



OMAVALVONTASUUNNITELMA

Lastensuojelun avohuolto



Lastensuojelun avohuolto	
Laatijat (nimi, palvelupäällikkö, palveluvastaava) allekirjoitus	<i>Minna Laurila-Paasonen, avohuollon palvelupäällikkö</i>
Hyväksymispäivämäärä:	
Hyväksyjä (nimi, palvelujohtaja) allekirjoitus	<i>Maria Lehtinen, lastensuojelun palvelujohtaja</i>
Omavalvontasuunnitelman versionumero ja pvm	Versio 1
	pvm 2.12.2024
Aiempiä versioita tulee säilyttää seitsemän vuotta.	Aiempien versioiden päiväykset:



Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä

[Hyvaks.fi -sivuilla](https://www.hyvaks.fi)

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	3
2	OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	4
3	OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ	5
3.1	PALVELUNTUOTTAJAA JA PALVELUYKSIKÖÄ SEKÄ TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT	5
3.1.1	Palveluntuottajan perustiedot	6
3.1.2	Palveluyksikön perustiedot	6
3.1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	7
3.2	ASIAKASTURVALLISUUS	8
3.2.1	Vastuu palveluiden laadusta	8
3.2.2	Palveluiden laadulliset edellytykset	9
3.2.2.1	Yksikkökohtaiset laadun ja vaikuttavuuden työkalut ja mittarit	9
3.2.2.2	Palvelutarpeen arviointi	10
3.2.2.3	Asiakassuunnitelma	11
3.2.2.4	Palvelun toteutumisen varmistaminen	11
3.2.2.5	Asiakastyön kirjaaminen	12
3.2.3	Asiakkaan asema ja oikeudet	13
3.2.3.1	Tiedonsaantioikeus	13
3.2.3.2	Asiakkaan asiallinen kohtelu	15
3.2.3.3	Oikeusturvakeinot	15
3.2.3.4	Itsemääräämisoikeus	16
3.2.3.5	Sosiaaliasiavastaava	16
3.2.4	Muistutusten käsittely	16
3.2.5	Henkilöstö	17



3.2.5.1	Henkilöstön määrä ja rakenne.....	18
3.2.5.2	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	18
3.2.5.3	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	18
3.2.6	Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	19
3.2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	19
3.2.8	Toimitilat ja toimintaympäristö	20
3.2.8.1	Toimitilat.....	20
3.2.8.2	Pelastus- ja poistumisturvallisuus.....	21
3.2.8.3	Teknologiset ratkaisut	21
3.2.9	Tietojärjestelmät.....	21
3.2.10	Asiakastietojen käsittely ja tietosuojatietosuojat	22
3.2.11	Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen.....	24
3.3	PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONNAN RISKIEN TUNNISTAMINEN JA HALLINTA	24
3.3.1	Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	24
3.3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsitleminen.....	25
3.3.2.1	Riskien hallinnan keinot ja puutteiden käsittely	25
3.3.2.2	Vaaratapahtuminen ilmoitus ja oppimismenettely.....	25
3.3.2.3	Valvontalain 29 § mukainen palveluyksikön ja henkilöstön Ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta.....	26
3.3.2.4	Korjaavat toimenpiteet.....	27
3.3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	27
3.3.4	Ostopalvelut.....	27
3.3.5	Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset	27
3.3.6	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	28
3.4	YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	28
4	OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	28
4.1	Toimeenpano	28
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	29



1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveyspalveluiden valvontalain 741/2023 27§ mukaan sosiaali- ja terveyspalveluissa tulee olla tehtynä palveluyksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma. Palveluyksikkö vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja noudattamisesta. Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti ja siihen on kirjattava, kuka vastaa sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta.

Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan päivittäisen toiminnan laatu, asianmukaisuus, turvallisuus sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys. Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Omavalvontasuunnitelman tulee kattaa kaikki palveluyksikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut.

Omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa ja sitä muutettaessa on otettava huomioon asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerätävä palaute. Siinä on huomioitava myös valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

Omavalvontasuunnitelmassa sovitaan menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä ammattihenkilöiden ammatillisen osaamisen varmistamiseksi. Suunnitelman on oltava sitä laajempi ja

yksityiskohtaisempi, mitä monimuotoisempaa ja riskialttiimpaa palvelujen tuottajan toiminta on. Omavalvontasuunnitelmassa määritellään muun muassa noudatettavat toimintatavat ja niiden toteuttamisen seuranta. Omavalvonnan asiakirjoja muodostuu kaikista niistä toiminta- ja menettelyohjeista, joita laaditaan yhtenäisen käytännön toteuttamiseksi kaikissa palveluketjun vaiheissa. Näistä asiakirjoista omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, osa omavalvonnallisista toiminta- ja menettelyohjeista voi olla vain henkilöstön käyttöön tarkoitettuja, kuten lääkehoitosuunnitelma.

Suunnitelman määritelmät

Palveluntuottajalla tarkoitetaan kaikkia julkisia ja yksityisiä organisaatioita sekä yksityisiä elinkeinonharjoittajia, jotka tuottavat valvontalain 4 §:n 1 momentin 3 ja 4 kohdissa tarkoitettuja sosiaali- ja terveyspalveluja

Omavalvonnalla tarkoitetaan palveluiden tuottamiseen kuuluvaa ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallinta, jolla osaltaan varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen. Omavalvonta määrittää, miten organisaatio vastaa palvelujen saatavuudesta, jatkuvuudesta, turvallisuudesta ja laadusta sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudesta, ja toimeenpanee kyseisten tavoitteiden toteutumisen edellyttämät toimenpiteet.

Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan palveluyksiköittäin laadittavaa asiakirjaa, jossa kuvataan toiminnan keskeiset riskit sekä miten yksikön vastuuhenkilö ja henkilöstö valvovat palveluyksikköä, yksikön toimintaa, henkilöstön riittävyyttä sekä palvelujen laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta. Omavalvontasuunnitelma on päivittäisen toiminnan työväline. Omavalvontasuunnitelma on osa palvelunjärjestäjän ja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan omavalvontaohjelmaa.

Palveluyksiköllä tarkoitetaan julkisen tai yksityisen palveluntuottajan ylläpitämää toiminnallista ja hallinnollisesti järjestettyä kokonaisuutta, jossa tuotetaan sosiaali- tai terveyspalveluja. Palveluyksikkö voi koostua palveluntuottajan yhdestä tai useammasta sosiaali- tai terveydenhuollon rekisteriteknisestä **palvelupisteestä**. Palveluyksikölle merkitään Soteri-rekisteriin yksi tai useampi palvelupiste rekisteriteknisesti apukäsitteeksi, jonka tarkoituksena on osoittaa tosiasiallista paikkaa, jossa tai josta käsin palveluyksikköön rekisteröityjä palveluja tuotetaan asiakkaille tai potilaille. Palveluyksiköllä tarkoitetaan tässä määräyksessä myös valvontalain 4 §:n 1 momentin 6 kohdan mukaista **yhteistä palveluyksikköä**. Palveluyksikköön kuuluvia palveluja voidaan tuottaa yksityisiä ja julkisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja koskevassa lainsäädännössä tarkoitetuissa fyysiseen sijaintiin viittaavassa yhdessä tai useammassa toimintayksikössä.

Asiakkaalla tarkoitetaan avohuollon lastensuojelussa 0-17 vuotiasta lasta.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Lastensuojelun avohuollon omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa avohuollon palvelupäällikkö. Omavalvonta suunnitelman laadintaa tekee ensisijaisesti palvelupäällikkö yhdessä johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa. Omavalvontasuunnitelmaa käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa säännöllisesti vuosittain alkaen vuonna 2025.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta yksikössä vastaa

Minna Laurila-Paasonen, avohuollon palvelupäällikkö

Ylistönmäentie 33 C, 40500 Jyväskylä

p: 040 7638327

minna.laurila-paasonen@hyvaks.fi

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ

3.1 PALVELUNTUOTTAJAA JA PALVELUYKSIKÖÄ SEKÄ TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

Lastensuojelun avohuollon palvelua tarjotaan alueellisesti koko hyvinvointialueen alueella. Toimipisteitä on 14, jotka sijoittuvat seuraavasti.

