



# Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

## Pohjanmaan hyvinvointialue

Palvelukokonaisuuden nimi	Vammaispalvelut
Hyväksyjä	Petra Isosalo, vammaispalvelupäällikkö
Allekirjoitus	
Hyväksymisajankohta	
Versionumero ja pvm Aiempien versioiden päiväykset (aiempia versiota tulee säilyttää seitsemän vuotta)	Versionumero 1, 5.5.2023
Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä	<a href="https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/tietoa-meista/se-losteet-ja-dokumentit/omavalvontaohjelma/">https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/tietoa-meista/se-losteet-ja-dokumentit/omavalvontaohjelma/</a> Vammaispalvelun toimipisteiden ilmoitustaulut

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	3
2 PALVELUNTUOTTAJA JA PALVELU .....	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	4
3.1 Toiminta-ajatus .....	4
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet .....	4
4 RISKIENHALLINTA .....	5
4.1 Johdon, esihenkilön ja henkilöstön vastuu riskienhallinnassa .....	6
4.2 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen .....	6
4.3 Läheltä piti -tilanteiden ja poikkeamien analysointi .....	7
4.4 Korjaavat toimenpiteet ja vahinkojen toistumisen estäminen .....	7
4.5 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus .....	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	9
5.1 Palvelutarpeen arviointi .....	9
5.2 Omatyöntekijä .....	9
5.3 Asiakassuunnitelma .....	10
5.4 Toteuttamissuunnitelma .....	10
5.5 Asiakastyön kirjaaminen .....	11
5.6 Oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun .....	11
5.7 Asiakkaiden ja heidän omaisten tai läheisten osallisuus .....	12
5.8 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttäminen .....	12
5.9 Monialainen yhteistyö .....	13
5.10 Muistutus ja sosiaali- ja potilasasiamiehen tuki .....	13
6 HENKILÖSTÖ .....	14
6.1 Henkilöstörakenne ja henkilöstömitoitus .....	14
6.2 Henkilöstön rekrytointi, kielitaito ja työluva .....	14
6.3 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus .....	15
7 OMAVALVONTASUUNNITELMAN VASTUUHENKILÖ, PÄIVITYS, JULKISUUS JA SEURANTA .....	15
10 LIITTEET .....	17

## 1 JOHDANTO

Sosiaalihuollossa omavalvontasuunnitelma tehdään sosiaalihuoltolain 47 § (1301/2014) pohjalta: *Sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Omavalvontasuunnitelmaa on käytettävä myös asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden jatkuvaa seuranta varten. Omavalvontasuunnitelman toteutumista on seurattava asiakkailta ja heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Palveluja on kehitettävä henkilöstön riittävyyden seurannan ja palautteen perusteella.*

Erityslainsäädäntö tukee myös omavalvontasuunnitelman laatimiseen, esim. vanhuspalvelulaki (980/2018, 23 §), sekä Valviran omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta koskeva määräys (1/2014).

## 2 PALVELUNTUOTTAJA JA PALVELU

**Palvelutuottaja:** Pohjanmaan hyvinvointialue  
**Y-tunnus:** 3221324-6  
**Kunta:** Vaasa, Hietalahdenkatu 2-4, 65100 Vaasa

### Palvelukokonaisuus

Nimi: Vammaispalvelut

Osoite 1: Strenberginkatu 1 D PL 111 68600 Pietarsaari

Osoite 2: Korsholmanpuistikko 44, 4.krs PL 241

Kaupunki/kunta/Osoite 1: Kruunupyy, Luoto, Pedersöre, Pietarsaari, Uusikaarlepyy, Vöyri

Kaupunki/kunta/Osoite 2: Mustasaari, Laihia, Vaasa, Maalahti, Korsnäs, Närpiö, Kaskinen, Kristiinankaupunki

### Palvelumuoto: Toiminta-alue, palvelumuoto ja sen laajuus

Toiminta-alue sosiaalihuollossa: Vammaispalvelut, omaishoidontuki alle 65 v.

Palvelumuoto: sosiaalityö

Toiminnan laajuus: Vammaispalvelu: 6489 asiakasta, omaishoidontuki: asiakasmäärä ei raportoitavissa

### Palvelukokonaisuuden vastuhenkilö

Nimi, titteli/ koulutus: Petra Isosalo, vammaispalvelupäällikkö / yhteiskuntatieteiden maisteri YTM

Puhelin: 0404840156 S-posti: petra.isosalo@ovph.fi

### Alihankintana ostetut palvelut ja niiden palvelutuottajat

Ostettu palvelu

Palvelutuottaja




Lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021, 41 §) mukaan hyvinvointialueen on järjestämisvastuunsa nojalla ohjattava ja valvottava yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa.

