



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	2
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	8
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	8
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	9
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)	9
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	10
4.2.3 Asiakkaan osallisuus	12
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	12
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	13
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	13
4.3.2 Ravitsemus.....	14
4.3.3 Hygieniakäytännöt	14
4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito	14
4.3.5 Lääkehoito.....	14
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	15
4.4.1 Henkilöstö.....	15
4.4.2 Toimitilat	17
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	18
4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	18
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	19
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	20
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	20
11 LÄHTEET	21
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	21

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi:	Kunnan nimi: Loviisa ja Lapinjärvi
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0203263-9	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi: Loviisan kaupunki/ Perusturvakeskus
Toimintayksikön nimi Perhekeskus/ Lapsiperheiden sosiaalityö, lastensuojelu ja perhetyö	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Loviisan perusturvakeskus, Itäinen Tullikatu 17, 07900 Loviisa, puh.019-5551	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Lapset, nuoret ja heidän perheensä.	
Toimintayksikön katuosoite Itäinen Tullikatu 17	
Postinumero 07900	Postitoimipaikka Loviisa
Toimintayksikön vastaava esimies Pamela Stenberg	Puhelin 0440-555 474
Sähköposti pamela.stenberg@loviisa.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Mehiläinen Työterveys Loviisa, Aleksanterinkatu 5 07900 Loviisa puh. 010-414 0666	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

<p>Toiminta-ajatus Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä hänen ihmisarvoaan loukata.</p> <p>Sosiaalihuoltoa koskevia päätöksiä ja ratkaisuja tehtäessä ja sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu.</p>

Sosiaalihuoltoa on lähtökohtaisesti toteutettava siten, että avio- ja avopuolisoilla sekä muilla perheenjäsenillä on mahdollisuus asua yhdessä.

Asiakkaiden käytössä olevien sosiaalipalvelujen toimitilojen on tuettava asiakkaiden sosiaalista vuorovaikutusta. Toimitilojen suunnittelussa ja käytössä on huomioitava asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja edellytykset, esteettömyys ja yksityisyyden suoja.

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Sosiaali- ja terveystoimen henkilöstö noudattaa Loviisan kaupungin palveluksessa ollessaan Loviisan kaupungin arvoja sekä kaupungin visiota ja kaupunkistrategiaa. Arvot ja strategia on osa organisaatiokulttuuria, joka tulee näkyväksi henkilöstön toiminnassa ja käyttäytymisessä.

Loviisan kaupungin arvot ovat

- avoimuus
- yhdessä tekeminen
- luovuus,
- rohkeus ja
- joustavuus.

Perusturvakeskuksen toiminta periaatteet on että järjestämme perusturvakeskuksen vastuulla olevat peruspalvelut huomioiden kaupungin strategiaa soveltuvin osin. Toimimme asiakaslähtöisesti, kustannustehokkaasti ja vaikuttavasti hyödyntäen teknologiaa ja sähköisen asioinnin mahdollisuuksia. Tavoitteena on monipuolinen ja laadukas, vertailustandardeiksi sopiva palvelukokonaisuus, jossa huomioidaan terveys- ja sosiaalipalvelujen oikea kohdentuminen. Painopisteenä on matalan kynnyksen palvelut, ilman viivettä toimiva yhden luukun periaate pitäen sisällään myös päihde ja psykiatrisen hoidon. Näiden rinnalle rakennetaan kattavaksi ja tasokkaaksi suunnitelman mukainen hoito, johon kuuluu suurin osa aikuissosiaalityötä, päihdehuoltoa, kroonisten sairauksien hoitoa, palliativista hoitoa, senioripalvelua ja psykiatrista hoitoa. Sähköisessä asiointissa ja etäkonsultaatioissa edistetään tekniikan kehittämisen ja muualta saadun kokemuksen myötä kohti yksinkertaistuvia hoitoprosesseja. Ennaltaehkäisevässä toiminnassa pääpaino on lapsissa ja nuorissa. Alueellisella tasolla kartoitetaan lähikuntayhteistyön mahdollisuuksia mm. lastensuojelussa.

Yksiköissämme noudatamme sosiaalityön eettisiä periaatteita: ihmisarvo ja oikeudenmukaisuus, itsenäisyys ja elämänhallinta, syrjäytymisen poistaminen, syrjinnän ja väkivallan vastustaminen, asiakkaan yksityisyyden suojaaminen, asiakkaan osallisuus ja henkilökohtainen vastuu. Toiminnastamme laaditaan vuosittain erillinen toimintasuunnitelma ja kertomus.

