



V

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

Pohjanmaan hyvinvointialue

Yksikön/ palvelukokonaisuuden nimi	<i>LASTENSUOJELU</i>
Hyväksyjä (nimi, nimike) Allekirjoitus	Siv Kola vs. Lastensuojelun päällikkö
Hyväksymisajankohta	28.7.2023
Versionumero ja pvm Aiempien versioiden päiväykset (aiempaa versiota tulee säilyttää seitsemän vuotta)	24.04.2023 Versio 1.0
	ei aiempia versioita
Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä	Pohjanmaan hyvinvointialueen internetsivuilla ja yksiköissä asiakkaiden nähtävillä.



SISÄLLYS

1	JOHDANTO	4
2	PALVELUNTUOTTAJA JA PALVELU	5
3	TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
3.1	Toiminta-ajatus	5
3.2	Arvot ja toimintaperiaatteet	5
4	RISKIENHALLINTA	6
4.1	Johdon, esihenkilön ja henkilöstön vastuu riskienhallinnassa	6
4.2	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen	7
4.3	Läheltä piti -tilanteiden ja poikkeamien analysointi	7
4.4	Korjaavat toimenpiteet ja vahinkojen toistumisen estäminen	8
4.5	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	8
5	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
5.1	Palvelutarpeen arviointi	9
5.2	Omatyöntekijä	10
5.3	Asiakassuunnitelma	10
5.4	Toteuttamissuunnitelma	10
5.5	Asiakastyön kirjaaminen	10
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	PALVELUA TUKEVIEN TOIMINTOJEN TOTEUTUMINEN	15
7.1	Hygienia, sekä infektioiden ennaltaehkäisy ja torjuminen	15
7.2	Terveyden- ja sairaanhoito	16
7.3	Lääkehoidon toteuttaminen	16
7.4	Hyvinvointia, osallisuutta ja kasvua tukevaa toimintaa	17
7.5	Ateriat ja sopiva ruoka	18
7.6	Yksikön toimitilat	18
8	ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	18
8.1	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	18



8.2	Lääkinnälliset laitteet	19
8.3	Teknologiset turvallisuusratkaisut	19
8.4	Turvallisuus-, pelastus- ja valmiussuunnitelma.....	20
8.5	Tietosuoja ja tietoturvallisuus, tietoturvallisuuden omavalvontasuunnitelma	20
9	OMAVALVONTASUUNNITELMAN VASTUUHENKILÖ, PÄIVITYS, JULKISUUS JA SEURANTA	21
10	LIITTEET	23

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

<p>Palveluntuottaja Pohjanmaan hyvinvointialue /Österbottens välfärdsområde Palveluntuottajan Y-tunnus: 3221324-6 Palveluntuottajan nimi: Pohjanmaan hyvinvointialue</p>	
<p>Toimintayksikön nimi Soiaalityö lastensuojelu</p>	
<p>Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Vaasa, Vöyrinkatu 46</p>	
<p>Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Lastensuojelun, lapset ja nuoret alle 18v.</p>	
<p>Toimintayksikön katuosoite Vaasa, Vöyrinkatu 46</p>	
<p>Postinumero 65100</p>	<p>Postitoimipaikka Vaasa</p>
<p>Toimintayksikön vastaava esimies Lastensuojelun päällikkö/ Siv Kola</p>	<p>Puhelin 0400- 860096</p>
<p>Sähköposti siv.kola@ovph.fi</p>	

2 PALVELUNTUOTTAJA JA PALVELU

<p>Palveluntuottaja: Pohjanmaan hyvinvointialue Y-tunnus: 3221324-6 Kunta: Vaasa, Hietalahdenkatu 2–4, 65100 Vaasa</p>

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden palveluntuottajat	
Ostettu palvelu	Palveluntuottaja
1 Erillinen liite (liite1)	

Hyvinvointialue voi tuottaa asiakkaille annettavia sosiaalipalveluja sekä niiden käyttöön liittyvää muuta tukea hankkimalla niitä yksityiseltä palveluntuottajalta sopimukseen perustuen. Hyvinvointialueelle hankitaan palveluja yksityiseltä palveluntuottajalta silloin kun palvelujen arvioidaan olevan tarpeen tehtävien tarkoituksenmukaiseksi hoitamiseksi. Hankittavien palvelujen tulee olla sisällöltään, laajuudeltaan ja määrälliseltä osuudeltaan sellaisia, että hyvinvointialue pysyy huolehtimaan järjestämisvasuunsa toteuttamisesta myös ostopalvelujen osalta. Yksityisen palveluntuottajan vastuulla on vastaa palvelujensa lainmukaisuudesta ja hyvinvointialueen kanssa solmitun sopimuksen mukaisesta tuottamisesta.

Hyvinvointialue on itse vastuussa ostamiensa palvelujen valvomisesta ja ohjaamisesta laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021, 41 §) mukaan.

Ostopalvelusopimukset pidetään ajan tasalla ja kilpailutetaan lainsäädännön edellyttämien vaatimusten mukaan. Sopimukset sisältävät laadullisia ja asiakasturvallisuuteen liittyviä näkökulmia. Sopimukseen kirjataan yhteyshenkilö molempien sopimuskumppaneiden toimesta, joiden avulla palvelua seurataan ja arvioidaan määritellyin välein. Sopimuksia uusittaessa yksityisten yritysten kanssa kiinnitetään aiempaa enemmän huomiota siihen, että myös heiltä vaaditaan omavalvontasuunnitelma ja lain edellyttämät muut dokumentit.

Henkilö, jolle hankintavaltuudet on delegoitu allekirjoittaa hankintasopimuksen. Kaikki hankintasopimukset tallennetaan hyvinvointialueen asianhallintajärjestelmään dynastiaan. Hyvinvointialueella ei ole vielä käytössä yhteneväinen sopimus pohja vaan käytössä on useimmiten yksityisten palvelutuottajien laatimia sopimus pohjia. Omavalvonnalla varmistetaan, että itse tuotetut palvelut ja ostopalveluna hankitut palvelut on kuvattu ja niiden toetutumista seurataan yhdenvertaisin perustein. Yksityisiltä palvelutuottajilta hankittujen palvelujen seuranta tapahtuu hyvinvointialueen ja palvelutuottajan välisen solmitun sopimuksen kautta.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Suunnitelman tekemiseen ovat osallistuneet johtava sosiaalityöntekijä Böling Tiina ja vs. lastensuojelun päällikkö Siv Kola.

Omavalvontasuunnitelmaa käsitellään vuosittain henkilöstön kanssa.
Omavalvontasuunnitelma on osa uuden työntekijän perehdytystä.

Tämä on ensimmäinen sosiaalityön lastensuojelun omavalvontasuunnitelma Pohjanmaan hyvinvointialueen käynnistämisen jälkeen (1.1.2023, sitä ennen Pohjanmaan hyvinvointikuntayhtymä 1.1.2022 alkaen).

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

vs. Lastensuojelun päällikkö Siv Kola, puh: 0400- 860096 31.8.23 asti jonka jälkeen Jussi Börninen 1.9.23 alkaen.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa. Omavalvonnassa havaitut puutteet toiminnassa korjataan välittömästi. Puutteiden raportointi on jokaisen työntekijän vastuulla. Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä sähköisessä muodossa www-sivuilla.