Otteita järjestämislaista:

*Hyvinvointialueen velvollisuudesta ohjata ja valvoa sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa, oikeudesta saada yksityiseltä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta valvonnan toteuttamista varten välttämättömät tiedot ja selvitykset sekä oikeudesta tarkastaa yksityisen palveluntuottajan ja tämän alihankkijan tiloja ja laitteita... Jos ilmenee epäkohtia tai puutteita, hyvinvointialueen on ohjattava... pyydettyä selvitystä... vaadittava niiden korjaamista... Jollei epäkohtia tai puutteita korjata hyvinvointialue on ryhdyttävä toimenpiteisiin korvauksen alentamiseksi tai sen maksamisesta pidättymiseksi...sopimuksen irtisanomiseksi tai purkamiseksi.*

### **Yksikkö/ palvelukokonaisuus vastaa alihankintana ostetuiden palveluiden laadusta**

Ostopalvelut perustuvat sosiaalityöntekijän arviointiin ja päätökseen. Ostopalvelujen laadun seuranta perustuu vuoropuheluun palveluntuottajien kanssa ja palveluntuottajilta vaaditaan palvelupalaute tuotetusta palvelusta. Mahdolliset esiin tulevat epäkohdat reklamoidaan välittömästi. Asiakkaalla on mahdollisuus ilmoittaa epäkohdasta omalle sosiaalityöntekijälle, tehdä haipro-ilmoitus, muistutus. Valvonnan kanssa yhteistyössä tehtävät valvontakäynneillä valvotaan ostopalveluiden laatua. Asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa arvioidaan palvelutarve uudelleen ja laaditaan uusi sopimus palveluntuottamisesta.

Sosiaalipalveluita tuottavilta palveluntuottajilta vaaditaan omavalvontasuunnitelma. Palvelusetelituottajat liittävät vaadittavat dokumentit palse.fi järjestelmän kautta. Muilta tavoilla ostettavien palveluiden osalta omavalvontasuunnitelma tulee toimittaa kirjallisena.

## **3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

### **3.1 Toiminta-ajatus**

Vammaispalvelun sosiaalityön tehtävät:

- Sosiaalihuoltolain (2014/1301) mukaiset palvelutarpeen arvioinnit.
- Sosiaalihuoltolain (2014/1301) mukaiset päätökset työtoiminnasta vammaispalvelun asiakkaille.
- Vammaispalvelulain (1987/380) ja -asetuksen (759/1987) mukaiset päätökset, palvelujen järjestäminen ja palvelusuunnitelmien laatiminen. Vammaispalvelulain mukaiset palvelut: sosiaalityö, asunnon muutostyöt, asuntoon kuuluvat koneet, välineet ja laitteet, henkilökohtainen apu, kuljetuspalvelut, päivätoiminta, palveluasuminen, sopeutumisvalmennus, päivittäisten toimintojen välineet, koneet ja laitteet, muut vammaispalvelut.
- Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (23.6.1977/519) mukaiset palvelupäätökset, erityishuolto-ohjelmien laatiminen ja palvelujen järjestäminen.
- Omaishoidon tuesta annetun lain (937/2005) mukaiset palvelut alle 65-vuotiaille: palveluohjaus, omaishoidontuen päätökset (hoitopalkkio), lakisääteiset vapaat ja muu omaishoitajien tukeminen.

### **3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet**

Sosiaalihuollon palveluiden tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palveluiden tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Asiakkaan etu tulee ottaa aina ensisijaisena huomioon kaikissa palvelun vaiheissa.

Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa. Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ohjaten omavalvonnan toimeenpanoa.

Sosiaalialan ammatillisen työn keskeiset eettiset periaatteet ovat ihmisarvo, ihmisoikeudet ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus. Ihmisoikeudet ovat perusoikeuksia. Ne on määritelty YK:n ihmisoikeuksien julistuksessa, Euroopan ihmisoikeussopimuksessa ja Suomen perustuslaissa.

Vammaispalvelun arvoja ja toimintaperiaatteita määrittää lisäksi YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista. Vammaisyleissopimuksen johtavana periaatteena on syrjinnän kieltö. Muita keskeisiä periaatteita ovat yksilön itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, syrjimättömyys ja yhdenvertaisuus, vammaisten henkilöiden osallistuminen ja osallisuus yhteiskuntaan, esteettömyys ja saavutettavuus, sukupuolten välinen tasa-arvo, erilaisuuden kunnioittaminen ja vammaisten henkilöiden hyväksyminen osana ihmisten moninaisuutta ja vammaisten lasten oikeuksien kunnioittaminen.

Vammaispalveluista säädetään sosiaalihuoltolaissa, vammaispalvelulaissa ja kehitysvammalaissa. Vammaispalveluissa on vahvana toimintaperiaatteena sosiaalihuoltolain 41 § mukainen monialainen yhteistyö: ”Palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista.”

Vammaispalvelussa tehtävät päätökset eivät perustu vain tietoon ja kokemukseen, vaan myös eettiseen harkintaan. Työntekijällä on henkilökohtainen vastuu niistä eettisistä ratkaisuista ja valinnoista, joita hän tekee ammatinharjoittamisen yhteydessä. Kuuntelemme jokaisen ihmisen omaa tietoa ja arviota omasta tilanteestaan ja tiedostamme, että teemme päätöksiä, jotka vaikuttavat ihmisen elämään ja arkeen.

## 4 RISKIENHALLINTA

### **Riskienhallintaprosessi on yksikön/ palvelukokonaisuuden hallitseminen omavalvonnan kautta**

Mitkä ovat organisaation ja yksikön riskienhallintaa tukevat ohjeet ja suunnitelmat?

