

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Aikuissosiaalityö- ja ohjaus Keskinen alue, Seinäjoki ja Isokyrö

Sisällys

1	Johdanto	4
2	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	5
2.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	5
2.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	5
3	Asiakasturvallisuus	7
3.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	7
3.2	Vastuu palveluiden laadusta.....	8
3.3	Asiakkaan asema ja oikeudet	8
3.3.1	Päätökset palvelusta.....	8
3.3.2	Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistaminen.....	9
3.3.3	Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet	9
4	Sosiaalityön ja asiakastyön sisällön omavalvonta	10
4.1	Ilmoitusten ja hakemusten käsittely	10
4.2	Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta	10
4.3	Palvelutarpeen arviointi.....	10
4.4	Asiakas-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma.....	11
4.5	Asiakastietojen kirjaaminen	11
4.6	Muistutusten käsittely.....	12
4.7	Sosiaalihuoltolain mukaan tehdystä päätöksestä valittaminen.....	13
4.8	Asiakkaan palveluihin pääsyn varmistaminen	13
4.9	Sosiaaliasiavastaava	14
4.10	Henkilöstö.....	14
4.11	Henkilöstön perehdytys	15
4.12	Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	15
4.13	Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja.....	16
4.14	Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö.....	16
4.15	Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys	17
4.16	Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste	17
4.17	Tietosuojavastaava.....	17
4.18	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	18
5	Omavalvonnan riskienhallinta	18
5.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	18
5.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	19
5.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	20

5.4	Ostopalvelut ja alihankinta	20
6	Omavalvontasuunnitelman vastuuhenkilöt, toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	21
6.1	Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaava henkilö tai henkilöt	21
6.2	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano	21
6.3	Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja seuranta.....	21
6.4	Omavalvontasuunnitelman julkisuus	21

1 Johdanto

Hyvinvointialueella on järjestämisvastuu asukkaidensa sosiaali- ja terveydenhuollosta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021). Hyvinvointialueella on oltava riittävä toimintakyky, osaaminen ja valmius sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä, ja sen on huolehdittava sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden saatavuudesta kaikissa tilanteissa. Järjestämisvastuunsa toteuttamiseksi hyvinvointialueella on oltava palveluksessaan toiminnan edellyttämä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstö, sekä hallinnollinen ja muu henkilöstö, asianmukaiset toimitilat ja toimintavälineet sekä muut tarvittavat toimintaedellytykset (612/2021, § 8).

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) on astunut voimaan 1.1.2024. Laki säätelee sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien omavalvontaa. Laki kokoaa yhteen sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvontaa koskevat säännökset ja vahvistaa palvelunjärjestäjien ja -tuottajien omavalvontaa sekä sen ensisijaisuutta. Palvelunjärjestäjän on valvottava toimintaansa siten, että sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden ja potilaiden tarve ja turvallisuus edellyttävät. Palvelunjärjestäjän on otettava toiminnassaan huomioon, että sosiaalihuollon asiakkaiden ja potilaiden palvelut toteutetaan yhdenvertaisesti (741/2023 § 23)

Omavalvonta on laadun hallintaa, riskienhallintaa sekä jatkuvuuden ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista. Omavalvonta on valvonnan ensisijainen ja tärkein muoto ja sillä tarkoitetaan sitä, että palvelujen järjestäjä ja tuottaja valvovat, seuraavat ja arvioivat oman toimintansa laatua, lainmukaisuutta ja turvallisuutta, sekä kuulevat asiakkaita ja potilaita laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvissä asioissa ottaen palautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Omavalvonnan tavoitteena on ehkäistä palvelutoiminnassa ilmeneviä epäkohtia, korjata puutteita sujuvasti ja vähentää valvontaviranomaisten tarvetta puuttua niihin jälkikäteisen valvonnan keinoin.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) § 26 edellyttää, että palvelunjärjestäjän ja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla. Omavalvontaohjelman osana on myös päivittäisen toiminnan sisältämät palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat.

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu soveltuvin osin Valviran Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta, Dnro V/42106/2023 8.5.2024 mukaisesti.

2 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

2.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja: Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue, Hanneksenrinne 7 60220 Seinäjoki

Toimintayksikkö: Aikuissosiaalityö ja -ohjaus, keskinen alue (Seinäjoki ja Isokyrö)

Aikuissosiaalityön ja -ohjauksen keskeisen alueen toimintayksikön vastaava:

Maarit Pasto, vastuuyksikköjohtaja

Aikuissosiaalityön ja -ohjauksen keskeisen alueen toimipisteiden yhteystiedot:

- Seinäjoen sote-keskus, Alvar Aallon katu 9 C, 60100 Seinäjoki
- Isonkyrön sote-keskus, Pohjankyröntie 136, 61500 Isokyrö
- Ikäkeskus, Valtionkatu 1, 60100 Seinäjoki
- Seinäjoen TYP, Frami, Kampusranta 9 C, 60320 Seinäjoki
- Pakolaispalvelut, Keskuskatu 32 I, 60100 Seinäjoki
- Y-talo, Koskenalantie 18, 60220 Seinäjoki

2.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Yksikkö toimii Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen työikäisten palvelujen viranomaistyöstä vastaavana yksikkönä ja järjestää työikäisille asiakkaille heidän tarvitsemiaan palveluja. Yksikön työhön kuuluu asiakkaiden ohjaus ja neuvonta, palvelutarpeen arvioinnit, suunnitelmallinen sosiaalityö ja -ohjaus, palvelujen järjestämisen ja toteutuksen suunnittelu, palvelupäätökset, suunnitelmien tarkistaminen ja asiakkuuksien päättäminen. Sosiaalityön ja -ohjauksen lisäksi yksikön taloudellisen tuen sosiaalipalveluja ovat toimeentulotuki, välitystililtä ja sosiaalinen luototus. Asiakkaita palvelee ajanvarauksella, puhelimitse ja etäyhteyksin.

Toimeentulotukea, sosiaalista luottoa ja työikäisten palveluita voi hakea kirjallisella ja sähköisellä hakemuksella. Yhteydenotto tai ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta voidaan tehdä suullisesti, kirjallisesti tai sähköisellä lomakkeella.

Aikuissosiaalityön palveluihin voi hakeutua tuen tarpeessa oleva henkilö.