Asiakaslähtöisyys meillä tarkoittaa

- Aito ja kunnioittava kohtaaminen
- Asiakasta kuullaan
- Asiakkaan osallisuutta korostetaan
- Tavoitettavuus

Kustannustehokkuus meillä tarkoittaa

- oikea tuki ja palvelu oikeaan aikaan
- pyritään kohdistamaan resurssit oikein

Sähköinen asiointi

- Turvaposti
- Helmi – lapsiperheiden palvelunohjaus
- Tiedottamiseen panostaminen

Ennaltaehkäisevä toiminta

- Panostetaan ohjaukseen ja neuvontaan
- Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa
- Konsultointia matalalla kynnyksellä

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan 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.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan 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 otamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Riskienhallintakartoitus tehdään vuosittain yksiköissä (Viimeisin 07/16).
- HaiPro (riskikartoitusohjelma) käytössä Loviisan kaupungin perusturvassa, ohjeistus löytyy Loviisan kaupungin intrasivuilta (LOVIN).
- Varhaisen puuttumisen malli (Loviisan kaupungin ohjeet, LOVIN).

- Häirinnän ja epäasiallisen kohtelun hallinta (Loviisan kaupungin ohjeet, LOVIN).
- Väkivaltariskit hallintaan, Loviisan kaupungin opas väkivaltatilanteisiin (LOVIN) sekä työyksikön oma ohjeistus. Henkilökunta on perehtynyt ohjeisiin ja uusille työntekijöille tiedotetaan suunnitelmasta ja sen sisällöstä. Jokaisella työntekijällä on vastuu lukea suunnitelma.
- Työergonomia; työterveyshuollon fysioterapeutti voi tehdä työpaikkakäyntejä.
- Pelastussuunnitelma löytyy työyksiköstä ja intrasta. Henkilökunta on perehtynyt pelastussuunnitelmaan, uusille työntekijöille tiedotetaan suunnitelmasta ja sen sisällöstä, jokaisella työntekijällä on vastuu lukea suunnitelma.
- Ensiapukoulutusta järjestetään henkilökunnalle säännöllisesti.
- Perusturvan arkistointisuunnitelma on työn alla mutta ei vielä valmis. Sosiaalitoimella on oma sisäinen suunnitelma, laadittu 2013.
- Sosiaalihuollon viranomaisen vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus käydään kaikkien uusien työntekijöiden kanssa läpi ja kaikki uudet työntekijät allekirjoittavat vaitiolo- ja salassapitolomakkeen.
- Perusturvakeskuksen työntekijöille on laadittu Tietosuojan ABC-ohjeistus, löytyy LOVINista.
- Kaikki työntekijät suorittavat sähköisen Tietoturvakoulutuksen vuosittain.
- Riskienarvio tehdään myös talousarviossa- ja taloussuunnitelmassa

Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Yksikön riskienkartoitus tehdään yhdessä henkilökunnan kanssa vuosittain.

SHL § 48: 1.1.2016 lähtien sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisinä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.

Edellä 1 momentissa tarkoitetun henkilön 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 kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytetty 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen voi tehdä sosiaalityön vastaavalle Pamela Stenbergille.

Työturvallisuuslain mukaan työntekijän on ilmoitettava esimiehelleen epäasiallisesta kohtelusta ja esimiehen velvollisuuteen kuuluu puuttua asiaan ja lopettaa epäasiallinen kohtelu. Työturvallisuuslaki kieltää häirinnän ja muun epäasiallisen kohtelun työssä.

Häirinnän ja epäasiallisen kohtelun hallintaohjeistus löytyy LOVINista.

Epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä voi tuoda esille omalle esimiehelleen, työhyvinvointikoordinaattorille tai henkilöstökokouksessa.

Kiinteistöön liittyvät ongelmat ilmoitetaan LOVINista löytyvän sovelluksen kautta.

Väkivalta- ja uhkatilanteet asiakastyössä kirjataan matalalla kynnyksellä HaiPro-ohjelmaan. Ohjeistus löytyy LOVINista. Tilanteet käsitellään esimiehen kanssa ja tarvittaessa muun henkilökunnan kanssa. Kriisiapua on mahdollista saada työterveyshuollon kautta.

