



Omavalvontasuunnitelma

Lapsiperheiden asiakasohjaus

14.3.2025

Sisällys

1	Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä sekä toimintaa koskevat tiedot.....	3
1.1	Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2	Palveluyksikön perustiedot.....	3
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
1.4	Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	5
1.4.1	Palvelujen laadulliset edellytykset.....	5
1.4.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	5
1.4.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	5
1.4.4	Muistutusten käsittely.....	6
1.4.5	Henkilöstö.....	6
1.4.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	7
1.4.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	7
1.4.8	Toimitilat ja välineet.....	7
1.4.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	7
1.4.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	8
1.4.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	8
1.4.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	8
1.5	Omavalvonnan riskienhallinta.....	8
1.5.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	9
1.5.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	9
1.5.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen....	10
1.5.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	10
1.5.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	11
2	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	11
2.1	Toimeenpano.....	11
2.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	11
3	Omavalvontasuunnitelman laatija ja päiväys.....	11
4	Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö.....	11

1 Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä sekä toimintaa koskevat tiedot

Tässä omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu kyseisen palveluyksikön toimintaa.

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Palveluntuottajan Y-tunnus: 3221339-3

Palveluntuottajan yhteystiedot: Mannerheiminkatu 20 K, 06100 PORVOO

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot: Lapsiperheiden asiakasohjaus

Palveluyksikön palvelupisteiden osoitteet:

Porvoo, Porvoon perhekeskus, Taidetehtaan­katu 4 C, 06100 Porvoo

Sipoo, Nikkilän sosiaali- ja terveysasema, Jussaksentie 14, 04130 Sipoo

Loviisa, Loviisan sosiaali- ja terveysasema, Öhmaninkatu 4 C, 07900 Loviisa

Askola, Askolan sosiaali- ja terveysasema, Terveystie 1, 07500 Askola

Söderkulla, Söderkullan sosiaali- ja terveysasema, Amiraalintie 4, 01150 Söderkulla.

Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palveluiden vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:

Katja Sipiläinen, johtava sosiaalityöntekijä, [katja.sipiläinen@itauusimaa.fi](mailto:katja.sipilainen@itauusimaa.fi), puh. 0401914442

Matilda Sjöblom, vs. Palveluvastaava, matilda.sjoblom@itauusimaa.fi, puh. 0404 899 721

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Hyvinvointialueen on järjestettävä tukea ja palveluita lapsille ja perheille sosiaalihuoltolain mukaisesti. Lapsiperheiden asiakasohjauksen toimintayksikköön kuuluu lapsiperheiden alkuarviointiyksikkö, jossa ensiarvioiden lisäksi toteutetaan lastensuojelun virka-aikaista päivystystä, sekä palvelutarpeen arviointiyksikkö.

Lapsiperheiden asiakasohjaus vastaa kaikkien sosiaalihuoltolain sekä lastensuojelulain mukaisten yhteydenottojen ja lastensuojeluilmoitusten alkuarvioinnista sekä palvelutarpeen arvioinnista sekä lastensuojelun virka-aikaisesta päivystyksestä. Palvelu kattaa Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen

asukkaita sekä tietyin ehdoin alueella oleskeleville asukkailla, joilla palvelun saannin kriteerit täyttyvät.

Lapsiperheiden asiakasohjauksessa vastaanotetaan kaikki sosiaalihuoltolain mukaiset yhteydenotot (§) ja lastensuojelulain mukaiset lastensuojeluilmoitukset (§), arvioidaan niiden käsittelyn kiireellisyyttä ja käsitellään lain vaatimassa määräajassa ja laajuudessa. Vireilletulomuodosta huolimatta, lapsiperheiden asiakasohjaustyöryhmä ottaa vireillepanon käsittelyyn ja suorittaa alkuarvioin 7 arkipäivän sisällä, arvioiden (kiireellisten) toimenpiteiden tarvetta. Mikäli asia ei ole ratkaistavaksi vaatii laajempaa selvittelyä, siirtyy asia palvelutarpeen arviointiin, jonka tulee valmistua kolmen kuukauden kuluessa vireilletulopäivästä.