Tuen tarpeen tilanteita ovat esimerkiksi arjessa selviytyminen, taloudelliset ongelmatilanteet, asumisen kysymykset, työllistymisen tukeminen, sosiaaliturvan hakeminen tai muutoin vaikea elämäntilanne.

Aikuissosiaalityön asiakkuusprosessi perustuu sosiaalihuoltolakiin ja palvelutarpeen arviointiin. Se on suunnitelmallista ja tavoitteellista työtä, joka mahdollistaa sujuvan arjen. Aikuissosiaalityössä pyritään vastaamaan työikäisen väestön palvelutarpeisiin sosiaalihuollon yleisin palveluin, täydentävällä ja ehkäisevällä toimeentulotuella sekä sosiaalisella luototuksella. Työskentelyssä tuetaan asiakkaita omaehtoiseen selviytymiseen sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin. Seinäjoen virastotalon toimipisteellä työskentelee viisi sosiaalityöntekijää ja kuusi sosiaaliohjaajaa. Yksi sosiaaliohjaajan työtehtävät sijoittuvat asiakasohjauksen puhelinneuvontaan, yhtenä päivänä viikosta työikäisten chat-palveluun vastaamiseen sekä yhteydenottojen ja ilmoitusten käsittelyyn. Kaksi sosiaalityöntekijää ja kaksi sosiaaliohjaajaa on erityisesti keskittynyt mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumis- ja avopalveluihin.

Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP) on verkostomainen yhteistoimintamalli, jossa hyvinvointialue, työ- ja elinkeinotoimisto sekä Kela osallistuvat yhdessä pitkäaikaistyöttömien työllistämistä edistävään palveluun. Asiakaskohderyhmä määräytyy TYP-laissa määriteltyjen kriteereiden perusteella. Asiakkuusprosessi perustuu monialaiseen palvelutarvearvioon. Pääsääntöisesti TYP asiakkuudessa on kyse pidempikestoisesta palvelusta. Asiakkaan palvelujakso voi sisältää työllistämistä edistäviä palveluja (esim. kuntouttava työtoiminta), Kelan kuntoutuspalveluja, työ- ja elinkeinopalveluja, työ- ja toimintakyvyn arviointia (esim. työnhakijoiden terveystarkastukset, työkyvyn tuen tiimi), sosiaali- ja terveystyöpalveluja tai muita työllistymistä edistäviä palveluja. Seinäjoen aikuissosiaalityöstä viisi sosiaaliohjaajaa työskentelee monialaisessa yhteispalvelussa, jossa Seinäjoen ja Ilmajoen kuntakokeilusta on työparina viisi omavalmentajaa. He varaavat aikoja myös muiden kuntakokeilun omavalmentajien kanssa yhdessä asiakkaiden kanssa aktivointisuunnitelmien laatimiseksi. Isossakyrössä sosiaaliohjaaja tekee TYP ja aktivointisuunnitelmiin liittyviä töitä TE-palveluista nimetyn asiantuntijan kanssa noin 20 % työajastaan. Isokyrö liittyy Seinäjoen ja Ilmajoen työllistymisalueeseen vuoden 2025 alkaen.

Pakolaispalvelut tarjoavat kotoutuville asiakkailleen kotoutumispalveluita, ohjausta sekä neuvontaa kaikkiin arkeen, perusturvaan ja palveluihin liittyvissä asioissa. Kotoutumispalveluita tarjotaan yhdessä monialaisen verkostoyhteistyön voimin. Pakolaistyö vastaa myös kiintiöpakolaisten vastaanottojärjestelyistä sekä koulutuksesta, konsultaatiosta ja tiedottamisesta pakolaisasioissa. Aikuissosiaalityön tiimistä yksi sosiaaliohjaaja työskentelee täysiaikaisesti samassa tiimissä Seinäjoen kaupungin pakolaispalveluiden kanssa.

Gerontologista sosiaalityötä toteutetaan keskisen alueen aikuissosiaalityössä ja -ohjauksessa siten, että Seinäjoella yksi sosiaalityöntekijä ja yksi sosiaaliohjaaja työskentelevät ikäkeskuksessa. Isonkyrön toimipisteellä gerontologista sosiaalityötä tehdään muun aikuissosiaalityön ohessa. Tavoitteena on vahvistaa ikääntyneiden hyvinvointia edistäviä olosuhteita, yhteisöjen toimivuutta ja ikääntyneiden toimintakykyisyyttä (Sosnet). Gerontologista sosiaalityötä tehdään tiiviissä yhteistyössä ikäpalveluiden kanssa ja osana työskentelyä on taloussosiaalityö.

Aikuissosiaalityöstä yksi sosiaaliohjaaja työskentelee erillisellä hankerahoituksella Seinäjoen sote-keskuksen Y-talolla vastaanottotiimissä. Vastaanottotiimin lääkärit ja hoitajat voivat varata potilaille vastaanottoaikoja sosiaaliohjaajalle ohjausta, neuvontaa ja alkukartoitusta varten. Tarvittaessa sosiaaliohjaaja voi tehdä myös toimeentulotuki ja palvelupäätöksiä. Vuoden 2023 alusta kesäkuuhun

2024 saakka tehtävää on hoitanut sosiaalityöntekijä. Tavoitteena on aikaisessa vaiheessa tarvittava apu ja tuki sekä ennaltaehkäistä pitkäaikaisia asiakkuuksia. Hankerahoitusta on tällä hetkellä kesäkuun loppuun 2025.

Aikuissosiaalityössä haluamme onnistua yhdessä asiakkaan kanssa. Keskeisiä toimintamuotoja yksilötyön lisäksi ovat verkostotyö ja ryhmämuotoiset tukitoimet yhdessä eri toimijoiden kanssa. Aikuissosiaalityö ja -ohjaus toimii kumppanuudessa asiakkaiden ja työikäisten muiden palvelujen kanssa. Kumppanuutta toteutetaan myös rajapintayhteistyönä kuntien kanssa mm. asumisen, työllisyyden ja osallisuuden sektoreilla. Taloussosiaalityössä teemme säännöllisesti yhteistyössä Kelan, ulosottolaitoksen ja talous- ja velkaneuvonnan kanssa Talousneuvola-palvelussa. Vuoden 2025 alussa tapahtuu muutto Kelan ja Seinäjoen kaupungin työllisyyspalveluiden kanssa yhteispalveluun ja -tiloihin eli niin sanottuun Kela-taloon. Tähän liittyen pilotoidaan yhteisvastaanottoja siten, että kiertävällä vuorolla kerran viikossa iltapäivisin sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaajat ovat mukana Kelan väistötiloissa tapaamassa asiakkaita.

