

**LAPSIPERHEPALVELUT**

# **Oma- valvonta- suunnitelma**



# Sisällysluettelo

## Toimintayksikön tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....

Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....



*Pääset navigoimaan dokumentissa klikkaamalla otsikoita (ctrl + klikkaus)*

## Toimintaperiaatteet ja käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....

Omavalvonnan toimeenpano ... ..

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet.....

Palvelun sisällön omavalvonta.....

Asiakas- ja potilasturvallisuus.....

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen...

## Kehittäminen ja seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....

Omavalvontasuunnitelman seuranta.....

# Toimintayksikön tiedot

# Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## Palveluntuottaja

**Nimi:** Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

**Y-tunnus:** 3221315-8

Mikkelin toimipiste ja sivutoimipisteet  
Setrikatu 2, 50100 Mikkel

Savonlinnan toimipiste ja sivutoimipisteet  
Pihlajavedentie 4, 57170 Savonlinna

Pieksämäki  
Tapparakatu 1-3, 76100 Pieksämäki

Sivutoimipisteiden osoitteet löytyvät  
[www.etelasavonha.fi](http://www.etelasavonha.fi)

## Lapsiperhepalvelut

### Läntinen tiimi:

#### Pieksämäki ja Kangasniemi

- Liikkuvat lähipalvelut
  - Lapsiperheiden sosiaalityö- ja ohjaus
  - Lapsiperheen kotipalvelu ja perhetyö

### Eteläinen tiimi: Mikkel

#### Mäntyharju, Hirvensalmi, Pertunmaa ja Juva

- Liikkuvat lähipalvelut
  - Lapsiperheiden sosiaalityö- ja ohjaus
  - Lapsiperheen kotipalvelu ja perhetyö

### Itäinen tiimi: Savonlinna, Enonkoski, Rantasalmi, Sulkava ja Puumala

- Liikkuvat lähipalvelut
  - Lapsiperheiden sosiaalityö- ja ohjaus
  - Lapsiperheen kotipalvelu ja perhetyö



Etelä-Savon  
hyvinvointialue  
**ELOISA**

### Hyvinvointialueen yhteiset palvelut

- Asiakasohjaus (Perheneuvo)
- Kasvatus- ja perheneuvonta
- Tukisuhdetoiminta (tukiperhe, tukihenkilö)
- Lastenvalvojat/perheoikeudelliset palvelut

Alueelliset sähköiset lomakkeet löytyvät osoitteesta <https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/lomakkeet-ja-hakemukset/>

# Omavalvontasuunnitelman laatiminen

## Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu toimintayksikön palveluesihenkilön ja työntekijöiden yhteistyönä.

**Henkilöstö on osallistunut suunnitelman laatimiseen seuraavasti:**

Lapsiperheiden sosiaalityön ja –ohjauksen omavalvontasuunnitelma on siirretty tälle uudelle Eloisan yhteiselle pohjalle 25.4.2024.

Päivitetty omavalvontasuunnitelma lähetetään työntekijöille tutustuttavaksi sähköpostilla. Sen jälkeen omavalvontasuunnitelman sisältö käydään läpi johtavan sosiaalityöntekijän toimesta työyksiköiden tiimeissä toukokuun 2024 aikana.

**Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:**

Milla Ryyänen palvelualuepäällikkö



040 656 7488



[milla.ryynanen@etelasavonha.fi

## Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain sekä silloin, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvonnan vastuhenkilö huolehtii yhdessä henkilöstön kanssa omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta.

## Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä, jotta asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

**Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä asiakkaille** Eloisan internetsivuilla

**Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä henkilöstölle** toimintayksikön toimistoissa ja Eloisan IMS-järjestelmässä.

# Toimintaperiaatteet & käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Omavalvonnan toimeenpano

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakas- ja turvallisuus

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

# Toiminta-ajatus, arvot & toimintaperiaatteet

# Yksikön toiminta toteuttaa Eloisan yhteistä missiota ja arvoja!

## MISSIO:

**Myö yhdessä –  
Terveyttä ja  
turvaa Etelä-  
Savossa**

## ARVOT:

- YHDENVERTAISUUS** – Palvelumme ovat kaikkien lähellä ja tukena.
- VAIKUTTAVUUS** – Toimintamme on tarkoituksenmukaista ja vastuullista.
- ASIAKASLÄHTÖISYYS** – Palvelemme asiakkaita inhimillisesti ja arvostavasti.
- ROHKEUS** – Uudistumme luovasti ja ennakkoluulottomasti.
- TURVALLISUUS** – Luomme turvaa asumiseen, työhön ja vapaa-aikaan.

# Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

## Toiminta-ajatus

Sosiaalihuollon palveluiden toiminta-ajatukset perustuvat lainsäädäntöön eli mm. sosiaalihuoltolakiin, perustuslakiin sekä lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

**Palvelut toteutetaan niin, että ne tukevat sosiaalihuollon asiakkaan hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta.**

### Sosiaalihuollon yleispalvelut

**Sosiaalihuollon yleispalveluilla tarkoitetaan palvelutehtävien kokonaisuutta, jossa painopiste on sosiaalisten ongelmien ehkäisemisessä ja varhaisen tuen tarjoamisessa.** Kynnys yleispalvelujen saamiseen tulee olla niin matala, että niiden avulla pystytään tukemaan asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä ennen kuin tuen tarpeisiin vastaaminen edellyttää erityispalveluja. Asiakkaan jo saamien erityispalvelujen tarvetta voidaan myös vähentää täydentämällä niitä sopivilla yleispalveluilla.

**Lapsiperheiden palvelut ovat yleispalveluja, joissa painopiste on matalan kynnyksen ehkäisevässä työssä.**

**LAPSIPERHEIDEN PALVELUT on sosiaalihuollon palvelutehtävä, jonka tavoitteena on tukea lapsiperheitä ja vanhemmuutta sekä edistää lasten yksilöllistä kasvua ja myönteistä kehitystä.**

Lapsiperheiden sosiaalipalvelujen tavoitteena on edistää ja ylläpitää lasten, nuorten ja perheiden toimintakykyä, sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta ja osallisuutta.

### **Sosiaalityö**

vastaa sosiaalihuollon palvelujen kokonaisuudesta, palvelujen antamisesta, yhteensovittamisesta, päätöksenteosta sekä vaikutusten seurannasta ja arvioinnista.

### **Sosiaaliohjaus**

yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä.

## Arvot

Eloisan yhteiset arvo (*yhdenvertaisuus, vaikuttavuus, asiakaslähtöisyys, turvallisuus, rohkeus*) ohjaavat lapsiperheiden sosiaalityön ja -ohjauksen toimintaa.

Työtä ohjaavia arvoja käydään läpi säännöllisesti lapsiperhepalvelujen työkokouksissa ja muissa yhteisissä tilaisuuksissa.

