



OMAVALVONTASUUNNITELMA

Lapsiperheiden varhaisen tuen kotiin vietävät palvelut

Yksikön nimi Lapsiperheiden varhaisen tuen kotiin vietävät palvelut	
Laatijat (nimi, palvelupäällikkö, palveluvastaava) allekirjoitus	<i>palvelupäällikkö Päivi Paavilainen, palveluvastaava Jari Tuukkanen, palveluvastaava Tarja Anttonen, palveluvastaava Johanna Rönkä, palveluvastaava Hanna-Leena Leveelahti</i>
Hyväksymispäivämäärä:	
Hyväksyjä (nimi, palvelujohtaja) allekirjoitus	<i>Marja Laurila palvelujohtaja</i>
Omavalvontasuunnitelman versionumero ja pvm	Versio 1 31.10.2024
Aiempia versioita tulee säilyttää seitsemän vuotta.	Aiempien versioiden päiväykset:
Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä	Omavalvontaohjelma Keski-Suomen hyvinvointialue (hyvaks.fi) Ohjelmakaari 10, Jyväskylä



SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	2
2	OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	4
3	OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ	4
3.1	PALVELUNTUOTTAJAA JA PALVELUYKSIKÖÄ SEKÄ TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT	4
3.1.1	Palveluntuottajan perustiedot	4
3.1.2	Palveluyksikön perustiedot	4
	Päivi Paavilainen, palvelupäällikkö	6
3.1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	6
3.2	ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	9
3.2.1	Vastuu palveluiden laadusta	9
3.2.2	Palveluiden laadulliset edellytykset	9
3.2.2.1	Yksikkökohtaiset laadun ja vaikuttavuuden työkalut ja mittarit	10
3.2.2.2	Palvelutarpeen arviointi	10
3.2.2.3	Palvelusuunnitelma	11
3.2.2.4	Palvelun toteutumisen varmistaminen	13
3.2.2.5	Asiakastyön kirjaaminen	14
3.2.2.6	Hygieniakäytännöt	15
3.2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	16
3.2.3.1	Tiedonsaantioikeus	16
3.2.3.2	Asiakkaan asiallinen kohtelu	17
3.2.3.3	Oikeusturvakeinot	19
3.2.3.4	Itsemääräämisoikeus	19
3.2.3.5	Sosiaaliasiavastaava	20
3.2.4	Muistutusten käsittely	20
3.2.5	Henkilöstö	21
3.2.5.1	Henkilöstön määrä ja rakenne	21
3.2.5.2	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	22
3.2.5.3	Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus	22
3.2.6	Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	23
3.2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	23
3.2.8	Toimitilat ja toimintaympäristö	24



3.2.8.1	Toimitilat.....	24
3.2.8.2	Pelastus- ja poistumisturvallisuus.....	26
3.2.8.3	Teknologiset ratkaisut	26
3.2.9	Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat	26
3.2.10	Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen.....	28
3.3	PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONNAN RISKIEN TUNNISTAMINEN JA HALLINTA	29
3.3.1	Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	29
3.3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsitleminen.....	30
3.3.2.1	Riskienhallinnan keinot ja puutteiden käsittely	30
3.3.2.2	Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely	30
3.3.2.3	Valvontalain 29 § mukainen palveluyksikön ja henkilöstön Ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta.....	31
3.3.2.4	Korjaavat toimenpiteet.....	32
3.3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	32
3.3.4	Ostopalvelut, alihankinta ja palvelusetelituotanto	32
3.3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	33
4	OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	33
4.1	Toimeenpano	33
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	33

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 riittävyttä 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 rekisteritekniseksi 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.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa kotiin vietävien palveluiden palvelupäällikkö Päivi Paavilainen. Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhdessä perhetyön ja lapsiperheiden kotipalvelun palveluvastaavien ja henkilöstön edustajien kanssa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta yksikössä vastaa:

Päivi Paavilainen, palvelupäällikkö, puh 040 613 957 paivi.paavilainen@hyvaks.fi

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ

3.1 PALVELUNTUOTTAJAA JA PALVELUYKSIKÖÄ SEKÄ TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

3.1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Keski-Suomen hyvinvointialue

Y-tunnus 3221318–2

Viitaniemientie 1 A, 40720 Jyväskylä

Vastuualue Lapset, perheet ja nuoret

Palvelualue Perheiden peruspalvelut

3.1.2 Palveluyksikön perustiedot

Nimi Kotiin vietävät palvelut; perhetyö, lapsiperheiden kotipalvelu ja tukihenkilötyötoiminta

Katuosoite Ohjelmakaari 10

Postinumero 40500

Postitoimipaikka Jyväskylä

Palvelupisteiden osoitteet

Lapsiperheiden kotipalvelu:

Joutsan toimipiste; Myllytie 12, 19650 Joutsa

Jämsän toimipiste; Saksalankatu 1, 42100 Jämsä

Jyväskylän toimipiste; Ohjelmakaari 10, 1 krs., 40500 Jyväskylä

Toivakan toimipiste; Iltaruskontie 2, 41660 Toivakka

Keuruun toimipiste; Perhekeskus Seippo, Seiponniementie 1, 42700 Keuruu

Laukaan toimipiste; Arwidssoninte 15-17, 41340 Laukaa

Saarijärven toimipiste; Sivulantie 11, 43100 Saarijärvi

Toivakan toimipiste; Iltaruskontie 2, 41660 Toivakka

Viitasaaren toimipiste; Keskitie 1, 44500 Viitasaari

Äänekosken toimipiste; Kalevankatu 7 A 2, 44100 Äänekoski

Perhetyön toimipisteet:

Hankasalmen toimipiste; Keskustie 41, 41520 Hankasalmi

Jyväskylän toimipisteet, Ohjelmakaari 10, 40500 Jyväskylä (erityisen tuen perhetyön tiimi 1. kerros, tehostettu perhetyö 3.kerros)

Jämsän toimipiste; Keskuskatu 2-4, 42100 Jämsä (käyntiosoite) Kelhänkatu 3, 42100 Jämsä (postiosoite)

Keuruun toimipiste; Perhekeskus Seippo, Seiponniementie 1, 42700 Keuruu

Laukaan toimipiste, Arwidssonintie 15–17, 41340 Laukaa

Petäjäveden toimipiste; Suutarintie 4, 41900 Petäjävesi

Saarijärven toimipiste, Sivulantie 11, 43100 Saarijärvi

Toivakan toimipiste; Iltaruskontie 2, 41660 Toivakka

Uuraisten toimipiste; Uuraisten perhekeskus, Virastotie 4, 41230 Uurainen

Viitasaaren toimipiste; Keskitie 10, 44500 Viitasaari

Äänekosken toimipiste, Kalevankatu 7 A 2, 44100 Äänekoski

Palveluyksikön valvontalain 10 § 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön nimi tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot

Päivi Paavilainen, palvelupäällikkö

Puhelin 040 613 9571 Sähköposti paivi.paavilainen@hyvaks.fi

Palveluvastaavat:

Lapsiperheiden kotipalvelu:

Hanna-Leena Leveelahti; puh 050 351 8621 sähköposti hanna-leena.leveelahti@hyvaks.fi

Perhetyö:

Jari Tuukkanen; puh. 040 845 6897 sähköposti jari.tuukkanen@hyvaks.fi

Tarja Anttonen; puh 040 8220739 sähköposti tarja.anttonen@hyvaks.fi

Johanna Rönkä; puh 040 723 8121 sähköposti johanna.ronka@hyvaks.fi

3.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Yksikössämme tuotetaan perhetyötä, tukihenkilötyötoimintaa ja lapsiperheiden kotipalvelua koko hyvinvointialueelle ja palvelua on saatavilla kaikissa kunnissa. Palvelu toteutuu pääosin asiakkaiden kotona sekä heidän omissa ympäristöissään.