3 Asiakasturvallisuus

Asiakkaan asioiden hoitaminen perustuu vapaaehtoisuuteen ja yhteiseen sopimiseen. Palveluja toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Asiakas- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan toiveet ja tottumukset, jotka huomioidaan kaikissa palvelujen toteuttamiseen liittyvissä asioissa.

3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihoiltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä hänen ihmisarvoaan loukata (sosiaalihuoltolaki 30§)

Aikuissosiaalityön ja -ohjauksen yksikön henkilöstö noudattaa omassa työssään lain ja asetusten lisäksi hyvinvointialueen arvoja, sosiaalihuoltolain toimintaperiaatteita ja arvoja sekä sosiaalihuollon eettisiä ohjeita.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen arvot ovat:

1. Asiakaslähtöisyys – Huomiomme on asiakastarpeissa, saatavuudessa ja sujuvissa palveluissa, kaikki ikä- ja asiakasryhmät huomioiden
2. Avoimuus ja yhdenvertaisuus – Kunnioitamme asiakkaitamme ja kollegoitamme, luottamusta rakentaen yhdessä yhteistyökumppaneidemme kanssa
3. Vaikuttavuus ja talous yhdessä – Otamme toiminnassamme huomioon sekä vaikuttavuuden että kustannukset
4. Uudistumiskyky ja kehitysmuutos – Kehitämme ja tuotamme palveluja joustavasti yhdessä toistemme ja kumppaneidemme kanssa

Palvelulupaus: Palvellen parasta, vierelläsi kun tarvitset

Aikuissosiaalityössä arvot tarkoittavat peruspalvelujen jatkuvaa kehittämistä asiakkaan osallisuuden ja omatoimisuuden parantamiseksi. Palvelujen saatavuuteen kiinnitetään erityistä huomiota. Työikäisten asiakasohjaus on puhelimitse tavoitettavissa ma-to klo 9-11 ja toimeentulotuen käsittelyyn liittyvä puhelin on avoinna samaan aikaan eli ma-to 9-11. Työikäisten maakunnallinen chat-palvelu on avoinna ma-to klo 12-14, jossa asiakkaiden kysymyksiin ja tiedusteluihin vastaa maakunnallisesti kiertävällä vuorolla asiakasohjauksesta neljä sosiaaliohjaajaa. Chat-palvelussa on mahdollisuus asioida vahvan tunnistautumisen kautta. Koko hyvinvointialueella järjestetään tasa-arvoisesti aikuissosiaalityön palveluja. Tavoitteena on, että asiakkaat ovat mukana palvelujen kehittämisessä. Hyvinvointialueen tavoitteena on käynnistää uudelleen kehittäjäasiakasryhmän toimintaa.

3.2 Vastuu palveluiden laadusta

Aikuissosiaalityön ja -ohjauksen vastuuhenkilöt ovat

Vastuuyksikköjohtaja	Maarit Pasto
Palveluyksikköjohtaja	Riitta Suojanen
Palvelualuejohtaja	Jutta Paavola

Jokaisella työntekijällä on omalta osaltaan vastuu tuottamansa palvelun laadusta ja omavalvonnasta.

3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

3.3.1 Päätökset palvelusta

Sosiaalihuoltolain 45 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä. Kiireellisiä toimenpiteitä koskeva asia on käsiteltävä ja päätös tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella viipymättä siten, ettei asiakkaan oikeus välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu. Muissa kuin kiireellisissä asioissa päätös on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen kun asia on tullut vireille.

Päätös on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tapauksissa ilman aiheetonta viivytystä. Päätös on kuitenkin toimeenpantava viimeistään 3 kuukaudessa asian vireille tulosta. Aika voi olla tätä pidempi, jos asian selvittäminen erityisestä syystä vaatii pidempää käsittelyaikaa tai toimeenpanon viivästykselle on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste.

Asian käsittelemisestä ja päätöksenteosta säädetään lisäksi hallintolaissa.

Aikuissosiaalityössä tehdään päätöksiä palvelutehtävän sosiaalipalveluista mukaan lukien toimeentulotuki ja sosiaalinen luotto.

3.3.2 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaan henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, kuulla asiakasta päätöksen teossa ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asian käsittelemisestä ja päätöksenteosta säädetään lisäksi hallintolaissa.

3.3.3. Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Palveluja toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteelle on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaiden tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Aikuissosiaalityössä ei ole itsemääräämisoikeutta rajoittavaa lainsäädäntöä.

3.3.4. Asiakkaan kohtelu

Asiakkaiden kohtelu pohjautuu sosiaalityön etiikkaan, arvoihin ja lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin. Nämä käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa jo perehdytysvaiheessa.

Yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Asiakkaan kuulemisesta ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä säädetään hallintolaissa (434/2003). Aikuissosiaalityötä ja -ohjausta toteutetaan siten, että asiakas osallistuu palvelutarpeen arviointiin, asiakkuuden suunnitteluun ja toteuttamiseen asiakkuuden kaikissa vaiheissa. Työ on arvoperustaltaan asiakaskeskeistä ja jokainen asiakas kohdataan ihmisarvoisena yksilönä.

Sosiaalihuoltolain mukaiset sosiaalipalvelut arvioidaan ja toteutetaan usein yhdessä eri toimijoiden kanssa. Periaatteena on, että asiakkaalle on nimetty sosiaalipalvelusta vastaava työntekijänä ja tarvittaessa myös omatyöntekijänä, joka kokoaa verkostot, laatii asiakirjat ja vastaa palveluiden kokonaisuudesta. Asiakkaan suunnitelmaan kutsutaan mukaan tarvittavat tahot, jolloin kyseessä on ns. yhteisasiakas. Asiakkaan edun mukaista on, ettei asiakkuutta siirretä tarpeettomasti palveluiden välillä, vaan eri palvelut liitetään asiakkaan tuen tarpeeseen.

