



KEITELE

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	
Palveluntuottajan Y-tunnus:	Kunnan nimi:
0170773-7	Keitele
Toimintayksikön nimi	
Keiteleen sosiaalitoimisto	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoihin	
Keiteleen kunta	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä	
Sosiaalipalvelut: lastensuojelu, perhesosiaalityö, perheneuvonta, työikäisten palvelut, vammaispalvelun sosiaalityö, toimeentulotuki, omaishoidon tuki Sosiaalityössä tehdään ns. yhdennettyä sosiaalityötä. Sosiaalitoimiston työikäisten palveluissa asiakkaina ovat lapsettomat ja perheelliset 18 vuotta täyttäneet asiakkaat. Asiakkaille tarjotaan ohjausta ja neuvontaa arkielämän hallintaan ja suunnitteluun. Palveluja järjestetään, jos asiakas on työtön, tarvitsee sosiaalista kuntoutusta, taloudellista tukea tai ohjausta työllisyyspalveluihin, on ongelmia asumisessa, päihderiippuvuus tai mielenterveysongelmia. Sosiaalihuollon asiakkuus alkaa hakemuksesta tai kun muulla tavoin vireille tullutta asiaa ryhdytään käsittelemään tai henkilölle annetaan sosiaalipalveluja. Sosiaalipalveluiden järjestäminen perustuu tarpeellisessa laajuudessa tehtyyn sosiaalihuoltolain mukaiseen palvelutarpeen arviointiin. Sosiaalihuollon asiakkuus päättyy, kun sosiaalihuollon asiakasasiakirjaan merkitään tiedoksi, että sosiaalihuollon järjestämiselle ei ole perustetta. Vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia järjestetään silloin, kun vammaisen henkilö ei saa hänelle riittäviä ja/tai sopivia palveluja tai etuuksia muun lain nojalla. Sosiaalityöntekijä on asiantuntija vammaispalvelulakiin liittyvissä tukitoimissa ja hän tekee yhteistyötä eri tahojen kanssa. Omaishoidon tuen tarve voi nousta esille tukea tarvitsevan lähiyhteisöstä tai henkilö itse voi tunnistautua omaishoitajaksi. Omaishoidon tuen myöntäminen perustuu yksilölliseen tarveharkintaan ja tukena on kunnassa käytössä olevat toimintakyvyn arvioinnin työkalut ja kriteerit. Sosiaalitoimistossa vastataan myös sosiaalihuoltolain (lapsiperheiden sosiaalipalvelut) sekä lastensuojelulain mukaisten palveluiden järjestämisestä. Palveluita järjestetään alle 18-vuotiaille lapsille ja nuorille sekä heidän perheilleen. Perhesosiaalityön työskentely alkaa, kun perhe on itse ottanut yhteyttä sosiaalitoimeen tai muutoin on tullut tieto, että perhe voisi tarvita apua. Perhesosiaalityön tarve kartoitetaan palvelutarpeen arvioinnin aikana. Lastensuojelussa asiakkuus alkaa, kun sosiaalityöntekijä toteaa, 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 avohuollon ja sijaishuollon asiakkuudessa voi olla alle 18-vuotias lapsi tai nuori. Lastensuojelun jälkihuollossa oleva nuori voi olla lastensuojelun asiakkuudessa 25-vuotiaaksi saakka. Nilakan perheneuvola palvelee Keiteleen, Tervon ja Vesannon lapsiperheitä lasten ja nuorten kasvuun ja kehitykseen liittyvissä asioissa. Keiteleen kunta toimii perheneuvolan vastuukuntana. Palvelut on pääsääntöisesti tarkoitettu perheille, joissa on alle 15-vuotiaita lapsia.	
Toimintayksikön katuosoite	
Laituritie 1	

kirjaamo@valvira.fi

Puhelin 0295 209 111

www.valvira.fi

PL 210, 00531 Helsinki
Lintulahdenkuja 4, 00530 Helsinki
Faksi 0295 209 700

Koskenranta 3, 96100 Rovaniemi
Faksi 0295 209 704

Postinumero	Postitoimipaikka
72600	Keitele
Toimintayksikön vastaava esimies	Puhelin
Pirjo Rautio	0400 546 070
Sähköposti	
pirjo.rautio@keitele.fi	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Perusturvan sosiaalipalvelujen toiminta-ajatuksena tuottaa kuntalaisille sosiaalista hyvinvointia, toimintakykyä ja osallisuutta edistäviä peruspalveluja ja erityispalveluja tilanteissa, joissa yleiset palvelut eivät ole riittäviä. Lisäksi tehtävänä on toimia palvelujen koordinoijana, lainsäädännön asettamien velvoitteiden toteutumisen mahdollistajana ja perusturvan henkilöstön työhyvinvoinnin edistäjänä. Perusturvan hallinnosta vastaa perusturvalautakunta yhdessä perusturvaa johtavan viranhaltijan kanssa.