# Palvelun toimintaperiaatteet

## VAIKUTTAVUUS

- Asiakkaiden palvelut toteutetaan laadukkaasti ja oikea-aikaisesti
- Asiakasta osallistetaan omien palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen
- Käytetään näyttöön perustuvia työmenetelmiä esim. Lapset puheeksi ja systeeminen työote
- Hyödynnetään olemassa olevaa tutkimustietoa

## TURVALLISUUS

- Varmistetaan turvallisuus riskien arvioinnin avulla
- Seurataan vaaratilanteita Haipro-järjestelmän avulla
- Luodaan luottamuksellinen työskentelyilmapiiri



## ROHKEUS

- Vastataan toimintaympäristön muutoksiin
- Uudistetaan toimintakulttuuria ja toimintamalleja
- Kokeillaan rohkeasti erilaisia toimintatapoja

## YHDENVERTAISUUS

- Palvelut tuotetaan yhdenvertaisuusperiaatteet huomioiden
- Asiakkaat saavat palvelut joustavasti ja yhdenvertaisesti
- Palvelut ovat lähellä ja saavutettavia
- Tilat ja toiminnot ovat häirinnästä ja syrjinnästä vapaita
- Noudatetaan Eloisan yhdenvertaisuus ja tasa-arvosuunnitelmaa:

...file:///esshp.local/home/home1/RYYNAMI/Downloads/Eloisan%20yhdenvertaisuus-%20ja%20tasa-arvosuunnitelma%20v1.pdf

## ASIAKASLÄHTÖISYYS

- Kunnioitetaan ja arvostetaan asiakasta
- Huomioidaan asiakas yksilöllisesti
- Varmistetaan asiakkaan osallisuus

# Oma- valvonnan toimeenpano

## Omaavonnan toimeenpano

# Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

**Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omaavontasuunnitelman ja omaavonnan toimeenpanon lähtökohta.**

Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voida ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omaavonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

**Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästi**

henkilöstömitoituksesta, toimintakulttuurista, perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta tai fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa.

**Riskienhallinnan onnistuminen edellyttää, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö,** jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

**Sosiaalipalveluissa mahdollisesti ilmeneviä riskejä ja/tai epäkohtia** ovat turvallisuusriskit, asiakkaalle tapahtuneet vaaratilanteet, kuten läheltä piti -tilanteet, haittatapahtumat ja lääkepoikkeamat sekä asiakkaan epäasiallinen

kohtelu. Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti -tilanteista tai asiakkaalle tapahtuneista poikkeamatilanteista ilmoituksen ja lähettää sen esihenkilön käsiteltäväksi.

**Asiakkaat voivat kertoa havaitsemistaan riskeistä,** uhista, epäkohdista tai laatu poikkeamista suoraan työntekijöille, jotka vievät tiedon esihenkilölle käsiteltäväksi tilanteen mukaisesti. Asiakkailla ja läheisillä on mahdollisuus tehdä myös [Eloisan internetsivuilla](#).

## Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29§)

**Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.** Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoitus tehdään Kerralla-valikossa olevalla sähköisellä lomakkeella, jonka yksikön esihenkilö käsittelee.

# Käsitteet ja käsitehierarkia

## Riski

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava riski:

- laite / laitteen käyttö
- hoitomenetelmä / hoitaminen
- lääke / lääkitys
- asiakaskohteeseen liittyvä turvallisuusriski

## Riskienhallinta

Seurauksiltaan merkittävien kielteisten tapahtumien järjestelmällistä määrittelyä ja niihin varautumista. Riskienhallinnalla varmistetaan, että organisaatiolla on riittävästi tietoa toiminnan, toimijoiden ja toimintaympäristön riskeistä.

## Poikkeama

Mikä tahansa suunnitellusta tai sovitusta poikkeava tapahtuma, joka voi johtaa haittatapahtumaan. Poikkeama voi johtua tekemisestä, tekemättä jättämisestä tai suojausten pettämisestä.

## Epäkohta tai epäkohdan uhka

Epäkohdalla tarkoitetaan esim. asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä 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 ongelmassa 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.

## Vaaratilanne

Asiakkaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle (=haittatapahtuma) tai voi aiheuttaa haittaa asiakkaalle (= läheltä piti -tapahtuma).

- **Haittatapahtuma**

Asiakkaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle

- **Läheltä piti -tilanne**

Vaaratilanne, joka olisi voinut aiheuttaa haittaa asiakkaalle. Haitalta vältyttiin joko sattumalta tai siksi, että poikkeama tai vaaratilanne havaittiin ja haitalliset seuraukset pystyttiin estämään ajoissa

## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (1/3)

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa. Sen lisäksi, **työyksikön vaarojen ja riskien arviointi** tehdään Eloisassa käytössä olevan riskien **arviointilomakkeen avulla** kaikissa työpisteissä.

Osana riskienhallinnan toimeenpanoa **toteutuneet vaaratilanteet** (läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat) **ilmoitetaan, käsitellään, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet**. Työkaluna toimii **vaaratilanneilmoitus** järjestelmä (HaiPro®). Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti -tilanteista tai asiakkaalle tapahtuneista poikkeamatilanteista sähköisesti ilmoituksen ja lähettää sen lähiesihenkilön käsiteltäväksi.

**Muista palvelussa havaituista laatu poikkeamista tai epäkohdista** (esim. asiakkaan epäasiallinen kohtelu) **tehdään ilmoitus** toiminnasta vastaavalle taholle esim. omalle esihenkilölle.

Henkilökunta perehdytetään omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon ja näitä koskeviin ohjeistuksiin mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettu

velvollisuus ilmoittaa asiakasturvallisuutta ja palvelun laatua koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

### ***Muita tärkeitä riskienhallinnan menettelytapoja:***

Ennakoivaan työotteeseen on erityisesti kiinnitetty huomiota esimerkiksi asiakastapaamisten ja kotikäyntien osalta. Neuvottelujen osalta tunnistetaan ennakkoon riskihenkilö ja tilataan etukäteen vartija paikalle.

Yksiköissä tehdään kerran vuodessa riskienkartoitus.

Turvallisuus- ja valmiussuunnitelma on laadittu ja sitä päivitetään säännöllisesti. Turvakävelyt ovat käytössä.

### **Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:**

Eloisalla on käytössä Intranet sekä Arter IMS-sovellus. Sekä Intranet että Arter IMS sisältävät mm. Eloisan sisäiseen organisaatioon liittyviä palvelujen kuvauksia, prosesseja, asiakirjoja ja ohjeita.

## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (2/3)

## Vaaratapahtumien raportointi ja käsittely

Vaaratapahtumien käsittelyyn kuuluu tapahtumien kirjaaminen, käsittely ja raportointi sekä korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen. Lisäksi tapahtumista keskustellaan työntekijöiden ja asiakkaan kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta informoidaan korvausten hakemisesta. Vakavista vaaratapahtumista ilmoitetaan Eloisan valvontatiimille. Vaaratapahtumat raportoidaan ja käsitellään seuraavasti:

1. Asiakas- ja potilasturvallisuuteen ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat kirjataan vaaratilanneilmoitus järjestelmään.
2. Yksikön esihenkilö käy läpi yksikkönsä vaaratilanneilmoitukset, ja ne käsitellään säännöllisesti tiimipalaverissa
3. Esihenkilö käynnistää korjaavat toimenpiteet, ja kirjaa ne vaaratilanneilmoitus järjestelmään
4. Yksikön esihenkilö käy säännöllisesti läpi vaaratilanne tilastot
5. Tiedottaminen kootusti sovituista muutoksista toimintatavoissa tapahtuu kirjallisesti neljän kuukauden välein, ja ne julkaistaan Eloisan verkkosivuilla.