Yksikössä on kiinnitetty huomiota toiminnan avoimuuteen, läpinäkyvyyteen, oikeudenmukaisuuteen ja tasapuoliseen kohteluun. Kaikki toiminta perustuu lainsäädäntöön ja sisäisiin ohjeisiin, joihin asiakkaalla on mahdollisuus perehtyä. Muun muassa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen soveltamisohjeet 1.1.2024 alkaen ovat julkisesti saatavissa hyvinvointialueen internetsivuilla.

4 Sosiaalityön ja asiakastyön sisällön omavalvonta

4.1 Ilmoitusten ja hakemusten käsittely

Sosiaalihuoltolain mukaiset yhteydenotot ja ilmoitukset käsitellään aikuissosiaalityön yksikössä 0-1vrk sisällä, mikäli asia on kiireellinen. Muissa tapauksissa ilmoitusten käsittelyajan aloittaminen on enintään 7 arkipäivää. Asiakasohjauksen sosiaaliohjaaja käsittelee tulleet yhteydenotot ja ilmoitukset, on yhteydessä asiakkaisiin ja tarvittaessa siirtää asian käsittelyn työnjaon mukaisesti eteenpäin sosiaaliohjaajalle tai sosiaalityöntekijälle.

Toimeentulotukihakemusten kohdalla ovat samat määräajat. Määräaikojen toteutumista seurataan yksiköissä. THL seuraa toimeentulotuen määräaikojen toteutumista. Määräajat ovat lakisääteisiä ja niiden noudattamiseen on kiinnitettävä erityistä huomiota.

4.2 Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

Toimeentulotuen määräaikoja seurataan valtakunnallisella tiedonkeruulla aina huhtikuun ja lokakuun osalta. Määräaika on kuitenkin noudatettava ja seurattava läpi vuoden. Käytössä on toimintatapa, jossa kuukausittain otetaan raportit määräaikojen toteutumisesta.

Etelä-Pohjanmaan aikuissosiaalityössä pidetään jokaisella alueella viikkotiimi. Tiimissä käsitellään toimeentulotuen määräajan tilannetta ja toteuttamista mm. poissaolojen ja lomien ajalla. Tulevia tarpeita pyritään ennakoimaan mahdollisimman hyvin, jotta määräaikojen noudattaminen ei vaarantuisi. Aikuissosiaalityön arvoihin kuuluu toteuttaa sosiaalipalvelua siten, että asiakkaat eivät joudu kohtuuttomasti odottamaan.

Vuoden 2023 ja 2024 aikana lakisääteiset käsittelyajat ovat ajoittain ylittyneet työntekijäresurssivajeen ja asiakastietojärjestelmän haasteiden vuoksi. Toimipisteiden välistä yhteistyötä on alkuvuoden 2024 aikana kehitetty siten, että eri toimipisteiden henkilöstöllä on valmius muun muassa toimeentulotuen käsittelyyn, jolloin ruuhkahuipuissa työtä voidaan järjestellä tarpeiden mukaisesti. Myös pidempiaikaisiin poissaoloihin on palkattu määräaikaisia viranhaltijoita. Vastuuyksikköjohtajan ja jokaisen viranhaltijan tehtävä on seurata ja tiedottaa mikäli käsittelyajat uhkaavat ylittyä, että tähän pystyttäisiin työjärjestelyin vaikuttamaan.

Kehitämme osaamista nyt erityisesti suhteessa SosiaaliLifeCare -asiakastietojärjestelmään. Ohjelmasta johtuvat virheet käydään läpi, jotta ne saadaan korjattua. Yhteisen ohjelman myötä tilastoinnin ottaminen kuukausittain koskien koko aluetta tulee mahdolliseksi ja se parantaa asian hallittavuutta.

4.3 Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen riittävä arviointi edistää asiakkaan oikeuksien toteutumista ja laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa.

Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky.

Aikuissosiaalityön palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan lisäksi koulutukseen ja työelämään osallistuminen ja muu osallisuuden merkitys, taloudellinen kokonaistilanne ja asuminen sekä kotiin annettavan tuen tarve. Arviointia tehdään tarpeen mukaan moniammatillisesti ja verkostotyön keinoin.

4.4 Asiakas-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma

Suunnitelma on tehtävä ilman aiheetonta viivytyksiä, kun henkilön toimintakyky on arvioitu ja sen perusteella palvelujen tarve on selvitetty. Asiakkaan tarpeiden mukainen palvelukokonaisuus määritellään yhdessä. Asiakkaan kanssa neuvotellaan vaihtoehtoja ja hänen oma näkemyksensä kirjataan suunnitelmaan. Asiakassuunnitelma koostuu asiakkaan palvelujen tarpeista, hänen kanssaan suunnitelluista tavoitteista ja niiden saavuttamiseksi tehtävistä toimista tai tilanteen ratkaisemiseksi valituista keinoista tai palveluista. Suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään. Suunnitelman toteutukseen sisältyy myös asiakkaan tilanteen seuranta, kokemusten kirjaaminen ja toiminnan vaikutusten jatkuva kirjallinen arviointi. Aikuissosiaalityön oma työntekijä pitää yhteyttä ja tapaa asiakasta palvelun toteuttamisen aikana.

Mikäli asiakkaan ja viranhaltijan näkemykset poikkeavat toisistaan, kirjataan myös tämä suunnitelmaan. Yhdessä pyritään saamaan aikaan toimivat palvelut. Mikäli asiakkaan tarvitsemaa tukea ja palvelua ei ole saatavilla, asiaa viedään eteenpäin toiminnan kehittämiseksi. Muita vastaavia palveluja järjestetään asiakkaalle.

Aikuissosiaalityön suunnitelma on sosiaalihuollon suunnitelma. Se voi olla esimerkiksi aktivointisuunnitelma, perusosan alentamisen yhteydessä tehty suunnitelma, kotoutumissuunnitelma tai suunnitelma sosiaalisesta kuntoutuksesta. Sosiaalisen kuntoutuksen palvelut suunnitellaan aina asiakkaan tavoitteesta ja tarpeesta lähtien siten, että ne muodostavat tarvittavien palveluiden kokonaisuuden.

Toimeentulotuessa tai sosiaalisessa luototuksessa asiakassuunnitelmaa ei välttämättä tarvita, mikäli tuki on luonteeltaan vain täydentävää tai tilapäistä. Suunnitelma tehdään, jos tuen myöntäminen perustuu sosiaalihuollolliseen muuhun suunnitelmaan tai katsotaan muuten tarpeelliseksi.