Väkivalta- ja uhkatilanteita kohtaamisesta asiakastilanteissa on henkilökunnalle järjestetty koulutusta kesällä 2015. Työpaikalta löytyy myös yksikkökohtainen ohje väkivalta- ja uhkatilanteita varten. Vahtimestari-valvoja on laatimassa turvallisuussuunnitelmaa ja on pitämässä koulutusta aiheesta kuluvan vuoden aikana.

Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa 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 informoidaan korvausten hakemisesta.

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Asia käsitellään välittömästi esimiehen kanssa.

Työntekijä kirjaa tapahtumat HaiPro -ohjelmaan. Tapahtuma menee tiedoksi esimiehelle, joka myös arvioi miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan eteenpäin tarvittaessa ylemmälle taholle. Tapahtumat käsitellään niin, että määritellään tarvittavat toimenpiteet asian korjaamiseksi ja lisävahinkojen estämiseksi. Tapahtumien kulku selvitetään ja pyritään ehkäisemään tilanteen toistuminen. Tarvittaessa ollaan yhteydessä työterveyshuoltoon. Sosiaalityöstä vastaava ja palveluvastaava seuraavat tapahtumia ja keräävät tilastointia tapahtumista.

Viilto- ja pistostapaturmissa täytetään ilmoituslomake, joka toimitetaan työterveyshuoltoon. Vahingoittunut tai työntekijä ottavat yhteyttä työterveyshuoltoon, sieltä sovitaan jatkohoitotoimenpiteistä.

Asia käydään tarvittaessa läpi vielä henkilökuntakokouksessa.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Miten yksikössä reagoitetaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Reagointitapa riippuu tilanteesta. Esimiehen tulee selvittää syy.

Asiakkaat voivat tehdä muistutuksen tai kantelun jos ovat tyytymättömiä saamaansa kohteluun. Sosiaalihuollon palveluja ja toimeentulotukea hakevilla on oikeus saada perusteltu päätös kirjallisesti. Päätöksessä kerrotaan selkeästi miten siihen voi hakea muutosta. Sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksestä voi tehdä oikaisuvaatimuksen perusturvalautakunnan yksilöjaostolle. Yksilöjaoston päätöksestä voi valittaa hallinto-oikeuteen 30 vuorokauden kuluessa.

Kohteluunsa tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen. Lomake, jolla muistutuksen voi tehdä, löytyy kaupungin kotisivuilta, www.loviisa.fi. Muistutus tehdään sosiaalityön vastaavalle Pamela Stenbergille.

Asiakas voi myös tehdä kokemistaan epäkohdista sosiaalihuollossa kantelun aluehallintovirastoon. Aluehallintoviraston yhteystiedot: www.avi.fi. Jossain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastoon Valviraan tai lähettää ne kuntaan käsiteltäväksi.

Jos epäilee, että viranomaisen tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan, voi kannella eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille. Kantelun perusteella saa koetun epäkohdan valvovan viranomaisen tietoon ja antaa viranomaiselle tarvittaessa huomautuksen.

Henkilökuntaa ja asiakkaita neuvoo ja tukee myös sosiaaliamies (Sosiaalialan osaamiskeskus Verso).

Loviisan perusturvakeskuksen työntekijät sitoutuvat noudattamaan salassapitovelvollisuutta. Asiakkaan oikeusturvaan vaikuttavia ja noudatettavia lakeja ovat: laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, hallintolaki, laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta, henkilötietolaki (huolellisuusvelvoite, tarpeellisuusvaatimus, virheettömyysvaatimus ja yhteysvaatimus) sekä laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista.

Henkilörekisteristä vastaa sosiaalityön vastaava Pamela Stenberg (toimeentulotuki, sosiaalihuollon, lastensuojelun, rekisteri lastensuojeluilmoituksista, rekisteri muiden kuntien Loviisan ja Lapinjärven alueelle sijoittamista lapsista, tukitoimintarekisteri, sijaisperherekisteri).

Rekisterinpitäjän on suojattava henkilötiedot mm. riittävin teknisin toimenpitein sivullisilta myös niitä sähköpostitse lähetettäessä. Rekisterinpitäjä ei voi poiketa tietojen suojaamisvelvollisuudestaan rekisteröidyn suostumuksella. Tieto sosiaalihuollon asiakkuudesta on salassa pidettävä.