## Epäkohtailmoitusten käsittely

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan/potilaan hoidon tai palvelun toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään Kerralla-valikosta löytävällä sähköisellä lomakkeella, jonka toimintayksikön esihenkilö käsittelee. Vastaava henkilö tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi.

Seuraavilla sivuilla on määritelty, miten yksikön 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.

## Oma- ja valvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (3/3)

## Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatu- ja turvallisuusongelmien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. **Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset vaaratilanneilmoitus-järjestelmään.**

Yksikön esihenkilö seuraa säännöllisesti korjaavien toimenpiteiden toteutumista. Sovituista muutoksista työskentelyssä ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan viipymättä henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille. Päivittäisessä viestinnässä henkilökunnan kesken käytetään viestisovelluksia tai työkaluja, joilla henkilökunta pysyy ajan tasalla toimenpiteistä.

**Lapsiperhepalveluissa toimitaan Etelä-Savon hyvinvointialueen antamien ohjeiden mukaisesti, jotka ovat kuvattuna seuraavilla dioilla.**

### Lue lisää:

- [Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026 – STM](#)

# Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

## Haattatapahtuman huomaaminen



### Asiakkaan epä-asiallinen kohtelu

*esimerkiksi asiakkaan epäasiallinen kohtaaminen, kaltoinkohtelua tai loukkaamista sanoilla*



### Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka

*esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmenevät puutteet, asiakkaan kaltoinkohtelu ja toimintakulttuurista johtuvat asiakkaalle vahingolliset toimet taikka lainvastaisuus, sekä epäkohdan uhka, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan.*

## Tapahtuman kirjaus



- Ilmoitus esihenkilölle ja täyttämällä henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus -lomake\*
- Yksityisen palveluntuottajan velvollisuus on ilmoittaa palvelun järjestäjälle (=sopimuksen vastuuhenkilölle) epäkohdista.

## Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet



- Esihenkilö käsittelee ilmoituksen ja tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi yksikössä
- Esihenkilö ilmoittaa asiasta palvelu- tai tulosaluepäällikölle
- Esihenkilö toimittaa lomakkeen Eloisan kirjaamoon, josta asia avataan asianhallintajärjestelmässä yksikön vastuuhenkilölle (palvelu- tai tulosaluepäällikkö)
- Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja läheisen kanssa
- Asian selvittäminen tarvittaessa palvelualueetasolla
- Yksikön vastuuhenkilö (palvelu- tai tulosaluepäällikkö) käy läpi ilmoituksen ja toimenpiteet, joihin on ryhdytty, ja tekee tarvittaessa täydennykset lomakkeeseen ja määrittää ovatko tehdyt toimenpiteet riittävät.



- Täytettävä lomake Eloisan henkilöstölle löytyy Kerralla-valikosta ja yksityiselle palveluntuottajalle <https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/asiakas-ja-potilasturvallisuus-ja-valvonta/omavalvontaohjelma-ja-suunnitelmat/>

## Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi



- Ilmoitukset käsitellään työyksiköissä ja tulosyksiköissä sekä palvelualueen esimiesten kanssa sekä organisaation omissa työkokouksissa koulutusmielessä noudattaen tietosuojaa
- Jos epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle.
- Yksikön vastuuhenkilö käy valvontatiimin kanssa 4kk välein läpi tulleet ilmoitukset läpi
- Yksikön vastuuhenkilö kuittaa asian käsitellyksi asianhallintajärjestelmässä.

## Seuranta



- Ilmoitus valvontatiimille, mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua.
- Valvontatiimi selvittää asiaa ja omien toimenpiteidensä jälkeen valvontaviranomaiselle asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita omavalvonnallisin toimin ei pystytä korjaamaan.
- Ilmoitusten perusteella kehitetään toimintaa.
- Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista seurataan. Seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein yleisellä tasolla Eloisan nettisivuilla sekä pidetään julkisesti nähtävänä palveluyksikössä. Salassapidettäviä tietoja ei saa julkaista.

# Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (2/3)



# Riskien ja epäkohtailmoitusten käsittely (3/3)



## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan työnjako

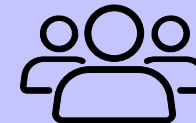
*Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.*

## Työntekijä



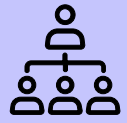
- On velvoitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
  1. suoraan omalle esihenkilölle ja
  2. tekemällä vaaratilanne-ilmoituksen tai
  3. täyttämällä Kerralla-valikon lomakkeen (*henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus*)
- Osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen
- Sitoutuu riskienhallintaan ja toteuttaa aktiivisesti kaikkia siihen liittyviä toimia
- Huolehtii, että omalta osaltaan edistää luottamuksellista ilmapiiriä, jossa voidaan keskustella avoimesti riskeistä ja laadun hallintaan liittyvistä asioista

## Esihenkilö



- On velvoitettu työntekijöiden tavoin ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista
- Vastaa yksikön turvallisuustason ja -riskien arvioinnista, omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamisesta
- Vastaa henkilökunnan perehdyttämisestä omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon ml. henkilöstön lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus. Huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista
- Vastaa siitä, että turvallisuuskysymysten käsittelylle on myönteinen asenneympäristö
- Käy läpi yksikkönsä vaaratilanne-ilmoitukset ja vie ne säännöllisesti käsittelyyn tiimipalaverissa
- Vastaa yksikössä toteutettavista korjaavista toimenpiteistä ja niihin liittyvästä tiedottamisesta henkilökunnalle sekä yhteistyökumppaneille
- Kirjaa korjaavat toimenpiteet vaaratilanne-järjestelmään ja seuraa säännöllisesti niiden toteutumista
- Mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua, esihenkilö ilmoittaa asiasta ylemmälle johdolle.

## Johto



- On velvoitettu työntekijöiden tavoin ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista
- Huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että esihenkilöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista
- Huolehtii siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi resursseja
- Sitoutuu riskienhallintaan ja toteuttaa aktiivisesti toimia riskienhallintaan
- Vastaa asiakas-/potilasturvallisuuden toteutumisesta häiriö- ja poikkeustilanteissa

### Lue lisää:

- [Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille – VN](#)

# Häiriötilanteet/poikkeusolot

Toimintayksikössä tulee varautua poikkeusoloihin ja häiriötilanteisiin ja laatia valmiussuunnitelma yhteistyössä henkilöstön kanssa.