4.5 Asiakastietojen kirjaaminen

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaalipalveluissa käytetään SosiaaliLifeCare -asiakastietojärjestelmää. Gerontologista sosiaalityötä tekevät sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja sekä erillisellä hankerahoituksella Seinäjoen sote-keskuksessa Y-talolla vastaanottotiimissä työskentelevä sosiaaliohjaaja käyttävät lisäksi TerveysLifeCare-potilastietojärjestelmää.

Aikuissosiaalityön palvelujen sosiaalityössä noudatetaan asiakastietojen kirjaamisessa lakia sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015) ja sen velvoitteita. Tämän lisäksi sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan on huomioitava myös kirjaamista säätelevät muut lait. Asiakastietojen käsittelyyn sovelletaan lisäksi, mitä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetussa laissa (784/2021), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000), viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999), hallintolaissa (434/2003), tietosuojalaissa (1050/2018), väestötietojärjestelmästä ja Väestörekisterikeskuksen varmennepalveluista annetussa laissa (661/2009), arkistolaissa (831/1994) sekä laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992).

Sosiaalihuollon ammattihenkilöt sekä muu asiakastyöhön osallistuva henkilöstö ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne lain sosiaalihuollon asiakirjoista 5 §:n mukaisesti.

Velvollisuus kirjata asiakastiedot alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Tieto asiakkuuden päättymisestä on kirjattava asiakasasiakirjaan. Kirjaukset on tehtävä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Mikäli alan opiskelija tekee kirjauksia, ne vahvistaa hänen puolestaan aina oma ohjaaja.

Aikuissosiaalityön palvelujen sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat kirjaavat asiakkaiden tiedot niitä säätelevien lakien mukaisesti. Tiedot kirjataan asiakastietojärjestelmään, josta ne tulevat jatkossa siirtymään asiakkaan OmaKanta-palveluun. Sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat sekä etuuskäsittelijä ilmoittavat esille tulleet riskit tai epäkohdat asiakastietojen kirjaamisen toteutumisessa esihenkilöille ja tarvittaessa kukin velvollinen tekemään ilmoituksen Tietohallintoon. Työntekijöitä tuetaan kirjaamisessa ja Kanta-siirtymisessä. Asiakastietojen kirjaamisen toteutumista seurataan. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella asiakastietojen kirjaamisen laatua ylläpidetään myös asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjien ja koulutettujen kirjaamisvalmentajien toimesta sekä erikseen järjestettävillä tehotuki-teamseillä, infotilaisuuksin ja moodle-koulutuksella. Yksilön henkilöstössä on myös koulutettuja kirjaamisvalmentajia.

4.6 Muistutusten käsittely

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalityön toimialuejohtajalle. Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen kirjaamon kautta.

Hyvinvointialueen nimeämä sosiaaliasiavastaava avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutus on kirjattava ja käsiteltävä asianmukaisesti. Sosiaalityön johtava viranhaltija antaa muistutukseen vastauksen perusteluineen. Vastaus annetaan kohtuullisessa ajassa muistutuksen

tekemisestä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on yksi kuukausi.

Muistutuslomake löytyy hyvinvointialueen sivuilta www.hyvaep.fi/tietoja ja ohjeita>potilaan ja asiakkaan oikeudet> muistutukset sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Kantelu tehdään aluehallintovirastoon tai Valviraan vapaamuotoisesti tai lomakkeella. Kantelussa tulee esittää käsitys siitä, millä perusteilla sosiaalihuollossa tapahtunutta menettelyä on pidettävä virheellisenä. Kantelussa on riittävästi yksilöitävä kantelun kohteena oleva menettely ja ajankohta. Kahta vuotta vanhemmasta asiasta tehtyä hallintokantelua ei tutkita, ellei siihen ole erityistä syytä. [Sosiaali- ja terveyspalvelut - Valvonta ja kantelut - Henkilöasiakas - Aluehallintovirasto \(avi.fi\)](http://www.hyvaep.fi/tietoja)
[Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonta | Valvira](http://www.hyvaep.fi/tietoja)

Lisäksi eduskunnan oikeusasiamiehen puoleen voi kääntyä kun epäilee, että viranomainen tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan tai jos kantelija epäilee, että perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti.

[Kantelu oikeusasiamiehelle \(oikeusasiamies.fi\)](http://www.oikeusasiamies.fi)

4.7 Sosiaalihuoltolain mukaan tehdystä päätöksestä valittaminen

Sosiaalihuoltolain perusteella tehtyjen päätösten, sekä myönteisten että kielteisten päätösten, mukana tulee ohjeet muutoksenhakuun. Sosiaalihuoltolain perusteella tehtyyn päätökseen tyytymätön voi hakea muutosta. Ohjeissa kerrotaan muutoksenhaun muoto ja määräajat, joita on noudatettava tai muutoin muutoksenhaun mahdollisuus raukeaa. Lisätietoja muutoksenhausta voi kysyä päätöksen tehneeltä viranhaltijalta tai sosiaaliasiavastaavalta.

4.8 Asiakkaan palveluihin pääsyn varmistaminen

Hyvinvointialueella on kehitetty vuoden 2024 aikana sekä asukkaille että ammattilaisille suunnattuja uusia digitaalisia palveluita. Digipalveluita käyttöönottamalla uudistetaan ja yhtenäistetään Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen palvelukokonaisuuksia ja -ketjuja, joiden tavoitteena on asiakkaiden yhdenvertainen mahdollisuus tavoittaa tarvitsemansa palvelu asuinpaikasta riippumatta. Digipalvelut toimivat nykyisten palveluiden rinnalla tilanteissa, joissa ei vaadita fyysistä kohtaamista. Digipalveluita käyttöönotetaan ja laajennetaan asteittain. Etelä-Pohjanmaalla tarjottavia digitaalisia palveluita ovat muun muassa sosiaali- ja terveyspalveluiden chat-palvelu, sähköinen ajanvaraus, asiakaspalautejärjestelmä ja etävastaanotto.