Perhetyö on asiakkaan ja hänen perheensä hyvinvoinnin tukemista. Tarkoituksena on perheen voimavarojen vahvistaminen ja vuorovaikutuksen parantaminen. Perhetyötä tehdään Keski-Suomen hyvinvointialueella kolmiportaisesti, joista varhaisen tuen perhetyö ja erityisen tuen perhetyötä toteutetaan sosiaalihuoltolain 18 § mukaisesti. Tehostettu perhetyö on puolestaan lastensuojelulain 36 §:n nojalla toteutettavaa palvelua.

Perhetyön alue ja vastuajaot:

Perhetyön yksikössä on töissä 100 perheohjaajaa, 3 palveluvastaavaa. Toimialueena Keski-Suomen hyvinvointialue. Palveluvastaavittain perhetyö on jaettu kolmeen alueeseen (pohjoinen - itäinen jossa työmuotona yhdennetty perhetyö ja tukihenkilötyötoiminta), keskiseen ja läntiseen (työmuotona erityisen tuen perhetyö ja yhdennetty perhetyö sekä tukihenkilötyötoiminta) ja keskiseen alueeseen (tehostetun perhetyön yksikkö ja tukihenkilötyötoiminta)

Tilanteissa, joissa perhetyön oma resurssi ei pysty vastaamaan palveluntarpeeseen (perhetyö ja tukihenkilötyötoiminta) voidaan päättää palvelun ostosta yksityiseltä palveluntuottajalta.

Ostopalveluna tuotettujen palvelujen sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus on varmistettu jo kilpailutusvaiheessa tai suoraankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilajaalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Sopimuksesta vastaavan viranhaltijan tulee valvoa, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajan toiminnasta reagoidaan viipymättä.

Perhetyö tarjoaa lapsiperheille suunnitelmallista ja kokonaisvaltaista tukea. Perhetyötä toteutetaan kolmiportaisesti ja yhdenmukaisesti. Varhaisen tuen perhetyö on perhetyötä, jossa asiakkuutta ei tarvita sosiaalityössä ja sitä voivat perheet itse hakea itselleen suoraan tai ohjautuvat muista palveluista. Varhaisen tuen perhetyössä työskennellään rajatun teeman mukaisesti ja työskentely on lyhytkestoista. Sosiaalityön asiakkuudessa oleville asiakkaille perhetyö on erityisen tuen perhetyötä ja/tai tehostettua perhetyötä.

Perhetyön perustehtävä on tukea perheiden elämänhallintaa ja heidän omien voimavarojensa käyttöä. Perhettä autetaan antamalla neuvoja lasten eri ikävaiheissa ilmeneviin haasteisiin. Perhetyötä tehdään pääosin perheen kotona.

Käytännössä perhetyö tarkoittaa perheenjäsenten kanssa keskustelua, asioiden yhdessä pohtimista ja heidän ohjaamistaan.

Perhetyö voi liittyä esimerkiksi:

- vanhemmuuden tukemiseen
- lasten hoidon ja kasvatuksen ohjaamiseen
- kodin arjen ja arkirutiinien hallintaan
- perheen toimintakyvyn vahvistamiseen
- parisuhteen ja perheen vuorovaikutustaitojen tukemiseen
- sosiaalisten verkostojen laajentamiseen
- syrjäytymisen ehkäisyyn

Kotipalvelu on sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 §:n mukaista palvelua, jonka mukaan sillä tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Työ on tavoitteellista ja suunnitelmallista yhdessä perheen ja yhteistyötahojen kanssa tehtävää vanhemmuuden ja arjessa selviytymisen tukemista. Keskeisenä tavoitteena on perheen omien voimavarojen vahvistaminen. Työtehtävät sisältävät lastenhoidon lisäksi välttämättömiä kodinhoidollisia tehtäviä kuten ruuanlaittoa, pyykinpesua ja siivousta. Työtä tehdään yhdessä vanhempien kanssa huomioiden vanhempien omat voimavarat ja jaksaminen. Konkreettisen auttamisen lisäksi työ sisältää vanhempien opastamista lasten- ja kodinhoidollisissa tehtävissä. Lapsiperheiden kotipalvelussa on 20 kotipalvelutyöntekijää, 5 palveluohjaajaa ja palveluvastaava. Palveluohjaajan viroissa työskentelee laillistettuja sosiaali- ja terveydenhuollon

ammattikorkeakoulututkinnon omaavia työntekijöitä ja kotipalvelun työntekijöiden toimissa työskentelee laillistettuja lähihoitajia.

Lapsiperheiden kotipalvelua ei osteta alihankintana, mutta sitä järjestetään oman toiminnan lisäksi myös palvelusetelillä. Palveluseteliyrittäjäksi voi hakea jatkuvasti. Sääntökirjasta löytyvät palveluseteliyrittäjiä koskevat kriteerit, jotka löytyvät Keski-Suomen hyvinvointialueen internetsivuilta osoitteesta <https://www.hyvaks.fi/hyvinvointialue/palveluntuottajille-ja-yrityksille>. Keski-Suomen hyvinvointialueen hyväksymä palvelusetelituottaja on velvollinen tekemään palvelusetelin saaneen asiakkaan kanssa kirjallisen sopimuksen tuotettavasta palvelusetelipalvelusta. Sopimusehtojen tulee olla kuluttajasuojalain mukaiset.

Suunnitelmallisen valvonnan lisäksi Varhaisen tuen palveluista järjestetään hyväksytyille palvelusetelituottajille ja perhetyön kilpailutetuille ostopalvelun tuottajille kaksi kertaa vuodessa palveluntuottajatapaamisia, joissa ohjeistetaan palveluntuottajia sekä sovitaan yhteisistä käytännöistä.

Toimitiloissa toteutetaan siivouspalvelut ja erilaiset huoltotoimet esim. toimistokoneisiin liittyvät huoltotoimet alihankintana ostettuina palveluina. Työntekijät on ohjeistettu pitämään henkilötietoja sisältävät asiakasasiakirjat lukituissa kaapeissa. Lisäksi käytössä on turvatulostus, mikä varmistaa sen, että jokainen työntekijä huolehtii omista tulosteistaan tietoturvallisesti niin, ettei asiakasasiakirjoja jää yleisesti nähtäville.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Työtämme ohjaavia keskeisiä arvoja ovat ihmisarvo, ihmisoikeudet ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus. Myös avoimuus ja luottamuksellisuus ovat tärkeitä työtä ohjaavia arvoja. Toiminnan keskiössä on lapsi ja lapsen etu sekä koko perheen hyvinvointi. Työskentelyssä noudatetaan hallintolain mukaisia hyvän hallinnon periaatteita ja kunnioitetaan asiakkaan oikeutta saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua. Yksikön toimintaa ohjaavat seuraavat periaatteet:

- asiakkaan kunnioittaminen
- asiakkaan osallisuuden vahvistaminen
- ennaltaehkäisy
- ammatillisuus
- perhekeskeisyys

3.2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

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. He luovat edellytykset turvalliseen toimintaan, varmistamalla olosuhteet, osaamisen ja resurssit. Turvallisuuskulttuurin edistäminen on jokaisen työntekijän vastuulla.

Kotiin vietävien palveluiden henkilöstön hätäensiapu- ja palosammutuskoulutus pidetään ajan tasalla. Uuden työntekijän perehdyttämiseen kuuluu turvallisuuskävelyt ja oheistus palo- ja muiden onnettomuustilanteiden varalle. Kotikäynnit tehdään aina työparityönä, mikäli uhkaa turvallisuudesta on ennakoitavissa. Yhteistyötä tehdään tarpeen mukaan työsuojelun, työterveyshuollon, poliisin, palolaitoksen ja vartiointiliikkeen kanssa.

3.2.1 Vastuu palveluiden laadusta

Vastuu kotiin vietävien palveluiden järjestämisestä kuuluu hyvinvointialueelle. Sen on huolehdittava siitä, että palvelu järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaiseksi, kuin tarve edellyttää.

Kotiin vietävien palveluiden palvelupäällikkö vastaa yksikön palveluiden laadusta, kustannustehokkuudesta, talouden ja toiminnan kehittämisestä sekä asiakkaiden yhdenvertaisesta kohtelusta yhdessä toimintayksikön palveluvastaavien kanssa. Palveluvastaavat ovat vastuussa asiakastyön laadun toteuttamisesta ja palveluiden järjestämisestä asiakkaille.