Asiakasohjaus ja palvelutarpeen arviointi ovat asiakkaalle vapaaehtoisia, ellei lapsen etu muuta vaadi. Palvelut ovat maksuttomia. Lapsiperheiden asiakasohjaus ja neuvonta perustuu aina yhteistyöhön asiakkaan kanssa. Työskentely tarjoaa ohjausta, neuvontaa, suunnitelmallista selvittämistä ja sekä tarpeen mukaan asiakkaan motivoimista palveluiden vastaanottamiseen.

Sosiaalihuollon tarkoituksena on tukea lapsen ja perheen hyvinvointia ja edistää perheen hyvää ja itsenäistä elämää omassa elinympäristössään.

Lapsiperheiden asiakasohjaus ja palvelutarpeen arviointi järjestetään ja toteutetaan strukturoidusti yhdessä lapsen, nuoren ja perheen kanssa, niin että se vastaa asiakkaan ja perheen yksilöllisiin tarpeisiin. Asiakkaalle palvelutarpeen aikana järjestettävät palvelut suunnitellaan yhteen tarkoituksenmukaisella tavalla kohti yhteisesti asetettuja tavoitteita.

Lapsiperheiden asiakasohjauksesta on mahdollisuus saada mm.

- ohjausta, tukea ja neuvontaa sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön keinoin
- palvelutarpeen arviointi
- tukea voimavarojen löytämiseen ja oman verkoston kartoittamiseen ja käyttöönottoon
- ohjausta sopivien palveluiden löytämiseen ja käyttöönottoon esim. kunnista, kolmannesta sektorista tai sosiaalitoimesta.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Lapsiperheiden asiakasohjauksen toimintaa ohjaavat lainsäädäntö, sosiaalityön eettiset ohjeet ja toimintaperiaatteet sekä Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot, strategiset tavoitteet sekä yksikön toimintasuunnitelma. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaalipalvelua. Palvelun ja sen sisällön vaihtoehtoja kerrotaan avoimesti ja ymmärrettävästi. Sosiaalihuollon asiakasta kohdellaan loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta otetaan huomioon sosiaalihuoltoa toteutettaessa. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on huomioitava erityisesti lapsen etu. Lapsen etua arvioitaessa kiinnitetään huomiota siihen, miten eri toimintatavat ja ratkaisut parhaiten turvaavat lapsen ja hänen läheistensä hyvinvoinnin. Toiminnassa ja päätöksenteossa huomioidaan lapsen ja perheen suoriutumisen ja omatoimisuuden vahvistaminen, lapsen mahdollisuus osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan sekä lapselle tärkeiden ja

läheisten ihmissuhteiden vahvistaminen. Asiakassuhteet perustuvat luottamuksellisuuteen ja yhteistoiminaan asiakkaan hänen hoidostaan ja huolenpidostaan vastaavien henkilöiden sekä muiden asiakkaan kanssa työskentelevien yhteistyötahojen kanssa.

1.4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

1.4.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Lapsiperheiden asiakasohjauksessa työskentelee pätevä ja osaava henkilöstö, jonka hyvinvoinnin ja osaamisen huolehtiminen pidetään ensiarvioisen tärkeänä. Työntekijöiden yksilöllistä osaamista ja yksilöllisiä taitoja ja kykyjä arvostetaan ja hyödynnetään työyhteisön kehittämisessä ja keskinäisessä valmentamisessa. Henkilöstön osaaminen ylläpidetään ja kehitetään säännöllisen täydennyskoulutuksen avulla. Työn kehittämisessä huomioidaan henkilöstön, yhteistyötahojen ja asiakkaiden näkökulmat. Kaikilla palvelutarpeen arvioinnissa olevilla asiakkailla on nimetty omatyöntekijä. Asiakkaan ja perheen hyvinvoinnin ja oman toimintakyvyn tukeminen ja edistäminen on keskeinen tavoite lapsiperheiden sosiaalityössä.