Keskisen alueen toimipisteet:

Käyntiosoite: Väinönkatu 6, 2. krs, 40100 Jyväskylä (Postiosoite: PL 486, 40101 Jyväskylä)

Väinönkatu 1, 40100 Jyväskylä (Postiosoite: PL 486, 40101 Jyväskylä)

Pohjoisen alueen toimipisteet:

Äänekosken toimipiste Torikatu 6 B, 44100 Äänekoski

Kinnulan toimipiste Keskustie 46, 43900 Kinnula

Pihtiputaan toimipiste Keskustie 9, 43900 Kinnula

Karstulan toimipiste Koulutie 9, 43500 Karstula

Saarijärven toimipiste Sivulantie 11, 43500 Saarijärvi

Viitasaaren toimipiste Keskitie 10, 44500 Viitasaari

Itäisen alueen toimipisteet:

Laukaan toimipiste	Arwidssonintie 15-17, 41341 Laukaa
Konneveden toimipiste	Kauppatie 25, 44300 Konnevesi
Hankasalmen toimipiste	Keskustie 41, 41520 Hankasalmi
Joutsan toimipiste	Myllytie 12, 19650 Joutsa
Toivakan toimipiste	Iltaruskontie 2, 41660 Toivakka

Läntisen alueen toimipisteet:

Uuraisten toimipiste	Virastotie 4, 41230 Uurainen
Jämsän toimipiste	Saksalankatu 1, 42100 Jämsä
Keuruun toimipiste	Seiponnimentie 1, 42700 Keuruu
Multian toimipiste	Multianraitti 3 B, 42600 Multia
Muuramen toimipiste	Virastotie 8, 40950 Muurame
Petäjäveden toimipiste	Suutarintie 4, 43900 Petäjävesi

3.1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Keski-Suomen hyvinvointialue Y-tunnus 3221318-2
Viitaniemientie 1 A, 40720 Jyväskylä
Vastuualue Lasten, nuorten ja perheiden palvelut
Palvelualue Lastensuojelu/Avohuolto

3.1.2 Palveluyksikön perustiedot

Lastensuojelun avohuollon palvelut kattavat koko hyvinvointialueen. Palvelua tarjotaan alueellisissa tiimeissä, joiden asiakastyötä ohjaa johtava sosiaalityöntekijä. Alueelliset tiimit on jaettu neljälle alueelle.

Pohjoinen tiimi vastaa Kinnulan, Viitasaaren, Pihtiputaan, Karstulan, Kivijärven, Kyyjärven, Kannonkosken, Saarijärven ja Äänekosken alueista.

Itäinen tiimi vastaa Laukaan, Hankasalmen, Konneveden, Joutsan, Toivakan ja Luhangan alueista.

Keskinen alue vastaa Jyväskylän ja Muuramen alueista.

Läntinen tiimi Jämsän, Keuruun, Multian, Petäjäveden ja Uuraisten alueista.

3.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Lastensuojelun avohuollossa on kaksitoista tiimiä, joista kahdeksan vastaa suunnitelmallisesta avohuollon työstä, kaksi tiimiä vastaa virkaisesta päivystyksellisestä työstä ja kaksi tiimiä palvelee koko hyvinvointialueen laajuisesti.

Kotouttamisvaiheen lastensuojelutyön tiimi eli KOTO-tiimi vastaa kokonaisvaltaisesti lastensuojelun asiakasprosessista alkaen palvelutarpeen arvioinnista niiden lasten ja heidän perheidensä osalta, jotka ovat tulleet Suomeen 0-3 vuoden aikana pakolaisena, turvapaikan- tai tilapäisen suojelun hakijana.

Liikkuva tiimi toimii keskiseltä alueelta käsin ottaen vastaan asiakkaita koko hyvinvointialueelta. Heille ohjautuvat ne asiakkaat, joille ei voida heti osoittaa omaa asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää omasta alueellisesta avohuollon tiimistä. Asiakas siirtyy liikkuvasta tiimistä aluetiimiin, kun siellä on vastaanottokykyä. Liikkuvan tiimin asiakkaana on myös huostassa olevia lapsia, joille ei ole voitu osoittaa sijaishuollon palveluista omaa asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää rekrytointihaasteiden takia.

Avohuollon tiimien esihenkilönä toimivat johtavat sosiaalityöntekijät. Tiimeissä työskentelee sosiaalityöntekijöitä sekä erityissosiaalihojaajia sekä sosiaalihojaajia.

Lastensuojelun asiakasmitoitus 30 lasta/sosiaalityöntekijä säätelee asiakasmäärää.

Lastensuojelun avohuollon työskentelyn tarkoitus on tukea ja auttaa perheitä saavuttamaan tavoitteellinen muutos vallitsevaan tilanteeseen. Asiakkaana ovat Keski-Suomessa asuvat lastensuojelun apua ja tukea tarvitsevat lapset ja heidän perheensä ja läheisensä sekä lastensuojelua lähellä olevat viranomaiset. Lastensuojelun avohuollon sosiaalityö ja lastensuojelun avohuollon tukitoimien järjestäminen, palveluohjaus, virka-aikainen lastensuojelun päivystys, kiireellinen sijoitus sekä huostaanottojen valmistelu on keskitetty avohuoltoon.

Lastensuojelun avohuollossa noudatetaan toimialaa koskevana erityislakina lastensuojelulakia ja siihen kiinteästi liittyvää muuta lapsi- ja perhelainsäädäntöä noudattaen hyvää hallintotapaa ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta annetun lain säädöksiä.

Keskeisinä arvoina sosiaalialan ammattilaisen työssä ovat seuraavat periaatteet:

- Itsemääräämisoikeus: kunnioitamme ja edistämme asiakkaan oikeutta tehdä omat valintansa edellyttäen, ettei tämä uhkaa muiden oikeuksia tai oikeutettuja etuja
- Osallistumisoikeus: edistämme asiakkaan osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä
- Oikeus tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti: kohtaamme asiakkaan yksilönä ja osana perhettä, yhteisöä ja yhteiskuntaa

- Oikeus yksityisyyteen: kunnioitamme asiakassuhteen luottamuksellisuutta ja varjelemme asiakkaan yksityisyyttä noudattamalla työtä sääteleviä salassapitosäädöksiä.

Toimintaperiaatteisiin kuuluu työyhteisön osaamisen kehittäminen ja työssä jaksamisesta huolehtiminen. Työntekijöillä on mahdollisuus tiimin ja työnohjauksen tukeen arvioitaessa asiakasta koskevien päätösten perusteita ja oikeudenmukaisuutta.

3.2 ASIAKASTURVALLISUUS

Sosiaalihuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeistä palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Asiakasturvallisuuden varmistaminen on hyvinvointialueen johdon ja esihenkilöiden vastuulla, jotka luovat edellytykset turvalliseen toimintaan, varmistamalla olosuhteet, osaamisen ja resurssit. Turvallisuuskulttuurin edistäminen on jokaisen työntekijän vastuulla.

Lastensuojelun avohuollon asiakastyössä asiakasturvallisuuden varmistumiseksi jokaisella asiakkaana olevalla lapsella on oltava hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä.

Asiakastapaamiseen pyydetään vartija paikalle, mikäli väkivalta tai sen uhka on ennakoitavissa. Yhteistyötä tehdään tarpeen mukaan työsuojelun, työterveyshuollon, poliisin, palolaitoksen ja vartiointiliikkeen kanssa. Turvallisuuskulttuurin edistäminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Tällä hetkellä on vielä vaihtelua uuden työntekijän perehdytyskäytännöissä liittyen turvallisuuskävelyihin ja palo- ja muiden onnettomuustilanteiden varalle valmistautumisessa. Väinönkadun, Laukaan ja Uuraisten toimipisteissä on ollut säännöllisesti turvallisuuskävely vuosittain.

Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:

3.2.1 Vastuu palveluiden laadusta

Lastensuojelun avohuollon palvelupäällikkö vastaa yksikön palveluiden laadusta, toiminnan kehittämisestä ja asiakkaiden yhdenvertaisesta kohtelusta yhdessä toimintayksikön johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa. Johtavat sosiaalityöntekijät ovat vastuussa asiakastyön laadun toteuttamisesta ja palveluiden järjestämisestä asiakkaille.