Suunnitelman päivittämisen käynnistämisestä vastaa palveluyksikön päällikkö

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Lastensuojelun keskeisin tehtävä on edistää ja tukea lasten oikeuksien turvaaminen ja lasten kasvattajien tukeminen kasvatustehtävässään. Lastensuojelun tarkoitus on turvata lapsen oikeus turvalliseen



kasvuympäristöön, monipuoliseen ja tasapainoiseen kehitykseen sekä turvata lapsen oikeus erityiseen suojeluun. Lastensuojelun tehtävä on vaikuttaa ja edistää lasten yleisiin kasvuoloihin, tukea lapsen vanhemmat kasvatustehtävässä sekä toteuttaa varsinaista lasten suojelutehtävää. Lastensuojelu on lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu, jossa lapsi on asiakas, tarkoittaen tuen ja palvelun suunniteltaessa ja toteuttaessa, että työskentely tulisi olla lapsilähtöistä. Lastensuojelun toiminta-ajatus on laaditun asiakassuunnitelman pohjalta suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti työskennellä lapsen ja lapsen koko perhesysteemin kanssa. Avohuollon tukitoimet, lapsen kiireellinen sijoitus, huostaanotto sekä sijaishuollon järjestäminen ovat keskeisiä lastensuojelun sosiaalityön elementtejä. Toiminta-ajatuksena on luoda lapsiystävälliset ja vaikuttavat palvelut tasavertaisesti koko alueelle, tarkoittaen lapsiystävällisen materiaalien luominen sekä palveluprosessien tarkistaminen lapsen etu ja oikeus silmällä pitäen.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Lastensuojelun sosiaalityössä **lapsen etu** ja **lapsen oikeus** on asetettu keskiöön ja toimintaperiaatteena on nostettu keskeisesti **lapsilähtöisyys**. Lapsilähtöinen työskentelyote asettaa lapsen tarpeet ja oikeudet keskiöön ja, jossa työskentely tapahtuu suoraan lapsen kanssa. Lapsilähtöisessä työskentelyssä lapsi on läsnä ja on myös aktiivinen toimija koko lastensuojeluprosessin aikana. Lastensuojelun sosiaalityössä keskeisin eettinen periaate on hienovaraisuus ja avohuollon tukitoimien ensisijaisuus, mikäli lapsen etu ei muuta vaadi. Lapsella on myös oikeus saada sijaishuoltoa nopeasti, kun lapsen etu siitä vaatii. Lastensuojelussa lapsen osallisuus ja lapsen oikeudet ovat keskeisiä toimintaperiaatteita ja palveluiden kehittämisessä kiinnitetään yhä enemmän huomiota juuri lasten ja nuorten henkilökohtaisiin tarpeisiin ja toivomuksiin. Myös sijaishuoltoa järjestettäessä lasten ja nuorten **osallisuutta** korostetaan. Lastensuojelun lain hengissä lastensuojelun pyrkimys on ennalta ehkäistä lasten ja perheiden sosiaalisia ongelmia ja riittävän varhain puuttua havaittuihin ongelmiin. Keskeiset toimintaperiaatteet ovat myös **yhteistoimijuus** ja **suhdeperustaisuus**, sisältäen periaatteen **asiakkaan kunnioittamisesta** sekä **moniammatillisesta työotteesta**. Työn vaikuttavuuden arvioinnissa lapsi pidetään keskiössä ja lapsen osallisuus huomioidaan arvioita tehdessä.

4 RISKIENHALLINTA

4.1 JOHDON, ESIHENKILÖN JA HENKILÖSTÖN VASTUU RISKIENHALLINNASSA

Riskienhallinta on osa yksikön normaalia toimintaa. Riskiarviointia tehdään sekä yksilötasolla päivittäisessä työssä, että päälliköiden päätöksenteossa, kaikilla organisoitumisen tasolla. Toiminnan riskejä arvioidaan jatkuvasti, ja vähintään kerran vuodessa tehdään järjestelmällinen riskienarviointi yksikössä.

Ennakoiva riskien arviointi on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä niin yksikkö-, alue- että organisaatiotasolla. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta, esimiehiltä ja johdolta. Päävastuu omavalvonnan luomisesta on johdolla ja johdon vastuulla on myös huolehtia, että henkilöstöllä on riittävästi osaamista turvallisuus- ja riskienhallinta kysymyksissä. Johdon vastuulla on myös huolehtia, että on varattu riittävästi resursseja turvalliseen toiminnan ylläpitämiseen. Johdon vastuulla on myös luoda kannustava ja myönteinen asenne riskien esiin tuomiselle ja niiden käsittelemiselle. Henkilöstö sisäistetään omavalvonnan laatimiseen ja päivittämiseen ja ovat myös mukana riskien ennalta ehkäisevässä työssä ja sen kehittämisessä. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu läheisesti jatkuva oppiminen ja jatkuva kehittäminen. Henkilöstöltä tämä vaatii panostamista ja virheistä oppiminen. Toimintayksikkö tasolla ja myös tiimistasolla on saatava aikaiseksi ilmapiiri, jossa virheistä opitaan ja, jossa jatkuva kehittäminen palvelujen laadun parantamiseksi ja niin asiakkaiden kuin henkilöstön turvallisuuden parantamiseksi ollaan valmiita panostamaan.

Riskienhallinta edellyttää:

1. *Vaara/haittatilanteiden tunnistamisen*
2. *Riskien ja vaaratilanteiden Ilmoittamisen*
3. *Ilmoitusten vastaanoton luokittelun ja analysoinnin*
4. *Jatkotoimista päättäminen*
5. *Seuranta ja jatkuva arviointi*

Johdon ja esimiesten vastuulla on siis ylläpitää avointa, syyllistämätöntä ja virheitä sallivaa keskustelua sekä kannustaa henkilökuntaa mutta myös asiakkaat toiminnan ja palvelujen laadun parantamiseen. Henkilökunta kannustetaan myös aktiivisen vuoropuheluun esimiesten ja johdon kanssa toiminta-alueeseen liittyvistä riskeistä ja riskien ennaltaehkäisemisestä. Esiin tulleet riskit ja lähellä piti tilanteita käsitellään oppimistarkoituksessa koko työyhteisössä.

Henkilökunta kannustetaan tuomaan aktiivisesti esille havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja tunnistamansa riskit toimintayksikössään. Toimintayksikössä on käytössä Haipro järjestelmä ja esimiehen vastuulla on käsitellä ajankohtaiset ilmoitukset. Työntekijä on itse velvollinen ilmoittamaan viipymättä esimiehelle Spro ilmoituksen muodossa sosiaalihuollon toteuttamiseen tai asiakasturvallisuuteen liittyvät epäkohdat (SHL 48§). Uuden työntekijän perehdytykseen kuuluu keskeisesti tiedottaminen riskien hallinnasta ja turvallisuudesta huolehtimisesta. Henkilöstö koulutetaan jatkuvasti mahdollisiin palo- pelastustilanteisiin sekä huolehditaan ensiapukoulutuksesta. Työsuojelu ja työterveydenhuolto tekevät itsenäisesti kartoituksia toimintayksiköissä. Muistutukset ja kantelut käydään myös tarkoituksenmukaisesti läpi johtavien sosiaalityöntekijöiden ja koko myös henkilöstön kanssa.

Käytössä on työntekijäkohtaiset hälytysnapit, vahtimestaripalvelu (Vaasassa) sekä Securitas Oy:n vartiointi ja turvallisuuspalvelu. Huolehditaan, että työntekijät eivät työskentelee yksin toimistolla ja tehdään myös riskiarviointi kotikäyntien/tapaamisten yhteydessä. Muistutetaan tilanteisiin valmistautumisen tärkeydestä, harjoitellaan ja tarkistetaan hälytyslaitteet säännöllisesti ja käytetään tarvittaessa vartijapalvelua. Mainitut turvatoimet ja palvelut eivät vielä ole alueellamme yhteneväiset ja tämä vaatii yhteneväistämistä.

Riskien arviointi, omavalvontasuunnitelman sisäistäminen ja ylläpitäminen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttaminen on jatkuva ja arjessa läsnä oleva prosessi. Viikoittaiset tiimit, laajemmat toimintayksikön tapaamiset, kehityskeskustelut, kahvipöytäkeskustelut, onnistuneiden ja toisaalta vaikeiksi koettujen tilanteiden jälkipuinti, työnohjaus ja kehittämispäivät ovat tilaisuuksia, joissa arviointi tehdään ja suunnitelmat kehitetään.