Eloisan sosiaalipalvelujen valmiussuunnitelma

[\\esshp.local\home\home1\RYYNAMI\Downloads\ESHA valmiussuunnittelu sosiaalipalvelut 9.4.2024.pptx](#)

Pelastus- ja turvallisuuspalvelujen ohjeistukset löytyvät kootusti:

<https://pelastustoimi.fi/etela-savo/lomakkeet-ja-ohjeet>

Eloisan poistumisturvallisuuskoulutus löytyy Intran videoseinältä:

Osa 1: <https://dreambroker.com/channel/c1gitbhh/3xr83gfj>

Osa 2: <https://dreambroker.com/channel/c1gitbhh/ctgejglp>

Lue lisää: [STM:n valmiusasiat ja Valmiuslaki 1552/2011](#)

# Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan asema ja oikeudet

*Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, jota vahvistetaan toiminnassa.*

## Me toimintayksikössä...

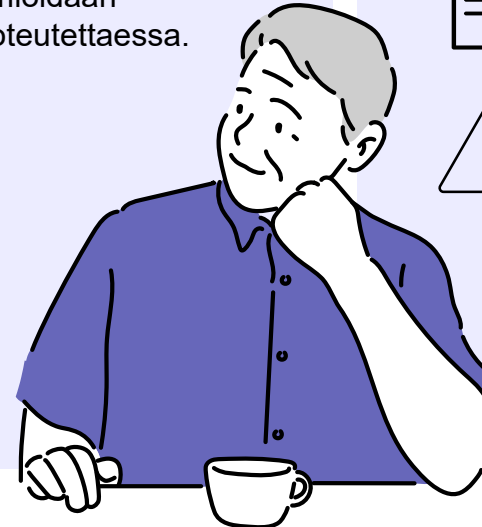
kunnioitamme ja pyrimme vahvistamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tuemme asiakkaan osallistumista palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen.



## Minulla asiakkaana on oikeus...

henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen sekä laadukkaaseen palveluun ja hyvään kohteluun ilman syrjintää.

- Minua kohdellaan kunnioittaen ihmisarvoani, vakaumustani ja yksityisyyttäni.
- Näkemykseni ja toiveeni huomioidaan palveluja suunniteltaessa ja toteutettaessa.



## Jos olen tyytymätön palvelun laatuun ja/tai saamaani kohteluun, voin...

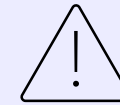


**antaa palautetta tai kehittämideoita**



**tehdä ilmoituksen**

tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa



**tehdä muistutuksen**

tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa

*Saan lisätietoa ja neuvoja tarvittaessa henkilökunnalta, sosiaali- ja potilasasiavastaavalta tai kuluttajaoikeusneuvonnasta*

## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta **henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen**. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet **yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan**. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen **tahdonvapauttaan** ja **itsemääräämisoikeuttaan**. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

*Lapsiperhepalvelujen palvelut ovat kaikki vapaaehtoisuuteen perustuvia palveluja eli asiakkaat tunnistavat yleensä itse tuen tarpeensa. He hakevat palvelua joko itsenäisesti tai ammattilaisen ohjaamana.*

*Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan erityisesti, kun kyseessä on lapsi, nuori tai erityistä tukea tarvitseva henkilö*



## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan osallisuus (1/4)

## Palveluohjaus ja palvelutarpeen arviointi

**Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisten tai laillisen edustajan kanssa.**

Asiakkaat tulevat palveluiden piiriin asiakasohjauskanavan eli Perheneuvon kautta tai muun yhteydenoton kautta.

Perheneuvossa arvioidaan asiakkaan palveluntarve ja järjestetään asiakkaalle tarvittava palvelu. Jos asiakkaan asia tulee vireille muun yhteydenoton kautta, käynnistetään palvelutarpeenarviointiprosessi.

Palvelutarpeen arviointi tehdään tarvittavassa laajuudessa asiakkaan elämäntilanteen mukaan yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa.

Asiakkaalle selvitetään hänen oikeutensa ja velvollisuutensa ja kerrotaan erilaisista vaihtoehdoista palvelujen toteuttamisessa ja palvelujen vaikutuksista

Selvitys arvioinnista annetaan siten, että asiakas ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.

Asiakkaan toiveet, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet otetaan huomioon.

Palvelutarpeen arviointi on aloitettava **viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä yhteydenotosta**, jos kyseessä on erityistä tukea tarvitseva lapsi

Arviointi on tehtävä loppuun viiveettä. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen kohdalla määräaika on **kolme kuukautta**.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 36 § (Finlex)

## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan osallisuus (2/4)

### Asiakassuunnitelma

Asiakassuunnitelmaan kirjataan sosiaalihuollon asiakkaan tuen tarve ja siihen perustuvat tavoitteet sekä lapsiperheiden palveluissa annettavat sosiaalipalvelut, joilla tuen tarpeeseen ja tavoitteisiin pyritään vastaamaan.

Tämä asiakassuunnitelma voidaan tehdä sosiaalihuollon asiakkaana olevalle perheelle.

### Toteuttamissuunnitelma

Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan sosiaalihuollon asiakkaalle annettavan lapsiperheiden palveluihin kuuluvan sosiaalipalvelun tavoitteet ja palvelun toteuttamisen yksityiskohdat.

Huomioitavaa:

Käytetään niissä palveluissa, joissa ei ole omaa palvelukohtaista suunnitelmaa (kuten esim. tukisuhdesuunnitelma).

### Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain (1301/2014 + 1280/2022) 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.

Omatyöntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai muun erityistä tukea tarvitsevan henkilön omatyöntekijän tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän työntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu sosiaalityöntekijä ja tehtävä on hoidettava virkasuhteessa. Jos omatyöntekijä ei ole sosiaalityöntekijä, hänellä tulee olla asiakkaan asian hoitamiseksi työparinaan sosiaalityöntekijä.

Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sosiaalihuoltolain 38 §:n 2 ja 3 momentissa säädetyn toteuttamista sekä toimia tarvittaessa muissa tässä laissa säädettyissä tehtävissä.



## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan osallisuus (3/4)

## Asiakkaan ja läheisten osallistuminen toiminnan kehittämiseen

Asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.. Asiakkaan ja läheisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemystensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

*Lapsiperheille toteutettiin perhekeskuskysely 31.10.-1.12.2023. Kyselyyn vastasi 763 eteläsavolaista perhettä. Kyselyssä kartoitettiin laajasti mm. lapsiperheiden arjen sujuvuuteen, vapaa-ajan viettoon, toimintojen ja palvelujen tuttuuteen ja tuen tarpeeseen liittyviä asioita. Saatuja vastauksia hyödynnetään lapsiperheille suunnattujen palvelujen kehittämistyössä.*

### Asiakas tai läheinen voivat antaa palautetta tai kehittämisideoita joko

- 1) suoraan työntekijälle tai toimintayksikön esihenkilölle, tai
- 2) täyttämällä sähköisen palautelomakkeen osoitteessa: [Lähetä palautteesi – Eloisa \(etelasavonha.fi\)](#)

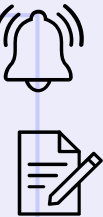


## Asiakkaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

Mikäli asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti, nopein ja tehokkain tapa tehdä ilmoitus on suoraan työntekijälle tai yksikön esihenkilölle.