Lapsen tai nuoren asioista vastaava sosiaalityöntekijä vastaa yleisesti siitä, että lastensuojelun asiakkaana oleva lapsi saa tarvitsemansa palvelut ja tuen. Lastensuojelulaki korostaa lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän roolia koko lastensuojeluasiakkuuden ajan. Vastuu lapsen edun toteutumisen valvonnasta tarkoittaa myös, että lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on avustettava lasta ja nuorta puhevallan käytössä ja tarvittaessa ohjattava lapsi tai nuori oikeusavun piiriin.

sekä huolehdittava tarvittaessa siitä, että lapselle haetaan edunvalvoja. Lastensuojelulaki 24 § (Finlex)

Henkilöstön omavalvonta tarkoittaa mm. sitä, että työtehtävissä noudatetaan lakeja ja ohjeita, kehitetään osaamista ja tehtävässä vaadittavaa toimintakykyä, otetaan vastaan asiakaspalautetta, tunnistetaan asiakastyöhön liittyvät riskit, suunnitellaan hoito- ja palvelu yhdessä asiakkaan kanssa, toteutetaan tehtyä suunnitelmaa, sekä parannetaan jatkuvasti yksikön toimintakäytänteitä asiakkaiden parhaaksi. Henkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus, mikäli tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteutumisessa. (Sosiaalihuoltolaki 48 §, valvontalaki) Epäkohdat ilmoitetaan laatuportti-järjestelmään. Lastensuojelun tehtävänä on asiakkaana olevan lapsen terveen kasvun ja kehityksen tukeminen. Keski-Suomen hyvinvointialueella lastensuojelun sosiaalityötä ja -ohjausta toteutetaan laadukkaasti, turvallisesti ja asianmukaisesti. Lastensuojelun laatu, turvallisuus, lainmukaisuus ja asiakkaiden oikeuksien toteutuminen varmistetaan omavalvonnalla. Omavalvonta kohdistetaan palveluprosessien kaikkiin osa-alueisiin ja riskit arvioidaan asiakkaan ja työntekijän näkökulmasta. Omavalvonnalliset käynnit sosiaalityön tiimeissä alkavat keväällä 2025.

3.2.2 Palveluiden laadulliset edellytykset

Lastensuojelun avohuollon palvelut järjestetään siten, että palveluita on tarjolla riittävän laajuisina. Avohuollon palveluihin ohjaututaan palvelutarpeen arvioinnin kautta, lapsiperheiden sosiaalityön kautta tai kiireellisen sijoituksen kautta.

Lastensuojeluilmoitukset käsitellään 7 arkipäivän kuluessa, mutta kiireellinen lastensuojelun tarve arvioidaan ilmoituksen saapuessa saman päivän aikana.

Asiakasmäärää/asiakasmitoitusta seurataan kuukausittain ja näistä raportoidaan kuukausittain lasten, nuorten ja perheiden lautakunnalle. THL seuraa lastensuojelun määräajoissa pysymistä puoli vuosittain. Lähiesihenkilö informoi tarvittaessa johtajistoa palvelupoikkeamista. Mahdollisiin jonnitilanteisiin ja lakisääteistä asiakasmitoitusta haastaviin poikkeamiin etsitään ratkaisuja Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden vastuualuetasolla. Asiaksmitoituksessa pysymiseksi hyvinvointialue perustaa riittävän määrän sosiaalityöntekijän virkoja. Virkojen perustamisen lisäksi hyvinvointialueen velvollisuus on huolehtia veto- ja pitovoimatekijöistä siten, että virat saadaan täytettyä.

3.2.2.1 Yksikkökohtaiset laadun ja vaikuttavuuden työkalut ja mittarit

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki (817/2015) säättää kelpoisuusehdot sosiaalihuollon ammattilaisille. Sosiaalihuollon laillistettuja ammattihenkilöitä lastensuojelun toiminnassa ovat sosiaalityöntekijä ja sosionomi. Edellä mainituissa sosiaalihuollon ammateissa toimiminen edellyttää Valviran laillistusta tai nimikesuojausta. Sosiaali- ja terveystoimiala edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Erityissosiaaliohjaajilta vaaditaan ylempi ammattikorkeakoulututkinto.

Lastensuojelun toimenpiteet perustuvat lakiin ja lastensuojelun työntekijöiltä edellytetään lastensuojelulain sekä muiden viranomaistyötä ja palvelun järjestämistä ohjaavan lainsäädännön tunte-
musta. Lastensuojelun sosiaalityöntekijän työparina voi toimia erityissosiaaliohjaaja tai sosiaa-
liohtaja oman palvelun sisällä.

Lastensuojelun sosiaalityön asiakasmitoitus on 30 lasta / sosiaalityöntekijä.

Lastensuojelun perehdytystyön tukena on mentorointi, kuukausittain pyörivä perehdytys-info, In-
tro-järjestelmä sekä avohuollon laatukäsikirja (valmistuu alkuvuodesta 2025).

Talouden seuranta tehdään kuukausittain, jonka pohjalta arvioidaan tukitoimien kohdentumista
asiakkaiden tueksi. Myös jatkuva tilastointi asiakasmääristä, tukitoimista sekä asiakassuunnitel-
mista tulee lastensuojelun avohuollon laatua.

Lastensuojelun laatusuositus (2019): saatavilla [Lastensuojelun laatusuositus \(valtioneuvosto.fi\)](#)

3.2.2.2 Palvelutarpeen arviointi

Palveluyksikössä seurataan jatkuvasti palveluiden saatavuutta lainsäädännön ja muiden viranomais-
ten määrittämällä tavalla. Lastensuojelun asiakkaalle tarjotaan oikea-aikaisesti palveluja, ilman pit-
kiä jonotusaikoja. Asiakkaan palvelujen tarvetta arvioidaan lastensuojelun sosiaalityön keinoin yh-
teistyössä lapsen, huoltajien, perheen ja yhteistyötahojen kanssa.

Palveluja myönnetään asiakkaille yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Arviointi perus-
tuu asiakkaan omaan näkemykseen sekä yhden tai useamman asiantuntijan arvioon. Kiireellisissä
tapauksissa toimitaan välittömästi.

Kotoutumisvaiheen lastensuojelun tiimissä tehdään sosiaalihuollon palvelutarpeen arviointeja. Pal-
velutarpeen arviointi aloitetaan, jos asiakkaasta on saapunut lastensuojeluilmoitus tai yhteydenotto
sosiaalihuollon tuen tarpeesta. Sosiaalihuollon palvelutarpeen arvioinnissa noudatetaan lakisäätei-
siä **määräaikoja** SHL 30.12.2014/1301 36§.

Palvelutarpeen arvioinnista vastaa palvelutarpeen arvioimisen kannalta tarkoituksenmukainen so-
siaaliuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:ssä tarkoitettu sosiaalihuollon ammattihenkilö,
jollei muualla laissa toisin säädetä. Erityistä tukea tarvitsevien lasten ja muiden erityistä tukea tar-
vitsevien henkilöiden palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaa virkasuhteessa oleva sosiaali-
työntekijä. (14.4.2023/682) Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun
ilman aiheetonta viivytystä. Kotoutumisvaiheen lastensuojelutiimissä palvelutarpeen arviointia te-
kevät sekä sosiaalityöntekijät että erityissosiaaliohjaajat ja se toteutetaan yhdessä asiakkaan ja tar-
vittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arvioinnin
yhteydessä on arvioitava, onko aiheellista tehdä lastensuojelun tarpeen arviointi

[Palvelutarpeen arviointi - THL](#)

[Lastensuojelun käsikirja - THL](#)

3.2.2.3 Asiakassuunnitelma

Lastensuojelulain mukaisesti jokaisella lastensuojelun asiakkaalla tulee olla päivitetty asiakassuunnitelma, jossa näkyy asiakkaan osallisuus suunnitelman teossa ja hänen omat toiveensa ja tarpeet.