Lastensuojelun päällikkö tiiviissä yhteistyössä ylin johdon, johtavien sosiaalityöntekijöiden sekä valvontayksikön kanssa seuraa kuukausittain sosiaalityöntekijöiden asiakasmitoitukset. Asiakasmitoitukset ilmoitetaan myös THL:lle kaksi kertaa vuodessa, huhtikuussa ja syyskuussa. Pidetään myös koko henkilöstö jatkuvasti tietoisena asiakasmitoituksen tilasta ja pohditaan yhdessä ratkaisuja ylityksien helpottamiseksi.

Lastensuojelun päällikkö vastaa siitä, että koko Pohjanmaan alueella Lastensuojelun sosiaalityön työntekijöillä on vähintään 2 kehittämispäivää vuodessa, jossa myös huomioidaan **riskienhallinta**, työstetään **omavalvontaa** sekä arvioidaan turvallisuustilannetta. Esiin tulleet epäkohdat ja laatupoikkeamat käsitellään myös työpaikkakokouksissa ja päällikön sekä johtavien sosiaalityöntekijöiden vastuulla on toteuttaa suunnitelman mukaiset korjaustoimeenpiteet sekä yhä enemmän kehittää toimintamalleja ennaltaehkäisevään suuntaan. Työyhteisön vastuu on noudattaa saatua ohjeita.

Yksityisen palveluntuottajan lakisääteinen velvollisuus on laatia omavalvontaohjelman lisäksi palvelukohtaiset omavalvontasuunnitelmat sekä toimia tosiasiallisesti näiden asiakirjojen mukaisesti. Palveluntuottajan velvollisuus on valvoa myös alihankkijoidensa toimintaa sekä siihen liittyvin laatuvaatimusten täyttymistä.

Esimies on velvollinen huolehtimaan etätönsopimuksien laatimisesta ja päivittämisestä. Työntekijän vastuulla on noudattaa sopimusta ja huolehtia erityisesti tietosuojaan liittyvistä asioista työskennellessä omassa kodissa. Uusi työntekijä allekirjoittaa tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositomuksen. Työntekijä huolehtii tietoturvallisuudesta käyttämällä salasanaa ja noudattamalla tähän liittyvää ohjeistusta. Uusilta työntekijöiltä, myös sijaisena toimivina vaaditaan esittämään rikosrekisteriotteen ja tarvittaessa käydä työhöntulotarkastuksessa. Muuten noudatetaan myös Pohjanmaan hyvinvointialueen rekrytointiohjeita ja voimassa olevien lakeja kuten sosiaalihuollon ammattihenkilölaki ja kielilaki.

Työntekijä on vastuussa päätöksien ja asiakassuunnitelmien laatimisesta, laillisuudesta ja laadusta. Asiakastyön aikana ammattilainen huolehtii, että asiakas saa neuvonta ja ohjausta omista oikeuksistaan ja huolehditaan, että asiakas saa tiedon mahdollisista muutoksista ja vähintään tiedon mihin hän voi olla yhteydessä. Työntekijä huolehtii myös siitä, että lapsi saa lapsiystävällisellä tavalla tietoa omista oikeuksistaan ja hänet rohkaistaan palautteen antamiseen.

4.2 Läheltä piti- ja väkivaltatilanteiden käsittely ja dokumentointi

Keskeiset myös kansallisella tasolla tunnistetut riskit sosiaalihuollossa ovat osaavan henkilökunnan saatavuus, henkilöstömitoituksen toteutuminen sekä palvelujen alueellinen tasapuolisuus ja yhdenvertainen toteutuminen. Muita tunnistettuja keskeisiä riskejä ovat:

- Ei pysytä lain asettamassa asiakasmitoituksessa, tämä heikentää niin asiakkaiden kuin työntekijöiden oikeusturva.

- Henkilöstön kuormittava tilanne, kun asiakasmitoitukset ylittyvät ja ollaan jatkuvassa muutostilanteessa.
- Tietojärjestelmän etenkin abilitan hitaus (Vaasassa) ja muut tekniset haasteet
- Puuttuvat asiakassuunnitelmat.
- Työntekijät liikkuvat paljon autolla (niin omilla kuin HYA:n omistuksessa olevilla).
- Arvaamattomat asiakastilanteet/haastavat asiakastilanteet ja väistämättä työn luonteen vuoksi jännitteiset tilanteet.
- Uusi organisaatio ja maakunnassa yksin toimipisteissä työskenteleviä työntekijöitä (Maalahti; Korsnäs ja Laihia).
- Etätöyön mukaan tuomat vielä vakiintumattomat käytänteet.
- Yksin työskentely esimerkiksi kotikäynnit.

4.3 Reagointi esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin

Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu konkreettisesti, miten havaitut epäkohdat korjataan. Palvelujen saatavuudessa, jatkuvuudessa, turvallisuudesta sekä laadussa, että asiakkaiden yhdenvertaisuudessa havaittujen puutteiden korjaamisesta vastaa palvelutuotannosta vastuussa oleva lastensuojelun päällikkö.

Sosiaalihuollon asiakas, joka kokee tulleensa epäasiallisesti tai loukkaavasti kohdelluksi, voi olla yhteydessä lastensuojelun päällikköön tai toimintayksikön esimiehiin. Asiakkailla on myös oikeus ja mahdollisuus ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Pohjanmaan hyvinvointialueella sosiaaliasiamiehinä toimivat Saija Jussila ja Katarina Norrgård. Sosiaaliasiamiehen tavoittaa numerosta 040-5079303 tai sosiaaliasiamies@ovph.fi. Myös luottamusmiesten ja työsuojeluvaltuutettujen kautta on mahdollisuus puuttua epäkohtiin.

Asiakkailla on Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 23§:n mukaan oikeus tehdä muistutus. Kirjalliseen muistutukseen laaditaan aina asiakkaalle kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa (1-2 kk:n sisällä). Muistutukset käsitellään tietohallintajärjestelmässä dynastiassa.

Jos yksityisen palveluntuottajan tai tämän alahankkijan toiminnassa ilmeen puutteita tai epäkohtia, hyvinvointialue ohjaa yksityistä palveluntuottajaa tai tarvittaessa pyytää yksityiseltä palveluntuottajalta tai tämän alihankkijalta asiasta selvitystä määräajassa. Puutteiden tai epäkohtien ilmettyä hyvinvointialue vaatii niiden korjaamista määräajassa. Jos on kyse asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavasta puutteesta tai epäkohdasta, hyvinvointialue vaatii niiden välitöntä korjaamista.

Työntekijöillä on mahdollisuus purkaa tilanteen johtavan sosiaalityöntekijän kanssa sekä tiimeissä. Tarvittaessa varataan mahdollisuus tilanteen purkuun työterveyteen tai järjestetään työnohjausta. Mikäli johtava sosiaalityöntekijä on poissa, työntekijöillä on tiedossa, kenen puoleen kääntyy akuuteissa tilanteissa. Pohjanmaan alueella 3 lastensuojelun johtavaa sosiaalityöntekijää, joista joku on aina tavoitettavissa. Tilanteista tehdään tarkoituksenmukainen poikkeamailmoitus ja asiakkaaseen liittyvän riskin ollessa kyseessä, asia kirjataan myös asiakastietojärjestelmään. Mikäli asiakas on ollut osallisena tilanteessa, hänet tavataan työntekijän ja johtavan sosiaalityöntekijän toimesta ja tilanne

käydään yhteisesti läpi. Mikäli kyseessä on väkivalta- tai uhkaamistilanne asiasta tehdään viipymättä myös rikosilmoitus.

4.4 Muutoksista tiedottaminen

Muutoksista, todetuista riskeistä ja niiden korjaamisesta tiedotetaan infotilaisuuksissa, sähköpostitse tai työpaikkakokouksissa. Yhteistyötahoille tiedottamisesta vastaa yksikön päällikkö ja tarvittaessa toimialajohtajan kanssa.