### Asiakas tai läheinen voivat tehdä ilmoituksen kahdella eri tavalla, joko

- 1) ilmoittamalla suoraan työntekijälle tai toimintayksikön esihenkilölle, ja
- 2) jos kyseessä on vaaratilanne, täyttämällä sähköisen ilmoituksen osoitteessa: [Oma ilmoitus vaaratilanteesta - Eloisa \(etelasavonha.fi\)](#).



## Asiakkaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan osallisuus (4/4)

## Asiakkaan oikeusturva

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

**Palveluun tai kohteluun tyytymättömän kannattaa ensisijaisesti keskustella** palvelua antaneen ammattihenkilön, tämän esimiehen tai sosiaaliasiamiehen kanssa. **Mikäli asia ei selviä näin, toimintayksikköön voi tehdä kirjallisen muistutuksen.**

Palvelun laatuun ja samaansa kohteluun tyytymättömällä **asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus** toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. **Muistutukset toimitetaan sosiaali- ja potilasasiavastaavalle.** Muistutus käsitellään Eloisassa viivytyksettä. Muistutuksen vastaanottaja antaa kirjallisen, perustellun vastauksen.

Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään sopimusten mukaisesti.

Asiakkaan palveluun tai kohteluun liittyvä muistutus [Eloisan nettisivuilla](#).

## Yhteystiedot ja lisätietoja:

### Sosiaali- ja potilasasiavastaava

- Neuvoa ja ohjaa asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvistä asioista
- Avustaa mm. muistutusten ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä
- Tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista
- Toimii asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi



Ota yhteyttä puhelimitse  
arkisin klo 9-14  
+358 44 351 2818



Ethän lähetä salassa pidettäviä tietoja tavallisella sähköpostilla!

**Lähetä sähköpostia osoitteeseen:**  
[sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavon.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavon.fi)

### Kuluttajaneuvonta (KVV)

- Antaa tietoa kuluttajan oikeuksista mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta
- Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä ristiriitatilanteessa



Ota yhteyttä puhelimitse  
arkisin klo 9-15  
+358 29 505 3050

# Palvelun sisällön omavalvonta

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Monialainen yhteistyö

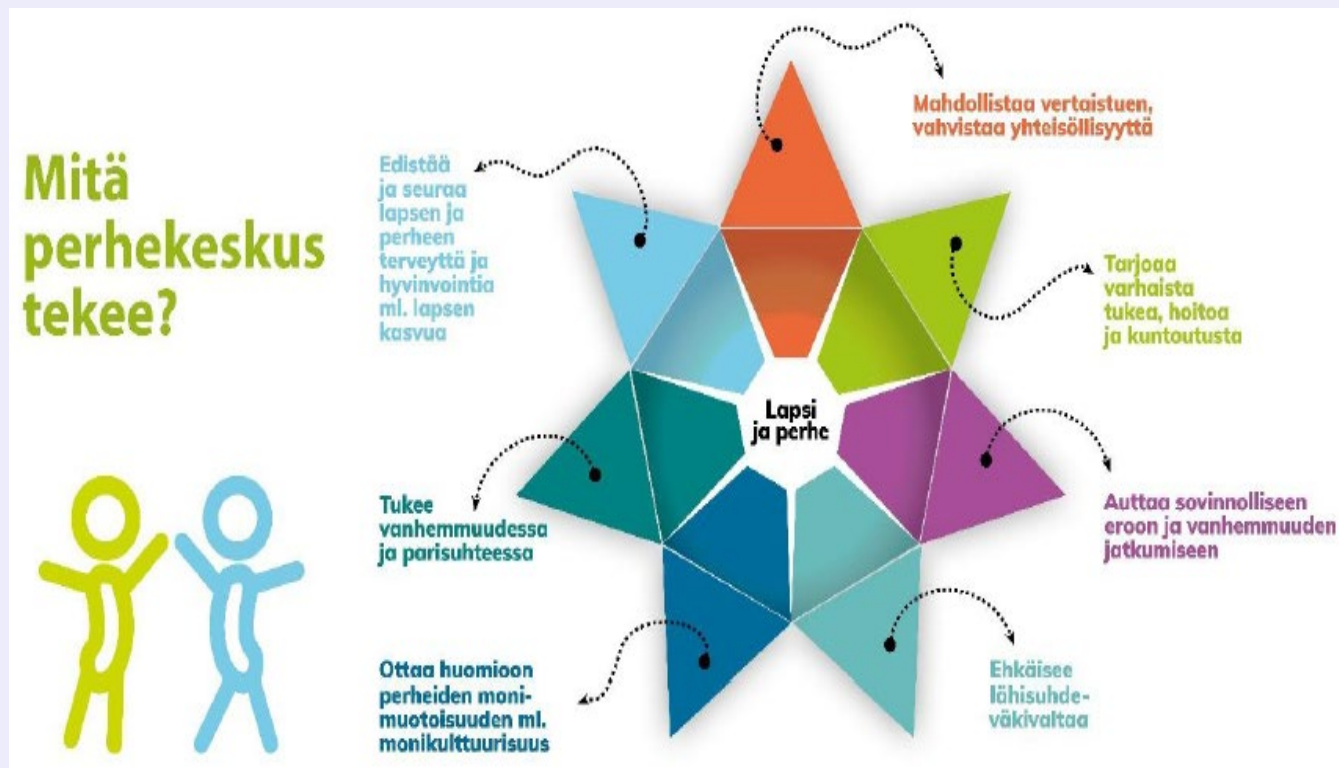
Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti ja asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

**Monialaisen yhteistyön avulla varmistetaan asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestäminen**

(sosiaalihuoltolaki 41 §).

Sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä on velvollisuus tehdä monialaista yhteistyötä henkilön palvelutarpeiden arvioimisessa ja palvelujen antamisessa. Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee muodostaa hänen etunsa mukainen kokonaisuus. Monialainen yhteistyö toteutetaan asiakkaan suostumuksella. Palvelujen laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta edistetään yhteistyössä.

Eloisan lapsiperhepalvelut ovat osa perhekeskusverkostoa. Perhekeskus on yhteen sovitettu palvelukokonaisuus, joka sisältää lapsille, nuorille ja perheille suunnatun hyvinvointia, kasvua ja kehitystä edistävän toiminnan sekä varhaisen tuen, hoidon ja kuntoutuksen palvelut.



# Lapsiperhepalvelut ovat osa perhekeskusverkostoa

## PERHEKESKUKSEN PALVELULUPAUS LAPSILLE, NUORILLE JA PERHEILLE

### Olemme mukana elämässäsi

- Saat voimavaroja vahvistavaa tukea:
  - lapsesi kasvuun, kehitykseen, kasvatukseen ja muuhun vanhempana toimimiseen,
  - vanhemmuuteen, parisuhteeseen ja mahdolliseen erotilanteeseen sekä muihin perheesi arjen tarpeisiin.
- Käytettävissäsi on useita asiantuntijoita, jotka tekevät tiivistä yhteistyötä perheesi kanssa.