Pohjanmaan hyvinvointialueen:

- Hyvinvointistrategia tavoitteella turvallisuus ja laatu Pohjoismaiden huippua

- Omavalvontaohjelma 12/2022

- Laadunhallinnan ja asiakas- ja potilasturvallisuuden suunnitelma 2022/2023
- Tietoturvan omavalvontasuunnitelma 2023 (tulossa)
- Sisäinen auditointi
- Itsearviointi vuosittain
- Tietosuoja ABC
- Työsuojelu

#### 4.1 Johdon, esihenkilön ja henkilöstön vastuu riskienhallinnassa

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Vammaispalvelun riskienhallinnan ja omavalvonnan vastuhenkilö on vammaispalvelupäällikkö. Omavalvontasuunnitelman laatimiseen/päivittämiseen osallistetaan koko henkilöstö. Vammaispalvelupäällikkö käy laaditun/päivitetyn omavalvontasuunnitelma läpi vammaispalvelun henkilöstöpalaverissa. Hän pitää säännöllisesti esillä omavalvonnan näkökulmaa ja näin edistää myönteisen asenneympäristön luomista epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelyssä. Vammaispalvelun toimintaa koskevat muistutukset sekä läheltä piti -tilanteet ja poikkeamat käydään yleisellä tasolla keskustellen läpi koko henkilöstön palaverissa.

Johtavat sosiaalityöntekijät vastaavat asiakastyön johtamisesta ja koordinoimisesta. He raportoivat vammaispalvelupäällikölle seurattavia riskienhallinnan mittareita ja vammaispalvelupäällikkö pyrkii tarttumaan epäkohtiin tai raportoimaan tarvittaessa toimialajohdolle.

#### 4.2 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen

Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Henkilökunta arvioi omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja havainnoi toimintaa laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhetointojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Yksikön/palvelukokonaisuuksien riskejä tulee tarkastella kattavasti eri näkökulmista. Riskit voivat liittyä mm. asiakkaisiin, henkilöstöön, johtamiseen, palvelutuotantoon, työtiloihin, tietosuojaan ja tietoturvaan sekä lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen.

Vammaispalvelussa on tunnistettu tarpeellisia seurantamittareita omavalvonnan näkökulmasta. Seurattavia mittareita ovat:

- Tehdäänkö asiakkaalle palvelutarpeen arvio?

- Onko asiakkailla nimetty omatyöntekijä? Onko erityistä tukea tarvitseville nimetty sosiaalityöntekijä omatyöntekijäksi?
- Onko asiakkaille laadittu palvelusuunnitelma? Onko palvelusuunnitelma ajantasainen?
- Onko yhteydenotto tai hakemus otettu käsittelyyn 7 arkipäivän kuluessa? Onko yhteydenotto tai hakemus käsitelty 3kk kuluessa?

#### Toimintayksikön/ palvelukokonaisuuden keskeisimmät riskit ja miten varaudutaan niihin.

Riski	Miten varaudutaan
Henkilöstövaje (johtavat sosiaalityöntekijät, sosiaalityöntekijät) aiheuttaa puutteita asiakasturvallisuudessa ja puutteita asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisessa.	Akuuteimpiin asiakastilanteisiin keskittyminen. Raportointi toimialuejohdolle.
Puutteelliset raportointitiedot omavalvonnan kanalta tärkeiden seurattavien mittareiden osalta.	Yhtenäisten kirjaamiskäytäntöjen kehittäminen.
Puutteelliset yhtenäiset soveltamisohjeet ja palvelujen epätasalaatuisuus.	Palvelujen tasalaatuisuuden parantaminen kehittämällä soveltamisohjeita ja yhtenäisiä käytäntöjä.
Yhteisten työtilojen puuttuminen (Vaasa).	Asia on viety tilatyöryhmän käsittelyyn.
Puutteellinen perehdytys uusille työntekijöille.	Perehdytysohjelman laatiminen.

### 4.3 Läheltä piti -tilanteiden ja poikkeamien analysointi

Läheltä piti -tilanteiden ja poikkeamiin käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista tiedotetaan korvausten hakemisesta.

Raportointijärjestelmiä, jotka ovat käytössä Pohjanmaan hyvinvointialueella:

- [HaipPro](#), läheltä-piti ja vaaratapahtuminen raportointiin
- [Spro](#), sosiaalihuollon toteuttamisessa havaituista epäkohdista tai epäkohtien uhista ilmoittaminen

Vammaispalvelun sosiaalityötä koskevat läheltä-piti ja vaaratapahtumat kirjataan organisaatiossa HaiPro-raportointijärjestelmään ja sosiaalihuollon toteuttamisessa havaituista epäkohdista tai epäkohtien uhista ilmoitetaan Spro-raportointijärjestelmässä. Molemmista raportointijärjestelmistä tulee vammaispalvelupäällikölle tieto sähköpostitse asian käsittelyä varten. Ilmoitusten käsittelyssä otetaan kantaa siihen, mikä on ehdotus toimenpiteiksi, joilla tapahtuman toistuminen estetään. Näitä ovat mm. informointi/keskustelu tapahtuneesta yksikön sisällä, asian vieminen ylemmälle tasolle tai kehittämistoimenpiteiden suunnittelu.

### 4.4 Korjaavat toimenpiteet ja vahinkojen toistumisen estäminen

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistumista jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen, ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet

ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. Korjaavia toimenpiteitä kirjataan yksikön omavalvonnan kehittämissuunnitelmaan.