1.4.2 Vastuu palvelujen laadusta

Palveluja järjestetään ja niiden vaikuttavuutta seurataan tehdyn asiakassuunnitelman mukaan. Omatyöntekijä laatii asiakassuunnitelman yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen hoidostaan ja huolenpidostaan vastaavien henkilöiden kanssa. Asiakassuunnitelma päivitetään vähintään vuoden välein, mutta tarvittaessa useammin. Omatyöntekijän tukena asiakassuunnitelman laatimisessa, toteuttamisessa ja arvioinnissa sekä järjestettävien palveluiden laadun valvonnassa on tarpeen mukaan nimetty työpari, johtava sosiaalityöntekijä, muut asiakkaan kanssa työskentelevät yhteistyötahot sekä hyvinvointialueen valvontayksikkö.

Lapsiperheiden palveluiden osalta oman tuotannon palveluiden ja ostopalveluiden myöntämisen ja järjestämisen yhtenäistämiseksi on perustettu palveluiden koordinaatioryhmä. Palveluiden koordinaatioryhmän kautta ohjeistetaan ja seurataan asiakaspalveluiden ohjautumista omaan palvelutuotantoon, ostopalveluihin sekä muihin hyvinvointialueen palveluihin, kunnallisiin palveluihin taikka kolmannen sektorin palveluihin. Lisäksi koordinaatioryhmän funktio on seurata hankitalainsäädännön ja kilpailutusjärjestyksen noudattamista palveluita järjestettäessä.

1.4.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet

yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Lapsiperheiden asiakasohjauksen palvelut perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palvelua toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Lapsiperheiden asiakasohjauksen asiakkaalla on oikeus asianmukaiseen ja laadultaan hyvään palveluun. Palveluista ja eri vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakkaan toiveet ja mielipiteet, myös lasten, selvitetään ja huomioitaan palvelua toteutettaessa. Erityisesti tilanteissa, joissa lapsen, hänen hoidostaan ja huolenpidostaan vastaavan henkilön, tai aikuisasiakkaan näkemys ja arvio tilanteesta poikkeaa työntekijän ammatillisesta arviosta sekä kielteisiä palvelu- tai etuuspäätöksiä tehtäessä kiinnitetään huomiota arviointien ja päätösten avoimeen valmisteluun ja niiden perusteleamiseen.

1.4.4 Muistutusten käsittely

Sosiaalihuollossa kohteluunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksella ei haeta muutosta yksilöpäätökseen. Muistutus voi kuitenkin vaikuttaa siihen, miten toimintayksikössä vastaisuudessa toimitaan ja kohdellaan asiakkaita. Muistutukseen antaa vastauksen vastuualuejohtaja Hanna Kaunisto.

Sosiaalihuollon asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista ja viranomaisen menettelystä vapaamuotoisen hallintokantelun aluehallintovirastoon, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai valtioneuvoston oikeuskanslerille. Kantelun tekeminen on mahdollista myös kunnan ja valtion viranomaisille. Joissain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviraan (esimerkiksi vakavat hoitovirheet, valtakunnalliset tai periaatteellisesti tärkeät asiat). Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 30 vuorokautta.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot Hanna Kaunisto, vastuualuejohtaja, Perhe- ja sosiaalipalvelut, hanna.kaunisto@itauusimaa.fi

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista Sosiaali- ja potilasiasiavastaava, Anette Karlsson puh. 040 514 2535 (ma ja to klo 9-13) anette.karlsson@itauusimaa.fi

Sosiaaliasiavastaava toiminta perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Sosiaaliasiavastaavan tehtäviin kuuluvat mm. neuvonta, avustaminen muistutuksen teossa sekä tiedottaminen asiakkaan oikeuksista.

1.4.5 Henkilöstö

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen lapsiperheiden asiakasohjauksen alkuarviointiyksikössä työskentelee neljä sosiaaliohjaajaa ja kaksi sosiaalityöntekijää. Palvelutarpeen arvioin yksikössä työskentelee kuusi sosiaalityöntekijää ja kolme sosiaaliohjaajaa. Molempien yksiköiden johtaa yhteinen johtava sosiaalityöntekijä.