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 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 §, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 §) Omavalvonta kohdistetaan palveluprosessien kaikkiin osa-alueisiin ja riskit arvioidaan asiakkaan ja työntekijän näkökulmasta.

3.2.2 Palveluiden laadulliset edellytykset

3.2.2.1 Yksikkökohtaiset laadun ja vaikuttavuuden työkalut ja mittarit

Palveluyksikössä seurataan jatkuvasti palveluiden saatavuutta lainsäädännön ja muiden viranomais-ten määrittämällä tavalla. Odotusajat eivät saa ylittää laissa säädettyjä palveluun pääsyn enimmäis-aikoja. Perhetyötä palveluna myönnetään asiakkaille yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella ja päätös palvelusta tehdään sosiaalityössä. Sosiaalityöntekijä laatii asiakassuunnitelman, johon perhetyön oma perhetyönsuunnitelma perustuu. Perhetyössä nimetään oma perhetyöntekijä ja perheet saavat yhteyden näin suoraan omaan perhetyöntekijään. Nettisivuilta löytyy myös yhteystietomme.

Perhetyössä seurataan kuukausittain palveluun pääsyä ja odotusaikaa, jotta ruuhkautumiseen voidaan vaikuttaa.

Hyvinvointialueen yhtenäinen asiakaspalutteen tiedonkeräysjärjestelmä otetaan käyttöön 1.1.2025, joka parantaa asiakkailta tulevan palutteen hyödynnettävyyttä toiminnan laadun seurannassa.

3.2.2.2 Palvelutarpeen arviointi

Lapsiperheiden kotipalvelu ja palveluohjaus sekä varhainen tuki

Lapsiperheiden kotipalvelun myöntäminen perustuu aina palvelutarvearvioon.

Palvelutarvearvioinnin tekee palveluohjaaja palvelun alkaessa pääsääntöisesti keskustellen puhelimitse asiakkaan kanssa. Palveluohjaajat arvioivat yhdessä asiakkaan kanssa kotipalvelun tarvetta ja perheen tilannetta käyden avointa keskustelua palvelun sisällöistä ja tavoitteista. Perheen omat läheisverkostot kartoitetaan aina mahdollisimman hyvin. Kotipalvelun jatkuessa pidempään palvelutarvetta voidaan arvioida myös kotikäynnillä ja arvioinnin tekemiseen voidaan ottaa mukaan muita perheen kanssa toimivia tahoja. Myös puhelimitse tehtävä arvio voi sisältää yhteydenoton yhteistyötahoon.

Perheen palvelutarpeen arvioinnin lisäksi palveluohjaaja määrittelee palvelupäätöksessä, mihin tarkoitukseen ja kuinka paljon kotipalvelua myönnetään sekä millä tavalla palvelu järjestetään. Palveluohjaaja tekee päätöksen palvelusta ja asiakasmaksusta. Päätöksen saatuaan perhe saa palvelusetelin, jolla he voivat ostaa kotipalvelua kaupungin hyväksymiltä palveluntuottajilta tai palvelu järjestetään kaupungin oman kotipalvelun perhetyöntekijän työnä. Hyväksytyt palveluntuottajat on koottu yhteiseen rekisteriin, josta palvelusetelin saaneet voivat valita itselleen sopivimman. Rekisteri löytyy osoitteesta <https://palse.fi/>.

Palveluohjaaja tekee arvion kotipalvelun jatkosta. Palvelun jatko voidaan arvioida vasta sen jälkeen, kun palvelupalaute on tullut. Kaupungin omalla työllä toteutetun kotipalvelun arvion tekevät työntekijä ja asiakas yhdessä keskustellen. Työntekijä välittää asiakkaan kanssa käydyn keskustelun palveluohjaajalle, joka tekee päätöksen palvelun jatkosta. Tarvittaessa palveluohjaaja täydentää arviota olemalla yhteydessä perheeseen ja/tai perheen kanssa työskenteleviin muihin yhteistyötahoihin. Palveluohjaaja ja/tai kotipalvelun työntekijä voivat osallistua myös perheen

asioissa järjestettyyn verkostopalaveriin, jossa kotipalvelun jatkon/määrän/sisällön arvioita tehdään monialaisesti.

Palvelun aikana työntekijät keskustelevat asiakkaan kanssa perheen voimavaroista sekä ottavat puheeksi mahdollisia työskentelyn aikana heränneitä huolia. Laadukas arviointi tapahtuu vuoropuheluna asiakkaan, työntekijän ja palvelun myöntäjän välillä.

Perheellä on oikeus saada sosiaalihuoltolain 36 §:n mukainen palvelutarpeen arviointi, jos osoittautuu ettei kotipalvelun avulla pystytä vastaamaan perheen tuen tarpeisiin. Tuolloin arvioidaan kokonaisvaltaisesti perheen tuen tarvetta sekä palveluja, joilla tuen tarpeeseen voidaan vastata. Jyväskylän kaupungissa sosiaalihuoltolain 36 §:n mukaiset palvelutarpeen arvioinnit tehdään keskitetysti palvelutarpeen arviointitiimissä.

Sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain 42 § 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. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Varhaisen tuen asiakkuudessa nimetään perhetyöntekijä. Erityisen tuen ja tehostetun perhetyön omatyöntekijänä on lapsen sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja.

3.2.2.3 Palvelusuunnitelma

Erityisen tuen perhetyön ja tehostetun perhetyön palvelun piirissä olevalle tehdään perhetyön suunnitelma. Suunnitelma ohjaa lapsen ja perheen kanssa toteutettavaa työskentelyä. Perheen omat perheohjaajat tapaavat lasta ja perhettä sosiaalityön asiakassuunnitelmassa ja perhetyön suunnitelmassa määritetyllä intensiteetillä. Työskentelyn keskiössä ovat asiakassuunnitelmassa määritetyt tavoitteet.

Perhetyön suunnitelmaan kirjataan perhetyön tavoitteet ja keinot, joilla niihin pyritään. Suunnitelmassa arvioidaan lapsen tai nuoren ja perheen tuen tarve sekä keinot, joilla tuen tarpeisiin vastataan. Perhetyön suunnitelma laaditaan yhdessä lapsen ja hänen perheensä kanssa. Suunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti pitämällä yhteyttä perheeseen ja sosiaalityöntekijään.

Varhaisen tuen perhetyössä ei laadita perhetyön suunnitelmaa. Varhaisen tuen perhetyö on matalan kynnyksen ja kevyen tason neuvontaa ja ohjausta, jonka puitteissa perhettä saatetaan tavata vain yhden kerran.

Lyhytkestoisessa kotipalvelussa työskentelyn tavoitteet kirjataan palvelupäätökseen ja asiakaskerromukseen asiakkaan kanssa käydyn keskustelun pohjalta tai asiakkaan kirjallisessa hakemuksessa ilmaiseman palvelutarpeen perusteella.

Pitkäkestoisessa kotipalvelussa palvelutarvetta arvioidaan tarpeen mukaan, mutta vähintään kahdeksan viikon välein. Arviointi tapahtuu yhdessä asiakkaan kanssa, mutta usein arviointiin osallistuu perheen kanssa työskentelevät muut tahot. Pitkäkestoisessa palvelussa palveluohjaaja voi laatia erillisen palvelusuunnitelman kotipalvelun toteuttamiselle. Usein suunnitelman laatimiseen osallistuu perheen ja kotipalvelun lisäksi myös muita perheen kanssa toimivia tahoja. Kotipalvelun tavoitteet saattavat olla myös kirjattuna osaksi sosiaalityöntekijän laatimaa asiakassuunnitelmaa.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa toteuttamissuunnitelman, jossa sovitaan asiakkaan kanssa, kuinka kotipalvelua perheessä toteutetaan ja kuinka asetetut tavoitteet saavutetaan. Lisäksi palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelun tai päätöksen päättyessä palvelupalautteen, jossa he arvioivat yhdessä asiakkaan kanssa kotipalvelun jatkon tarvetta tuntimäärän, sisällön ja tavoitteiden osalta.