Toiminnan lyhyt kuvaus/palveluajatus:

- Perhesosiaalityössä tuetaan ja autetaan perheitä erilaisissa elämäntilanteissa. Pulmia voivat aiheuttaa esimerkiksi lapsen sairaus, kasvatustapa, murrosikä haasteet, perheen vuorovaikutusongelmat tai päihteet. Perhesosiaalityö sisältää perhetyön, kotipalvelun, tukihenkilö- tukiperhe-toiminnan lisäksi kaikki muutkin kunnan palvelut.
- Lastensuojelulla turvataan lapsen oikeus turvalliseen ja virkkeitä antavaan kasvu- ja elinympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen ja vaikutetaan kasvuolosuhteisiin sekä tuetaan vanhempia heidän kasvatustehtävässään ja toteutetaan yksilö- ja perhekohtaista lastensuojelua.
- Vammaispalveluilla edistetään vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistään ja poistetaan vammaisuuden aiheuttamia haittoja omaisten ja eri yhteistyötahojen kanssa.
- Kehitysvammais- ja mielenterveyspalveluilla autetaan asiakkaita, joiden toimintakyky on häiriintynyt synnynnäisesti tai kehityksessä saadun sairauden, vian tai vamman vuoksi.
- Myöntämällä täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea sekä toteuttamalla aikuissosiaalityötä ja palveluohjauksellista tuotetta tuetaan, ohjataan ja neuvotaan asiakkaita omatoimisuuteen ja itsenäiseen selviytymiseen ja ehkäistään syrjäytymistä, mikäli asiakkaan omat voimavarat eivät riitä.
- Myöntämällä omaishoidontukea sekä järjestämällä perhehoitoa ja asumispalveluja mahdollistetaan vanhuksen ja vammaisten henkilöiden tarpeenmukainen hoito osana tarkoituksenmukaista palvelu- ja hoitoketjua.
- Sosiaalisella kuntoutuksella vahvistetaan henkilön kykyä selviytyä arkipäivän toiminnoista, vuorovaikutussuhteista ja oman toimintaympäristönsä rooleista. Sosiaalista kuntoutusta toteutetaan muun muassa järjestämällä ryhmätoimintaa ja kuntouttavaa työtoimintaa ja tukemalla nuorten sijoittumista työ-, työkokeilu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikkaan sekä ehkäisemällä näiden keskeyttämistä.
- Sosiaalisessa työllistämisessä keskeistä on pitkäaikaistyöttömien aktivointitoimenpiteiden suunnittelu, toteuttaminen, toteutumisen seuranta ja kehittäminen muun muassa palkkatyöllistämisen ja kuntouttavan työtoiminnan koordinoimisen avulla yhteistyössä sidosryhmien kanssa. Kuntien, Kelan ja TE-toimiston moniammatillisella yhteistyöllä edistetään työttömän työllistymistä parantamalla hänen työ- ja toimintakykyään, osaamistaan ja muita työmarkkinavalmiuksiaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Keiteleen kunnan arvot kuntastrategian 2021-2025 mukaisesti: Avoin, rohkea, reilu, ratkaisuhakuinen, luontoystävällinen, ihmistä lähellä.