Tilanteesta riippuen asiasta otetaan opiksi ja toimitaan ennaltaehkäisevällä tavalla. Käydään läpi tilanteeseen varautuminen, miten olisi voitu toimia toisin ja tarvittaessa konsultoidaan asiantuntijoita. Johdon kanssa keskustellaan esim. työtiloihin liittyvistä asioista, resursseista ja työvälineistä. Hälytyslaitteiden ja vartijoiden käytöstä käydään säännöllistä keskustelua. Kokeneemman kollegan tuleminen työpariksi tilanteissa, joissa tiedetään syntyvän asiakkaalle paljon negatiivisia tunteita. Esim. kerrotaan, että huostaanoton valmistelu aloitetaan.

Muistutus, kantelu tai muu saatu tarkoituksenmukainen palaute pyritään ainakin käydä läpi johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa ja he osaltaan omien tiimijäseniensä kanssa.

4.5 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Yksikössä käytetään laadunvalvonnassa HaiPro-ohjelmaa ja dokumentoidut haittatapahtumat sekä läheltä piti tilanteet tilastoidaan ja käsitellään yksikkötasolla. Poikkeamista ilmoitetaan yksikön esimiehelle ja poikkeamat käsitellään yksikön työpaikkakokouksissa. Tarvittavat korjaustoimepiteet toteutetaan välittömästi tai sovitaan aikataulu, jonka kuluessa esiin tulleet epäkohdat korjataan. Tapahtuneista laatu-poikkeamista yksikön päällikkö tai johtava sosiaalityöntekijä/ tai he yhdessä, keskustelee myös tapahtumaan osallistuneiden henkilöiden kanssa. HaiPro ohjelma ohjaa korjaamien toimenpiteiden toteutuksen seurantaan ja toimenpiteet myös raportoidaan ohjelmaan. Esihenkilön vastuulla on poikkeamien syiden selvittely ja korjattavien toimenpiteiden toteuttaminen, seuranta ja dokumentointi.

Pääsääntöisesti avoimella ja sallivalla keskustelulla työyhteisössä ja lastensuojelun päällikön kanssa asioissa päästään eteenpäin. Kehittämispäivissä on muistutettu ja käyty läpi henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus, mikäli koetaan, että havaituista epäkohdista ei muulla tavalla päästä eteenpäin.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Lastensuojelun asiakkuuden alkaessa, lapselle on jo tehty palvelutarpeen arviointi/ lastensuojelutarpeen arviointi, Lastensuojelutarpeen arviointi on verrattavissa lähetteeseen, jolla lastensuojelun asiakkuus todetaan tarpeelliseksi.

LSL 27 § (30.12.2014/1302)

Lastensuojelun asiakkuuden alkaminen

Lastensuojeluasiakkuus alkaa, kun sosiaalityöntekijä toteaa palvelutarpeen arvioinnin perusteella, että:

- 1) lapsen kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä; taikka
- 2) lapsi käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään ja kehitystään; ja
- 3) lapsi tarvitsee lastensuojelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia.

Lastensuojelun asiakkuus alkaa myös silloin, kun lastensuojeluasian vireille tulon johdosta ryhdytään kiireellisiin toimiin lapsen terveyden ja kehityksen turvaamiseksi tai kun lapselle tai hänen perheelleen muutoin annetaan tässä laissa tarkoitettuja palveluja tai muuta tukea ennen palvelutarpeen arvioinnin valmistumista.

Sosiaalityöntekijän on tehtävä lastensuojelun asiakkuuden alkamisesta merkintä lasta koskeviin lastensuojeluasiakirjoihin sekä ilmoitettava siitä välittömästi huoltajalle ja lapselle ottaen kuitenkin huomioon, mitä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 11 §:ssä säädetään.

5.2 Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä

LSL 13 b § (22.4.2016/297)

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on nimettävä hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä (lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä), jonka tulee olla sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (817/2015) tarkoitettu sosiaalihuollon ammattihenkilö.

Yhdellä lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä saa olla enintään 35 lasta asiakkaanaan (22.12.2021/1276). Vuoden 2024 alkaen asiakasmitoitus on arvioitu ja suunniteltu olevan 30.

5.3 Asiakassuunnitelma

LSL 30 § (12.4.2019/542) asiakassuunnitelma

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on aina tehtävä asiakassuunnitelma.

Asiakassuunnitelma on laadittava ja tarkistettava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhteistyössä lapsen ja huoltajan sekä tarvittaessa lapsen muun laillisen edustajan, vanhemman, muun lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan tai lapselle läheisen henkilön ja lapsen huoltoon keskeisesti osallistuvan tahon kanssa. Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan, lapsen ja hänen perheensä tuen tarve, palvelut ja muut tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan, sekä arvioitu aika, jonka kuluessa tavoitteet pyritään toteuttamaan.

Asiakassuunnitelmaan on kirjattava myös asianomaisten eriävät näkemykset tuen tarpeesta ja palvelujen sekä muiden tukitoimien järjestämisestä. Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Huostaan otettua lasta koskevaan asiakassuunnitelmaan kirjataan lisäksi sijaishuollon tarkoitus ja tavoitteet, erityisen tuen ja avun järjestäminen lapselle, hänen vanhemmilleen, huoltajilleen tai muille lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaaville henkilöille sekä se, miten lapsen terveydenhuolto, varhaiskasvatus, perusopetus ja muu lapsen opetus järjestetään. Lisäksi suunnitelmaan kirjataan, miten toteutetaan lapsen yhteydenpito ja yhteistoiminta hänen vanhempiensa ja muiden hänelle läheisten henkilöiden kanssa ja miten samalla otetaan hänen etunsa mukaisella tavalla huomioon tavoite perheen jälleenyhdistämisestä.

Huostaan otetun lapsen vanhemmille on laadittava vanhemmuuden tukemiseksi erillinen asiakassuunnitelma, jollei sen laatimista ole pidettävä tarpeettomana. Suunnitelmassa on arvioitava muun palveluntarpeen arvioinnin lisäksi myös, millä tavoin vanhemmille järjestettävän erityisen tuen avulla voidaan edistää perheen jälleenyhdistämistä. Suunnitelma laaditaan tarvittaessa yhteistyössä muun sosiaali- ja terveydenhuollon kanssa.

Jälkihuollossa olevaa lasta tai nuorta koskevaan asiakassuunnitelmaan kirjataan jälkihuollon tarkoitus ja tavoitteet sekä erityisen tuen ja avun järjestäminen lapselle tai nuorelle ja hänen vanhemmilleen, huoltajilleen tai muille hänen hoidostaan ja kasvatuksesta vastaaville.

5.4 Toteuttamissuunnitelma

30 a § (12.4.2019/542)

Hoito- ja kasvatussuunnitelma

Sijaishuoltopaikan tulee täydentää yhteistyössä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa asiakassuunnitelmaa tarvittaessa erillisellä hoito- ja kasvatussuunnitelmalla. Jos lapselle ei ole aiemmin laadittu hoito- ja kasvatussuunnitelmaa, tulee se laatia viipymättä, jos lapseen on kohdistettu sijaishuollossa rajoituksia tai on todennäköistä, että lapseen tullaan kohdistamaan rajoituksia. Hoito- ja kasvatussuunnitelman tarkoituksena on havainnollistaa asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja kuvata yksityiskohtaisesti, miten lapsen tarpeisiin vastataan turvaten lapsen hyvä kohtelu.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma on tehtävä yhdessä lapsen kanssa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmaa varten on kuultava myös lapsen huoltajia, jollei se ole ilmeisen tarpeetonta tai mahdotonta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on toimitettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

5.5 Asiakastyön kirjaaminen

LSL 33 § asioiden kirjaaminen

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

Lastensuojelun asiakasasiakirjojen laatimisesta voidaan antaa tarkempia säännöksiä sosiaali- ja terveysministeriön asetuksella.