Lähtökohtaisesti lastensuojelun avohuollossa sosiaalityöntekijät, erityissosiaalihojajaat ja sosiaalihojajaat vastaavat viranhaltijoina työn ja toiminnan perustumisesta asiakassuunnitelmaan ja lainsäädäntöön. Jokaisella asiakkaana olevalla lapsella tai nuorella tulee olla tehtynä ajantasainen asiakassuunnitelma, jonka tekemisestä vastaa sosiaalityöntekijä. Asiakassuunnitelmassa määritellään muun muassa lapsen tarvitsemat palvelut ja tukitoimet sekä lapsen ja hänen läheistensä yhteydenpidon toteuttamisen periaatteet. Asiakassuunnitelma tulee päivittää vähintään kerran vuodessa, ja aina tarvittaessa, esimerkiksi lapsen tilanteen olennaisesti muuttuessa.

Omavalvonnallisesti avohuollossa seurataan kaksi kertaa tehtyjen asiakassuunnitelmien määrää maaliskuun ja syyskuun lopussa. Jos havaitaan, ettei asiakkailla ole ajantasaisia asiakassuunnitelmia niin sosiaalityöntekijän tulee tehdä työskentelysuunnitelma, miten hän saattaa asiakassuunnitelmat ajan tasalle. Johtava sosiaalityöntekijä seuraa suunnitelman toteutumista. Tästä seurannasta on annettu työntekijöille kirjallinen ohjeistus.

Sosiaalityöntekijät määrittävät asiakkaiden tarvitsemat tukitoimet ja seuraavat niiden toteutumista asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Nämä tukitoimet ja tavoitteet on määritelty asiakassuunnitelmassa.

Lastensuojelun avohuollon asiakkaana on myös sijoitettuna olevia lapsia, joille tehdään sijaishuoltopaikassa hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka pohjautuu asiakassuunnitelmaan. Hoito- ja kasvatussuunnitelman tarkoituksena on havainnollistaa asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja kuvata yksityiskohtaisesti, miten lapsen tarpeisiin vastataan turvaten lapsen hyvä kohtelu.

3.2.2.4 Palvelun toteutumisen varmistaminen

Lasten asioista vastaava sosiaalityöntekijän on annettava tietoa ja neuvontaa asiakkaalle hänen oikeuksistaan ja mahdollisuuksistaan vaikuttaa käsiteltävään asiaan.

Hallintolaki luku 2, 8 §: Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta. Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä vastaa lastensuojelulaissa määrätyistä määräaikojen toteutumisista yksilöpäätöksenteoissa. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan asiakkaalla on

- Oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää
- Oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista

- Oikeus saada toivomuksensa, mielipiteensä, etunsa ja yksilölliset tarpeensa huomioon otetuiksi sosiaalihuollon toteutuksessa.
- Oikeus saada päätös, sopimus ja/ tai suunnitelma sosiaalihuollon järjestämisestä
- Oikeus saada ja tarkastaa häntä itseään koskevia tietoja
- Oikeus tehdä muistutus huonosta palvelusta ja kohtelusta
- Asiakkaalla on velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot.

(Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun 4§)

Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen tulee pyytää hyvinvointialueilta kaksi kertaa kalenterivuodessa 26 §:n 5 momentissa ja sosiaalihuoltolain 36 §:n 3 momentissa säädettyjen määräaikaisten toteutumisen ja valvonnan kannalta välttämättömät tiedot. Tiedot eivät saa sisältää yksittäistä henkilöä koskevia tunnistetietoja. (8.7.2022/610.)

3.2.2.5 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla ja kirjaamisvelvoite on säädetty laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015, § 4). Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisella on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Myös tieto asiakkuuden päättymisestä kirjataan asiakaskirjaan. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021. Asiakastyössä saatujen tietojen kirjaaminen on tärkeä osa asiakastyötä. Asiakasasiakirjoihin kirjataan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakirjoissa on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja kirjaukset ovat tehtävä viipymättä, kun asiakkaan asiaa on käsitelty. Työntekijä saa perehdytyksen kirjaamiseen ja säännöllisesti kirjaamisesta järjestetään myös koulutusta.

Sujuvan ja turvallisen toiminnan edellytyksenä on sovitut toimintatavat tiedon siirrosta eri palveluyksiköiden välillä. Valtakunnallinen Kanta –arkisto mahdollistaa tiedon joustavamman käytön eri asiakastietojärjestelmien sekä eri organisaatioiden välillä. Tiedot ovat käytettävissä myös asiakkaalla itsellään. Terveystieteiden tutkimuskeskuksessa potilasasiakirjamerkinneet tulee tehdä viivytyksettä. Sosiaalihuollossa kirjaukset tulee tehdä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille - Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille - Oma työpöytä (yhteistyotilat.fi)

Uusi työntekijä perehdytetään asiakastietojärjestelmään ja hyvän kirjaamisen käytäntöihin. Lakiin liittyvät dokumentoinnin velvoitteet ovat ehdottomia. Lastensuojelun työntekijöillä on kirjaamisvelvollisuus. Dokumentointi edellyttää dokumentointiohjeistusta siitä mitä, miten ja miksi dokumentoidaan ja on näin osa työskentelyn laadun hallintaa ja lastensuojelutyön johtamista. Asiakkaan oikeusturva edellyttää asiallista ja ajan tasalla olevaa dokumentaatiota. Lastensuojelu-työhön liittyy

paljon päätöksiä, jotka koskettavat lapsen ja perheen perusoikeuksia. Koska näiden päätösten perusteluina ja pohjana käytetään asiakkaasta tehtyjä kirjauksia, on välttämätöntä, että tiedot on kirjattu asiakirjoihin huolellisesti ja viivytyksettä. Lisäksi ajantasainen ja huolellisesti tehty kirjaaminen on tärkeää, jotta tuomioistuimilla ja lastensuojelua valvovilla viranomaisilla on tarvittaessa mahdollisuus jälkikäteen selvittää, onko menettelyissä tapahtunut puutteita tai virheitä. Dokumentointi tuottaa tietoa lastensuojelun laadusta. Laatutasoa on esimerkiksi lain aikamäärien noudattaminen.

Lastensuojelun työntekijöiden tulee merkitä lasta tai nuorta koskeviin asiakasasiakirjoihin lastensuojeluasian 26 §:n 1 momentissa tarkoitettua vireille tulosta lähtien kaikki lapsen tai nuoren tarvitsemien lastensuojelutoimenpiteiden järjestämiseen vaikuttavat tiedot sekä toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot (Lastensuojelulaki 33 §).

[Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille - Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille - Oma työpöytä \(yhteistyotilat.fi\)](#)

Työntekijöillä on mahdollisuus käydä kirjaamiskoulutus ja heidän kanssaan käydään läpi perehdytyksessä läpi asiakasasioiden kirjaamista.

Avohuollossa pidetään säännöllisesti kerran kuussa ensi vuodesta (v.2025) alkaen tietohuoltopäiviä.

3.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaali- ja terveydenhuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen.

3.2.3.1 Tiedonsaantioikeus

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX® 5§

Asiakkailla tulee tarjota mahdollisuus osallistua keskusteluun ja tuoda esille näkemyksiään ja kokemuksiaan. Asiakkaan osallistumisen lisäksi on tärkeää, että asiakkaan näkemyksiä oikeasti kuunnellaan. Kuulluksi tulemisella tarkoitetaan sitä, että asiakkaan tarve ja näkemykset tulevat ymmärretyiksi. Kuulluksi tuleminen edellyttää työntekijältä aktiivisesti kuuntelevaa otetta, jossa hän pyrkii ymmärtämään asiakkaan kokemuksen ja näkökulman. Kun keskustelun kaikilla osapuolilla on samoissa määrin valtaa vaikuttaa sekä tilanteen kulkuun että tilanteessa tehtäviin päätöksiin, ovat keskustelun osapuolet tasavertaisessa asemassa toisiinsa nähden.

Asiakkaalla on oltava riittävästi tietoa ja ymmärrystä valintojen tekemisen tueksi. Asiakkaan mahdollisuudet vaikuttaa omaan palveluunsa tulevat näkyviksi päätettäessä esimerkiksi palvelun tavoitteista ja keinoista tavoitteiden saavuttamiseksi. Palvelukohtaamisissa tulisi pyrkiä yhteiseen päätöksentekoon, jossa ammattilainen ja asiakas yhdessä tekevät asiakkaan hoitoa koskevan

päätöksen. Työntekijän oman toiminnan reflektiivinen tarkastelu jälkikäteen lisää ammatillista vuorovaikutusosaamista.