Rekrytoinnin yhteydessä uuden henkilöstön ammattioikeudet ja rekisteröinti tarkistetaan Valviran ammattihenkilörekisteristä.

1.4.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Yksikössä seurataan työntekijöiden asiakasmääriä ja henkilöstön kuormitusta riskienarviointityökalulla Haiprossa. Työntekijäresurssin käyttöä suunnitellaan tarkoituksenmukaisesti ja tarpeen mukaan tasaen resurssia eri palvelualueiden ja toimintayksiköiden välillä. Tarpeen mukaan henkilöstön riittämättömyydestä raportoidaan hyvinvointialueen johdolle tai tehdään lisäysehdotuksia henkilöstösuunnitelmaan. Toiminnan tarpeen mukaan palkataan sijaisia erilaisiin vuosiloma- tai muihin sijaisuuksiin.

1.4.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Asiakkaan ja tarvittaessa hänen hoidostaan ja huolenpidostaan vastaavan henkilön kanssa keskustellaan ja sovitaan yhteistyöstä muiden toimijoiden kanssa asiakassuunnitelmaa laadittaessa tai palvelua järjestettäessä. Monialaista yhteistyötä ja tietojen vaihtoa tehdään lainmukaisin edellytyksin avoimesti ja samalla asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen.

1.4.8 Toimitilat ja välineet

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen lapsiperheiden asiakasohjauksen toimitiloina toimii pääsääntöisesti Porvoon perhekeskuksen tilat, Taidetehtaankatu 4C, Nikkilän sosiaali- ja terveysaseman tilat, Jussaksentie 14, 2. kerros, 04130 Sipoo, Loviisan sosiaali- ja terveysasema, Öhmaninkatu 4, 07900 Loviisa sekä tarpeen mukaan Askolan sosiaali- ja terveysasema, Terveystie 1, 07500 Askola ja Söderkullan sosiaali- ja terveysaseman tilat, Amiraalintie 4, 01150 Söderkulla.

Asiakkaita tavataan em. tiloissa ja toimipisteet toimivat myös työntekijöiden toimistotyön tarpeeseen. Toimipisteet ovat auki pääsääntöisesti arkisin klo 8-16.

Jokaisella työntekijällä on käytössään henkilökohtaiseen käyttöön tarkoitettu tietokone ja työtehtävästä riippuen oma tai yhteiskäytössä oleva työpuhelin. Lapsiperheiden asiakasohjauksessa työvälineenä on myös Viranomaisverkostoon kuuluva puhelin Virve.

1.4.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lapsiperheiden asiakasohjauksessa on käytössä lääkinälliseksi laitteeksi määritelty alkometri, jota kalibroidaan asianmukaisin välein. Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että lääkinällisten laitteiden huolto toteutuu asianmukaisesti.

Tietoturvasuunnitelma laaditaan hyvinvointialuetasoisesti ja sen laatimisesta vastaa tietoturvapääällikkö. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen sisältö on esihenkilöiden tiedossa. Tietoturvasuunnitelman henkilöstön osuudet löytyvät tietoturvaohjeista, jotka löytyvät hyvinvointialueen sisäisillä

verkkosivuilla. Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että tietoturvasuunnitelmaan kirjatut asiat toteutuvat ja jokainen työntekijä siitä, että noudattavat tietoturvaohjeita.

1.4.10 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikössä ei toteuteta lääkehoitoa.

1.4.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä.

Perehdyttäminen asiakastyön kirjaamiseen kuuluu osana perehdyttämisohjelmaan. Kirjaaminen pyritään toteuttamaan mahdollisimman pian tapaamisten ja neuvottelujen jälkeen ja yhdessä asiakkaan kanssa. Työn suunnittelussa pyritään varaamaan aikaa myös kirjaamiselle. Kirjaamiskäytännöistä, kirjausten sisällöstä jne. käydään säännöllisesti keskustelua tiimikokouksissa. Henkilöstöllä on omat henkilökohtaiset tunnukset organisaation tietojärjestelmään sekä asiakastietojärjestelmään.