Tietojen suojaamisvelvollisuudesta ja salassapitovelvollisuudesta seuraa, että sosiaaliviranomainen voi lähettää asiakkaalle viestejä sähköpostitse vain, mikäli sillä on käytössään sähköposti, jossa on riittävän vahva salaus ja osapuolet voidaan tunnistaa, eli turvaposti. Tavallisessa suojaamattomassa internet-sähköpostissa tiedot eivät ole suojattu sivullisilta. Sitä ei voida käyttää salassa pidettävien tietojen lähettämiseen siitäkään huolimatta, että siihen olisi asiakkaan suostumus.

Perusturvan tietosuojavastaavana toimi tietojärjestelmien asiantuntija Britta Nieminen. Hän ja sosiaalityöstä vastaava Pamela Stenberg vastaavat Pro Consonan osalta lokitietojen tarkistamisesta 2 kertaa vuodessa. Asiakas tai hänen huoltaja voi pyytää lokitiedot halutessaan. Lomake löytyy kaupungin kotisivuilta.

Muutoksista tiedottaminen

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Muutoksista tiedotetaan suullisesti, kirjallisesti (esimerkiksi LOVINissa ja kotisivuilla) sekä sähköpostitse. Jokaisella vakituisella ja pitempiaikaisella sijaisella on oma sähköposti Loviisan kaupungilta. Loviisan kaupungilla on omat internetsivut henkilökunnalle (LOVIN). Muutoksista tiedotetaan myös henkilökuntakokouksissa. Kaupungin ja keskusten johtoryhmien kokouspöytäkirjat ovat henkilökunnan luettavissa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavonnan suunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaavonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?

Sosiaalityöstä vastaava Pamela Stenberg, yksikön lähiesimies Maria Rosvall, perheohjaajat Miia Helle, Sari-Sisko Veppling ja Taina Pettersson, sosiaalityöntekijät Mona Ahonen, Nina Lindblom ja Maria Sandbäck sekä sosiaaliohjaaja Janina Valkama-Rieppo.

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Sosiaalityön vastaava Pamela Stenberg, puh. 0440-555474, pamela.stenberg@loviisa.fi, Osoite: Itäinen tullikatu 17, 07900 Loviisa

Lasten ja nuorten palvelupäällikkö Jaana Iivonen, puh. 0440 555 471, jaana.iivonen@loviisa.fi, osoite: Degerbynkatu 21, 07900 Loviisa

<p>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p> <p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja tarvittaessa. Sosiaalityöstä vastaava ja yksikön lähiesimies päivittävät suunnitelman, henkilökuntaa pyydetään osallistumaan suunnitelman päivittämiseen ja tiedottaa aktiivisesti, jos muutoksia omavalvontasuunnitelmassa ja päivitettäviä tietoja.</p>
<p><i>Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?</i></p> <p>Palvelupäälliköt seuraavat vuositasolla omavalvonnan toteuttamista.</p> <p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja tarvittaessa. Sosiaalityöstä vastaava ja yksikön lähiesimies päivittävät suunnitelman, henkilökuntaa pyydetään osallistumaan suunnitelman päivittämiseen ja aktiivisesti tiedottamaan, jos muutoksia omavalvontasuunnitelmassa ja päivitettäviä tietoja.</p> <p>Omavalvontasuunnitelma kuuluu osana perehdyttämissuunnitelmaa. Tämä tarkoittaa, että omavalvontasuunnitelmaa käydään aina läpi uusien työntekijöiden ja sijaisten kanssa. Henkilökunta lukee ja on tietoinen omavalvontasuunnitelman sisällöstä. Koko henkilökunta kehittää työyksikön toimintatapoja asetettujen tavoitteiden mukaisesti ja huomioi sekä ilmoittaa eteenpäin esimiehelle muutoksista koskien omavalvontasuunnitelmaa.</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</p> <p>Ajan tasalla olevan omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</p>
<p><i>Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?</i></p> <p>Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Loviisan kaupungin kotisivuilla.</p>

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<p>4.2.1 Palvelutarpeen arviointi</p> <p>Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen 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, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyytys tai kipu.</p>
<p><i>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</i></p> <p>Palvelutarpeen arvioinnissa tulee käyttää riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Asiakkaan ja hänen läheistensä omaa näkemystä ja mielipidettä kuullaan sekä tarvittaessa hyödynnetään monialaista yhteistyötä. Arvioinnit voidaan tehdä hyödyntäen eri kyselyjä, työmenetelmiä, lomakkeita ja työvälineitä.</p>
<p><i>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?</i></p> <p>Arviointi tehdään aina yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa mahdollisuuksien mukaan monialaisena yhteistyönä. Läheisverkoston kartoitus tehdään arvioinnin aikana.</p>

4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas-/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Miten palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan palvelussa/hoidossa varmistetaan, on omavalvonnan keskeisiä sovittavia asioita.