Sosiaalihuollon ammattilaisen tavoittamisen helpottamiseksi yksikössä muokataan lisäksi puhelinpäivystysaikoja havaitun asiakastarpeen perusteella. Päivystysnumerot ovat julkisesti saatavilla hyvinvointialueen internetsivulla hyvaep.fi. Vuonna 2024 palveluajat ja -numerot ovat

- Työikäisten asiakasohjaus 040 6367 999 ma-to klo 9-11
- Toimeentulotuen käsittelyyn liittyvät asiat 050 465 9932 ma-to klo 9-11

Toimintayksiköissä on vuoden 2024 aikana otettu käyttöön Vihta-ajanvarausjärjestelmää. Se mahdollistaa muun muassa kiireaikojen tehokkaampaa resursointia.

4.9 Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita ja heidän läheisiään heitä askarruttavissa asioissa. Ensisijaisesti ongelmallista asiaa kannattaa selvittää ensin omassa toimipisteessä asiakasta hoitaneen työntekijän ja vastuuyksikköjohtajan kanssa. Jos asia ei näin selviä, voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan. Tarvittavat yhteystiedot on saatavilla myös kyseisestä toimipisteestä.

Sosiaaliasiavastaava

- neuvoo asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa muistutuksen teossa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvityksen vuosittain kuntayhtymälle.

Kun asiakas kokee tulleen väärin kohdelluksi julkisessa tai yksityisessä sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan, hän voi olla yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiavastaavaan voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden omaiset ja läheiset, muut kuntalaiset ja sosiaalihuollon asiakkaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue, sosiaalivastaava:

Henna Lammi
Sosiaaliasiavastaava

Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30–10.00
puh. 06 415 4111 (vaihde).

4.10 Henkilöstö

Toimintayksikössä on yksikön asiakastarpeita vastaava henkilöstö. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelurakenne, palvelujen tuottaminen ja saatavuus sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät.

Sosiaalihuollon ammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaitoja- ja -tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan. Henkilöstösuunnittelussa

otetaan huomioon sosiaalihuollon ammattihenkilölain ja sosiaalihuoltolain säädökset. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

Aikuissosiaalityön yksikössä tarkistetaan ennen päätöstä palvelukseen ottamista, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Edellytetään, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Kaikki palveluksessa olevat työntekijät täyttävät pätevyysvaatimuksen ja ovat rekisteröityneet.

Toimintayksikön henkilöstö:

- Vastuuyksikköjohtaja
- Sosiaalityöntekijät 7 (6 laillistettua + 1 sijaispätevä sosiaalityön opiskelija)
- Sosiaalihoajaajat 15 + 1 määräaikainen sijainen + 1 sosiaalihoaja kehittämissuunnitelmassa hankerahoituksella (kaikki laillistettuja sosionomeja)
- Etuuskäsittelijät 2 (toinen etuuskäsittelijä 50% työajalla)
- Toimistosihteerit 3 (yksi työntekijä 50% työajalla)

4.11 Henkilöstön perehdytys

Hyvinvointialueella on laadittu yleinen perehdytysohjelma, jota käydään läpi työ- tai virkasuhteen alussa yhdessä esihenkilön kanssa. Sisäisen intran asiakirjahausta löytyy perehdytyskortti, joka on tehty apuvälineeksi uusien sote-työntekijöiden perehdytykseen. Yksikkökohtaisia asioita kortissa ei ole. Korttia saa muokata omaan yksikköön soveltuvaksi.

Yksityiskohtaista perehdytys- ja koulutusaineistoa muun muassa käytettäviin järjestelmiin ja toimipaikkakohtaisiin käytänteisiin liittyen on tallennettu yhteiseen Teams-kansioon sekä hyvinvointialueen sisäiseen intraan.

Aikuissosiaalityö ja -ohjausyksikössä on tavoitteena laatia vuoden 2024 aikana yksikkökohtainen, systemaattinen perehdytysohjelma henkilöstöltä tulleen palautteen mukaan.

4.12 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Keväällä 2024 on aloitettu sosiaalityön ja -ohjauksen tilan tarkastelu. Kerättyä tietoa on käsitelty Työikäisten palveluiden johtoryhmässä. Hyvinvointialueilla on tunnistettu, että kriittisten lakisääteisten sosiaalihuollon palveluiden turvaamiseksi sosiaalityön ja sosiaalihoituksen sekä sosiaalihuollon palvelutehtäviä tulee hyvinvointialueella varmistaa ja vahvistaa. Henkilöstön saatavuus, ja tehtävien ja virkojen täyttö on jo pitkään ollut haastavaa. Samanaikaisesti on tunnistettu uudessa organisaatiossa sosiaalihuollon tehtävänkuvissa päällekkäisyyttä.

Osana koko hyvinvointialueen UTV-ohjelmaa ja sen vakiinnuttamis-, toimeenpano- ja kehittämisohjelmaa syksyllä 2023 on päätetty sosiaalityön ja sosiaalihoituksen (ml. terveysosiaalityö) resurssin kokonaisuuden uudelleen allokoinnista ja tähän liittyvästä selvitystyöstä. Tarkoituksena ja tavoitteena on saada sosiaalityön ja sosiaalihoituksen resurssit kohdennettua oikein ja siten, että hyvinvointialue pystyy vastaamaan lakisääteisiin tehtäviin sosiaalihuollon osalta.

4.13 Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvä tiedonhallintatapa edellyttää, että tietojen käsittely on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen arkistointiin ja hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on tietosuojaselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilökisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan.

Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000) ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Aikuissosiaalityön yksikkö käsittelee asiakirjoja siten kuin tietosuojalaissa (1050/2018), asiakaslaissa, laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015), laissa sosiaalihuollon ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Kirjalliset, paperiset asiakastiedot, niiltä osin kun niitä vielä on olemassa, säilytetään lukollisissa kaapeissa asiakaskohtaisissa kansioissa. Päättyneiden asiakassuhteiden asiakaskansiot tulee siirtää arkistoon. Asiakastietoja kirjataan Lifecare sosiaalihuolto tietojärjestelmään, johon kirjaudutaan henkilökohtaisella varmennekortilla. Asiakasasiakirjojen kantaan arkistointi tapahtuu niin ikään asiakastietojärjestelmässä varmennekortilla toimien.

Asiakkaan suostumus tietojensa käsittelyyn pyydetään kirjallisesti palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman sekä suunnitelman toteuttamisen vaiheissa tarpeen mukaisen yhteistyön toteuttamiseksi, esim. verkostoneuvottelun järjestämistä varten. Suostumus on yksilöity ainoastaan mainittuun tarkoitukseen. Suostumus kirjataan asiakastietojärjestelmään.

