojen selvittäminen ja arviointi sekä siitä johtuvat toimenpiteet
- Varmistetaan työntekijöiden riittävä ensiapukoulutus
- Arvioidaan henkilöturvallisuuskoulutusten tarve
- Laaditaan palvelualuekohtainen tietoturvasuunnitelma
- Kartoitetaan palvelualueen kriittiset työtehtävät ja laaditaan suunnitelma niiden turvaamiseksi poikkeustilanteissa
- Täydennetään toimipiste- ja tehtäväkohtaista perehdytysmateriaalia
- Täydennetään sisäisiä prosessiohjeita erityistä osaamista vaativista tehtävistä suoriutumisen tukemiseksi
- Järjestetään sisäisiä koulutuksia ja laaditaan vuosittainen koulutussuunnitelma
- Järjestetään kirjaamisvalmennuksia
- Varmistetaan omatyöntekijöiden nimeäminen ja asiakkaiden informointi muuttuneista yhteystiedoista
- Kehitetään menetelmiä asiakkaiden osallisuuden lisäämiseksi palvelun kehittämisen ja omavalvonnan suunnittelussa
- Kehitetään palvelualueen sisäisiä debriefing-käytäntöjä työntekijöiden henkisen kuormituksen ehkäisemiseksi
- Käsitellään riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpano-ohjeita säännöllisesti henkilöstökokouksissa sekä aina tarvittaessa

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa sosiaalipalvelujen tulosaluejohtaja.

Päiväys: 30.6.2023

Allekirjoitus: Jaana Paasikangas, sosiaalipalvelujen tulosaluejohtaja



SIGNATURES**ALLEKIRJOITUKSET****UNDERSKRIFTER****SIGNATURER****UNDERSKRIFTER**

This documents contains 24 pages before this page

Dokumentet inneholder 24 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 24 sivua ennen tätä sivua

Dette dokument indeholder 24 sider før denne side

Detta dokument innehåller 24 sidor före denna sida

authority to sign

representative

custodial

asemavaltuus

nimenkirjoitusoikeus

huoltaja/edunvalvoja

ställningsfullmakt

firmateckningsrätt

förvaltare

autoritet til å signere

representant

foresatte/verge

myndighed til at underskrive

repræsentant

frihedsberøvende