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Sosiaalihuoltolain mukaisissa asiakkuuksissa palvelutarpeen arviointia täydennetään asiakassuunnitelmalla, ellei sen laatiminen ole tarpeetonta.

Asiakassuunnitelma sisältää asiakkaan palvelutarpeen mukaan asiakkaan ja työntekijän yhteisen arvion tuen tarpeesta, arvion tarvittavista palveluista ja toimenpiteistä, arvion asiakkaan vahvuuksista ja voimavaroista ja yhdessä asettamat tavoitteet, joihin sosiaalihuollon avulla pyritään. Lisäksi asiakassuunnitelmassa on oltava työntekijän arvio asiakkaan terveyden tai kehityksen kannalta välttämättömistä sosiaalipalveluista, niiden alkamisajankohdasta ja kestosta, tiedot siitä kuinka usein asiakas ja työntekijä tulevat tapaamaan, arvio asiakkuuden kestosta, tiedot eri alojen yhteistyötahoista, jotka osallistuvat asiakkaan tarpeisiin vastaamiseen ja vastuiden jakautuminen niiden kesken sekä suunnitelman toteutumisen seuranta, tavoitteiden saavuttamista ja tarpeiden uudelleen arviointia koskevat tiedot.

Asiakassuunnitelman lähtökohtana on yhteistyö asiakkaan kanssa, mutta se on laadittava viime kädessä myös silloin, kun asianosaiset eivät halua osallistua sen laatimiseen tai jopa vastustavat sen tekemistä. Jos suunnitelma laaditaan yhteistyössä, mutta kaikista asioista ei päästä yhteisymmärrykseen, tulee suunnitelmaan kirjata myös eriävät näkemykset. Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan, lapsen ja perheen tuen tarve sekä palvelut ja muut tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan. Lisäksi tulee kirjata asianomaisten eriävät näkemykset tuen tarpeesta ja palvelujen sekä muiden tukitoimien järjestämisestä.

Arvioinnit, suunnitelmat ja muu asiakastyö kirjataan Pro Consona -ohjelmaan.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Asiakkaalle nimetään hänen asioista vastaava omatyöntekijä, joka vastaa siitä, että asiakas saa tarvitsemansa tuen ja palvelun. Erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan palvelusuunnitelmasta vastaa sosiaalityöntekijä. Lastensuojelun asiakkailla on nimetty lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä.

4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)

Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Asiakassuunnitelman lähtökohtana on yhteistyö asiakkaan kanssa, mutta se on laadittava viime kädessä myös silloin, kun asianosaiset eivät halua osallistua sen laatimiseen tai jopa vastustavat sen tekemistä. Jos suunnitelma laaditaan yhteistyössä, mutta kaikista asioista ei päästä yhteisymmärrykseen, tulee suunnitelmaan kirjata myös eriävät näkemykset. Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan, lapsen ja perheen tuen tarve sekä palvelut ja muut tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan. Lisäksi tulee kirjata asianomaisten eriävät näkemykset tuen tarpeesta ja palvelujen sekä muiden tukitoimien järjestämisestä.

Suunnitelmiin kirjataan aina ajankohta, milloin sen toteutumista seurataan.

4.2.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa. Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudesta käyttää suomen tai ruotsin kieltä, tulla kuulluksi ja saada toimituskirjansa suomen tai ruotsin kielellä sekä hänen oikeudestaan tulkaukseen näitä kieliä viranomaisissa käytettäessä säädetään kielilain [\(423/2003\) 10, 18 ja 20 §:ssä](#). Kuntien ja kuntayhtymien velvollisuudesta järjestää sosiaalihuoltoa suomen ja ruotsin kielellä säädetään sosiaalihuoltolaissa. [\(6.6.2003/428\)](#)

Sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Jos sosiaalihuollon henkilöstö ei hallitse asiakkaan käyttämää kieltä taikka asiakas ei aisti- tai puhevian tai muun syyn vuoksi voi tulla ymmärretyksi, on mahdollisuuksien mukaan huolehdittava tulkitsemisesta ja tulkin hankkimisesta. Jos on kysymys asiasta, joka voi tulla vireille viranomaisen aloitteesta, on tulkitsemisesta ja kääntämisestä huolehdittava siten kuin hallintolain [\(434/2003\) 26 §:ssä](#) säädetään.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakkaan, hänen hoidostaan ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kanssa että huoltajien kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Alaikäisen asiakkaan ja hänen huoltajansa toivomukset ja mielipide on selvitettävä ja otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla.