Sosiaalityöntekijän koulutus ja siihen liittyvät käytännön jaksot antavat pohjan kirjaamiskäytäntöihin. Asiakastietojärjestelmä ja siihen perehdyttäminen tapahtuu toisen sosiaalityöntekijän opastuksella uuden työntekijän aloittaessa. Kirjaamiseen liittyvistä asioista keskustellaan työyhteisössä. Haaste on uuden asiakkuuden alkaessa saada kirjattua mahdollisimman nopeasti asiakassuunnitelma.

Salassapitositoumus tehdään uuden työntekijän aloittaessa. Kirjalliset ohjeet asiakirjojen

säilyttämisestä puuttuu. Lastensuojelun päällikön vastuulla on huolehtia, että kullakin työntekijällä on tehtävään vaadittavat oikeudet tietojärjestelmässä ja että oikeudet lakkautetaan, kun työntekijä siirtyy esim. organisaation sisällä uusiin tehtäviin. Turvaposti on käytössä ja sen käyttöön kirjalliset ohjeet. Tietosuojavastaava on Anne Korpi.

5.6 Oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus antaa asiakkailleen ohjausta ja neuvontaa. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja Lastensuojelussa erityisesti Lapsen oikeudet huomioiden. Työskentely ja asiakkaiden yksityisyyteen puuttumisessa noudatetaan lievimmän puuttumisen periaatetta kuitenkin Lapsen oikeus suojeluun huomioon ottaen.

Lapsen ja perheen yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Asiakastyötä tehdään asiakaslähtöisellä, voimavarakeskeisellä ja asiakasta ja hänen olosuhteitaan kunnioittavalla työotteella. Asiakkaan henkilötietoja käsiteltäessä noudatetaan henkilötietolain, julkisuuslain ja asiakaslain mukaisia säädöksiä.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen varmistetaan kuulemalla lapsen ja perheen mielipiteen hänen asiassaan ja kirjaamalla se asiakastietojärjestelmä Abilitaan. Lapsen mielipiteen selvittämisessä käytetään ikätasoon ja kehitystasoon sopivia menetelmiä. Lapselle haetaan tarvittaessa edunvalvoja ja 12-vuotiaalla on mahdollista käyttää avustajaa.

Mikäli asiakas kokee tulleensa epäasiallisesti kohdelluksi, järjestetään ensisijaisesti neuvottelu, jossa esimies on mukana ja asiaa selvitetään. Palveluista, tukitoimista ja lastensuojelun toimenpiteistä tehdään asianmukainen päätös, joka annetaan asianosaisille valitusosoituksineen.

Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä muistutus kokemastaan kohtelusta, jos neuvotteluteitse epäasiallisen kohtelun kokemusta ei voida hälventää.

Lastensuojeluyksiköissä on erikseen lasten ja henkilökunnan yhdessä laatima Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma.

5.7 asiakkaiden ja heidän omaisten tai läheisten osallisuus

Lastensuojelulaisissa on oma lukunsa lapsen osallisuudets (417/2007 4 luku) ja perustuu perustuslakiin, jonka 6§: n mukaan lapsen on kohdeltavaa tasa-arvoisesti yksilönä ja lapset tulee saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin, tavalla johon he kehityksensä ja ikänsä puolesta pystyvät. Tämä vastaava velvoite löytyy myös lapsen oikeuksien yleissopimuksesta sekä sosiaalihuollon asiakaslaista. Johdon tehtävä ja vastuu on huolehtia, että lapset, nuoret ja perheet osallistetaan palveluja kehittäessä.

Lastensuojelussa lapsi on asiakas, mutta hänen auttamisensa edellyttää työskentelyä koko perheen ja muiden hänelle tärkeiden henkilöiden kanssa. Lapsen sosiaalinen läheisverkosto pyritään aktiivisesti sisällyttää muutostyöhön. Tärkeät läheiset kartoitetaan lapselta ja muilta perheenjäseniltä kysyen, väestötietojärjestelmästä selvittämällä ja joskus lähipiiri on itse aktiivinen lapsen asioiden suhteen. Yhteistyöhön pyydetään asianosaisilta lupa, mutta tarvittaessa läheiset voidaan tavata myös ilman asianosaisten lupaa. Yhteinen neuvonpito ja lapsen, perheen ja läheisten voimavarojen yhdistäminen ovat tavoitteena. Läheisiä tuetaan ja rohkaistaan eri tavoin olemaan osallisina lapsen elämässä. Tarvittaessa esteitä poistetaan auttamalla ristiriitatilanteiden selvittelyssä, mahdollistamalla taloudelliset edellytykset yms. Palautetta niin lapsilta, asianosaisilta kuin muilta asian käsittelyyn osallistuneilta pyritään pyytämään jokaisen kohtaamisen päätteeksi. Pohjanmaan hyvinvointialueella

on myös ollut käytössä muutamassa tiimeissä FIT-mittareita (Feedback Informed Treatment). Yhden mittarin tarkoitus on seurata osallisuuden kokemuksen. Työntekijät pyrkivät myös keskenään tiimeissä säännöllisesti ottamaan esim. viikon hyvän ja viikon huonon palautteen. Näin pyritään palautteista oppimaan yhdessä ja kehittää toimintaa yhä osallistavampaan suuntaan.

Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakkailta on mahdollisuus antaa asiakaspalautetta toiminnasta, palvelusta, hallinstoa sekä muista asioista joiden asiakas kokee olevan tärkeitä joko suoraan työntekijöille, yksikön johtaville sosiaalityöntekijöille tai lastensuojelun päällikölle. Suullisen asiakaspalautteen kirjaamiseen löytyy intrasta linkki <https://my.roidu.com/a/5uXdWRpR97jx6oeW> Palautteet käsitellään Roidu ohjelmassa.

Pohjanmaan hyvinvointialueella on siis käytössä Roidu-palauttejärjestelmä, jonka kautta saadaan asiakaspalautteita sähköisesti Pohjanmaan hyvinvointialueen www-sivujen ja yksiköissä olevien asiakaspalautepäätteiden sekä kohta myös QR-koodien kautta. Palautteet annetaan anonyymisti, mutta www-sivuilla palautteen antajalla on mahdollisuus kirjoittaa palautteeseen myös yhteystietonsa, jos hän toivoo yhteydenottoa. Palautteen antajaan otetaan tällöin yhteyttä kahden viikon kuluessa. Palautteet edellyttävät käsittelyä sähköisessä Roidun järjestelmässä. Palautteet käsitellään yksiköiden yksikkökokouksissa säännöllisesti ja tarvittaessa niihin puututaan suunnittelemalla kehittämistoimenpiteitä. Roidu-järjestelmässä palautteen käsittelykenttään merkitään, onko palautteen antajalle vastattu ja mitä kehittämistoimenpiteitä palautteen johdosta on päätetty ryhtyä tekemään. Lastensuojelun yksikön osalta luodaan QR-koodi syksyn 2023 aikana ja koodi voidaan jakaa asiakkaille palautteen saamiseksi. Yksiköiden raporteista muodostetaan kaikkia toimialoja kuvaava asiakaspalautte, joka raportoidaan hallitukselle vuosittain osana laaturaporttia. Yksikössä on myös suunnitteilla aloittaa systemaattinen asiakaspalautte pari kertaa vuodessa, parantaakseen asiakkaan osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuutta ja palautteella on myös tarkoitus kehittää toimintaa.

5.8 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttö

Itsemääräämisoikeuden korostamisen taustalla on yleinen yksilön oikeus ensisijaisesti päättää itseään koskevista asioista. Kun puututaan yksilön henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen tahdosta riippumattomin toimenpitein ja valvonta, kajoaminen on oltava mahdollisimman vähäistä. Integriteettiperiaatteen mukaan taas yksilön koskemattomuutta ja loukkaamattomuutta eli ihmisarvon, kulttuuritaustan, persoonallisuuden ja yksityisyyden kunnioittamista.

Lastensuojelulaki määrittelee tarkasti rajoitustoimenpiteiden käyttöä. Lasta tai vanhempaa voidaan rajoittaa erikseen säädetyllä lainsäädännöllä sijaishuollon aikana. Rajoitustoimenpiteistä pitää aina tehdä lainsäädännön mukainen valituskelpoinen päätös.