Perhetyössä tehdään asiakkuuden aikana yhdessä asiakkaan kanssa perhetyön suunnitelma, johon kirjataan perhetyön tavoitteet ja palvelun toteuttamisen yksityiskohdat. Perhetyön suunnitelmaa ja sen toteutumista seurataan ja tarkastetaan perhetyön arviointipalavereiden yhteydessä. Vastuu perhetyön suunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä on perheen vastuutyöntekijällä.

Palveluohjaaja arvioi kotipalvelun tarpeen ja suunnittelee palvelun laajuuden, sisällön ja tavoitteet, yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa muun viranomais-/läheisverkoston kanssa. Työhön kuuluu lisäksi kotipalvelun osalta maksun määrittely, palvelu- ja maksupäätösten ja palvelusetelien teko. Palveluohjaajat tekevät yhteistyötä palveluntuottajien, kotipalvelun perhetyöntekijöiden sekä muiden viranomaisten kanssa kotipalvelun toimimisen varmistamiseksi.

Tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa vähintään 8 viikon välein. Arviointiin osallistuvat asiakas, kotipalvelutyöntekijä ja palveluohjaaja. Mukana arvioinnissa voi olla myös perheen kanssa toimivat muut ammattilaiset. Palvelusetelillä tuotettavissa käynneissä yhteistyö tuottajien ja palveluohjaajien välillä on tärkeää. Tuottajan ja asiakkaan yhdessä täyttämä palvelupalaute on tärkeä osa kotipalvelun jatkon arvioinnissa.

Työntekijä motivoi ja kannustaa vanhempaa/vanhempia itsenäiseen arjen hallintaan yhdessä tekemisen kautta. Kotipalvelun viikoittainen apu tuo perheelle keinoja, joiden avulla psyykinen hyvinvointi lisääntyy. Jos työntekijä huomaa, että kotipalvelun tuki ei riitä psyykkisen hyvinvoinnin osalta, ohjaa työntekijä asiakkaan terveydenhuollon palveluihin tai muihin sosiaalihuollon palveluihin.

Kotipalvelun palveluohjaajat tekevät päätöksen varhaisen tuen perhetyöstä ja lapsiperheiden kotipalvelusta. Määräaikojen toteutumista seurataan jatkuvasti sekä osana raportointia palveluvastavan ja palvelupäällikön toimesta.

Palveluohjaaja arvioi kotipalvelun tarpeen ja suunnittelee palvelun laajuuden, sisällön ja tavoitteet, yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa muun viranomais-/läheisverkoston kanssa. Työhön kuuluu lisäksi kotipalvelun osalta maksun määrittely, palvelu- ja maksupäätösten ja palvelusetelien teko. Palveluohjaajat tekevät yhteistyötä palveluntuottajien, kotipalvelun perhetyöntekijöiden sekä muiden viranomaisten kanssa kotipalvelun toimimisen varmistamiseksi.

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§

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

Palveluvastaavat ja palvelupäällikkö seuraavat lakisääteisten määräaikojen noudattamista vähintään kuukausittain muun kuukausiraportoinnin yhteydessä ja tarvittaessa vievät määräaikoihin liittyvät lisäresurssitarpeet palvelujohtajan tietoon. Määräaikojen toteutumista pyritään varmistamaan myös käyttämällä puitesopimuksen mukaisia palveluntuottajia silloin, kun määräajoissa pysyminen omien resurssien puitteissa näyttää haastavalta.

Lähtökohtaisesti perhetyössä ja kotipalvelussa palveluvastaavat ja palveluohjaajat vastaavat viranhaltijoina työn ja toiminnan perustumisesta perhetyön suunnitelmaan, toteuttamissuunnitelmaan, asiakassuunnitelmaan ja lainsäädäntöön. Suunnitelmia tulee päivittää aina tarvittaessa, esimerkiksi lapsen tai perheen tilanteen tai työskentelyn tavoitteiden olennaisesti muuttuessa.

Sosiaalityöntekijän laatima asiakassuunnitelma käsitellään asiakasperheen ja perhetyön kanssa ja sen asettamien tavoitteiden pohjalta tehdään perhetyön suunnitelma asiakasperheen kanssa.

Kotipalvelutyöntekijä luo suunnitelmaa työskentelylle asiakkaan kanssa palveluohjaajan asettamien tavoitteiden saavuttamiseksi. Päätöksen lopussa kotipalvelutyöntekijä ja asiakas käyvät keskustelua, onko tavoite saavutettu. Palveluohjaaja arvioi kotipalvelun jatkoa ja tavoitteita kotipalvelutyöntekijän ja asiakkaan keskusteluiden perusteella. Palveluohjaaja keskustelee säännöllisesti asiakkaan kanssa palvelutarpeesta ja tavoitteista. Päätökset tehdään kerrallaan enintään 8 viikon pituisiksi ja tavoitteet arvioidaan aina uutta päätöstä tehdessä.

3.2.2.5 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun ammattilainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta palvelutarpeesta. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Jokaisesta palvelutapahtumasta on kirjattava yhdenmukaisesti laadukkaat, riittävät ja tarpeelliset asiakastiedot kaikissa palveluprosessin vaiheissa. Kotiin vietävissä palveluissa pyritään kirjaamaan yhdessä asiakkaan kanssa käyntien yhteydessä, sillä se lisää asiakkaan osallisuutta ja läpinäkyvyyttä. Merkintöjen tulee palvella palvelun suunnittelua, toteutusta ja seuranta, sekä edistää asiakkaan palvelun jatkuvuutta.

Oikeat, virheettömät ja laadultaan riittävät merkinnät takaavat hyvän hoidon, potilaan/asiakkaan turvallisuuden sekä henkilökunnan oikeusturvan toteutumisen. Laadukas tietojen kirjaaminen helpottaa ammattilaisten arkea ja luo perustan tiedolla johtamiselle.

Sujuvan ja turvallisen toiminnan edellytyksenä on sovitut toimintatavat tiedon siirrosta eri palveluyksiköiden välillä. Valtakunnallinen Kanta –arkisto mahdollistaa tiedon joustavamman käytön eri asiakas- ja potilastietojärjestelmien sekä eri organisaatioiden välillä. Tiedot ovat käytettävissä myös potilaalla/asiakkaalla itsellään. Terveystietojen käsittelyssä potilasasiakirjamerkinnot 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. Kirjaamiseen liittyvä, hyvinvointialueen järjestämä koulutus on kaikille työntekijöille pakollinen. Lakiin

liittyvät dokumentoinnin velvoitteet ovat ehdottomia. Perhetyössä työskentelevillä työntekijöillä on kirjaamisvelvollisuus. Dokumentointi edellyttää dokumentointiohjeistusta siitä mitä, miten ja miksi dokumentoidaan ja on näin osa työskentelyn laadun hallintaa ja työn johtamista. Asiakkaan oikeus- turva edellyttää asiallista ja ajan tasalla olevaa dokumentaatiota. Muut ammattilaiset käyttävät päätönsä perusteluina ja pohjana asiakkaasta tehtyjä kirjauksia, joten on välttämätöntä, että tiedot on kirjattu asiakirjoihin huolellisesti ja viivytyksettä. Lisäksi ajantasainen ja huolellisesti tehty kirjaaminen on tärkeää, jotta tuomioistuimilla ja valvovilla viranomaisilla on tarvittaessa mahdollisuus jälkikäteen selvittää, onko menettelyissä tapahtunut puutteita tai virheitä. Dokumentointi tuottaa tietoa palvelun laadusta. Laatuasoa on esimerkiksi lain aikamäärien noudattaminen.