Tietojen antaminen asiakkaalle

Asiakkaalla sekä hänen laillisella edustajallaan on oikeus tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista.

Asiakas voi pyytää tietoja tietopyyntölomakkeilla Lomakkeet | Keski-Suomen hyvinvointialue (hyvaks.fi)

Asiakas voi ladata verkkosivuilla olevan tietopyyntölomakkeen koneelleen, täyttää, tulostaa ja lähettää postitse tai turvapostin välityksellä hyvinvointialueen kirjaamoon. Hyvinvointialueella ei ole vielä käytössä sähköistä lomakepalvelua. Kirjaamossa tietopyynnot kirjataan Dynasty-järjestelmään (eli sähköiseen asianhallintajärjestelmään) ja ohjataan asianmukaisille henkilöille vastattavaksi. Vastaukset, saatekirjeet, kielteiset päätökset jne. tallennetaan Dynastiyn pyynnön mukaiselle asialle vastaukseksi ja asia merkitään ratkaistuksi. Mikäli tietopyyntöön liittyy jälkikäteen valvontaviranomaisen kyselyjä, löydetään vastaus ja perustelut Dynastiasta.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 49§ on huomioitu yksikön omavonnassa.

Keski-Suomen hyvinvointialueella on yksi sosiaalihuollon asiakasrekisteri. Tämän henkilörekisterin rekisterinpitäjänä toimii hyvinvointialueen aluehallitus. Sosiaalihuollon ammattilaisilla on oikeus nähdä ja käsitellä koko hyvinvointialueella olevia asiakastietoja ilman asiakkaan suostumusta tai lupaa, mikäli palvelu näin edellyttää. Henkilötietojen käsittely perustuu aina asiakassuhteeseen tai ammattilaisen työtehtävään liittyvään velvollisuuteen. Ammattilaisilla on oikeus käsitellä asiakastietoja vain siinä laajuudessa kuin palvelu tai hoito kulloinkin edellyttää. Sosiaalihuollon asiakasrekisteristä sosiaalihuollon vastaava viranhaltija (Hyvinvointialueen hallintosääntö 16e§). Tietojen luovutus em. rekistereiden välillä edellyttää asiakkaan antamaa luovutuslupaa tai lakiin perustuvaa oikeutta tietojen saantiin tai käyttöön.

Tulevaisuudessa kaikki sosiaalihuollon asiakastiedot löytyvät Kanta-palvelusta rekisterinpitäjittäin. Kanta-palvelut mahdollistavat tietojen liikkumisen hoitavien ammattilaisten välillä kaikkialla Suomessa. Ilman potilaan antamaa luovutuslupaa tietoja ei kuitenkaan voi luovuttaa Kanta-palveluista rekisterinpitäjältä toiselle. Toistaiseksi asiakkaalla eikä sosiaalihuollon toimijoilla ei ole mahdollisuutta nähdä Kanta-palveluihin tallennettuja sosiaalihuollon asiakastietoja, joten luovutuslupakaan ei voi vielä sosiaalihuollon asiakastietoihin antaa Kanta-palveluissa.

Halutessaan kansalainen voi luovutuskiellolla määrätä mitä tietoja ei saa luovuttaa muille sosiaalihuollon palvelunantajille/rekisterinpitäjille. Mahdollisista luovutuskiellosta huolimatta asiakastietoja voidaan käyttää silloin, kun siihen on lakiin perustuva oikeus. Tällainen oikeus on esimerkiksi silloin, kun sosiaalihuollon palvelutarve täytyy arvioida. Asiakasta tulee informoida Kanta-palveluista, niiden toimintaperiaatteista ja asiakkaan oikeuksista Kanta-palveluihin liittyen. Kanta-informointi kattaa kaikki Kanta-palvelut. Asiakas voi itse vastaanottaa Kanta-informoinnin Omakanta-palvelussa. Informointi antaa tietoa esimerkiksi asiakastietojen käytöstä sekä oikeuksista vaikuttaa

näiden tietojen käyttöön. Informoinnin jälkeen asiakkaalla on mahdollisuus antaa luovutuslupa tai halutessaan rajata tietojen käyttöä luovutuskiellolla. Luovutuslupa ja -kielto ovat voimassa toistaiseksi, ja kansalainen voi halutessaan peruuttaa ne.

[Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX® 5§](#)

[Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja... 812/2000 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX® 5§](#)

3.2.3.2 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun, niin että potilaan/asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioitetaan. Asiakkaan äidinkieli, yksilölliset tarpeet ja kulttuuri otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon hoidossa ja kohtelussa. Palveluja on annettava yhdenvertaisesti siten, ettei ihmisiä aseteta eri asemaan esimerkiksi iän, terveydentilan tai vammaisuuden perusteella. Hoitoa on saatava yhdenvertaisesti asuinkunnasta riippumatta.

3.2.3.3 Oikeusturvakeinot

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus tyytymättömyydestään palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun. Muistutuksen vastaanottaja on sijais- ja jälkihuollon palvelupäällikkö Piritta Huttunen ja hän käsittelee muistutuksen ja antaa siihen perustellun vastauksen kohtuullisessa ajassa.

Asiakkaalla ja muulla asianosaisasemassa olevalla henkilöllä on oikeus hakea muutosta lastensuojelun viranomaispäätöksiin valittamalla hallinto-oikeuteen siten kuin lastensuojelulain 89 § ja 90 § tarkemmin säädetään. Keski-Suomen hyvinvointialueen lastensuojelun sijaishuollon valituksenalaisissa viranomaispäätöksissä muutoksenhakuviranomainen on Hämeenlinnan hallinto-oikeus.

Avohuollon tukitoimia koskevissa päätöksissä muutoksenhakuviranomainen on yksilöasiainjaosto.

Asiakas voi myös tehdä kantelun joko Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon tai eduskunnan oikeusasiamiehelle, mikäli epäilee, että viranomainen ei noudata lakia tai viranomaisen toiminta on virheellistä tai huonoa. Työntekijöillä on viranomaisasemassaan velvollisuus neuvoa ja ohjata asiakasta käyttämään asiansa selvittämisessä ja hoitamisessa oikeusturvakeinojaan. Myös sosiaali-asiavastaava on käytettävissä näissä tilanteissa.

Sosiaaliasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä julkisen tai yksityisen sosiaalihuollon palveluita koskevissa asioissa. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seuraa asiakkaan oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella. Keski-Suomen hyvinvointialueella työskentelee sosiaaliasiavastaava Eija Hiekka.

3.2.3.4 Itsemääräämisoikeus

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.

Sosiaalihuolto: 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. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että asiakkaalla on oikeus tehdä muiden mielestä vääriä valintoja.

Jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan tahtoa pitää selvittää yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. Asiakasta koskeva asia pitää käsitellä ja ratkaista siten, että ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu.

Avohuollon palvelut ovat vapaaehtoisia, jolloin asiakkaalla on oikeus valita ottaako palveluja vastaan vai ei. Sosiaalityöntekijän tulee kuitenkin arvioida lapsen etua ja suojelun tarvetta, jolloin asiakkaan kohdalla voi tulla kyseeseen kiireellinen sijoitus tai huostaanotto, joka voidaan tehdä vastentahtoisena. Lastensuojelun päätöksistä tehdään muutoksenhakukelpoiset päätökset.

Lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulain 11 luvussa.

3.2.3.5 Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

Asiakkaiden oikeuksiin liittyvissä asioissa auttaa sosiaaliasiavastaava Eija Hiekka

puhelin: 044 265 1080

puhelinaika: maanantai – torstai klo 9 – 11

Muina aikoina on käytössä puhelinvastaaja, johon voi jättää soittopyynnön ja puhelinnumeron yhteydenottoa varten.

[Sosiaaliasiavastaava | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](https://www.hyvaks.fi)

3.2.4 Muistutusten käsittely

Palveluun, palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tehdä muistutus palveluyksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle.

Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Palvelupisteissä tiedotetaan asiakkaille ja potilaille heidän oikeudestaan tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

Muistutus on käsiteltävä viivytyksettä ja asianmukaisesti. Siihen on annettava kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa, enintään 30 päivässä. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, asiaan puututaan heti omavalvonnan keinoin ja korjataan toimintaa tarvittavilta osin.

[Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköille muistutuksen käsittelyyn | Valvira](#)

Muistutuslomakkeet löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta ja niitä saa pyytämällä myös yksiköstä.

[Muistutukset ja kantelut | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

Muistutus lähetetään Keski-Suomen hyvinvointialueen kirjaamoon

Keski-Suomen hyvinvointialueen kirjaamo
Hoitajantie 1
40620 Jyväskylä

Avohuollon asioissa muistutuksen käsittelee avohuollon palvelupäällikkö Minna Laurila-Paasonen p: 040 7638327 tai minna.laurila-paasonen@hyvaks.fi.

Muistutusvastaus toimitetaan asiakkaalle sekä niille työntekijöille, joita asia on koskenut sekä heidän esihenkilöilleen. Jos muistutus, kantelu- tai valvontapäätös antaa aihetta kehittää ja muuttaa toimintaa, käydään sitä läpi yhdessä henkilöstön kanssa. Läpikäyminen tapahtuu joko johtavien sosiaalityöntekijöiden toimesta tiimeissä tai avohuollon palvelupäällikön toimesta koko henkilöstön kanssa kk-infossa tai erikseen sovitulla ajalla.

3.2.5 Henkilöstö

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten hyvinvointi on yksi asiakasturvallisuuden toteutumisen perusedellytys. Henkilöstön määrän on oltava riittävä asiakkaiden ja potilaiden määrään sekä heidän palvelujen tarpeeseen nähden.

Potilas- ja asiakasturvallisuuden turvaamiseksi Keski-Suomen hyvinvointialueen kaikissa palveluyksiköissä kiinnitetään huomiota työssä jaksamisen tukemiseen.

3.2.5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

Avohuollon henkilöstöön kuuluu

- palvelupäällikkö
- 8 johtavaa sosiaalityöntekijää
- 61 sosiaalityöntekijää
- 9 erityissosiaalityöntekijää
- 11 sosiaaliohjaajaa

Näiden lisäksi avohuoltoon kuuluu poliisisosiaalityö, jonka resurssina on yksi erikoissosiaalityöntekijä ja erityissosiaaliohjaaja.

3.2.5.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla.

Lue lisää riittävän kielitaidon osoittamisesta Valviran verkkosivuilta. Hallintolaki (9. §) vaatii viranomaiskieltä asiallisuutta, selkeyttä ja ymmärrettävyyttä.

Rikostaustaote lasten kanssa toimimiseen - Oikeusrekisterikeskus

Keski-Suomen hyvinvointialueen sosiaalityön professiojohtaja on antanut 25.11.2024 ohjeen tilapäisenä sosiaalityöntekijänä toimimisesta. Avohuolto toimii rekrytoinneissa tämän ohjeen mukaan.

3.2.5.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Avohuollon henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Jokaista ammattiryhmää perehdyttää samaa ammattia vastaava henkilö, koko tiimi sekä johtava sosiaalityöntekijä. Viime kädessä perehdytyksestä on vastuussa yksikön lähiesihenkilö. Perehdytys –materiaalia on sähköisessä muodossa

työyhteisön Teams- tiedostossa. Avohuollossa on myös säännöllisesti kerran kuukaudessa pyörivä teams-perehdytys, jossa aiheet vaihtuvat eri kerroilla. Perehdytys pyörii jatkuvasti.

Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Tällä hetkellä maksulliset koulutukset eivät ole mahdollisia hyvinvointialueen talouden sopeutumistoimien vuoksi.

Hyvinvointialuetasoinen henkilöstö- ja koulutussuunnitelma luo pohjaa yksikötasoiselle koulutussuunnittelulle. Palveluyksikkökohtaiset koulutussuunnitelmat perustuvat mm. työyhteisö-, tiimi- ja yksilötason osaamiskeskusteluihin ja niissä määriteltyihin kehittämiskohteisiin. Ne laaditaan ja toteutetaan esihenkilöiden johdolla. Suunnitelmaa voi päivittää vuoden aikana. Avohuollon koulutussuunnitelmaa on tehty osana koko lastensuojelun palveluiden koulutussuunnitelmaa marraskuussa 2024. Koulutustoiveita on viety hyvinvointialueen koulutusvastaaville tiedoksi.

Hyvinvointialueella koulutuksen- ja osaamisenhallinnan seurantajärjestelmä on Juuri, kaikki henkilöstön koulutus- ja osaamistiedot kirjataan Juureen.

Asiakastyöhön osallistuvat työntekijät suorittavat asiakastietojärjestelmien käyttökoulutuksen sekä osallistuvat jatkuvaan lisäkoulutukseen hyvinvointialueen ohjaamalla tavalla. Esihenkilöt osallistuvat riskien arviointi ja hallinta, työturvallisuus- ja työhyvinvointikoulutuksiin ja yhdistävät saamansa koulutuksen asiakasturvallisuuden näkökulmaan.

Esihenkilö pitää työntekijöiden kanssa vuosittain kehityskeskustelut, joissa päivitetään työntekijän osaamista ja täydennyskoulutustarpeita sekä käydään työntekijän työhyvinvointiin liittyvät tekijät.

3.2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Lastensuojelun avohuollossa seurataan henkilöstön riittävyyttä viikoittain ja kuukausittain. Seurannasta raportoidaan lastensuojelun palveluiden ja LNP-palveluiden johdolle sekä hyvinvointialueen poliittisille päätöksentekijöille. Lisäksi hyvinvointialueen omavalvontayksikkö seuraa henkilöstön riittävyyttä asiakasturvallisuuden varmistumisen näkökulmasta. Henkilöstön rekrytoinnin vaikeuksien aiheuttama asiakasturvallisuuden vaarantuminen ilmoitetaan myös Laatuportti-järjestelmään seurannan systemaattisuuden varmistamiseksi. pystytään vastaamaan.

3.2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja

hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Useat lait velvoittavat monialaiseen yhteistyöhön. Lastensuojelulain 14 § edellyttää, että sosiaalityöntekijällä on käytettävissä työnsä tueksi moniammatillista asiantuntemusta. Lisäksi LsL 15 § korostaa terveydenhuollon erityisiä velvoitteita lastensuojelun asiakkaana olevien lasten tarvitsemien palvelujen järjestämisessä.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Lastensuojelun avohuollossa tehdään päivittäin yhteistyötä laajojen monialaisten verkostojen kanssa. Lapsen tarvitsemien palvelujen koordinointi on lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän vastuulla. Lastensuojelulain 31 § velvoittaa muun muassa järjestämään asiakkaan asioissa neuvotteluja, joihin kutsutaan kaikki lapsen asian kannalta keskeiset henkilöt ja yhteistyötahot. Ensisijaisesti tiedonkulku eri yhteistyötahojen välillä varmistetaan pyytämällä asiakkaan suostumus yhteistyöhön ja välttämättömien tietojen antamiseen. Erityisissä tilanteissa, mikäli suostumusta ei saada, on lastensuojelussa oikeus saada tarvitsemansa tiedot eri viranomaisilta ja palveluntuottajilta lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) nojalla. Lisäksi sosiaalihuollon asiakastietoja voidaan luovuttaa tämän lain perusteella. Tarkemmin oikeudesta tietojen saantiin ja tietojen luovuttamisesta säädetään lain 8. luvussa.

Lastensuojelun sosiaalityöntekijän työn tueksi hyvinvointialueen on järjestettävä moniammatillinen asiantuntijatyöryhmä. Tämä työryhmä tulee työskentelemään vuonna 2025 säännöllisesti kuukausittain. Lastensuojelun, nuorisopsykiatrian ja mtp-tiimien kanssa on aloitettu yhteinen viikoittainen työryhmä liittyen yhteisasiakkuuksiin ja asiakkaiden tarvitsemien palveluiden yhteensovittamisen helpottamiseksi.

3.2.8 Toimitilat ja toimintaympäristö

3.2.8.1 Toimitilat

Avohuollossa on käytössä useita toimitiloja. Toimitilojen tarkempi kartoitus on menossa.

Toimitiloihin liittyvät paloturvallisuuteen tai toimintaympäristöön liittyvät vaaratilanneilmoitukset ja turvallisuushavainnot tehdään Laatuportin toimitilailmoituksella. Vuokrakiinteistöjen osalta on huomioitava, että ilmoitus ei mene laatuportin kautta kiinteistön omistajalle. Laatuportin kautta ei tehdä huoltopyyntöjä.

Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyviä riskejä ja hallintakeinoja on arvioitu erillisessä riskien ja vaarojen hallinnan suunnitelmassa, ja avohuollon alueelliset riskinarvioinnit valmistuvat vuoden 2024 loppuun mennessä.

Asiakkaan henkilötietoja käsitellään salassapito-velvollisuus huomioiden. Kaikki työntekijät ovat suorittaneet erilliset organisaation määrittämät tietoturva- ja tietosuojakoulutukset.

Keskeisimmät työssä käytettävät välineet ovat kannettavat työasemat, sovellukset sekä puhelimet. Välineiden huollosta, ylläpidosta ja käyttökoulutuksesta vastaavat organisaation ICT-palvelut, sekä nimetyt vastuukäyttäjät ja sovellusasiantuntijat.

3.2.8.2 Pelastus- ja poistumisturvallisuus

Tällä hetkellä säännölliset pelastautumisharjoitukset, sammustusosaaminen ja turvallisuuskävelyt eivät toteudu jokaisella toimipisteellä.

Pelastuslain 379/2011 42 § mukaan palveluyksikkö ja sen henkilöstö on velvollinen ilmoittamaan palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

[Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi](#)

3.2.8.3 Teknologiset ratkaisut

Avohuollon toimipisteillä on erilaisia kulunvalvontoja riippuen toimipisteistä. Kaikissa toimipisteissä ei ole kulunvalvontaa. Hälytín käytännöt ovat erilaisia eri toimipisteillä eikä hälyttimistä ole selkeää kuvaa.

3.2.9 Tietojärjestelmät

Keski-Suomen hyvinvointialueen tietohallinto vastaa keskitetysti ICT-hankinnoista (tietojärjestelmät, sovellukset, ohjelmistolisenssit, puhelinjärjestelmät sekä ylläpito- ja tukipalvelut) Keski-Suomen hyvinvointialueella. Keskitetyllä hankintamallilla varmistetaan järjestelmien tekninen soveltuvuus, tietoturva- ja tietosuojavaatimusten toteutuminen. Ennen järjestelmän käyttöönottoa tietojärjestelmän tiedot lisätään tietojärjestelmäluetteloon ja yhtenä kohtana on tarkastaa, että tiedot löytyvät Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmärekisteristä.

Perehdytykseen sisältyy tietosuoja- ja kirjaamiskoulutusta. Asiakastietojärjestelmän käyttöön perehdyttämisestä ja ongelmatilanteiden ratkaisusta vastaavat yksikköön nimetyt vastuukäyttäjät. Yksiköllä on käytettävissään myös pääkäyttäjätuki.

Keski-Suomen hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelma on valmistelussa. Yksikössä tietoturvasuunnitelman mukaisten toimien toteuttamisesta vastaa palveluyksikön vastuuhenkilö, palvelupäällikkö Minna Laurila-Paasonen.

Yksikössä huolehditaan salassapitovelvollisuuden toteuttamisesta henkilöstön riittävällä koulutuksella, yhteisiä käytäntöjä noudattamalla ja valvomalla. Asiakirjojen paperisesta ja sähköisestä arkistoinnista on sovittu yksikköä koskevia käytäntöjä. Hankinta- ja palvelusopimusten yhteydessä määritellään palveluntuottajan raportointivastuusta.

Jos yksikössä havaitaan, että tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten täyttymisessä on merkittäviä poikkeamia, ilmoitetaan asiasta tietojärjestelmäpalvelun pääkäyttäjälle välittömästi. Jos tietojärjestelmän tai hyvinvointisovelluksen poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin asiakasturvallisuudelle tai tietoturvalle ilmoitetaan poikkeamasta Keski-Suomen hyvinvointialueen tietosuoja vastaava Irma Latikalla, joka ilmoittaa siitä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle.

Tietohallinto vastaa keskitetysti ICT-hankinnoista (tietojärjestelmät, sovellukset, ohjelmistolisenssit, puhelinjärjestelmät sekä ylläpito- ja tukipalvelut) Keski-Suomen hyvinvointialueella. Keskitetyllä hankintamallilla varmistetaan järjestelmien tekninen soveltuvuus, tietoturva- ja tietosuoja vaatimusten toteutuminen. Ennen järjestelmän käyttöönottoa tietojärjestelmän tiedot lisätään tietojärjestelmäluetteloon ja yhtenä kohtana on tarkastaa, että tiedot löytyvät Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmärekisteristä.

3.2.10 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystta 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 sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

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

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

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) edellyttää 77§ tietoturvasuunnitelmaa. THL on antanut määräyksen tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista (3/2021). [Katso THL:n verkkosivuilta Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt](#).

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. Keski-Suomen hyvinvointialueella on yksi yhteinen tietoturvasuunnitelma.

Organisaatiolla on tietoturva- ja tietosuojapolitiikka, johon pohjautuvat muut hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojalinjaukset ja ohjeet.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Irma Latikka

p: 0400147217

irma.latikka@hyvaks.fi

tietosuoja@hyvaks.fi

[Tietosuoja | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

Lue lisää:

[Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista](#)

[Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#)

3.2.11 Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen

Hyvinvointialueella asiakaspalautetta voi antaa sähköisesti [Anna palautetta | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

Avohuollon asiakkailta kerätään vuoden 2025 alusta alkaen palautetta Roidu- järjestelmän kautta. Palautetta seurataan kuukausittain palvelupäällikkö ja esihenkilötasolla. Palaute kerrotaan avohuollon henkilöstölle kuukausi-infojen yhteydessä.

Asiakkaat voivat ilmoittaa haitta- ja vaaratapahtumat sähköisen lomakkeen avulla [Lomakkeet | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

Johtava sosiaalityöntekijä käsittelee mahdollisen asiakkaan vaaratilanneilmoituksen asiakkaan kanssa.

3.3 PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONNAN RISKIEN TUNNISTAMINEN JA HALLINTA

3.3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Vastuut

Asiakasturvallisuutta ja laatua parannetaan riskienhallinnan avulla ja riskienhallinta on luonnollinen osa yksiköiden päivittäistä toimintaa sekä kehittämistä. Turvallisuus- ja laatuongelmien ennakoinnilla estetään vahinkoja, vaaratilanteita ja toiminnan kannalta kielteisiä tapahtumia.

Riskejä arvioidaan laaja-alaisesti huomioiden mahdolliset vaikutukset sekä asiakkaiden/ potilaiden henkilöstön, ympäristön että organisaation kannalta. Riskien arvioinnissa määritellään tarvittavat kehittämistoimenpiteet ja suunnitelma niiden toteuttamisesta sekä seurannasta.

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta yksikön omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Toiminnasta vastaavien tulee myös mahdollistaa hyvä turvallisuuskulttuuri ilman syylistämistä. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista, ylläpitää osaamista sekä varmistaa henkilöstön riittävät voimavarat turvallisen toimintaympäristön ylläpitämiseen. Henkilöstön vastuulla on osallistua koulutuksiin ja noudattaa annettuja ohjeita sekä ilmoittaa havaitsemistaan läheltä piti tilanteista, poikkeamista ja tehdä turvallisuushavaintoja.

Osana talouden ja toiminnan suunnittelua palvelualueet arvioivat laajemmin toimintaansa liittyviä riskejä. (talousarvio ja tilinpäätöksen toimintakertomus)

Avohuollon palvelupäällikkö vastaa riskienhallinnasta. Avohuollossa tehdään neljä alueellista riskiarviointia; pohjoiselle, itäiselle, keskiselle ja läntiselle alueelle. Johtavat sosiaalityöntekijät valmistelevat riskiarviointeja ja ne käydään läpi sekä palvelupäällikön että henkilöstön kanssa. Läpikäynnin yhteydessä henkilöstö osallistuu riskien arviointiin.