Kaikkien toimenpiteiden lastensuojelussa pitää olla perusteltuja ja laissa säädettyä kuulemismenettelyä pitää noudattaa ennen päätöksentekoa. Päätökset eivät voi perustua yksiköiden sopimiin menettelyihin. Perusteiden tulee olla yksilöllisesti harkittuja ja päätöksiin aukikirjattuja ja selkeästi esitettyjä. Erityistä huomiota on kiinnitettävää siihen, että päätökset kirjataan lasten ja nuorten ymmärtävällä tavalla ja, että heidän kanssaan vielä käydään läpi päätöksen merkitys ja vaikutus hänen oikeuksiinsa ja toimimiseen.

Lähtökohta on, että lapsen itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan hänen kehitys- ja ikätasonsa mukaan. Mikäli lapsi toiminnallaan ja teoillaan aiheuttaa itselleen tai muille vaaraa, on häntä rajoitettava. Lähtökohtaisesti asioissa pyritään etenemään keskusteluin ja erilaisia avohuollon tukitoimenpiteitä käyttäen.

5.9 Monialainen yhteistyö

Lastensuojelun kompleksinen toimintaympäristö edellyttää jaettua asiantuntijuutta ja myös monitoimijaista yhteistyötä. Monitoimijaisessa yhteistyössä lasten ja nuorten asioissa ovat mukana niin ammattilaiset, asiantuntijat kuin asiakkaat sekä heidän läheiset, verkostot kuin myös kansalaisliikkeet. Lastensuojelun laatusuosituksen mukaan on tärkeää, että palvelut lapsen näkökulmasta muodostavat mahdollisimman yhtenäisen kokonaisuuden. Tärkeä osa lastensuojelun laatutyötä on siksi työn koordinointi ja yhteistyö esimerkiksi varhaiskasvatuksen, koulun ja perhekeskusten kanssa. Käytännössä tämä voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että lastensuojelun sosiaalityöntekijä on mukana palvelutarpeen arvioinnissa tai työparien muodostumista yli ammatillisten rajojen. Myös erityispalvelut tulee olla koordinoituja ja lapsilähtöisiä. Riittävä tiedonvaihto sekä oikean aikaisella yhteistyöllä eri viranomaisten ja ammattilaisten välillä erityisesti mielenterveys- ja päihdehoidon osalta on tärkeä ja merkittävä asia lapsen kokonaistilannetta ajatellen. Päätöksenteko lastensuojelussa vaatii monesti moniammatillista yhteistyötä ja lapsen vastaava sosiaalityöntekijän vastuulla on koordinoida tätä lastensuojelullista yhteistyötä. Lapsen asiakassuunnitelma on tarkoituksenmukaista tehdä viranomaisyhteistyönä tavoitteena luoda selkeät sopimukset ja välttää sitä tilannetta, että yhdelle asiakkaalle tehdään monta suunnitelmaa eri viranomaisilla.

Moniammatillainen asiantuntijaryhmä on perustettu tukemaan lastensuojelutyöntekijöitä heidän vaativassa tehtävässään. Lastensuojelulain 14§:n mukaan hyvinvointialueen on huolehdittava siitä, että lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on käytettävissään lapsen kehityksen, kasvun, terveydenhuollon, oikeudellista sekä muuta lastensuojelutyössä tarvittavaa asiantuntemusta.

Hyvinvointialueen tulee asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon edustajista, lapsen kasvun ja kehityksen asiantuntijoista sekä muista lastensuojelutyössä tarvittavista asiantuntijoista koostuva lastensuojelun asiantuntijaryhmä. Lastensuojelun asiantuntijaryhmä avustaa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijää lapsen huostaanottoa sekä sijaishuoltoa koskevien asioiden valmistelussa ja muussa lastensuojelun toteuttamisessa. Lisäksi asiantuntijaryhmä antaa lausuntoja lastensuojelutoimenpiteitä koskevan päätöksenteon tueksi (esimerkiksi huostaanotto tilanteissa). Pohjanmaalla on asetettu lastensuojelulain 14§:n mukainen moniammatillinen asiantuntijaryhmä ja työryhmä kokoontuu säännöllisesti ennakoon sovitulla tavalla. Puheenjohtajana toimii joko johtava sosiaalityöntekijä tai lakimies Tuula Hartman. Koollekutsujana toimii toimistos sihteeri Minna Söderlund.

Lastensuojelulaki §31 ohjaa työskentelemään lapsen lähiverkoston sekä muiden viranomaisten sekä yhteistyötahojen kanssa lapsen edun hyväksi. Lastensuojelun tarpeen selvittämiseksi ja lastensuojelun järjestämiseksi tulee järjestää neuvotteluja, joihin voivat lastensuojelun työntekijän arvion perusteella tarvittaessa osallistua lapsi, vanhemmat ja huoltajat, muut lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavat tai lapsen huolenpitoon keskeisesti osallistuvat henkilöt, muut lapselle tai perheelle läheiset henkilöt sekä viranomais- ja muut yhteistyötahot.

Lastensuojelussa lapsen auttaminen edellyttää siis yhteistyötä paitsi lapsen huoltajien sekä tarvittaessa lapsen muun laillisen edustajan, vanhemman, muun lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan tai lapselle läheisen henkilön ja lapsen huoltoon keskeisesti osallistuvan tahon kanssa myös lapsen lähiverkoston sekä lapsen tilanteen tuntevien ammattilaisten ja tahojen kanssa.

Osassa Pohjanmaan hyvinvointialueella lastensuojelu työskentelee jo laajasti kansallisella tasolla implementoitu systeemisen toimintamallin mukaan ja käytännössä tämä tarkoittaa, että yhteistyö lapsen kanssa työskentelevien ammattilaisten sekä lapsen lähiverkoston kanssa tehdään suunniteltua, tiivistä ja koordinoitua yhteistyötä. Tiimeillä on myös käytettävissään perheterapeutti, perheterapeutin tehtävänä on varmistaa ja vahvistaa systeemisen lähestymistavan ylläpito tiimin työskentelyssä. Perheterapeutin rooli nähdään kriittiseksi tekijäksi systeemisen lähestymistavan omaksumisen kannalta. Lapsi ja lapsen vanhemmat sekä lähiverkosto ja perheen ympärillä toimivien ammattilaiset lastensuojelu pyrkii kutsua mukaan viikkotiimeihinsä, jossa käsitellään yhteisesti lapsen tilanne ja sovitaan tukitoimista ja vastuunjaosta. Niissä tiimeissä, jossa systeeminen toimintamalli ei ole implementoitu pyritään myös järjestää yhteisiä neuvotteluja lapsen, lapsen verkoston sekä lapsen ympärillä olevien ammattilaisten kanssa. Lapsen ja perheen kannalta on tärkeää, että ammattilaiset tukevat toinen toisensa työtä ja, että liiallinen aikataulut, kuljettaminen ja liian monet eri ihmiset eivät kuormita lasta ja perhettä liikaa. Moniammatillinen työote estää myös riski ristiriitaisten tavoitteiden asettamista ja vähentää lapsen ja perheen kuormitusta.

Sosiaalihuollon viranomaisella on oikeus saada laissa säädettyjen tehtäviensä suorittamiseksi tarvittavaa virka-apua. Sosiaalityöntekijöillä on oikeus tehdä kirjallinen virka-apu pyyntö poliisiviranomaisilta. Virka-apupyyntö perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22§ *Sosiaalihuollon viranomaisella on oikeus saada laissa säädettyjen tehtäviensä suorittamiseksi tarpeellista virka-apua muilta viranomaisilta. Virka-avun antajan tulee salassapitovelvollisuuden estämättä ilmaista sosiaalihuollon viranomaiselle virka-aputehtävän edellyttämät tiedot.* Hyvinvointialueen terveydenhuollon toimintayksikön on lastensuojelulain 15§.n nojalla myös annettava lapsi- ja perhekohtaisessa lastensuojelussa asiantuntija-apua ja tarvittaessa järjestettävä lapsen tutkimus sekä hoito- ja terapiapalveluja lapselle. Lasten tarvitsemat seksuaalisen hyväksikäytön tai pahoinpitelyn epäilyn selvittämiseen liittyvät palvelut on järjestettävä kiireellisinä.