Lapsiperheiden kotipalvelulla on käytössä Intro-perehdytysohjelmisto, joka sisältää Keski-Suomen hyvinvointialueen perehdytysmateriaalin ja lapsiperheiden kotipalvelun oman perehdytysmateriaalin. Keski-Suomen hyvinvointialueen perehdytysmateriaalissa on perehdytystä yleisesti kirjaamisesta ja tietosuojasta. Lapsiperheiden kotipalvelun perehdytysmateriaalissa on erilliset ohjeet lapsiperheiden kotipalvelun kirjaamisesta. Uudella työntekijällä on nimettynä perehdyttäjä, joka varmistaa ja tukee uuden työntekijän perehtymisen mm. kirjaamiseen.

Lapsiperheiden kotipalvelussa työn suunnittelussa ja aikatauluttamisessa varataan kirjaamiselle myös aika selkeästi kirjaamisaika kalenteriin, jotta kirjaaminen osana asiakastyötä tulee varmasti huomioitua. Myös setelituottajilta ja ostopalveluilta edellytetään huolellista kirjaamista ja että asiakkuuden päättyessä on velvoite palauttaa asiakasasiakirjat hyvinvointialueelle.

3.2.2.6 Hygieniäkäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygienia- taso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä. Ohjeistus tulee olla tehtynä välittömään, päivittäiseen ja viikoittaiseen siivoukseen, sekä siivoukseen epidemiatilanteissa.

Perhetyön tiloissa siivous ja puhtaanapito on ostettu siivousalan yritykseltä ja yrityksen kanssa on tehty siivouksesta ja puhtaanapidosta suunnitelma.

Hygieniäkäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. Yksikön ohjeissa pohjana käytetään hyvinvointialueen hygieniaohjeistusta. Suosituksia omavalvontasuunnitelman hygieniäkäytännöt- ja infektioidentorjuntaosioihin - THL

Työtä tehdään asiakkaiden kotona ja tarvittaessa lapsen turvallisuutta tai hyvinvointia heikentävät olosuhteet otetaan puheeksi perheen kanssa.

3.2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

3.2.3.1 Tiedonsaantioikeus

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

Asiakkaille 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 ja potilaalle

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 tietopyynnöt kirjataan Dynasty-järjestelmään (eli sähköiseen asianhallintajärjestelmään) ja ohjataan asianmukaisille henkilöille vastattavaksi. Vastaukset, saatekirjeet, kielteiset päätökset jne. tallennetaan Dynastyyyn pyynnön mukaiselle asialle vastaukseksi ja asia merkitään ratkaistuksi. Mikäli tietopyyntöön liittyy jälkikäteen valvontaviranomaisen kyselyjä, löydetään vastaus ja perustelut Dynastysta.

[Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 49§](#) on huomioitu yksikön omavonnassa.

Keski-Suomen hyvinvointialueella on yksi sosiaalihuollon asiakasrekisteri. Tämän henkilökäytön 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 rekisterinpitäjiltä. 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.

3.2.3.2 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun, niin että 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.

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.

Asiakas voi ottaa yhteyttä työntekijän lähiesihenkilöön eli ko. alueen palveluvastaavaan tai tehdä ilmoituksen laatuportin kautta. Epäasiallinen kohtelu selvitetään työntekijän kanssa ja päätetään sen mukaisesti toimenpiteistä.

Jos asiakas kokee epäasiallista kohtelua hän voi ottaa yhteyttä työntekijän lähiesihenkilöön puhelimitse tai sähköpostitse. Jos palvelua on tuottanut palvelusetelituottaja, voi asiakas olla yhteydessä myös kotipalvelun palveluohjaajaan, joka selvittää asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua yhdessä lähiesihenkilön ja palveluntuottajan kanssa. Tarvittaessa selvittelyyn osallistuu myös Keski-Suomen hyvinvointialueen valvontakoordinaattori.

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään hoitoon sekä hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen eikä asiakkaaseen kohdistuvaa epäasiallista kohtelua hyväksytä. Jokaisella työntekijällä on myös velvollisuus puuttua havaitsemaansa huonoon tai epäasialliseen kohteluun ja informoida tapahtuneesta lähiesihenkilöä. Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteet. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan. Asiasta keskustellaan asianomaisten kanssa ja epäkohta selvitetään. Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia.

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymätön asiakas tai hänen läheisensä ohjataan ottamaan yhteys lähiesihenkilöön tai tekemään asiasta muistutus. Yhteydenoton perusteella tapahtuneesta keskustellaan asianosaisten kanssa ja pyritään kehittämään toimintaa paremmaksi. Keski-Suomen hyvinvointialueella on yhteistyösopimus tulkkauspalveluita tuottavien yritysten kanssa, joiden palveluita tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan käytetään, että asiakas tulee kuulluksi ja ymmärretyksi. Hyvinvointialueella on kirjalliset ohjeet tulkkauspalveluiden käytöstä. Jos tulkkipalvelua tarvitseva asiakas kokee saaneensa epäasiallista palvelua, järjestetään tulkki paikalle myös tilanteeseen, jossa hänen kokemaansa epäasiallista kohtelua selvitetään.

Miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Lähiesihenkilö käsittelee tilannetta asiakkaan ja työntekijän kanssa. Asiakkaalle kerrotaan hänen mahdollisuudestaan tehdä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädetyn lain (2000/812) 23 §:n mukainen muistutus tai 23 a §:n mukainen kantelu. Lisäksi asiakkaalle kerrotaan sosiaaliamiehen palveluista.

Muistutukset ja kantelut käsitellään Keski-Suomen hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

<https://www.hyvaks.fi/asiakkaana/muistutukset-ja-kantelut>

<https://www.hyvaks.fi/asiakkaana/asiakkaan-oikeudet>

3.2.3.3 Oikeusturvakeinot

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus tyytymättömyydestään palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun. Muistutuksen vastaanottaja on kotiin vietävien palveluiden palvelupäällikkö Päivi Paavilainen ja hän käsittelee muistutuksen ja antaa siihen perustellun vastauksen kohtuullisessa ajassa.

Asiakkaalla ja muulla asianosaisasemassa olevalla henkilöllä on oikeus hakea muutosta viranomaispäätöksiin valittamalla hallinto-oikeuteen siten kuin laissa säädetään. Keski-Suomen hyvinvointialueen kotiin vietävien palveluiden valituksenalaisissa viranomaispäätöksissä muutoksenhakuviranomainen on Hämeenlinnan hallinto-oikeus.

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 sosiaaliasiavastaava on käytettävissä näissä tilanteissa.

Keski-Suomen hyvinvointialueella työskentelee sosiaaliasiavastaava Eija Hiekka, p. 044 265 1080. sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi. Sosiaaliasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä julkisen tai yksityisen sosiaalihuollon palveluita koskeissa 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.

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.

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.

Asiakkaat voivat vaikuttaa palvelun sisältöön ja kestoan palvelukriteerit huomioiden. Asiakaskirjaukset pyritään tekemään yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakkaalla on oikeus saada kirjaukset itselleen työskentelyn aikana ja päätyttyä.

Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos niihin joudutaan turvautumaan, on kyse asiakkaan tai muiden henkilöiden akuutista terveys tai turvallisuus uhasta ja toimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteella ja turvallisesti. Palvelu perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja niitä toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Lapsiperheiden kotipalvelussa asiakas voi kieltäytyä palvelusta, vaikka muut ammattilaiset kokisivat, että asiakas tarvitsee palvelua. Asiakkaan kanssa keskustellaan päätöstä tehdessä, mitkä hänen tarpeensa ovat ja missä me voimme auttaa. Asiakkaan kotiin mennään asiakkaan tapoja ja toimintakulttuuria kunnioittaen, eikä tehdä mitään ilman asiakkaan lupaa.

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 \(hyvaks.fi\)](#)

3.2.4 Muistutusten käsittely

Palveluun, palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palveluyksikön palvelupäällikölle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Palvelupisteissä tiedotetaan asiakkaille heidän oikeudestaan tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti ja toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon (kirjaamo@hyvaks.fi), mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

Muistutukseen laaditaan muistutusvastaus. Muistutuksiin vastaamisaika on 30 päivää asian kirjaamisesta. Palvelupäällikkö välittää toimeksiannon vastineen laatimisesta tarvittaville työntekijöille. Muistutusvastauksen kokoa palvelualueen palvelupäällikkö. Mikäli muistutus koskee useita eri palvelutehtäviä samalla palvelualueella, muistutusvastauksen kokoa palvelujohtaja.