4.14 Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilökisteri tai -rekistereitä, tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä

rekisteröidyn oikeuksista. Asiakkaiden informointi toteutetaan verkkosivustolle kootun tiedon avulla. Lisäksi informoinnit toteutetaan lomakkeissa.

Asiakkaan asioiden hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat saavat käsitellä asiakasasiakirjoja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät. Esihenkilö määrittelee käyttöoikeuden. Sähköisessä asiakastietojärjestelmässä on käyttöoikeuksien hallintajärjestelmä, jonka avulla kullekin käyttäjälle voidaan määritellä tämän tehtävien mukaiset käyttöoikeudet asiakasasiakirjoihin ja asiakastietojärjestelmän eri toimintoihin. Sähköisten asiakastietojärjestelmien käyttäjän voi yksilöidä ja tunnistaa siten, että käyttäjä todennetaan yksiselitteisesti.

Asiakasasiakirjoihin merkitään asiakkaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset sekä laajuudeltaan riittävät tiedot. Merkinnät ovat asiakkaan kannalta selkeitä ja ymmärrettäviä. Asiakasasiakirjamerkinnät laaditaan niin, että asian tai tiedon lähde sekä mielipiteen esittäjä mainitaan kirjauksissa. Sosiaalihuollon monialaisuus ja moniäänisyys dokumentoidaan.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Lomakkeet löytyvät www.hyvaep.fi/tietoa ja ohjeita>tietosuoja>rekisteröidyn oikeudet ja niiden toteuttaminen. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

4.15 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys

Perehdytyksessä käsitellään tietosuoja-asioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset. Henkilöstöhallinto on laatinut ohjeet palvelussuhdeasioiden käsikirjaan. Kaikki työntekijät ovat suorittaneet tai suorittavat arjen tietosuojakoulutuksen ja tarvittavia lisäkoulutuksia.

4.16 Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste

Rekisteriselosteet ovat nähtävissä hyvinvointialueen internet sivuilla.

[www.hyvaep.fi/hyvinvointialue>asiakirjajulkisuuskuvauks>rekisteri-ja tietosuojaselosteet](http://www.hyvaep.fi/hyvinvointialue>asiakirjajulkisuuskuvauks>rekisteri-ja_tietosuojaselosteet).

4.17 Tietosuojavastaava

Tietosuojavastaava toimii henkilötietojen käsittelyä valvovana tahona. Tietosuojavastaavan tehtävänä on organisaation erityisasiantuntijana auttaa rekisterinpitäjää saavuttamaan hyvä henkilötietojen käsittelytavan ja mahdollisten erityislakien edellyttämä korkea tietosuojan taso, jonka avulla voidaan rakentaa ja säilyttää luottamus rekisteröidyn ja rekisterinpitäjän välille.

Tietosuojavastaavan tehtävänä on antaa asiantuntija-apua sekä organisaation henkilöstölle että ennen kaikkea johdolle, jolla on viimekätinen vastuu rekisterinpitäjänä henkilötietojen käsittelystä.

Asiakas voi tehdä tietosuojavastaavalle tieto- tai selvityspyynnön: Potilastietorekisterin käyttäjälokitietojen tietopyyntö tai Selvityspyyntö potilastietojen käsittelystä.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot: tietosuojavastaava@hyvaep.fi, puh. 050 474 2672

4.18 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Toimipistekohtaisia asiakaspalautteita ei ole kysytty systemaattisesti. Yksikkö- ja palvelukohtaisen asiakaspalautteen antamiseen on mahdollisuus sähköisesti osoitteessa hyvaep.fi/palaute. Asiakaspalautetta saadaan lisäksi mm. asiakastapaamisten ja asiakaskäyntien yhteydessä sekä oikaisuvaatimusten muodossa. Lisäksi asiakaspalautetta tulee työntekijöille ja esihenkilöille puhelimitse, sähköpostilla ja kirjeitse. Saadut palautteet käydään läpi säännöllisissä tiimipalaverissa ja tarvittaessa henkilökohtaisesti. Saadut palautteet huomioidaan toiminnan ja työskentelytapojen kehittämisessä.

5 Omavalvonnan riskienhallinta

5.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskinhallinta on olennainen osa omavalvontaa. Riskien ennalta ehkäiseminen tapahtuu tunnistamalla mahdolliset riskit ja ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen uhkaavat vaarantua. Riskinhallinnalla organisaatio oppii mm.

- tunnistamaan toiminnassa kriittiset työvaiheet ja epäkohdat, joihin tarttumalla riskien toteutuminen voidaan ehkäistä tai lieventää niiden seurauksia
- ymmärtämään ja hallitsemaan paremmin yksiköiden työtehtäviä sekä yksikön ja organisaation perustehtävää
- miten organisaatio toimii ja miten sen tulisi toimia turvallisuuden näkökulmasta.

Riskinhallinta on jatkuvaa arviointia ja kehittämistä. Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Jatkuva arviointi ja kehittäminen tarkoittavat, että yksikön toiminnassa huomioidaan jatkuva muutos ja sen aiheuttamat mahdolliset uudet turvallisuusriskit. Toimivan omavalvonnan avain on organisaation avoin ilmapiiri, joka mahdollistaa virheiden esille ottamisen ja siten toiminnan kehittämisen. Turvallisuuden edistäminen ja riskinhallinta kuuluvat jokaisen työntekijän työnkuvaan. Haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Tätä varten hyvinvointialueella on käytössä HaiPro-vaaratapahtumajärjestelmä. Järjestelmään on pääsy koko henkilöstöllä hyvinvointialueen sisäisen intran kautta.

Aikuissosiaalityön yksikössä on laadittu riskienarviointi, jota päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan. Riskienarviointi on tallennettu HaiPro -vaaratapahtumajärjestelmään. Riskienarviointi on päivitetty edellisen kerran 13.10.2023.

5.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esihenkilölleen. Vaaratapahtumista työntekijät tekevät ilmoituksen HaiPro -tietojärjestelmään. Haittatahtumien ja läheltä piti-tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esihenkilöllä ja työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Sosiaalihuoltolain edellyttämänä työntekijöiden on viipymättä ilmoitettava työnantajalle havaitessaan epäkohdan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa:

- epäkohdan
- tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa
- tai muun lainvastaisuuden.