5.10 Muistutus ja potilasasiamiehen tuki

Muistutuksien käsittely on kirjattu auki kohdassa 4.3. Muistutukset rekisteröidään asiahallintaohjelmaan dynastiaan ja vastuussa vastineen laadinnasta on: Lastensuojelun päällikkö Björninen Jussi, jussi.bjorninen@ovph.fi tai puh. 0400860096.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamastaan palvelusta pitää löytyä jokaisesta yksiköstä ja on myös saatavana Pohjanmaan hyvinvointialueen nettisivulta osoitteelta:

<https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/nain-toimimme/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaaliasiamies/>

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiamies neuvoo asiakasta lain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaan oikeuksien, edistämiseksi ja toteuttamiseksi ja seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehittymistä hyvinvointialueella. Sosiaaliasiamiehen saa yhteyden

parhaiten puhelimitse numerosta 040-507 9303 ma-pe klo 8-14. Lisäksi voi jättää yhteydenottopyynnön sähköpostitse sosiaaliasiamies@ovph.fi
Sähköpostiosoite: sosiaaliasiamies@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

6 HENKILÖSTÖ

6.1 Henkilöstörakenne ja henkilöstömitoitus

Lastensuojelun sosiaalityö on rakennettu tiimityöskentelyn periaatteella ja Pohjanmaalla on 10 lastensuojelun tiimiä. Yksi tiimi on enemmän erikoistunut perheisiin sijoitettuihin lasten asioiden hoitamiseen ja tämä toimintatapa tullaan yhä enemmän vahvistamaan koko Pohjanmaan kattavaksi toimintatavaksi. Muut 9 tiimiä ovat vastuussa niin lapsen avohuollon tukitoimista kuin lasten sijaishuollosta. Lastensuojelun päällikkö toimii yhteistyössä kolmen johtavan sosiaalityöntekijän, 29 sosiaalityöntekijän ja 10 sosiaaliohjaajan kanssa. Sosiaaliohjaajia on Pietarsaaren alueella sekä Mustasaari, Oravaisen ja Vöyrin alueella. Muissa tiimeissä ei ole sosiaaliohjaajan edustusta. Kolmella tiimeillä on myös säännöllisesti perheterapeutin edustusta viikkokokouksissaan, tämä on järjestetty ostopalveluna.

Yhdellä lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä voi olla vastuullaan enintään 35 lasta (lastensuojelaki). Henkilöstömitoitus koskee asiakkaiden enimmäismäärää, siitä tulee tarvittaessa poiketa alaspäin. Hyvinvointialueiden veloitetaan seuraamaan muun muassa omavalvonnan keinoin säännöllisesti sosiaalityöntekijöiden asiakasmäärää ja sovittaa asiakasmäärä sellaiseksi, että sosiaalityöntekijän on mahdollista huolehtia lapsen edun turvaamisesta, oikeuksien toteutumisesta ja laadukkaasta lastensuojelusta. Pohjanmaan hyvinvointialueella seurataan henkilöstömitoituksen kuukausittain ja raportoidaan niin ylin johdolle kuin valvonta- ja laatuyksikölle tilanteesta. Johtavat sosiaalityöntekijät sekä henkilöstö pidetään ajan tasalla tilanteesta. Tällä hetkellä yli puolet sosiaalityöntekijöistä on yli 35 lasta vastuullaan. Lastensuojelussa on pitkään ollut haasteita rekrytoinnissa ja vakansseja on alueellamme aktiivisesta rekrytoinnista huolimatta tyhjinä. Tavoitteena on, että johtavilla sosiaalityöntekijöillä ei olisi omia asiakkaita vaan heillä olisi riittävästi aikaa johtaa tiimit.

6.2 Henkilöstö rekrytointi, kielitaito ja työluja

Henkilöstöä rekrytoidessa noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntö esimerkiksi laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä sekä Pohjanmaan hyvinvointialueen hallituksessa päätetyt kelpoisuussäännöt. Pohjanmaan hyvinvointialue on kaksikielinen ja myös tässä asiassa noudatetaan organisaation kelpoisuussäännöt.

6.3 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus

Perehdyttämisessä noudatetaan Pohjanmaan hyvinvointialueen yleisiä perehdytysohjeita. Uusille työntekijöille järjestetään perehdytystilanteita ja intrasta löytyy myös uusille työntekijöille suunnattua laajaa perehdytysmateriaalia. Päällikkö ja johtava sosiaalityöntekijä ovat vastuussa uuden työntekijän perehdyttämisestä. Asiakastyön osalta perehdytys tapahtuu tiimeissä ja asiakastyön

ohessa johtavan sosiaalityöntekijän ohjaamana. Uusille työntekijöille pyritään aina järjestää ainakin vuoden kestävä säännöllistä mentorointia. Kesätyöntekijöille on luotu oma perehdytysmateriaalia.

Johtavan sosiaalityöntekijän yhteistyössä päällikön kanssa ovat vastuussa henkilöstön täydennyskoulutuksen suunnittelusta ja toteutumisesta. Osaamisen kehittämisen suunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja ennen päivitystä kartoitetaan osaamisen lisäämisen tarvetta. Henkilöstön osaamisen lisääminen tulisi olla linjassa organisaation strategian kanssa. Suositaan pitempikestoisia ja laajoja prosessikoulutuksia sekä myös tänä vuonna alueellisia lastensuojelun päiviä yhteiskuuluvuuden ja oman ammatti-identiteetin rakentamisen tueksi. Täydennyskoulutus voidaan järjestää joko omassa organisaatiossa tai ostamalla erilaisilta kouluttavilta tai kustantamalla henkilöstön koulutuksiin osallistuminen. Lähiesimiehet tiedottavat tulevasta ja valtakunnallisista koulutuksista henkilöstölle. Maksullisiin koulutuksiin osallistumisesta päättää lastensuojelun päällikkö huomioiden koko yksikön osaamistarpeet.

7 PALVELUA TUKEVIEN TOIMINTOJEN TOTEUTTAMINEN

7.1 Hygienia, sekä infektioiden ennaltaehkäisy ja torjuminen

Terveydensuojelulain (763/1994) 13 §:n mukaan on tehtävä kirjallinen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaisille ennen jatkuvan hoitoa antavan sosiaalihuollon toimintayksikön, ympärivuorokautisen palvelutalon toiminnan, laitoshoidon tai lastensuojeluyksikön toiminnan aloittamista, muutosten tai lopettamisen yhteydessä. Lain liitteessä on tarkemmin eritelty mitä yksiköitä se koskee. Ilmoituksen sisältö on tarkemmin määritelty terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä. Sosiaalityö lastensuojelun yksikkö ei kuulu edellä mainittuihin yksikköihin.

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Sosiaalityö lastensuojelun yksikössä toimitaan Pohjanmaan hyvinvointialueen yleisten ohjeistusten mukaisesti. Toimitiloissa on tarvittavat tilat ja hygienia tuotteet, mm pesuaineet ja käsidesit saatavilla. Henkilökuntaa on ohjeistettu näiden käytössä. Toimitilojen siivous on järjestetty asianmukaisesti ja siivouspalvelu ostetaan toimintayksiköihin eri yksityisten palvelutuottajien kautta. Hygieniakäytännöistä löytyy myös tarkempaa ohjeistusta Pohjanmaan hyvinvointialueen intrassa.

Sisäilmaongelmiin liittyvät asiat käsitellään hyvinvointialueen sisäilmaongelma työryhmässä ja työntekijä tai esimies tekee tarvittaessa asiasta Haipro ilmoituksen. Työntekijä ohjeistaan ottamaan yhteyttä työterveyteen oireilua ilmestyessä.