### Omavalvonnan kehittämissuunnitelma liittyen palveluiden laatuun ja asiakasturvallisuuteen

Asiakkaiden, omaisten/ läheisten, henkilöstön, yhteistyökumppanien tai laatutyön tai riskienhallinnan kautta tulleita kehittämiskohteita.

Kehittämiskohde/ Palautekanava	Parannustoimenpide	Aikataulu	Vastuuhenkilö
-----------------------------------	--------------------	-----------	---------------

Tavoitettavuuden parantaminen; Ohjaus- ja neuvontapuhelimen käyttöönotto ja seuranta; 4-12/2023; vammaispalvelupäällikkö

Asiakkaan omatyöntekijä; Tiedottaminen omatyöntekijästä ja vaihdoksista; 2023 aikana; vammaispalvelupäällikkö

Palveluprosesseissa epäselvyyttä; prosessien selkeyttäminen prosessikaavioin; 2023–2024; vammaispalvelupäällikkö

Vammaispalvelun sosiaalityön tavoitettavuuden parantamiseksi tulosalueella on otettu 4/2023 käyttöön vammaispalvelun ohjaus- ja neuvontapuhelin, joka palvelee arkisin klo 9–11. Ohjaus- ja neuvontapuhelin on käytössä toistaiseksi ja sen tarpeellisuutta arvioidaan yhdessä koko vammaispalvelun sosiaalityön henkilöstön kanssa. Työntekijät tekevät muistiinpanoja siitä, kuinka paljon puheluita otettaan vastaan ja minkä tyyppistä ohjausta ja neuvontaa on annettu. Seuranta toteutuu niin, että asiasta keskustellaan koko henkilöstön tiimipalaverissa.

Asiakailta tai heidän omaisilta/läheisiltä on tullut palautetta siitä, ettei asiakas ole tietoinen, kuka on nimetty hänen omatyöntekijäkseen. Asiakaslistojen läpikäyntiä pyritään tekemään vuoden 2023 aikana ja selkeyttämään tätä asiaa asiakkaille päin. Työntekijävaihdoksista pyritään tiedottamaan asiakasta.

Vammaispalvelun sosiaalityö toimii koko Pohjanmaan hyvinvointialueen kattavana yksikkönä. Yhdenmukaisen palveluprosessien tarkistaminen ja kehittäminen on yksi tärkeä asia omavalvonnan näkökulmasta. Vammaispalvelupäällikkö huolehtii siitä, että työntekijöiden kanssa käydään riittävästi keskusteluja korjaavista toimenpiteistä ja niiden seurannasta.

## 4.5 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilökunnalla on lakiin perustuva velvollisuus ilmoittaa havaitsemastaan epäkohdasta tai sen uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, § 48-49). Ilmoitus tehdään ensin yksikön esihenkilölle, joka ensisijaisesti ottaa vastaan epäkohtailmoituksia. Esihenkilö ilmoittaa asian eteenpäin Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos työnantaja ei ryhdy tarvittaviin toimenpiteisiin työyhteisössä käydyistä keskusteluista huolimatta, ja asiakasturvallisuus vaarantuu, tulee ilmoitus tehdä aluehallintovirastoon. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

*Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksestä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, § 49).*



Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Tapahtuu myös molemminpuolista yhteistyötä hyvinvointialueen ja valvovien viranomaisten kanssa.

*Hyvinvointialueen on ilmoitettava välittömästi palveluja valvovalle valvontaviranomaiselle palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat ja puutteet. Jos valvontaviranomainen saa valvontatoiminnassaan tiedon asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa, valvontaviranomaisen on vastaavasti ilmoitettava asiasta välittömästi hyvinvointialueille, joille palveluntuottaja tuottaa palveluja. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 § 44).*

Vammaispalvelun sosiaalityössä henkilöstön sosiaalihuoltolain perusteisen ilmoitusvelvollisuuden toteutusta tuetaan niin, että vammaispalvelupäällikkö käy säännöllisesti läpi henkilöstön kanssa omavalvontaan liittyviä asioita ja varmistaa, että työntekijät tietävät ilmoitusvelvollisuudestaan. Vammaispalvelun sosiaalityössä on käytäntönä pitää 2–3 kertaa kuukaudessa koko henkilöstön tiimipalaveri. Näiden tiimipalaverien yhteydessä käsitellään säännöllisesti em. asioita.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### 5.1 Palvelutarpeen arviointi

Sosiaalihuollon palveluihin hakeutuvalla henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi (ShL 36 §) ellei sen tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta esimerkiksi, kun tarve palvelulle on tilapäistä. Palvelutarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa (ShL 41 §). Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, kipu, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai yksinäisyys. Vanhuspalvelulain 15 a §:n mukaan kunnan on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos henkilö ja alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa tai huolenpitonsa turvaamiseksi. Kansainvälisen RAI-arviointivälineen käyttö tulee vanhuspalveluissa lakisääteiseksi 1.4.2023.