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 käsitte-lyyn | 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		

Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämises-
sä

Muistutuksen käsittelijä yksikössä, virka-asema ja yhteystiedot

Päivi Paavilainen, palvelupäällikkö, puh. 040 613 9571, sähköposti paivi.paavilainen@hyvaks.fi.

Käsittely hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Asia käydään asianosaisten kanssa huolella läpi ja pyydetään vastineet työntekijöiltä, joita asia koskee. Nämä huomioidaan myös toiminnassa ja tarpeen mukaisesti muutamme käytänteitä.

3.2.5 Henkilöstö

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten hyvinvointi on yksi asiakas- ja potilasturvallisuuden 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

Perhetyössä työskentelee 100 perheohjaajaa/perhetyöntekijää/sosiaaliohjaajaa ja kolme (3) palveluvastaavaa. Lapsiperheiden kotipalvelussa 31 kotipalvelun työntekijää (5 palveluohjaajaa, 6

varhaisen tuen perheohjaajaa, 20 kotipalvelutyöntekijää) ja yksi palveluvastaava. Pidempiin vaki-tuisen henkilöstön poissaoloihin rekrytoidaan sijainen.

Hyvinvointialueen omaa palvelutuotantoa täydennetään ostopalveluilla sekä palveluseleillä.

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 ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki).

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riit-tävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. Lue lisää riittävän kie-litaidon osoittamisesta Valviran verkkosivuilta. Hallintolaki (9. §) vaatii viranomaiskieleltä asialli-suutta, selkeyttä ja ymmärrettävyyttä.

Rikostaustaote lasten kanssa toimimiseen - Oikeusrekisterikeskus

Esihenkilö tarkastaa työntekijän rikosrekisteriotteen (ote lasten parissa työskentelyä varten). Työn-antajalla on oikeus, ja yli kolmen kuukauden mittaisissa työ- tai palvelussuhteissa velvollisuus, pyy-tää työntekijää esittämään itsestään rikosrekisteriotteen.

Työnantaja arvioi työntekijän soveltuvuutta työhön rekrytointitilanteessa. Työnantaja on velvollinen järjestämään työntekijälle ammattitaitoa tukevaa koulutusta. Kotiin vietävillä palveluilla on ole-massa ajantasaiset koulutussuunnitelmat, joita päivitetään vuosittain.

3.2.5.3 Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Kotiin vietävien palveluiden henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opis-kelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Perehdyttämisestä vastaa esihenkilö yh-dessä tiimistä nimetyn perehdytysvastaavan kanssa. Kotiin vietävissä palveluissa on osittain käy-tössä Intro- perehdytysohjelma. Intron käyttöönottoa laajennetaan koskemaan koko kotiin vietä-vien palveluiden henkilöstöä vuoden 2025 aikana.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta yllä-pitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täy-dennyskouluttautuminen. Hyvinvointialuetasoinen henkilöstö- ja koulutussuunnitelma luo pohjaa yksikkötasoiselle koulutussuunnittelulle. Palveluyksikkökohtaiset koulutussuunnitelmat perustuvat

mm. työyhteisö-, tiimi- ja yksilötason osaamiskeskusteluihin ja niissä määriteltyihin kehittämiskoh-teisiin. Ne laaditaan ja toteutetaan esihenkilöiden johdolla. Koulutussuunnitelman tulee olla laadittu ennen koulutusten alkamista. Suunnitelmaa voi päivittää vuoden aikana.

Henkilöstön ja osaamisen kehittäminen liittyy vahvasti yksikön toiminnan tavoitteisiin, hyvinvointi-alueen strategiaan ja ohjelmatyöhön. Hyvinvointialueella koulutuksen- ja osaamisenhallinnan seu-rantajärjestelmä on Juuri, kaikki henkilöstön koulutus- ja osaamistiedot kirjataan Juureen. Esihenki-löt osallistuvat riskien arviointi ja hallinta, työturvallisuus ja työhyvinvointi koulutuksiin ja yhdistävät saamansa koulutuksen asiakasturvallisuuden näkökulmaan.

Esihenkilön tehtävänä on seurata henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta ja tarvit-taessa puuttua epäkohtiin. Mahdollisiin epäkohtiin puuttuminen voi olla tilanteesta riippuen lisä- ja täydennyskoulutuksia sekä keskusteluilla työkäytäntöihin vaikuttamista.

3.2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Asiakasturvallisuus tulee huomioida yksikön henkilöstösuunnitelmassa, niin että käytettävissä on riittävästi resurssia asiakkaiden hoitamiseen. Johdolla ja esihenkilöillä on vastuu riittävistä resurs-seista, henkilöstön määrästä, laadusta ja toiminnallisista tarpeista. Esihenkilöt seuraavat jatkuvasti palvelun tarvetta suhteessa henkilöstömäärään. Omaa työtä täydennetään ostopalveluilla.

Kotiin vietävissä palveluissa perhetyössä seurataan asiakkaiden jonotusaikoja palveluun. Jonotus-ajat toimivat mittareina kuvaamaan resurssien riittävyyttä eri alueilla. Palvelupäällikkö ja palvelu-vastaavat vievät tietoa tarvittaessa riittämättömistä resursseista ylemmälle johdolle.

Lapsiperheiden kotipalvelussa henkilöstön riittävyyttä seurataan jatkuvasti aloitusajankohdan to-teutumisen kautta. Henkilöstöä mietitään koko hyvinvointialueen laajuisesti ja arvioidaan tarvetta siirtyä väliaikaisesti "kuntarajojen" yli. Palveluseteli antaa joustamisvaraa henkilöstön lyhyisiin pois-saoloihin tai rekrytointien ajaksi.

3.2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden tulee tehdä monialaista yhteistyötä (Sosiaalihuoltolaki 41 §) sil-loin, kun asiakkaan tuen tarpeet sitä edellyttävät. Monialaista yhteistyötä tehdään asiakkaan luvalla. Keski-Suomen hyvinvointialueella on luotu lasten ja nuorten mielenterveystyön ja neuropsykiatris-ten vaikeuksien hoito- ja palveluketjut, joiden avulla pyritään varmistamaan asiakkaiden ohjautumi-nen oikeanlaisiin palveluiden sekä selkiytetään eri toimijoiden rooleja ja vastuita.

Asiakastietoja välitetään ja vaihdetaan asiakkaan luvalla. Ilman asiakkaan lupaa asiakastietoja välitetään vain lastensuojelullisissa asioissa, mutta niissäkin pyritään tekemään ensisijaisesti yhteistyötä huoltajien kanssa. Perhetyön työntekijät, kotipalvelun työntekijät ja palveluohjaajat osallistuvat tarvittaessa yhteistyöverkostoihin ja palavereihin, joissa asiakkaan asioita käsitellään asiakkaan läsnä ollessa.

3.2.8 Toimitilat ja toimintaympäristö

3.2.8.1 Toimitilat

Kotiin vietävillä palveluilla on käytössään useita toimitiloja. Osa kiinteistöistä on hyvinvointialueen omistuksessa ja osassa toimitiloissa ollaan vuokralla.

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. Toiminnallisten muutosten osalta pyynnöt hoidetaan oman alueen kiinteistömanagerin kautta.

Vuokralla olevissa tiloissa on vuokrasopimuksissa sovittu, että asumisterveysasetuksen 545/2015 mukaiset määräykset toteutuvat. Vuokralla olevat kiinteistöt on vuokrattu sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottamiseen. Palveluyksikön vastuhenkilö vastaa, että mahdollisissa tilamuutoksissa huolehditaan tilojen soveltuvuus käyttötarkoitukseen. Vuokralla olevissa tiloissa kiinteistön pitkäjänteinen ylläpito on vuokranantajan vastuulla. Tämä varmistetaan vuokrasopimuksissa olevien vastuunjakotaulukoiden avulla.