7.2 Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon varmistamiseksi henkilökunnan on ylläpidettävä ja kehitettävä ammattiosaamistaan. Ensiapuosaamista tulee vastata yksikön asiakasrakennetta ja sitä on päivitettävä joka kolmas vuosi. Asiakkaan terveyttä ajatellen yksiköllä pitäisi olla laadittuna toimintaohjeet ainakin koskien kiireellistä sairaanhoitoa, ei kiireellistä terveyden- ja sairaanhoitoa, suun terveydenhoitoa. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Yksikössä ei hoideta potilaita vaan asiakkaita ja toimitaan sosiaalihuollon puitteissa.

7.3 Lääkehoidon turvaaminen

Yksikössä ei käsitellä lääkkeitä.

7.4 Hyvinvointia, osallisuutta ja kasvua tukevaa toimintaa

Lastensuojelun työntekijöille on järjestetty säännöllistä työnohjausta ja tarvittaessa työntekijöille voidaan myös järjestää henkilökohtaista työnohjausta. Kuormittavissa ja haastavissa tilanteissa työntekijä ohjataan lähinnä työterveyteen mutta myös ylimääräisiä työnohjauskäyntejä voidaan näissä tilanteissa järjestää.

Henkilökunnalla on käytettävissään Pohjanmaan hyvinvointialueen epassit. Kannustetaan myös henkilökunta tuomaan esiin mielipiteitään ja työsuhteen päätyttyä kerätään kehittämismielessä palautetta. Kesätyöntekijöille on kehitetty oma palautejärjestelmä. Pohjanmaan hyvinvointialueen intran kautta henkilöstöllä on myös mahdollisuus esittää omia kehittämisideoitaan. Linkki löytyy intrasta/ideaboksi.

7.5 Ateriat ja sopiva ruoka

Sosiaalityö lastensuojelu ei järjestä ateria eikä ruokapalveluja.

7.6 Yksikön toimitilat

Lastensuojelu toimii koko Pohjanmaan hyvinvointialueella 7 eri toimitilassa. Vaasassa toimitaan yhteistiloissa muu lasten- ja perheiden sosiaalipalvelujen, perheneuvolan ja perheoikeudellisten tiloissa. Toimitiloissa on käytössä 1-2 hengen työhuoneet. Vastaavasti toimitaan Pietarsaassa, jossa toimitilat sijaitsevat Malmin sairaalassa. Mustasaassa lastensuojelun työntekijät toimivat virastotalossa, jossa heillä omat työhuoneet ja neuvottelutiloja. Närpiössä lastensuojelu toimii myös yhteistiloissa Närpiön psykososiaalisen keskuksessa. Lastensuojelun työntekijöillä on myös tilat Oravaisissa, Laihialla ja Korsnäsissä.

Tämän lisäksi työntekijöillä on myös mahdollisuus varat neuvottelutiloja kuntien terveysasemista ja muista paikoista.

8 ASIAKAS-JA POTILASTURVALLISUUS

8.1 Terveysturvallisuuden mukainen omaoikeus

8.2 Lääkinnälliset laitteet

Sosiaalityö lastensuojelu yksiköllä ei ole käytössään lääkinnällisiä laitteita.

8.3 Teknologiset turvallisuusratkaisut

Sosiaalityö lastensuojelun yksikön toiminta Vaasassa tapahtuu Vöyrinkatu 46 toimistorakennuksessa. Rakennuksessa on kameravalvonta ja vahtimestari. Lisäksi huoneissa on hälytyslaitteet ja varauuskäynnit. Vahtimestari hoitaa turvallisuusasiaa. Pietarsaassa toimitilat ovat Malmin sairaalassa lähinnä viidennessä kerroksessa. Kokoustiloja on myös ykköskerroksessa, asiakkaita pyritään lähtökohtaisesti ottamaan vastaan neuvotteluhuoneissa. Kaikissa huoneissa ei ole varauuskäynnit. Hälytysjärjestelmä on saatavana ja tarpeen mukaan järjestetään vartiointipalvelua. Malmin tiloissa ei ole vahtimestari eikä kameravalvontaa. Mustasaassa toimitaan yhteisissä tiloissa Mustasaaren virastotalon kanssa. Laihia, Närpiö ja Korsnäs osalta henkilöstö toimii myös yhteisissä tiloissa. Kulku toimitiloihin ja työhuoneisiin tapahtuu kulkuluvalla. Asiakkaat ohjataan odottamaan tapaamiseen pääsyä toimipaikkojen odotustilassa, josta työntekijä hakee asiakkaan.

8.4 Turvallisuus-, pelastus- ja valmiussuunnitelma

Yksiköllä ei ole omaa yhden kaiken kattava turvallisuus- pelastus- ja valmiussuunnitelmaa koska Pohjanmaan alueella toimitaan 7(Pietarsaari, Oravainen, Mustasaari, Laihia, Vaasa, Närpiö ja Korsnäs) eri toimitilassa. Tämän lisäksi on käytettävissä ja erikseen varattavia neuvotteluhuoneita esim. Kruunupyssä, Uusikaarlepyssä, Vöyrissä ja Kristiinankaupungissa. Eri tilojen pelastussuunnitelmat ovat yleensä nähtävissä kahvihuoneiden seinillä. Alkusalmitusharjoitus ja poistumisharjoituksista ei ole tällä hetkellä koottu ja kattava tieto.

Valmiussuunnitelma on työn alla ja on tarkoitus valmistua toimialatasolla syksyn 2023 aikana, jonka jälkeen valmiussuunnitelma tehdään toimialayksiköittäin tavoitteena toimintakorttien teko.

8.5 Tietosuoja ja tietoturvallisuus, tietoturvallisuuden omaevalvontasuunnitelma

Sosiaalityö lastensuojelu yksikössä asiakastietojärjestelmänä toimii Abilita, ja tähän asiakastietojärjestelmään dokumentoidaan kaikki asiakkaiden koskevat tiedot. Asiakastietojärjestelmästä Abilitista on saatavana ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisältö ja tekniset ohjeet. Lähiesimiehet valvovat toimintaa ja asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarkistetaan tietosuojavaltuutetun toimesta tarvittaessa sekä säännöllisen seurannan yhteydessä. Käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmä Abilitiaan tapahtuu erikseen ennalta sovittuihin työntekijärooleihin ja määriteltyjen käyttäjäryhmien perusteella.

Yksikössä pyritään yhä enemmän pois analogisesta dokumentoinnista ja esimerkiksi kaikki lasta koskevat esimerkiksi lausunnot ja päätökset skannataan yhä enenevässä määrässä suoraan asiakastietojärjestelmään. Rinnakkaisdokumentoinnista pyritään pois. Työntekijät huolehtivat, että pidetään huoneet lukittuna ollessaan itse käynneillä ja samalla myös suljetaan ohjelmistot ja kone lukitaan poistuessa työpisteeltä. Tietokone on pidettävä suljettuna, kun ei olla paikalla. Henkilöstö noudattaa tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositomuksen asettamat ehdot. Pehdytyksestä ja valvonnasta on vastuussa esimies. Tietosuojaan liittyvistä poikkeamista tehdään poikkeamisilmoitus ja 2M-IT palvelukanava on käytössä ongelmatilanteissa.

Tietosuojavastaava

Tuija Viitala, tietosuojapäällikkö / tietosuojavastaava

tuija.viitala@ovph.fi

Anne Korpi, tietopalveluasiantuntija / tietosuojavastaava

anne.korpi@ovph.fi

Pohjanmaan hyvinvointialueella on nimetty kaksi tietosuojavastaavaa, tietopalveluasiantuntija Anne Korpi anne.korpi@ovph.fi ja tietosuojapäällikkö Tuija Viitala tuija.viitala@ovph.fi

9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Paikka ja päiväys 28.8.2023

Vaasa

Allekirjoitus

Siv Kola vs. Lastensuojelun päällikkö