Vammaispalvelun sosiaalityössä ei ole raportoitavissa tällä hetkellä, missä määrin tai millä tavoin palvelutarpeen arviointi (ShL 36 §) toteutuu henkilöiden kohdalla, jotka hakeutuvat vammaispalveluihin. Vammaispalvelun sosiaalityön toiminta-ajatukseen kuuluu palvelutarpeen arvioinnin toteuttaminen. Tärkeänä toiminta-periaatteena on toteuttaa palvelutarpeen arviointia monialaisesti sosiaalihuoltolain 41 § mukaisesti. Tämän mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista.

### 5.2 Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain 42 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeämi-

nen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Vammaispalvelun sosiaalityössä ei ole raportoitavissa, onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä tai onko kaikilla erityistä tukea tarvitsevilla asiakkailla nimetty sosiaalityöntekijä omatyöntekijäksi.

### 5.3 Asiakassuunnitelma

Sosiaalihuoltolain 39 § mukaan palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma tehdään asiakaslähtöisesti ja laadittaessa asiakassuunnitelmaa tulisi tavoitteena olla hyvinvointialueen viranhaltijan ja asiakkaan yhteinen näkemys asiakkaan toimintakyvystä ja tarvittavista palveluista. Asiakkaan näkemys, toivomukset ja mielipiteet tarvittavista palveluista ja tukitoimista kirjataan suunnitelmaan.

Vammaispalvelussa ei ole raportoitavissa, onko kaikille asiakkaille laadittu vammaispalvelulain mukainen palvelusuunnitelma tai onko laadittu palvelusuunnitelma ajantasainen. Palvelusuunnitelma on suunnitelma niistä palveluista ja tukitoimista, joita vammaispalvelun asiakas tarvitsee selviytyäkseen jokapäiväisestä elämästään.

Palvelusuunnitelma laaditaan asiakasta varten. Palvelusuunnitelma ei ole juridisesti sitova, mutta se luo pohjan asiakkaan palvelukokonaisuudelle. Palvelusuunnitelmaa laadittaessa/päivitettäessä työntekijä käy yhdessä asiakkaan kanssa läpi asiakkaan kokonaistilannetta ja eri palveluvaihtoehtoja. Mahdolliset eriävät mielipiteet kirjataan palvelusuunnitelmaan.

Työntekijän tulee kiinnittää huomiota siihen, että asiakas ja/tai hänen läheisensä/omaisensa pystyy osallistumaan palvelusuunnitelmansa laatimiseen. Asiakas saattaa tarvita vuorovaikutuksellista tukea, riittävää ymmärrettävää tietoa vaihtoehtoista ja valintojensa seurauksista sekä aikaa päätöksentekoon. Osallisuuden näkökulmasta on tärkeää huomioida, että palvelusuunnitelmassa tulee esiin asiakkaan omat voimavarat ja vahvuudet. Palvelusuunnitelma laaditaan valmiille lomakepohjalle.

### 5.4 Toteuttamissuunnitelma

Palvelu-, hoito- ja kasvatus-, hyvinvointi- tai kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa edellyttää henkilökunnan hyvää perehtyneisyyttä työhönsä. On suuri asiakasturvallisuusriski, jos hoito- ja palvelusuunnitelmaa ei toteuteta tai se jätetään päivittämättä. Suunnitelman laatiminen on erityisen tärkeää, jos asiakkaaseen on kohdistettu tai tullaan mahdollisesti kohdistamaan rajoitustoimenpiteitä. Suunnitelman tarkoituksena on rajoitustoimenpiteiden ennalta ehkäisy ja niihin varautuminen. Toteuttamissuunnitelman avulla havainnollistetaan asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet, ja kuvataan yksityiskohtaisesti, miten asiakkaan tarpeisiin vastataan. Suunnitelma on tehtävä yhdessä asiakkaan kanssa ja sitä on päivitettävä määräajoin ja asiakkaan palvelutarpeiden muuttuessa. Keskeinen omavalvonnan toimenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Vammaispalvelun sosiaalityössä ei laadita tällä hetkellä erillisiä toteuttamissuunnitelmia palvelusuunnitelman lisäksi.

## 5.5 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla ja kirjaamisvelvoite on säädetty laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015, § 4). Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Myös tieto asiakkuuden päättymisestä kirjataan asiakaskirjaan. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Asiakastyössä saatujen tietojen kirjaaminen on tärkeä osa asiakastyötä. Asiakasasiakirjoihin kirjataan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakirjoissa on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja kirjaukset on tehtävä viipymättä, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Vammaispalvelun sosiaalityössä ei ole käytössä erillistä perehdytysohjelmaa. Uuden työntekijän perehdyttäminen asiakastyön kirjaamiseen tapahtuu johtavan sosiaalityöntekijän johdolla niin, että työyhteisössä sovi-taan siitä, kuka työntekijä käytännössä toteuttaa perehdyttämisen.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu asianmukaisesti ja viipymättä?

Ei seurantaa, ei ole määritelty, minkä ajan sisällä kirjaaminen tapahtuu. Kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyyn liittyen jokainen työntekijä suorittaa tietosuojaa ABC-koulutuksen, joka on tarkoitettu julkishallinnon henkilöille.

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Pohjanmaan hyvinvointialueen nettisivuilta osoitteesta <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/tietoa-meista/organisaatio-ja-paatoksenteko/tietosuojakaytantomme/> löytyy sosiaalihuollon asiakasrekisterin tietosuojaseloste.