Kaikki työntekijät suorittavat Navisecin Tietoturvakoulutuksen. Koulutus on koko henkilöstölle pakollinen ja koulutustodistuksen saaminen edellyttää, että koulutuksen on suorittanut hyväksyttyvästi.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaavana johtajana toimii hallintojohtaja Camilla Söderström.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot: Sebastian Ekblom, Tietosuojavastaavaan voit olla yhteydessä osoitteessa: tietosuojavastaava@itauusimaa.fi

1.4.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä Roidu Oy:n kysely- ja raportointijärjestelmä, jonka avulla kerätään asiakaspalautetta. Tämä mahdollistaa palautteen systemaattisemman keräämisen ja raportoinnin. Palautetta voi antaa verkkosivujen sekä yksiköihin jaettavien QR-koodi-julisteiden kautta. Palautetta kerätään tehostetusti lasten, nuorten ja perheiden tulosityksikössä kolme kertaa vuodessa aina kahden viikon ajan.

Tämä lisäksi lapsiperheiden asiakasohjauksessa huomioidaan asiakkaiden ja yhteistyötahojen muilla tavoin esittämät taikka muistutusmenettelyn kautta esiin tulleet palautteet toiminnan kehittämisessä.

1.5 Omavalvonnan riskienhallinta

1.5.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienarviointiraportti tehdään toimintayksikköön työsuojelupäällikkö johdolla. Raportin tekoon osallistuu yksikön esihenkilö ja henkilöstö. Raportissa arvioidaan olemassa olevia riskejä ja tehdään niiden pohjalta toimenpidesuunnitelma, jota seurataan ja päivitetään säännöllisesti tai asetetuin määräajoin. Yksikön käytössä on riskien-hallintaraportti HaiPro.

Riskejä tarkastellaan myös työpaikkaselvitysten yhteydessä. Työpaikkaselvitykseen osallistuu työterveyshuolto yhdessä yksikön esihenkilön ja henkilöstön sekä työsuojeluvaltuutetun kanssa.

Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on varmistaa, että ohjeita ja sääntöjä noudatetaan. Esihenkilön tehtävä on perehdyttää henkilöstö työhön liittyviin työtehtäviin sekä työtehtäviin liittyviin ohjeistuksiin. Työntekijän tehtävänä on tutustua annettuihin ohjeisiin ja toimia annettujen ohjeiden ja sääntöjen mukaisesti.

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi tietoa, resursseja ja välineitä. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan.

Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

1.5.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Työntekijä ilmoittaa esihenkilölle havaitsemansa asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat. Sosiaalihuollon epäkohtien ilmoittamista varten hyvinvointialueella on käytössä SPro -järjestelmä. Työntekijällä on velvollisuus tehdä ilmoitus havaitsemistaan epäkohdista, eikä häneen saa ilmoituksen takia kohdistaa vastatoimia.

1.5.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienarviointia tehdään säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa. Organisaatiossa on ohjeistus, miten toimia uhka- ja vaaratilanteissa, työtapaturmissa sekä läheltä piti tilanteissa. Tapahtumista ilmoitetaan välittömästi esihenkilölle. Tapaturmista tehdään sähköiset ilmoitukset ja ne lähetetään työsuojelupäällikölle ja työsuojeluvaltuutetulle. Lisäksi asiakkaisiin liittyvät tilanteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Ilmoitukset käsitellään tiimeissä sekä johtoryhmässä.

Vaara- ja uhkatilanteet raportoidaan Haipro -järjestelmään. Tapahtuma käsitellään työyhteisössä, toimenpiteistä sovitaan työpaikkakokouksissa ja tarvittaessa asia viedään eteenpäin johtoryhmään.