Kaikissa julkisen tai yksityisen sosiaalihuollon toimissa, jotka koskevat alaikäistä, on ensisijaisesti otettava huomioon alaikäisen etu. Jos alaikäisen henkilöä koskevassa yksittäisessä sosiaalihuollon asiassa on perusteltu syy olettaa, että huoltaja ei voi puolueettomasti valvoa lapsen etua, tulee tehdä holhoustoimesta annetun lain 72 §:ssä tarkoitettu hakemus tai 91 §:ssä tarkoitettu ilmoitus edunvalvojan

määräämiseksi alaikäiselle, jos se on tärkeää alaikäisen edun turvaamiseksi. Alaikäisen toivomukset ja mielipide asiassa on selvitettävä.

Rajoittamispäätösten tekemisestä sijaishuollossa valvoo lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Rajoitustoimenpiteiden käytön seurannan ja valvonnan turvaamiseksi on lastensuojelulaitoksen asianmukaisesti kirjattava käyttämänsä rajoitustoimenpiteet ja henkilökunnan sekä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tulee arvioida lapseen kohdistettujen rajoitustoimenpiteiden tavoitteiden toteutumista ja niiden vaikutusta lapsen asiakassuunnitelmaan.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Asiakas voi tehdä asiasta kirjallisen muistutuksen. Lomake löytyy kotisivuilta. Muistutuksen käsittelee sosiaalityöstä vastaava. Asia selvitetään asianosaisten kanssa asian edellyttämässä laajuudessa ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin. Asiakas saa aina vastauksen kirjallisesti.

Asiakas voi myös tehdä asiasta kantelun Aluehallintovirastoon.

Sosiaalihuollossa asiakas voi lisäksi hakea muutosta saamaansa päätökseen, oikaisuvaatimusohjeet lähetetään aina päätöksen yhteydessä. Oikaisuvaatimus käsitellään perusturvalautakunnan yksilöjaoistossa tai hallinto-oikeudessa.

Sosiaaliasiamies voi tarvittaessa auttaa ristiriitatilanteiden ratkaisemisessa, neuvovat oikaisuvaatimus- ja valitusmenettelyissä sekä tarvittaessa avustavat muistutuksen teossa.

Asiakkaalla on myös mahdollisuus antaa avointa palautetta sähköisesti. Tätä käytetään enemmän yleisellä tasolla, esimerkiksi mikäli haluat tuoda esiin parannusehdotuksia tai huomauttaa odotusajoista. Palautetta voi antaa Loviisan kaupungin kotisivujen kautta.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asia selvitetään asianosaisten kanssa asian edellyttämässä laajuudessa ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin. Asiakas saa aina vastauksen kirjallisesti. Sosiaaliasiamies voi tarvittaessa auttaa ristiriitatilanteiden ratkaisemisessa, neuvoa oikaisuvaatimus- ja valitusmenettelyissä sekä tarvittaessa avustaa muistutuksen teossa.

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Asiakaskysely on tehty vuosittain. Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta myös tapaamisten yhteydessä tai antamalla avointa palautetta sähköisesti. Palautetta voi antaa Loviisan kaupungin kotisivujen kautta. Tätä käytetään enemmän yleisellä tasolla, esimerkiksi mikäli haluaa tuoda esiin parannusehdotuksia tai huomauttaa odotusajoista.

Sosiaaliasiamies julkaisee vuosittain yhteenvedon asiakkaiden tekemistä muistutuksista ja yhteydenotoista.

Opiskelijoita hyödynnetään myös palautteen keräämisessä erilaisten opinnäytetöiden kautta. Asiakaspalautteen ja asiakkaan osallisuuden lisäämistä pyritään kehittämään toiminnan laadun parantamiseksi.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palautteet käsitellään työntekijöiden kanssa ja pyritään huomiomaan toimintaa suunniteltaessa ja kehittäessä.