Tietosuojavastaavien nimet ja yhteystiedot:

Rekisterinpitäjä

**Pohjanmaan hyvinvointialue**

Hietalahdenkatu 2-4

65130 Vaasa

Puhelinnumero 06 218 1111, sähköposti [kirjaamo@ovph.fi](mailto:kirjaamo@ovph.fi)

Rekisterin vastuu- ja yhteyshenkilöt

**Vastuuhenkilö**

Carina Nähls, sosiaalijohtaja

Puhelinnumero 040 6237573, sähköposti on muotoa [etunimi.sukunimi@ovph.fi](mailto:etunimi.sukunimi@ovph.fi)

**Toimialan yhteyshenkilö**

Vammaispalvelut

Petra Isosalo, vammaispalvelupäällikkö

Puhelinnumero 040 4840156, sähköposti on muotoa [etunimi.sukunimi@ovph.fi](mailto:etunimi.sukunimi@ovph.fi)

## 5.6 Oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun

Sosiaalihuollon asiakkailla on lakisääteinen oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää sosiaalihuollon toteuttajilta. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan loukkaamatta sekä hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Hyvään kohteluun kuuluu asiakkaan oikeus tulla kuulluksi, puhuteltua ja kohdeltua ihmisenä asiallisella ja ystävällisellä tavalla ym. Jokaisen yksikön on määritel-

tävä, mitä hyvä kohtelu tarkoittaa juuri heillä, jotta kaikki voivat sitoutua yhteiseen hyvään käytäntöön. Vastaavasti epäasiallinen ja huono kohtelu on määriteltävä, ja se miten toimitaan, jos epäasiallista tai huonoa kohtelua havaitaan tapahtuvan.

Vammaispalvelun sosiaalityössä asiakkaan oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun pyritään varmistamaan pitämällä työyhteisössä esillä sosiaalialan ammatillisen työn keskeisiä eettisiä periaatteita sekä vammaispalvelun arvoja ja toimintaperiaatteita.

Asiakkaita ohjeistetaan tekemään tarvittaessa muistutus epäasiallisesta kohtelusta. Muistutuksen käsittelee vammaispalvelupäällikkö yhdessä asiakkaan, hänen omaisensa/läheisensä ja työntekijän kanssa. Muistutukseen vastataan kirjallisesti.

## 5.7 Asiakkaiden ja heidän omaisten tai läheisten osallisuus

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omaavalonnan kehittämistä. Koska palvelun laatu voi tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Vammaispalvelun sosiaalityössä asiakkailta tulee palautetta toiminnasta asiakastapaamisilla, puhelimitse ja sähköpostilla. Työntekijät tuovat näitä terveisiä esiin koko vammaispalvelun henkilöstön yhteisiin tiimeihin ja asiakastyön pienempiin tiimeihin. Käytössä ei ole tällä hetkellä erityistä tapaa kerätä asiakaspalautetta.

## 5.8 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttäminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaaa 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. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

Sosiaalihuollon asiakkaina on eri-ikäisiä asiakkaita, jotka eivät pysty itse hoitamaan omia asioitaan ja asiakas voi tarvita edunvalvontaa. Alaikäisen lapsen edunvalvojana toimii ensisijaisesti hänen huoltajansa. Lisää tietoa ja toimintaohjeita edunvalvontaan liittyen on laissa holhoustoimesta (1999/442) sekä yksityiskohtaisia ohjeita on saatavilla Digi- ja väestövirastosta.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lastensuojelua ja kehitysvammaisten erityishuoltoa lukuun ottamatta laissa ei ole säännöksiä asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta. Lastensuojelulain mukainen rajoitustoimenpide on toteutettava turvallisesti lapsen ihmisarvoa kunnioittaen, hänen yksilöllinen tilanteensa, ikänsä, sukupuolensa ja kulttuuri- ja uskonnollinen taustansa huomioiden. Rajoituksen aikana on huolehdittava lapsen yksilöllisistä tarpeista ja perustarpeista. Rajoitus ei saa sisältää alistamista, kurittamista eikä muulla tavoin loukkaavaa kohtelua. Rajoituksen käyttö on lopetettava heti, kun rajoittaminen ei enää ole välttämätöntä. Rajoitusta ei saa käyttää rangaistuksena eikä sen käytöllä saa aiheuttaa lapselle vahinkoa tai haittaa.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Ennen rajoittavien toimenpiteiden käyttöä asiasta on keskusteltava asianosaisen, rajoituspäätöksen tekvän viranhaltijan sekä asiakkaan omaisten/ läheisten kanssa. Kehitysvammaisten erityishuoltolain (381/2016) 42 b §, mukaisten rajoitustoimenpiteiden käytön ehtona on lisäksi se, että yksiköllä on käytettävissään riittävä lääketieteen, psykologian ja sosiaalityön asiantuntemus (asiantuntijaryhmä). Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset, jotka ovat asiakas- ja tilannekohtaisia. Asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan kirjataan rajoitustoimenpiteiden keinot ja välineet, sekä kuinka kauan päätös on voimassa. Rajoitustoimenpiteen toteutus ja seuranta tehdään osaa asiakkaan päivittäiskirjaamista.

## 5.9 Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakkaat saattavat tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja esim. lastensuojelun asiakkaat voivat tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Kehitysvammaiset asiakkaat ovat toinen ryhmä, jotka voivat tarvita monia palveluja. Iäkkäiden asiakkaiden siirtyminen palvelusta toiseen on osoittautunut riskialttiiksi.

Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaiden kannalta toimiva ja heidän tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Sosiaalihuoltolaki (2014/1301, 41 §) tukee tätä monialaista yhteistyötä asiakkaiden eri palvelutuottajien kesken.

## 5.10 Muistutus ja sosiaali- ja potilasasiamiehen tuki

Sosiaalihuollon asiakkailla on oikeus laadultaan hyvää sosiaalihuoltoon ja hyvää kohteluun ilman syrjintää sosiaalipalvelun toteuttajilta. Mikäli asiakkaat eivät ole tyytyväisiä saamaansa kohteluun tai palveluun he voivat tehdä muistutuksen yksikön esihenkilölle tai sosiaalihuollon vastaavalle viranhaltijalle. Muistutuksen tekijä voi myös olla asiakkaan laillinen edustaja, hänen omaisensa tai läheisensä. Muistutuksen vastaanottaja käsittelee asian ja antaa perustellun vastauksen kohtuullisessa ajassa, sekä ryhtyy toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen muistutuksen voi tehdä joko toimintayksikön vastuuhenkilölle tai hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota asiakkaiden kohtaamiseen ja palvelun laatuun.

Vammaispalvelun sosiaalityötä koskevat muistutukset ottaa vastaan ja käsittelee tulosalueen päällikkö:

Petra Isosalo, vammaispalvelupäällikkö

[petra.isosalo@ovph.fi](mailto:petra.isosalo@ovph.fi)

040 4840156

Muistutukset pyritään käsittelemään Valviran ohjeistuksen mukaisesti 4 viikon sisällä siitä, kun muistutus on saapunut toimintayksikköön. Muistutukseen vastataan kirjallisesti.

Sosiaaliasiamies	Potilasasiamies
<ul style="list-style-type: none"> <li>• antaa tietoja ja neuvoja asiakkaan oikeuksista sosiaalihuollossa.</li> <li>• antaa neuvoja asiakkaille, miten he voivat toimia, mikäli he eivät ole tyytyväisiä saamaan kohteluun tai sosiaalipalveluun</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• antaa tietoja ja neuvoja potilaan oikeuksista terveydenhuollossa.</li> <li>• antaa neuvoja potilaille, miten he voivat toimia, mikäli he eivät ole tyytyväisiä saamaan kohteluun tai hoitoon.</li> </ul>

Sosiaaliasiamies	Potilasasiamies
<ul style="list-style-type: none"> <li>antaa neuvoja ja auttaa asiakkaita muistutusten tekemisessä.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>antaa neuvoja ja auttaa asiakkaita muistutusten ja potilasvahinkoilmoitusten tekemisessä.</li> </ul>

Sosiaali - ja potilasasiamiehen yhteystiedot löytyvät omavalvontasuunnitelman liitteestä.

## 6 HENKILÖSTÖ

### 6.1 Henkilöstörakenne ja henkilöstömitoitus

Lainsäädäntö ohjaa pitkälle sosiaalihuollon henkilöstörakennetta ja -mitoitusta. Se tarkoittaa, että henkilöstön suuruuteen vaikuttaa harjoitettu toiminta, asiakkaiden määrä sekä heidän palvelutarpeensa. Lainsäädäntö ohjaa suoraan lastensuojelun parissa tekevien sosiaalityöntekijöiden, lastensuojeluyksiköiden henkilöstön, sekä vanhustenhuollon ympärivuorokautista toimintaa harjoittavien yksiköiden henkilöstömitoitusta. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävyys ja osaaminen.

Asiakasturvallisuusriskejä ovat esim. esihenkilön riittämätön pätevyys ja työajasta varattu riittämätön aika toimia yksikön johtajana ja omavalvonnan toteuttajana. Henkilöstöriskejä ovat esim. riittämätön henkilöstömäärä ja osaamaton henkilö tekemässä ohjaus- hoito- ja hoivatyötä. Puutteet voivat johtaa siihen, että asiakkaat eivät saa riittävän virkistävää arkea, riittävää mahdollisuutta ulkoilla tai asiakkaiden itsemääräämisoikeutta rajoitetaan tarpeettomasti. Vastaavasti puutteet esihenkilön ja henkilöstön kielitaidossa ja kulttuuriherkkyydessä voivat johtaa siihen, etteivät asiakkaat saa asianmukaisia palveluita.

Vammaispalvelun sosiaalityön henkilöstörakenne:

18 sosiaalityöntekijän vakanssia

9 sosiaaliohjaajan vakanssia

3 kuntoutusohjaajan vakanssia

3 johtavan sosiaalityöntekijän vakanssia

### 6.2 Henkilöstön rekrytointi, kielitaito ja työlupa

Henkilöstörekrytointia ohjaa työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointia ohjaa lisäksi Pohjanmaan hyvinvointialueen laatimat ohjeistukset henkilöstörekrytoinnista. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstöä rekrytoitaessa rekrytoiva esihenkilö tarkistaa aina hakijoiden tiedot Valviran ammattihenkilöiden keskusrekisteristä, Julki-Terhikki/ Julkisuosikista. Nykyhetken haastavassa rekrytointitilanteessa jokaisella yksiköllä täytyy olla suunnitelmaa, miten turvataan henkilöstön saantia normaalitilanteissa sekä poikkeustilanteissa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. Linkki: <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>.