Avohuollon toiminnassa riskeinä on

- rekrytointihaasteet, jolloin asiakkaille ei voida osoittaa omaa asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää ja asiakas ei saa oikea-aikaisesti palvelua
- Toimintatapojen epäyhtenäisyys
- Kahden eritietojärjestelmän käyttö ja hallinta
- sisäilmaongelmat
- palveluiden oikea-aikaisuus
- työn kuormittavuus, suuri työmäärä, haastavat asiakastilanteet

3.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittelyminen

3.3.2.1 Riskien hallinnan keinot ja puutteiden käsittely

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

3.3.2.2 Vaaratapahtuminen ilmoitus ja oppimismenettely

Avohuollossa on käytössä laadun- ja riskienhallintajärjestelmä Laatuportti, johon työntekijät ilmoittavat kaikki havaitsemansa asiakasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, läheltä piti-tilanteet, epäkohdat ja muut turvallisuushavainnot. Järjestelmään voidaan ilmoittaa myös positiiviset havainnot turvallisuuteen liittyen. Järjestelmään tehdyistä ilmoituksista tulee sähköpostiheräte yksikön esihenkilölle, joka ottaa ilmoituksen käsittelyyn 14 päivän kuluessa.

Esihenkilö tekee tarvittaessa tapahtumasta juurisyyanalyysin, kirjaa tarvittavat toimenpiteet sekä tekee riskitasoarvion tapahtumalle. Esihenkilö voi tarvittaessa siirtää ilmoituksen käsittelyyn ylemmälle esihenkilölle toimenpiteitä varten. Eri tapahtumiin liittyvistä ilmoituksista tieto menee automaattisesti kyseisen turvallisuusalueen asiantuntijoille, kuten esimerkiksi tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvistä ilmoituksista menee tietosuojavastaavalle ja tietoturvapäällikölle sekä työturvallisuuden liittyvistä ilmoituksista tieto menee työsuojeluvaltuutetuille. Ilmoitusten käsittelijät noudattavat hyvinvointialueen yhteisiä ohjeita ilmoitusten käsittelyssä. (linkki Laatuportin Ohjeistus-osioon - > Portaalin käyttöohjeet)

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat tehdä vaaratapahtumailmoituksen anonymisti tai omalla nimellään. Yhteystietonsa jättäneelle ilmoittajalle vastataan kuukauden kuluessa. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti yksiköiden vastuuhenkilöiden toimesta.

Vakava vaaratapahtuma

Vakavan vaaratapahtuman tutkinta toteutetaan silloin kun kyse on asiakkaaseen kohdistuvasta vakavasta vaaratapahtumasta, jonka työntekijä on havainnut. Tutkintaprosessi on sisäinen menettely hoidossa tai palveluissa ilmenneiden poikkeamien selvittelyssä. Tutkinnan perusteella pyritään korjaamaan toiminnassa havaittuja epäkohtia ja annetaan suosituksia, joiden avulla hallitaan ongelmia ja riskejä. Tavoitteena on kehittää turvallisuutta organisaatiossa ja estää vastaavanlaisten tilanteiden tapahtuminen tulevaisuudessa. Tutkinta voi käynnistyä myös asiakkaiden tai läheisten ilmoituksesta tai esimerkiksi kanteluista tai muistutusten pohjalta nousevista asioista.

3.3.2.3 Valvontalain 29 § mukainen palveluyksikön ja henkilöstön Ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä merkittäviä puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua toimintaa. Toimintakulttuuriin sisältyvissä ongelmissa voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien tosiasiallisesta rajoittamisesta vakiintuneena käytäntönä ilman lainsäädännössä olevien edellytysten täyttymistä. Muulla lainvastaisuudella tarkoitetaan palveluja ja niiden saatavuutta tai järjestämistä tai asiakkaan ja potilaan oikeuksista annetun sääntelyn rikkomista.

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ mukaan

Palveluyksikön on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle palveluyksikön omassa, ostopalvelussa tai palvelusetelillä tuotetussa palvelussa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluyksikkö ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Palvelunjärjestäjälle ilmoittaminen tapahtuu Keski-Suomen hyvinvointialueella ilmoittamalla palvelujohtajalle ja omavalvontayksikköön laatuportin ilmoituksen tiedoksiannot toiminnallisuuden kautta. Palvelujohtaja ja/tai omavalvontayksikkö arvioi, mitkä epäkohdat ovat niin vakavia, että ne tulee ilmoittaa välittömästi valvontaviranomaiselle Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon tai Valviraan.

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään laatuportin haitta- ja

vaaratilanneilmoituksena. Valitaan valikosta epäkohta ja epäkohdan uhka ja tarvittaessa lisätään asiakas- ja potilasturvallisuus toiseksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettynä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kielteinen seuraamus voi olla esimerkiksi henkilön tiukentunut valvonta työpaikalla, varoitus, huomautus tai muu vastaava toimenpide. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä ilmoitusta.

Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen omavalvontayksikköön sähköpostilla.

Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Ilmoituksen käsittelijä ohjaa ilmoituksen käsittelyyn ylemmälle toiminnasta vastaavalle henkilölle.

3.3.2.4 Korjaavat toimenpiteet

Haittatapahtumista tai epäkohdista esiin nousseet muutosehdotukset viedään käytäntöön esihenkilöiden ja palvelupäällikön toimesta. Muutoksista tiedotetaan avoimuuden sähköpostilistan kautta.

3.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskien arviointi suoritetaan vuosittain ja se käydään henkilöstön kanssa läpi. Avoimuuden omavalvontasuunnitelma käydään vuosittain henkilöstön kanssa läpi.

3.3.4 Ostopalvelut

Yksiköt käyttävät sosiaali- ja terveystalouksia ostaessaan hyvinvointialueen sopimusperusteita. Hankinnoissa ja sopimushallinnassa noudatetaan hankintaohjetta ja sopimushallintaohjetta.

3.3.5 Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset

Viranomaisten antama ohjeistus ja päätökset tiedotetaan henkilökunnalle ja samassa yhteydessä annetaan ohjeistus, miten jatkossa toimitaan.

3.3.6 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Avohuollon palvelupäällikkö Minna Laurila-Paasonen vastaa omalta osaltaan avohuollon valmius-suunnittelusta.

Palvelujen jatkuvuudenhallinnan prosesseista, johtamisesta, ennakoinnista ja suunnittelusta sekä häiriönhallinnasta ja kriisien johtamisesta löytyy lisätietoa STM:n julkaisuista Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma. Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille ([STM julkaisu 2019:10](#)) ja Sopimusperusteinen varautuminen. Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille (STM julkaisu 2019:9). Hyvinvointialueiden varautuminen häiriötilanteisiin [Valtioneuvoston asetus hyvinvointialueiden... 308/2023 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX®](#)

3.4 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Avohuollon eri toimipisteiden osalta tehdään tarkemmat tilakartoitukset, joissa kartoitetaan tilojen hälytys- sekä kulunvalvontajärjestelmät. Samalla tehdään suunnitelma turvallisuuskävelyistä ja kartoitetaan toimipisteiden vastuuhenkilöt, sillä toimipisteillä työskentelee myös muiden yksiköiden/palveluiden työntekijöitä.

Käydään läpi toimipisteiden pelastussuunnitelmat yhdessä toimipisteillä työskentelevien työntekijöiden kanssa.

Avohuollon henkilöstön osaamista mm. laatuportin käytössä vahvistetaan ensi kevään aikana.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Omaevalvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa tiimeittäin alkuvuoden 2025 aikana. Omaevalvontasuunnitelma on nähtävissä henkilöstön saatavilla yksikön Teams-kanavissa. Osana uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytystä käydään läpi myös omaevalvontasuunnitelma.

Mahdolliset muutokset ja päivitykset omaevalvontasuunnitelmaan käydään läpi työntekijöiden kanssa joko tiimeissä tai avohuollon kuukausi-infossa. Tarvittaessa hyödynnetään myös omaevalvontayksikön, työsuojelun ja työterveyden asiantuntemusta omaevalvonnan toimeenpanossa ja kehittämisessä.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Ennen omavalvontasuunnitelman julkaisua palvelujohtaja hyväksyy omavalvontasuunnitelman.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja/tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Alkuvaiheessa omavalvonnan havainnot ja niistä seuranneet toimenpiteet julkaistaan avohuollon yhteisellä sähköpostilistalla

Avohuollon omavalvontasuunnitelma on osa omavalvontaohjelmaa ja se on julkisesti nähtävillä omavalvontaohjelman sivuilla [Omavalvontaohjelma | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)