Olemme mukana elämässäsi

Autamme kun tarvitset apua

### Autamme kun tarvitset apua

- Huolehdimme, että tavoitat meidät helposti: Huolen esittämiseen ja puheeksi ottamiseen on aina oikea aika ja paikka.
- Ketään ei jätetä yksin.
- Huolehdimme tilanteeseen sopivan avun ja tuen antamisesta viivytyksettä.
- Saat oman vastuutyöntekijän erityisesti, jos tarvitset useita palveluja samanaikaisesti.

### Toimimme yhdessä

- Palvelu ja tuki suunnitellaan yhdessä ja sovitetaan lapsesi, nuoresi ja perheesi tarpeisiin ja arkeen sopivaksi.
- Kehitämme palveluja ja toimintaa yhdessä perheenne kanssa.

Toimimme yhdessä

Tarjoamme vertaistukea

### Tarjoamme vertaistukea

- Voit tavata muita vanhempia ja saada heiltä vertaistukea.
- Kohtaamispaikat ja niiden monipuolinen toiminta ovat kaikkien käytössä.
- Tarjoamme tilaisuuksia lasten, nuorten ja perheiden yhdessäololle ja ryhmille.



# Asiakasturvallisuus

## Asiakasturvallisuus

# Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Eloisa ohjaa kaikkea yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevat velvoitteet ohjaavat asiakasturvallisuuden omavalvontaa. Palo- ja pelastusturvallisuudesta, asumisterveyden turvallisuudesta ja muista turvallisuuden ulottuvuuksista vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella.

**Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.**

Eloisan sosiaalipalvelujen valmiussuunnitelma

[\\esshp.local\home\home1\RYYNAMI\Downloads\ESHA valmiussuunnittelu sosiaalipalvelut 9.4.2024.pptx](#)

Pelastus- ja turvallisuuspalvelujen ohjeistukset löytyvät kootusti:

<https://pelastustoimi.fi/etela-savo/lomakkeet-ja-ohjeet>

Eloisan poistumisturvallisuuskoulutus löytyy Intran videoseinältä:

Osa 1: <https://dreambroker.com/channel/c1gitbhh/3xr83gfj>

Osa 2: <https://dreambroker.com/channel/c1gitbhh/ctgejglp>

## Ilmoitusvelvollisuudet turvallisuudesta vastaaville viranomaisille ja toimijoille:

- Työntekijä tekee tarvittaessa ilmoituksen Digi- ja väestötieto virastoon **edunvalvonnan tarpeessa olevasta asiakkaasta** (holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus): [Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä | Digi- ja väestötietovirasto \(dvv.fi\)](#)
- Henkilöstö on velvollinen ilmoittamaan palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä pelastusviranomaisille (pelastuslain mukainen ilmoitusvelvollisuus): [Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi](#)
- Huoli läheisestä, tuttavasta tai naapurista: ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa, joka havaitsee tai saa tietää sellaisia seikkoja, joiden vuoksi henkilön palvelujen tarve olisi syytä selvittää. Varhaisella avuntarpeen tunnistamisella pyritään tukemaan ikääntyneiden hyvinvointia ja auttamaan arjessa selviytymistä: [Ilmoitus Eloisan sosiaalihuoltoon](#)

## Henkilöstö (1/3)

### Lapsiperheiden sosiaalityön ja-ohjauksen yksikössä työskentelee

Johtava sosiaalityöntekijä

17 sosiaalityöntekijää

19 sosiaaliohjaajaa/ohjaajaa.

Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeeseen: Seuraamme työntekijöiden asiakasmääriä. Sosiaalihuoltolaissa ei ole määritelty lapsiperhepalveluihin asiakasmitoitusta. Lisäksi seuraamme lastensuojeluilmoitusten ja yhteydenottojen määriä sekä palvelutarpeen arviointiprosesseja ja niiden määräaikojen toteutumista.

Lasten omaishoidon tuen kokonaisuus on keskitetty yhdelle sosiaaliohjaajalle.

## Henkilöstö (2/3)

### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet.

Vakituisten työntekijöiden **rekrytoinnista päätetään hallintosäännön ja Eloisan sisäisten rekrytointiohjeiden mukaisesti**. Henkilöstön haku tapahtuu [kuntarekry.fi](http://kuntarekry.fi) kautta. Hakijoiden kelpoisuus varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattirekistereistä (julkiterhikki/julkisuusosikki) sekä alkuperäisten opinto- ja työtodistusten avulla. Valvontalain mukaan lasten kanssa työskenteleviltä pyydetään rikosrekisteriote. Työhaastatteluilla varmistetaan henkilöiden luotettavuus ja soveltuvuus.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito. Kielitaito varmistetaan Eloisassa opinto-, tutkinto- tai työtodistusten avulla.

#### Lue lisää:

- [Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira](#)



## Henkilöstö (3/3)

### Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita.

Perehdytyksessä käytetään Eloisan Intro-perehdytysohjelmaa.

Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä työyksiköissä.

*Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Lapsiperhepalveluihin tehdään oma koulutussuunnitelma tehdään vuoden 2024 aikana tukemaan täydennyskoulutusten toteutumista. Tavoitekeskusteluissa käydään läpi henkilökohtaisia osaamistarpeita ja tavoitteita. Täydennyskoulutuksiin kuuluu jatkuvina koulutuksina esimerkiksi ensiapu-, palo- ja pelastuskoulutukset. Lisäksi on velvoitekoulutuksia*

*esimerkiksi uusiin toimintamalleihin liittyen. Koulutusten toteutumista seurataan sähköisen rekisterin avulla.*

***Etelä-Savon hyvinvointialueella on käytössä sähköinen Eduhouse-koulutusalue, joka tarjoaa kattavasti sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksia työntekijöille. Työntekijöitä on aktiivisesti ohjattu käyttämään palvelua. Suoritetuista koulutuksista on mahdollista saada järjestelmästä todistus.***

***Lisäksi työntekijöitä velvoitetaan suorittamaan Granite-tietosuojakoulutus ja Kanta-arkistoon liittymisen koulutus.***

***Lapsiperheen sosiaalityön ja-ohjauksen työntekijät suorittavat systeemisen työotteen koulutuksen.***

***Hyödynnämme soveltuvia oppisopimuskoulutuksia täydennyskoulutuksena esim. neuropsykiatrinen valmennus.***

# Toimitilat

## Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

**Etelä-Savon hyvinvointialueella on käynnissä toimitilojen tiivistäminen. Vuokratiloista luovutaan ja toiminta keskitetään Eloisan omistamiin tiloihin. Tavoitteena on jatkossakin, että asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelut lähipalveluina.**

**Tavoitetilana on, että henkilökohtaisista työhuoneista luovutaan mahdollisuuksien mukaan eli tilat ovat yhteiskäyttötiloja. Etätyötä suositetaan mahdollisuuksien mukaan työtehtävästä riippuen.**

**Työtilojen turvallisuudesta on huolehdittu ja toimitiloihin liittyvät riskit on tunnistettu.**

Henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

Osalla työntekijöillä on käytössä erityisesti kotikäyntityötä varten Secapp-sovellus. Lisäksi työhuoneissa on hälytysjärjestelmä

# Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

# Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

**Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja.** Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Henkilötietojen käsittelyä ohjaa vahvasti säädökset ja lait. Eloisan ylläpitämien asiakasrekisterien tietosuojaseloste on nähtävillä [Eloisan verkkosivuilla](#).