Vammaispalvelun sosiaalityössä avoimen viran hakijalla on oltava soveltuva korkeakoulututkinto sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015, § 8) mukaan. Hakijalla tulee olla hyvä suullinen ja kirjallinen taito siinä kotimaisessa kielessä, joka ei ole hakijan äidinkieli. Valitun tulee ennen viran vastaanottamista toimittaa vaadittava lääkärinlausunto terveydentilastaan. Lisäksi valitulla tulee olla voimassa tartuntatautilain (1227/2016) 48 § mukainen rokotussuoja. Sovelletaan koeaikaa.

## 6.3 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus

Uusien työntekijöiden perehdyttämiseen pitää varata riittävästi aikaa. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita henkilöitä. Yksikön perehdytysuunnitelma, ja siihen liittyvä tarkistuslista voi olla hyvä tuki perehdytykseen sekä vasta palkatuille henkilöille että perehdyttäjille. Perehdytykseen sisältyy monia eri alueita, mutta siihen pitää mm. sisältyä perehdytys asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja omavalvonnan toteuttaminen.

Lait sosiaalihuollon (2015/817, § 5) ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä (1994/559, § 18) velvoittavat ammattihenkilöitä ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitojaan, sekä velvoittaa työnantajan luomaan edellytykset sille, että ammattihenkilöt voivat osallistua täydennyskoulutuksiin.

Vammaispalvelun sosiaalityössä vammaispalvelupäällikkö suunnittelee yhdessä työntekijöiden kanssa henkilöstön osallistumisen täydennyskoulutukseen niin, että se vastaa lainsäädännön minimisuositusta 3pv/työntekijä/vuosi. Tällä hetkellä vammaispalvelun sosiaalityössä on ajankohtaista panostaa uudistuvan vammaispalvelulain koulutuksiin. Henkilöstön kouluttautuminen lakiuudistusta varten on käynnissä.

Vammaispalvelun sosiaalityössä ei ole perehdytysuunnitelmaa ja tällainen on tarkoitus laatia. Johtava sosiaalityöntekijä vastaa uuden työntekijän perehdyttämisestä.

## 7 OMAVALVONTASUUNNITELMAN VASTUUHENKILÖ, PÄIVITYS, JULKISUUS JA SEURANTA

### **Omaevalvontasuunnitelman vastuuhenkilö tai vastuuhenkilöt**

Yksikön/ palvelukokonaisuuden esihenkilö laatii omaevalvontasuunnitelman yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omaevalvonnan eri osa-alueilla voi olla eri vastuuhenkilöt. Asiakkaat voivat myös osallistua omaevalvonnan suunnitteluun.

Vammaispalvelun sosiaalityön omaevalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Petra Isosalo, vammaispalvelupäällikkö

[petra.isosalo@ovph.fi](mailto:petra.isosalo@ovph.fi)

0404840156

### **Omaevalvontasuunnitelman päivitys**

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa, ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omaevalvonnan aiemmat versiot on säilytettävä vähintään seitsemän vuotta. Omaevalvontasuunnitelma tallennetaan hyvinvointialueen asiakirjanhallintajärjestelmään sekä muihin organisaation määrittelemiin paikkoihin.

### **Omaevalvontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omaevalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti esillä yksikössä ja Pohjanmaan hyvinvointialueen www-sivuilla siten, että asiakkaat, omaiset ja omaevalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

### **Omaevalvontasuunnitelman seuranta**

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021) mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen veloitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. **Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.**

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.



## 10 LIITTEET

# Sosiaaliasiamies

Sosiaaliasiamies avustaa sinua, jos  
et ole tyytyväinen sosiaalihuollon palveluun.

Sosiaaliasiamies myös  
ohjaa sinut oikealle viranomaiselle ja neuvoo,  
miten päätökseen haetaan muutosta.

Sosiaaliasiamiehellä ei ole oikeutta tehdä käytännön  
ratkaisuja, joten sosiaaliasiamies ei voi muuttaa sosiaalityöntekijän  
päätöstä.

**Palvelu on asiakkaalle maksuton!**

**Puhelinaika:**

**maanantai–perjantai, kello 08.00–14.00**  
**puhelinnumero 040 507 9303**

Käyntiosoite: Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa

Sähköpostiosoite: [sosiaaliasiamies@ovph.fi](mailto:sosiaaliasiamies@ovph.fi)  
(suojaamaton sähköposti)



# Potilasasiamies on apunasi

Autamme sinua, jos haluat tietää potilaan oikeuksista.  
Neuvomme, miten voit toimia, jos olet tyytymätön  
hoitoosi tai kohteluusi.

Neuvomme ja autamme muistutus- ja potilasvahinkoasioissa.

**Puhelinaika:**  
**maanantai–torstai, kello 9.00–11.00 ja 12.00–14.00**  
**puhelinnumero 06 218 1080**

**Varaa aika puhelimitse, jos haluat tavata henkilökohtaisesti.**

Sähköposti: [potilasasiamies@ovph.fi](mailto:potilasasiamies@ovph.fi)  
(suojaamaton sähköposti)