Hyvinvointialueen omistamat kiinteistöt on suunniteltu sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottamiseen. Näiden osalta ylläpidosta vastaa hyvinvointialueen tekniset palvelut.

Kotiin vietävien palveluiden käytössä olevat toimitilat

Lapsiperheiden kotipalvelu:

Joutsan toimipiste; Myllytie 12, 19650 Joutsa

Jämsän toimipiste; Saksalankatu 1, 42100 Jämsä

Jyväskylän toimipiste; Ohjelmakaari 10, 1 krs., 40500 Jyväskylä

Toivakan toimipiste; Iltaruskontie 2, 41660 Toivakka

Keuruun toimipiste; Perhekeskus Seippo, Seiponniementie 1, 42700 Keuruu

Laukaan toimipiste; Arwidssoninte 15-17, 41340 Laukaa

Saarijärven toimipiste; Sivulantie 11, 43100 Saarijärvi

Toivakan toimipiste; Iltaruskontie 2, 41660 Toivakka

Viitasaaren toimipiste; Keskitie 1, 44500 Viitasaari

Äänekosken toimipiste; Kalevankatu 7 A 2, 44100 Äänekoski

Perhetyö:

Toivakan toimipiste; Iltaruskontie 2, 41660 Toivakka

Joutsan toimipiste; Myllytie 12, 19650 Joutsa

Laukaan toimipiste; Arwidssonintie 15–17, 41340 Laukaa

Hankasalmen toimipiste; Keskustie 41 41520, Hankasalmi

Petäjaveden toimipiste; Suutarintie 4, 41900 Petäjävesi

Keuruun toimipiste; Perhekeskus Seippo, Seiponniementie 1, 42700 Keuruu

Uuraisten toimipiste; Uuraisten perhekeskus, Virastotie 4, 41230 Uurainen

Jämsän toimipiste; Keskuskatu 2–4, 42100 Jämsä

Jyväskylän toimipiste; Ohjelmakaari 10, 1krs. ja 3krs., 40500 Jyväskylä

Saarijärven toimipiste; Sivulantie 11, 43100 Saarijärvi

Äänekosken toimipiste; Kalevankatu 7, 44100 Äänekoski

Viitasaaren toimipiste; Keskitie 10, 44500 Viitasaari

Pihtiputaan toimipiste; Keskustie 9, 44800 Pihtipudas

Kinnulan toimipiste; Keskustie 10, 43900 Kinnula

Toimipisteet toimivat pääasiallisesti henkilöstön kirjaamispaikkoina, taukotiloina ja yhteistyötapaamisten paikkoina, pääasiassa asiakastyö tapahtuu yksityiskodeissa.

3.2.8.2 Pelastus- ja poistumisturvallisuus

Kotiin vietävien palveluiden eri toimipisteissä on pelastussuunnitelmat ja henkilöstö osallistuu omien toimipisteidensä pelastautumisharjoituksiin säännöllisesti. Työntekijän perehdytykseen kuuluu pelastussuunnitelmaan tutustuminen.

Henkilöstö osallistuu pakollisena koulutuksena alkusammutuskoulutukseen ja se päivitetään kolmen vuoden välein. Turvallisuuskävelyistä vastaa yksikön turvallisuusvastaava.

Pelastuslain 379/2011 42 § mukainen palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille?

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

3.2.8.3 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Osassa kotiin vietävien palveluiden toimipisteissä on käytössä kulunvalvonta, joka toimii kulkulätkällä. Henkilökunnan turvahälytinpainikkeita on käytössä osassa toimipisteissä.

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.

Keski-Suomen hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelma on henkilöstön sisäiseen käyttöön liittyvä ohjeistus ja löytyy Intrasta ja se on linkitetty perehdytysohjelmaan. Tietoturvasuunnitelman mukaisten toimien toteuttamisesta vastaa palveluyksikön vastuhenkilö.

3.2.9 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).

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.

Tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset sisältyvät yksikön perehdytykseen ja ovat pakollisia kaikille yksikön työntekijöille. Koulutukset löytyvät Keski-Suomen hyvinvointialueen Intrasta ja ne suoritetaan verkossa. Esihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä käy vaaditut koulutukset. Yksikössä työskentelee vain sosiaalialan ammattihenkilöitä tai alan opiskelijoita, joiden peruskoulutukseen sisältyy lainsäädännön ja viranomaismääräyksiä tunteminen. Salassapitosopimus sisältyy viranhoitomääräykseen.

Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvät asiat käsitellään erityisellä tarkkuudella perehtyjien ja harjoittelijoiden kanssa. Myös harjoittelusopimuksen yhteydessä laaditaan salassapitosopimus. Työntekijät osallistuvat säännöllisesti tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviin koulutuksiin. Työyhteisöissä keskustellaan säännöllisesti tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvistä asioista ja reagoidaan, jos niihin liittyy huomioidaan puutteita. Kaikki kotiin vietävissä palveluissa työskentelevät tekevät työ- tai virkasuhteen alussa tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvän koulutuksen. Koulutus päivitetään kolmen vuoden välein. Työntekijä itse sekä esihenkilö voivat seurata Juuri järjestelmän kautta koulutusten päivittämistarpeita.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Irma Latikka, irma.latikka@hyvaks.fi, 0400 147 217, tietosuoja@hyvaks.fi

Sosiaalihuollon asiakasrekisterin tietosuojaseloste on tulostettuna palveluyksikön ilmoitustaululle.

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

Lue

lisää:

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

[Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#)

3.2.10 Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen

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

Hyvinvointialueella asiakaspalautetta voi antaa sähköisesti [Anna palautetta | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#) Kotiin vietävistä palveluista annettava palaute kohdennetaan lasten, nuorten ja perheiden palveluihin.

Asiakaspalautetta kerätään kotiin vietävissä palveluissa suullisesti niin palvelun aikana kuin palvelun päättyessä. Palvelun aikana kerättävän suullisen palautteen avulla voidaan varmistaa palvelun kohdentuminen mahdollisimman hyvin asiakkaan tarpeisiin sekä muuttaa tarvittaessa joustavasti työskentelyn suuntaa. Yleinen palaute käsitellään työyksikön tiimikokouksissa ja kehittämissäpäivissä. Saatu palaute huomioidaan palveluiden kehittämisessä.

Keski-Suomen hyvinvointialueella, lasten, nuorten ja perheiden palvelualueella, ollaan ottamassa käyttöön uusi asiakaspalautejärjestelmä 1.1.2025 lukien. Hyvinvointialueen sähköiseen asiakaspalautejärjestelmään tulevat palautteet käsitellään säännöllisesti.

Miten potilaat, asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään ja miten ilmoitusten hyödyntämisestä informoidaan asiakkaita ja omaisia? Asiakkaiden ja potilaiden sekä heidän läheistensä kokemuksia turvallisuudesta kerätään järjestelmällisesti. Heillä on mahdollisuus raportoida hoidon ja palvelun haitta- ja vaaratilanteista helposti ja saavutettavissa olevin keinoin. Käytössä on Hyvaksin sivuilla oleva sähköinen Laatuportin potilaan/asiakkaan/läheisen vaaratilanneilmoituslomake. Palvelupisteissä on tarjolla paperinen potilaan/asiakkaan/läheisen vaaratilanneilmoituslomake tulostettuna tai se tulostetaan pyydettyäessä.

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

3.3 PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONNAN RISKIEN TUNNISTAMINEN JA HALLINTA

3.3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Vastuut

Asiakasturvallisuus ja riskienhallinta on luonnollinen osa yksiköiden päivittäistä toimintaa sekä kehittämistä. Turvallisuus- ja laatuongelmien ennakoinnilla estetään vahinkoja, vaaratilanteita ja toiminnan kannalta kielteisiä tapahtumia.

Palvelupäällikön ja lähiesihenkilöiden vastuulla 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. Henkilöstön vastuulla on osallistua koulutuksiin ja noudattaa annettuja ohjeita sekä ilmoittaa havaitsemistaan läheltä piti tilanteista, poikkeamista ja tehdä turvallisuushavaintoja.