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Sosiaalityöstä vastaava Pamela Stenberg, Itäinen Tullikatu 17/PL 49, 07900 Loviisa. Puh. 0440-555 474.

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamies

ma-to 9–12

puh. 044 729 7987

Sosiaalialan osaamiskeskus Verso, Mannerheiminkatu 23, 06100 Porvoo.

Sosiaaliasiamies toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi tiedottamalla asiakkaan oikeuksista, neuvomalla asiakkaan asemasta ja oikeuksista, neuvomalla muistutuksen laatimisessa, raportoimalla asiakkaan aseman ja oikeuksien kehitymisestä vuosittain kaupunginhallitukselle ja edistämällä muilla tavoin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien toteutumista. Sosiaaliasiamiehen palvelu on maksutonta.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonta Ma-pe klo 9 – 15: 029 553 6901 (kesäaikana klo 10-14)

Betjäning på svenska: 029 553 6902

Kuluttajaneuvonnan verkkopalvelusta (www.kuluttajaneuvonta.fi) saat ohjeita ja apua kuluttamiseen liittyvissä asioissa, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys.

Jos ongelma ei selviä, kuluttajaoikeusneuvoja:

antaa tietoa kuluttajan oikeuksista, mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa.

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Sosiaalityöstä vastaava vastaanottaa ne ja asia diarioidaan. Asiassa otetaan tarvittaessa yhteyttä asiakkaaseen, käsitellään työntekijöiden kanssa ja huomioidaan toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä. Sosiaaliamies laatii myös vuosittain yhteenvedon näistä ja tekee ehdotuksen, miten toimintaa voisi mahdollisesti muuttaa. Sosiaaliamiehen selvitys menee myös tiedoksi kaupunginhallitukselle.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Neljä viikkoa tai mahdollisimman nopeasti.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

- a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Edistetään tekemällä yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Asiakassuunnitelmaa laadittaessa huomioidaan asiakkaan tilanne kokonaisvaltaisesti. Tuetaan osallisuutta ja sosiaalisen toimintakyvyn edistämistä, esim. ryhmätoimintaa.

- b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Tuetaan harkinnalla ohjeistuksen mukaisesti taloudellisesti lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoimintaa.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Asiakassuunnitelmaa seurataan säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa, ja päivitetään tarvittaessa. Asiakassuunnitelmaa laaditaan mahdollisuuksien mukaan moniammatillisesti, jossa pyritään huomioimaan kaikki asiakkaan hyvinvointia tukeva toiminta ja se edistäminen.

4.3.2 Ravitseminen

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

4.3.3 Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.

4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

4.3.5 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.

Pitäisikö tässä olla lääkehoidon koulutustasoon ja täydenniskoulutukseen liittyvää asiaa.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus monialaiseen yhteistyöhön yksilöllisten tarpeidensa ja etujensa mukaisesti (SHL 41 §). Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien kanssa toteutetaan?

Ensisijaisesti pyydetään asiakkaalta kirjallinen suostumus, joka löytyy työtilasta. Mikäli suostumusta ei ole mahdollista saada ja tiedon saanti on välttämätöntä hoidon- ja huolenpidon järjestämiseksi, voidaan tietoja luovuttaa/pyytää toiselta taholta. Aina merkintä asiakaskertomukseen, kun pyytää tai luovuttaa tietoja.

Pyritään työskentelemään monialaisesti yhdessä asiakkaan kanssa.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Ei varsinaisia alihankintasopimuksia, mutta ostetaan palveluja asiakkaille. Sisältö-, laatu-, ja asiakasturvallisuutta seurataan asiakassuunnitelman laatimisen/tarkistamisen yhteydessä, palautteen perusteella ja palveluntuottajan kanssa laaditun sopimuksen mukaisesti.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Maistraatille tehdään tarvittaessa hakemus edunvalvojan saamiseksi edunvalvonnan tarpeessa olevalle henkilölle.

Palo- ja pelastusharjoituksia järjestetään säännöllisesti, viimeksi keväällä 2017. Palo- ja pelastussuunnittelusta vastaa perusturvajohtaja ja yksikön esimies. Suunnitelma on intrassa.

Hälytysjärjestelmät testataan säännöllisesti.

Osallistutaan aiheisiin liittyviin koulutuksiin, seuraavaksi pyritään järjestämään sammutusharjoitus.