**Asiakastietojen käsittelyyn sisältyy kirjaaminen, katselu, käsittely ja salassapito.** Asiakastietojen katselusta ja salassapidosta on erilliset ohjeet, ja ne kerrataan säännöllisesti henkilökunnan kanssa. Työntekijä hyväksyy salassapito- ja tietosuojasitoumuksen osana työsopimusta. Lisäksi henkilökunta suorittaa Granite-tietosuojakoulutuksen. Koko henkilökunta sitoutuu salassapitovelvollisuuden ja Eloisan yleisen sosiaalisen median ohjeistuksen noudattamiseen. Eloisan tietosuojavastaava seuraa salassapitovelvollisuuden toteutumista säännöllisesti. Tietoturvan satunnaisotos tehdään tietohallintoyksikön toimesta neljästi vuodessa.

## Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

Vuonna 2018 asetettu EU:n yleinen tietosuoja-asetus ohjaa Eloisan asiakas-, henkilö- ja potilastietojen käsittelyä.

Etelä-Savon hyvinvointialueen sisäiseen käyttöön on laadittu tietoturva- ja tietosuojaohje. Sen tavoitteena on ehkäistä hyvinvointialueen toiminnan yhteydessä tapahtuvat tietoturva- ja tietosuojapoikkeamat.

Jokaista hyvinvointialueen työntekijää koskee huolellisuusvelvoite. Se tarkoittaa, että työntekijän on huolehdittava, ettei omien, työnantajan tai asiakkaiden ja potilaiden tietosuoja vaarannu eikä organisaation käytössä olevien järjestelmien ja rekistereiden tietoturva vaarannu työntekijän toiminnasta riippuvista syistä

## Tietosuojavastaavan yhteystiedot



puh.015 411 4100



tietosuojavastaava@etelasavonha.fi

## Lue lisää:

- [Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista – THL](#)
- [Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely – Tietosuojavaltuutetun toimisto](#)

# Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

## Asiakastyön kirjaaminen

**Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla, ja edellyttää ammatillista harkintaa** siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Kirjaaminen on osa ammattitaitoa, ja on **tärkeässä roolissa kaikkien osapuolien oikeusturvan kannalta** erityisesti tilanteita selvitettäessä jälkikäteen (epäkohta tai muistutus).

Kirjaamisvelvoite (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä) alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta. Asiakastiedot kirjataan tietojärjestelmään.

### Työntekijän perehdytys asiakastyön kirjaamiseen:

Lapsiperhepalveluissa on työntekijöiden kirjaamisen tueksi säännöllisesti joka toinen viikko toteutuva kirjaamisklinikka.

Lisäksi on koulutettu kirjaamisvalmentajia ja palvelualueella on oma kirjaamisasiantuntija.

Sovelluspääkäyttäjät perehdyttävät työntekijöitä asiakastietojärjestelmien käytössä.

### Asiakastyön kirjaaminen:

Lapsiperhepalvelujen työntekijät tietävät, että kaikki oleellinen on kirjattava. Kukin työntekijä vastaa, että kirjaukset on tehty ajallaan ja asianmukaisesti. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen

[https://thl.fi/documents/155392151/190361269/Maarays\\_1\\_2024\\_Maarays\\_sosiaalihuollon\\_asiakasasiakirjoista.pdf/a1c67594-ec19-adc9-2378-d13e671fa5c7/Maarays\\_1\\_2024\\_Maarays\\_sosiaalihuollon\\_asiakasasiakirjoista.pdf?t=1711617880960](https://thl.fi/documents/155392151/190361269/Maarays_1_2024_Maarays_sosiaalihuollon_asiakasasiakirjoista.pdf/a1c67594-ec19-adc9-2378-d13e671fa5c7/Maarays_1_2024_Maarays_sosiaalihuollon_asiakasasiakirjoista.pdf?t=1711617880960)

# Kehittäminen & Seuranta

# Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

**Toimiva omavalvonta on palvelujen laadun ja palvelutoiminnan kehittämisen tärkein väline.** Omavalvonnassa varmistetaan palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. **Omavalvonta on toimintayksiköissä toteutettavaa jatkuvaa ja säännöllistä toiminnan tarkastelua ja valvontaa,** joka tuottaa tietoa kehitystyön pohjaksi.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan. Lisäksi palvelun laadun ja vaikuttavuuden jatkuvaa kehittymistä varmistetaan muun muassa tiedolla johtamisen keinoin, eli seuraamalla erilaisia sovittuja tulosmittareita.

**Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.**

## Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

### 1. Painopiste yleispalveluihin

- sosiaalihuollon prosessin yhdenmukaistaminen
- prosessiajattelu järjestämisestä toteuttamiseen selkeytyy
- työntekijöiden perustehtävän selkeyttäminen
- palvelujen ydintehtävien kirkastaminen
- Kirjaamisen yhdenmukaistaminen

### 2. Asiakassegmentointi

Tunnistetaan ei erityistä tukea ja erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat. Palvelujen painopistettä siirretään ei erityistä tukea tarvitseviin asiakkaisiin

### 3. Sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan perustehtävä

Tavoitteena on, että suuren osan asiakkaista omatyöntekijänä voi toimia sosiaaliohjaaja (ei erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat). Sosiaalityöntekijä toimii erityistä tukea tarvitsevien lasten asioista vastaavana omatyöntekijänä.

# Omavalvontasuunnitelman seuranta

Yksikkö seuraa omavalvontasuunnitelmaa tarkistamalla suunnitelman vuosittain. Lisäksi suunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai omavalvonnan säädösten muuttuessa.

**Kehittämissuunnitelman toimenpiteiden seuranta tapahtuu toimintayksikössä.**

Yksikön ulkopuolelta omavalvontasuunnitelman seuranta toteutetaan pääsääntöisesti niin, että **valvontatiimi** lukee toimintayksikön omavalvontasuunnitelman ja kommentoi tarvittaessa suunnitelmaa. Lisäksi Eloisan sisäisillä sähköisillä kyselyillä saatetaan kerätä tietoa toiminnasta ja toimintayksiköiden arjesta.

## Omavalvonnan seuranta

- [Eloisan omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelmat internetsivuilla](#)
- [Valvonnan yhteystiedot - Eloisa \(etelasavonha.fi\)](#)
  - Ensisijaisesti palaute annetaan suoraan hoitavalle henkilöstölle ja yksikön vastuuhenkilölle. Jos palvelussa on havaittavissa asiakas- ja potilasturvallisuuteen vaikuttava seikkoja, jotka eivät ole annetusta palautteesta huolimatta parantuneet, asiasta kannattaa olla yhteydessä hyvinvointialueen valvontatiimiin.

# Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla

## Tavoite



Laadukkaat palvelut, asiakas-turvallisuus hyvällä tasolla, vähemmän vaara-tapahtumia

Yksiköt

## Tiedon lähteet

### Raportointityökalun (vaaratilanne) ilmoitukset

- ilmoitukset epäkohdista ja niiden uhista
- ilmoitukset läheltä piti -tilanteista, vaaratilanteista, lääkepoikkeamista ja viallisista laitteista

### Asiakaspalautteet

- suulliset palautteet työntekijöille
- sähköiset palautteet

### Työntekijöiden kokemukset

- ennaltaehkäisevät toimet riskienhallintaan perustuen työntekijöiden kokemukseen

### Tiedolla johtamisen mittarit

- toiminnan mittarit

*Tiedon siirto ja kehittäminen tasojen välillä*

Eloisan taso

### Epäkohtailmoitukset

### Asiakaspalautteet

- Eloisan palautelomake
- Kansallinen vanhuspalveluiden kysely

### Kokemukset

- tiimien kehittämisideat, omavalvonnan tavoitteet

### Tiedolla johtamisen mittarit

- toiminnan mittarit
- asiakastytyväisyys

### Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat

### Valvonnan kyselyt

## Kehittämisen sykli

Tiedon seurannan sykli

Selite

Kuukausi-tasolla

Ilmoitukset / palautteet / kokemukset / mittarit käydään läpi yksikön palavereissa viikoittain tai kuukausittain.

tapahtuessa

Yksikön vastuhenkilö

Vuosi-tasolla

Johto tarkastelee vuoden aikana saatuja asiakaspalautteita, kuuntelee yksiköiden työntekijöiden kokemuksia ja seuraa tiedolla johtamisen mittareita.

Suunnitelmien päivittäminen vuosittain.

satunnaisesti

Valvontatiimi suorittaa.

## Käsittely

- Tunnistetaan korjaavat toimenpiteet, ja otetaan ne käyttöön arjen toiminnassa.
- Päivitetään omavalvonta-suunnitelmaan kehittämistoimenpiteet kerran vuodessa, ja otetaan korjaavat toimet käyttöön.

- Tunnistetaan palvelua koskevat korjaavat toimenpiteet, ja otetaan ne käyttöön palvelun kaikissa yksiköissä.
- Omavalvonta-ohjelman toteutumisen raportointi 4kk välein Eloisan nettisivuille.
- Vastuhenkilö käy epäkohtailmoitukset valvontatiimin kanssa läpi 4 kk:n välein

## Lopputulema

Arjen toiminnan kehittäminen nopealla sykillä palavereissa sovitun perusteella.

Yksikön kehittämis-suunnitelma julkaistaan omavalvonta-suunnitelmassa kerran vuodessa.

Yhtenäinen turvallinen ja laadukas toiminta, jossa riskienhallinta keskiössä.

Palvelussa yhteinen kehittämisen suunta.

# Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön/pisteiden esihenkilö

Paikka ja päiväys Mikkeli 15.2.2024/25.4.2024

Allekirjoitus Kirsi Kaskinen

# Liitteet

**1** – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

**2** – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

# Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

Tapaus	Ilmoitus	Henkilöstö	Asiakas tai lähipiiri	Linkki
<b>Toiminnan kehittäminen</b>	Palaute		X	Eloisan sähköisen palautelomakkeen osoitteessa: <a href="https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/palaute-etela-savon-hyvinvointialueelle/">https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/palaute-etela-savon-hyvinvointialueelle/</a>
<b>Asiakkaan tuentarve</b>	Huoli-ilmoitus <ul style="list-style-type: none"> <li>Ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta (ei suostumusta)</li> <li>Yhteydenotto sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen (apua tarvitsevan suostumus)</li> <li>Lastensuojeluilmoitus</li> <li>Ennakollinen lastensuojeluilmoitus</li> </ul>	X	X	Sähköinen lomake verkkosivuilla:
<b>Vaaratilanne</b>	Ilmoitus työntekijälle ja sähköisen lomakkeen kautta		X	Eloisan internetsivuilla osoitteessa: <a href="https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/asiakas-ja-potilasturvallisuus-ja-valvonta/oma-ilmoitus-vaaratilanteesta/">https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/asiakas-ja-potilasturvallisuus-ja-valvonta/oma-ilmoitus-vaaratilanteesta/</a> . Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
	vaaratilanne-ilmoitus	X		vaaratilanne ja yhteys toiminnasta vastaavalle taholle ja asiakas- ja potilasturvallisuustiimille Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
<b>Asiakkaan epäasiallinen kohtelu</b>	Muistutus		X	<a href="#">Muistutus Lomakkeet ja hakemukset - Eloisa (etelasavonha.fi)</a>
	Valvontalain mukainen ilmoitus	X		Tulostettava ja täytettävä lomake löytyy henkilöstön intrasta Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
<b>Palvelun laitteeseen / tarvikkeeseen liittyvä vaara</b>	Ilmoitus työntekijälle	X	X	Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
<b>Kodin palovaara tai muu onnettomuusriski</b>	Ilmoitus pelastusviranomaiselle	X	X	<a href="#">Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä   Pelastustoimi</a>
<b>Koti on terveystarve</b>	Ilmoitus terveystarvevalvontaan	X	X	Savonlinna: <a href="https://www.savonlinna.fi/asukas/terveysvalvonta/asumisterveys/">https://www.savonlinna.fi/asukas/terveysvalvonta/asumisterveys/</a> Mikkeli: <a href="https://mikkeli.fi/palvelut/ymparisto/ymparistoterveydenhuolto-2/asumisterveys-ja-sisailma/">https://mikkeli.fi/palvelut/ymparisto/ymparistoterveydenhuolto-2/asumisterveys-ja-sisailma/</a> Pieksämäki: <a href="https://keskisavonymparistotoimi.fi/terveysvalvonta/asumisterveys-2/">https://keskisavonymparistotoimi.fi/terveysvalvonta/asumisterveys-2/</a>
<b>Epäilty rikos</b>	Rikosilmoitus	X	X	<a href="#">Tee rikosilmoitus - asioi ensisijaisesti verkossa! - Poliisi</a>

# Koonti linkeistä lisätiedon pariin

## Eloisa:

- [Tietosuojaseloste](#) - Eloisan ylläpitämien asiakasrekisterien tietosuojaseloste
- [Omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelmat](#) – Eloisan sosiaalihuollon omavalvontaohjelma ja –suunnitelmat julkisesti nähtävillä
- [Valvonnan yhteystiedot](#) - yhteydenpidosta lisätietoja sivuilla

## Muut tahot:

- [Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026](#) – Sosiaali- ja terveysministeriö
- [Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille](#) - Valtioneuvosto
- [Henkilöstön rekrytointi kuntarekryn kautta](#) – Kuntarekry
- [Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden kielitaitovaatimukset](#) - Valvira
- [Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista](#) –Terveyden ja hyvinvoinnin laitos
- [Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#) – Tietosuojavaltuutetun toimisto