Riskienhallintasuunnitelmat tehdään yksiköittäin Laatuporttiin ja käsitellään henkilöstön kanssa vuoden 2024 loppuun mennessä.

Keski-Suomen hyvinvointialueen kotiin tehtävien palvelujen riskienhallintaa tukevia ohjeita/työkaluja ovat:

- Omavalvontasuunnitelma
- Laatuportti-järjestelmä
- Työturvallisuuden ja työsuojelun toimintaohjeet
- Tietoturvaohjeet
- Turvallisuus- ja pelastussuunnitelma
- Polku-Intran ohjeistus sisäilmahaittoihin

Palveluvastaavat laativat Laatuporttiin riskienarvioinnin yksiköittäin yhdessä työntekijöiden kanssa.

Riskien arvionti toteutetaan esihenkilön ja työntekijöiden yhteistyönä. Työntekijät tuovat esihenkilön ja turvallisuusvastaavan tietoon havaitsemansa riksit. Seurataan hyvinvointialueen työturvallisuusohjeistuksia. Työ toteutuu pääosin asiakasperheiden kodeissa, eikä työstä aiheudu riskiä asiakasturvallisuudelle.

Työntekijät tekevät Laatuporttiin uhkatilanne- ja tapaturmailmoitukset, jotka esihenkilö käsittelee ja jotka menevät myös työsuojelun tietoon.

Toimipisteittäin nimetään turvallisuusvastaava, joka huolehtii uusien työntekijöiden perehdyttämisen yksikön turvallisuusohjeisiin ja tilojen pelastussuunnitelmaan.

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

3.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittelyminen

3.3.2.1 Riskienhallinnan 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.

Työntekijöillä on asiakaskäynneillä mukana vähintään matkapuhelin, johon on ladattu 112-sovellus sekä mahdollisesti turvapainike ja siihen liittyvä mobiilisovellus vartija/poliisihälytykseen.

Ensiapu-, alkusammutus- ja väkivaltatilanteiden hallintakoulutus järjestetään henkilöstölle 3 vuoden välein hyvinvointialueen sisäisenä koulutuksena.

Riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys varmistetaan säännöllisen riskienarvioinnin, riskitilanteiden ennakkoinni, työntekijöiden tekemien ilmoitusten ja riksitilanteiden purun ja jälkiarvioinnin avulla.

3.3.2.2 Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely

Yksikössä on käytössä laadun- ja riskienhallintajärjestelmä Laatuportti, johon työntekijät ilmoittavat kaikki havaitsemansa asiakas- ja potilasturvallisuuteen 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.

Tilanteet käydään läpi oman lähiesihenkilön kanssa ja/tai oman työtiimin kanssa ja tarvittaessa perhetyön palvelupäällikön kanssa. Tilanteen mukaan otetaan yhteys työterveyteen ja/tai työsuojeluviranomaiseen.

Uhka- ja väkivaltatilanteet käsitellään aina välittömästi tilanteessa mukana olleiden kesken käyttäen Keski-Suomen hyvinvointialueen hetipurku- malleja, jossa apuna henkisen tuen palvelut ja tarvittaessa jälkipuintiverkosto.

Esihenkilö tekee tarvittaessa tapahtumasta Laatuportissa 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 työturvallisuuteen liittyvistä ilmoituksista tieto menee työsuojeluvaltuutetuille. Ilmoitusten käsittelijät noudattavat hyvinvointialueen yhteisiä ohjeita ilmoitusten käsittelyssä. (linkki Laatuportin Ohjeistus-osioon -> Portaalin käyttöohjeet)

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

Huoli-ilmoitus ja yhteydenotto

Lapsen, nuoren tai perheen kanssa työskentelevä työntekijä voi tehdä yhdessä lapsen tai perheen kanssa sosiaalihuoltolain mukaisen yhteydenoton, kun tilanne ei ole kiireellinen. Sosiaalihuoltolain mukaisen yhteydenoton ja lastensuojelulain mukaisen ilmoituksen voi tehdä lapsesta tai lapsiperheestä, jonka sosiaalihuollon tarve on ilmeinen.

Ilmoituksen sosiaalihuollon tarpeesta voi työntekijä tehdä myös tilanteessa, jossa herää huoli 18 vuotta täyttäneestä henkilöstä.

Vakava vaaratapahtuma

Vakavan vaaratapahtuman tutkinta toteutetaan silloin kun kyse on asiakkaaseen tai potilaaseen 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 ilmoituksista tai esimerkiksi kanteluista tai muistutusten pohjalta nousevista asioista.

3.3.2.3 Valvontalain 29 § mukainen palveluyksikön ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä merkittäviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle 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

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.

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

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään esihenkilöiden ja palvelupäällikön kanssa korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. Työssä käytetään apuna myös yksikössä tehtyä riskien arviointia sekä Laatuportin juurisyyanalyysia.

Jos epäkohtia havaitaan, asian ottaa puheeksi kuka tahansa työyhteisön jäsen esihenkilönsä kanssa tai tiimipalaverissa. Asia käsitellään ja nimetään vastuuhenkilö, joka vie asiaa eteenpäin.

Tarvittaessa laaditaan epäkohdan korjaamiseksi sovitusta toimenpiteistä kirjallinen muistio ja ohjeistus käsiteltäväksi työpaikkakokouksessa.

3.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Yksikössä vaaditaan jokaiselta työntekijältä suoritettu asiakas- ja potilasturvallisuus -verkkokurssi sekä perehtyminen tähän omavalvontasuunnitelmaan. Jokaisella työntekijällä on itsellä ensisijainen vastuu osaamisesta. Esihenkilö varmistaa henkilöstön osaamisen.

3.3.4 Ostopalvelut, alihankinta ja palvelusetelituotanto

Yksiköt käyttävät sosiaali- ja terveystalvueluita ostaessaan hyvinvointialueen sopimus pohjia. Hankinnoissa ja sopimushallinnassa noudatetaan hankintasopimusta, hankintaohjetta ja sopimushallintaohjetta.

Ostopalvelujen Palveluntuottajalta vaaditaan omavalvontasuunnitelma, jossa on kuvattava, miten palveluntuottaja käytännössä varmistaa palveluyksikön omavalvonnan riskienhallinnan toteutumisen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa.

Omavalvontayksikön valvontakoordinaattorit tekevät 2 vuoden välein suunnitelmallisen valvontakäynnin ostopalvelu- ja palvelusetelituottajien yksiköihin. Näillä käynneillä varmistetaan omavalvonnan toteutumista yksiköissä. Tämä on tukitoimi ostopalvelutuottajien omavalvonnan toteutumisen seurantaan. Sopimusvalvonta on aina ostavan palveluyksikön vastuulla.

Reklamaatio, sakko ja ostosopimuksen purku ovat toimenpiteinä kirjattu sopimukseen ja toimeenpannaan tarvittaessa ilmitulleisiin turvallisuusriskeihin. Palveluntuottajia ohjeistetaan tarvittaessa.

3.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Kotiin vietävien palvelujen palvelupäällikkö Päivi Paavilainen vastaa palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta yhdessä lähiesihenkilöiden kanssa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

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

Mahdolliset muutokset ja päivitykset omaevalvontasuunnitelmaan käydään läpi työntekijöiden kanssa. Tarvittaessa hyödynnetään myös omaevalvontayksikön, työsuojelun ja työterveyden asiantuntemusta omaevalvonnan toimeenpanossa ja kehittämisessä.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Ennen omaevalvontasuunnitelman julkaisua palvelujohtaja hyväksyy omaevalvontasuunnitelman.

[Omaevalvontaohjelmisivustolla](#) oleva palveluyksikön omaevalvontasuunnitelma on hyvä linkittää lisäksi yksikön omille sivuille. [Omaevalvontaohjelma | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#). Lisäksi omaevalvontasuunnitelma on kotiin vietävien palveluiden työntekijöiden Teams-kanavilla.

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

Alkuvaiheessa omaevalvonnan havainnot ja niistä seuranneet toimenpiteet voi julkaistaan Kotiin vietävien palveluiden työntekijöiden Teams-kanavilla.