Turvallisuussuunnitelmaa ollaan laatimassa ja siihen liittyvä koulutus henkilökunnalle on tulossa vuonna 2018.

4.4.1 Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatuslaki ja päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteita on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

a) *Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?*

Asiakastyössä: 4 sosiaalityöntekijää, 3 sosiaaliohjaajaa ja 4 perheohjaajaa.

Hallintotehtävissä sosiaalityön vastaava ja palvelupäällikkö.

b) *Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?*

Kaikkien virkojen ja sijaisuuksien täyttöön tarvitaan täyttölupa perusturvajohtajalta ja henkilöstöpäälliköltä. Talousarviossa tulee olla varattu määrärahaa.

c) *Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?*

Seuraamalla mm. työtehtävien ja asiakkuuksien määrää, määräaikojen seuranta, jonot esimerkiksi perhetyöhön.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

a) *Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?*

Loviisan kaupungin hallintosääntöä noudatetaan. Noudatetaan Lakia sosiaalihuollon kelpoisuudesta, laki kunnallisesta viranhaltijasta ja KVTES. Tulevaisuudessa käytetään Suosikki-rekisteriä

b) *Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?*

Työhaastattelu, koulutus, aikaisempi työkokemus, rikosrekisteriote pyydetään ja työhöntulotarkastus.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskoulutautuminen.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämistä vastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

a) *Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.*

Sosiaalitoiminnasta vastaava perehdyttää organisaatioon liittyvissä asioissa ja hakee työntekijälle luvat asiakastietojärjestelmien käyttöön. Asiakastyöhön perehdyttää lähiesimies ja/tai samaa työtä tekevä henkilö. Pro Consonan käyttöön perehdyttää vastuukäyttäjä.

b) *Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).*

SHL § 48: 1.1.2016 lähtien sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisinä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.

Edellä 1 momentissa tarkoitetun henkilön 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 kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen voi tehdä sosiaalityön vastaavalle Pamela Stenbergille.

Asia käsitellään sen edellyttämässä laajuudessa ja viedään tarvittaessa perusturvan johtoryhmään.

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Henkilökunnalla on mahdollisuus osallistua sekä kaupungin omiin koulutuksiin, että muun tahon koulutuksiin koulutussuunnitelman mukaisesti määrärahojen puitteissa.

4.4.2 Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?
- Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.

Tilojen käytön periaatteet

Toimistotila. Asiakkaat otetaan vastaan lukituissa työntekijöiden omissa työhuoneissa, joissa on väliovet.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Työhuoneet siivotaan kaksi kertaa viikossa.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvpuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Tallentava kameravalvonta, hälytysjärjestelmä,

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Työsuojeluvaltuutettu Anne Santaharju, 0444555346

4.4.4 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveysthuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka **valmistaja on tarkoittanut** muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Terveysthuollon ammattimaista käyttäjää koskevat veloitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Ammattimaisella käyttäjällä tarkoitetaan ...

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja palveluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Latimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

a) *Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?*

Sosiaalihuollon viranomaisen salassapitovelvollisuus käydään kaikkien uusien työntekijöiden kanssa läpi.

Kaikki uudet työntekijät allekirjoittavat vaitiolo- ja salassapitolomakkeen.

Kaikki työntekijät suorittavat tietoturvakoulutuksen vuosittain.

Lokitiedot Pro Consonassa tarkistetaan 2 kertaa vuodessa ja tarpeen vaatiessa.

b) *Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?*

Perusturvakeskuksen työntekijöille on laadittu Tietosuojan ABC-ohjeistus, löytyy LOVINista. Kuuluu osana perehdytystä.

Kaikki työntekijät suorittavat sähköisen Tietoturvakoulutuksen vuosittain.

c) *Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?*

Saa pyydetäessä sosiaalityön vastaavalta tai tietosuojavastaavalta.

d) *Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot*

Tietojärjestelmien asiantuntija Britta Nieminen, Degerbynkatu 21, 07900 Loviisa puh. 044-5577244

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

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 vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Asiakaspalautteen parempi hyödyntäminen ja asiakkaiden osallisuuden lisääminen. Asiakaspalautteen keräämistapa päivittyy vuonna 2018.

Jatkuva reflektointi ja kehittämismyönteisyys työyhteisössä säilytettävä muutoksista ja haasteista huolimatta.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.
Paikka ja päiväys

Allekirjoitus

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNB%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1083030>

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuoja selosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.