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.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Asiakkaiden ilmoittamat epäkohdat tai laatupoikkeamat ilmoitetaan aikuissosiaalityön vastuuyksikköjohtajalle, palveluyksikköjohtajalle ja palvelualuejohtajalle. Ne käsitellään tarpeen mukaisessa laajuudessa.

Haittatahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa läheisten kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatahtuma, asiakasta tai asianosaista informoidaan korvausten hakemisesta. Vastuuyksikköjohtaja keskustelee asianosaisten kanssa tilanteesta ja ohjaa tarvittaessa tuen piiriin. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössä varhaisen tuen keskustelu. Vaara- ja uhkatilanneilmoitukset ilmoitetaan aina työsuojeluun.

Toimitilojen turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat sisältävät pelastuslain ja työturvallisuuslain edellyttämät asiat. Nämä erilliset suunnitelmat sisältävät tiedot siitä, millä tavalla vaaratilanteita ennaltaehkäistään, miten niihin varaudutaan ja millä tavalla tapahtuvissa onnettomuustilanteissa toimitaan.

Aikuissosiaalityön sosiaalityössä toteutetaan vaarojen arviointia, jonka tarkoituksena on uhka- ja vaaratilanteiden ennalta ehkäisy, turvallisuuspoikkeamien havaitseminen, ohjeiden ylläpitäminen, tiedottaminen ja turvallisuuden seuranta. Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti. Myös työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioida niiden terveydellinen merkitys.

Aikuissosiaalityön henkilöstön koulutus ja työyhteisölle laadittavat turvaohjeet sekä tekniset turvajärjestelmät ovat ensisijaisia keinoja vaara- ja uhkatilanteisiin varautumisessa. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen toimipisteen turvallisuusjärjestelyihin, turvallisuussuunnitelmiin ja turvaohjeisiin on välttämätöntä. Turvallisuusongelmien tunnistaminen ja avoin keskustelu tiimeissä luo pohjan turvallisuuskulttuurille. Tarvittaessa käytetään vartiointipalveluja.

Pyydämme toimistossamme asioivia ilmoittamaan havaitsemansa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan aikuissosiaalityön johtajalle. Asiakastyötä tekevät kuulevat asiakaspalautteen muodossa myös riskien tunnistamiseen liittyviä asioita.

Hyvinvointialueen asiakkailta on mahdollisuus tehdä ilmoitus vaaratilanteesta lomakkeella internet-sivujen kautta.

5.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Henkilökunnalla on mahdollisuus työn vaarojen selvittämiseen ja arviointiin henkilöstön intrasta löytyvän WPro – Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi -työkalun kautta.

Arkityössä riskit tulevat luontevimmin esiin ja niihin kiinnitetään omavalvonnallinen huomio. Ns. virheet ja riskitilanteet ovat oppimisen paikkoja. Yksikössä kiinnitetään erityistä huomiota avoimeen ja luottamukselliseen keskusteluilmapiiriin siten, että haastavissakaan tilaneissa ei haeta syyllisiä, vaan mahdollisuutta oppia ja parantaa toiminnan laatua.

5.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Aikuissosiaalityössä ja toimeentulotuessa ei ole oman kilpailutuksen kautta tehtyjä ostopalveluja. Hyvinvointialueen organisaatiossa asumispalvelujen sekä työllistymistä ja osallisuutta edistävien palvelujen osalta kilpailutukset on tehty ja kuvattu ko. palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmissa.

Hyvinvointialueen toimielin ohjaa ja valvoo alueellaan tuotettuja yksityisiä sosiaalipalveluja (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 2011/922). Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue valvoo yksityisten palveluntuottajien toimintaa yhteydenpidon, asiakaspalautteen ja valvontakäyntien muodossa.

6 Omavalvontasuunnitelman vastuuhenkilöt, toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

6.1 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelmien toteutumista valvoo ja suunnitelmat hyväksyy palvelualuejohtaja Jutta Paavola.

Käytännön suunnittelutyötä koordinoivat palveluyksikköjohtaja Riitta Suojanen ja vastuuyksikköjohtaja Maarit Pasto.

Suunnittelutyön käytännön toteutuksesta vastaavat palveluyksikköjohtaja, vastuuyksikköjohtaja ja henkilöstö.

6.2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano

Omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakastyössä oleellista on henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan, sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista.

Aikuissosiaalityön ja -ohjauksen keskisellä alueella järjestetään säännöllisesti joka toinen torstai alueen yhteinen tiimipalaveri, johon koko henkilöstö osallistuu joko paikan päällä Seinäjoen sosiaalivirastossa tai Teams-yhteydellä. Vakiintuneella kokouskäytännöllä varmistetaan osaltaan henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan sekä omavalvontasuunnitelmaan tehtävien päivitysten asianmukainen toteutuminen ja tiedotus. Omavalvontasuunnitelman muutoksista tiedotetaan tiimipalaverin lisäksi tarvittaessa yksikön esihenkilön toimesta sähköpostitse toimitettavalla tiedotteella. Päivitetty omavalvontasuunnitelma on henkilöstön saatavilla yhteisellä Teams-alustalla.

6.3 Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa, tai aina kun tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutostarpeita. Omavalvonnassa havaitut puutteet toiminnassa korjataan mahdollisimman pikaisesti. Puutteiden raportointi on jokaisen työntekijän vastuulla. Korjausten toteutumisesta tai korjaustarpeen eteenpäin tiedottamisesta vastaa viime kädessä yksikön esihenkilö eli vastuuyksikköjohtaja.

6.4 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä toimipisteiden asiakastiloissa ilmoitustaululla tai muutoin siten, että asiakkaat ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 26 § edellyttää, että palvelunjärjestäjän on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla julkisuutta edistävällä tavalla. Palveluntuottajan omavalvontaohjelma kattaa kaikki palveluntuottajan yksiköt. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen julkiselta internetsivulla osoitteessa hyvaep.fi/hyvinvointialue/omavalvonta/ on julkaistu ajantasainen

- Omavalvontaohjelma
- Valvontasuunnitelma
- Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma

Hyväksytty 15.8.2024
palvelualuejohtaja
Jutta Paavola
Työikäisten palvelut