Haittatapahtumat käsitellään työntekijöiden sekä tarvittaessa asiakkaan kanssa ja tehdään korjaavat toimenpiteet. Toimenpiteiden vaikutusta arvioidaan ja seurataan. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Työntekijään kohdistuneista haitta- tai vaaratapahtumista ilmoitetaan vakuutusyhtiöön, työsuojeluun ja työntekijä ohjataan tarvittaessa työsuojeluun. Tapahtumat kirjataan myös Haipro järjestelmään, mistä tieto menee myös johdolle ja työsuojeluun. Tapahtumat käsitellään työryhmässä ja johtoryhmässä.

1.5.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Lapsiperheiden asiakasohjauksen palvelutarpeen arvioinnissa myönnetään ja järjestetään palveluita asiakkaan välittömään ja kiireelliseen tarpeeseen.

Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden osalta sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut kilpailutetaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella kevään 2025 aikana. Kilpailutuksen valmistumiseen saakka sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaiset palvelut hankitaan tarvittaessa hankintalain mukaisten hankintapäätösten ja hankintasopimusten kautta. Hankintasopimuksia laadittaessa on huomioitu hyvinvointialueelle siirtyneet kuntien toimesta kilpailutetut palveluntuottajat sekä hyvinvointialueen aikana voimassa olleet kilpailutusjärjestykset sekä asiakkaiden ja lasten tarpeet ja etu sekä aikaisemmin alkaneiden palveluostojen jatkamisen tarkoituksenmukaisuus.

Pääasiassa sosiaalihuollon ostopalveluita hankitaan yrityksistä, jotka ovat rekisteröityneet tuottamaan tarvittavaa sosiaalipalvelua Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella. Ostopalvelun järjestetään esim. perhetyötä sekä tukisuhde- ja lomaviettotukipalveluja. Kotipalvelua järjestetään palveluntuottajilta palvelusetelillä.

Tulkki- ja käännöspalvelut: Kilpailutusjärjestyksen mukaisesti

Turvallisuus ja vartiointipalvelut: Securitas

Hälytysjärjestelmät: Everon, Tunstall Työnohjaus, useita eri palveluntuottajia

Ostopalveluiden laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan hankintakriteerein sekä ennakkolisella, suunnitelmallisella ja reaktiivisella valvonnalla.

1.5.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Sosiaali- ja terveysministeriön ohjeen mukaan kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden tulee varautua häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin sekä varmistaa yhteiskunnan toimintakyky ja väestön kannalta elintärkeiden toimintojen jatkuvuus kaikissa tilanteissa. Kaikki työntekijät sitoutuvat tähän työhön mutta päävastuu on esihenkilöllä.

Lapsiperheiden asiakasohjauksessa on varauduttu poikkeusoloihin, pelastustilanteisiin ja sisälle suojautumiseen sekä ensiavun tarpeeseen on huomioitu toimipisteittäin talotoiminkuntatoiminnan sekä turvallisuusryhmien toiminnan kautta.

2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

2.1 Toimeenpano

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen lapsiperheiden ja lapsiperheiden aikuisten sekä tukisuhdetoiminnan työntekijät ovat sitoutuneet omavalvontaan ja he ymmärtävät omavalvonnan merkitystä, tarkoitusta ja tavoitteita. Henkilökunta ymmärtää, että omavalvonta on tärkeä osa omaa työtä ja jokapäiväistä toimintaa. Omavalvontasuunnitelma on osa uuden henkilöstön perehdyttämistä.

2.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen julkisilla verkkosivuilla ja on luettavissa paperiversiona yksikössä. Omavalvontasuunnitelmassa kuvatus toiminnan asianmukaisuutta seurataan ja siitä raportoidaan julkisesti hyvinvointialueen verkkosivuilla neljän kuukauden välein. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa tapahtuu palvelujen laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

3 Omavalvontasuunnitelman laatija ja päiväys

Nimi: Matilda Sjöblom

Titteli: Vs. palveluvastaava, lapsiperheiden varhainen tuki

Päivämäärä: 14.3.2025

4 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö

Nimi: Katja Sipiläinen

Titteli: Johtava sosiaalityöntekijä