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 arvot: Ihmisarvo, ihmisoikeudet ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus

Yksikössä noudatettavat eettiset periaatteet sisältävät:

- ihmisen oikeuden ilmaista tunteitaan ja kielteisiä kokemuksiaan
- arvostavan vuorovaikutuksen ja luottamuksen

- itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden
- jokaisen ihmisen ainutlaatuisen kokonaisuuden huomioon ottamisen
- ihmisen voimavarojen ja vahvuuksien huomioimisen
- oikeuden osallisuuteen voimavaroista
- yhdenvertaisuuden
- oikeudenmukaisten toimintatapojen ja käytäntöjen vastustamisen
- syrjinnän vastustamisen ja erilaisuuden hyväksymisen

Sosiaalialan keskeisiä eettisiä periaatteita ovat asiakaslähtöisyys, pyrkimys mahdollisimman asialliseen ja neutraaliin toimintaan, asiakkaan ihmisarvon ja yksilöllisyyden ehdoton kunnioittaminen sekä kyky pohtia ja kyseenalaistaa omaa ammatillista toimintaa ja päätöksentekoa, sen oikeudenmukaisuutta ja päätöksenteon perusteita (HE 354/2021)

RISKINHALLINTA

Perusturvan eri palveluissa toteutetaan säännöllisesti työturvallisuuslain 10 §:n edellyttämä työpaikan riskien ja vaaratekijöiden kartoitus. Se toteutetaan aina ennen työterveyshuollon ns. työpaikkaselvityskäyntejä tai kun olosuhteissa tapahtuu merkittäviä muutoksia. Kartoitus ja yhteenveto tehdään lomakkeen avulla. Tulokset käsitellään yksikön työntekijöiden ja kanssa ja niiden pohjalta laaditaan yksikkökohtainen työsuojelun toimenpideohjelma, jossa on aikataulu ja vastuutahot määriteltä. Sosiaalitoimistoon on laadittu toimintaohje väkivallan uhka- ja vaaratilanteita varten. Tietosuoja- ja tietoturva-asioissa noudatetaan voimassaolevan tietoturva- ja tietosuojapolitiikan mukaisia toimintamalleja ja vastuunjakoja.

Menettelyohje henkilökunnalle vaaratilanteiden välttämiseksi ja tunnistamiseksi:

1. Tutustu asiakastietoihin.
2. Tutustu pelastussuunnitelmaan.
3. Tutustu hälytysjärjestelmään ja ovien toimintamekanismeihin.
4. Suunnittele kotikäynnit etukäteen, mahdollisuuksien mukaan aina parityönä.
5. Lue perehdytyskansio.
6. Lue turvallisuusohjeet työturvallisuuskansiosta.

Riskit ja epäkohdat:

Haitta- ja vaaratekijöiden arviointi toteutettiin 12/2019 sosiaalitoimen, perheneuvolan, iäkkäiden palveluiden sekä vammais- ja erityispalveluiden osalta. Sosiaalipalveluiden henkilöstön asiantuntemusta hyödynnetään riskien tunnistamisessa ja arvioinnissa. Arviointi päivitetään vuosittain toimintasuunnitelman laatimisen yhteydessä. Henkilöstö osallistetaan omaavalvontasuunnitelman laatimiseen.

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisinä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Em. henkilön on viipymättä ilmoitettava 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 (sosiaalihuoltolaki 47 §).

Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tuoda esille epäkohtia ja riskejä esihenkilölle viikoittaisissa palavereissa ja tarvittaessa välittömästi. Uhka- ja väkivaltatilanteissa täytetään ilmoituslomake mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen ja palautetaan lomake lähimmälle esihenkilölle.

Riskien käsitteleminen

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

Ilmoitukset riskeistä käsitellään yksikön toimistopalavereissa tai raportoidaan tarvittaessa välittömästi perusturvajohtajalle. Sosiaalihuoltolain 49 §:n mukaan yksikön esimiehen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Perusturvajohtaja vie havaitun epäkohdan tarvittaessa perusturvalautakunnan käsittelyyn. Työturvallisuutta koskevat ilmoitukset välitetään myös työsuojelupäällikölle. Perusturvajohtaja arvioi toimintakäytäntöjen tai -prosessien muuttamisen tai tarkistamisen tarpeen.

Vakavat työtapahtumat ilmoitetaan työsuojeluviranomaisille. Haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista laaditaan raportti esihenkilölle, johdolle ja tiedoksi lautakunnalle. Raporttien perusteella haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden määrää seurataan.

Muutoksista tiedottaminen

Miten muutoksista työskentelyssä, todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Sovituista toimenpiteistä informoidaan sähköisesti sekä tarvittaessa erillisissä tiedotustilaisuuksissa ja koulutuksissa. Yhteistyötahoja informoidaan heitä koskevista toimenpiteistä.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilöstön yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun

Koko sosiaalitoimiston henkilöstö

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Perusturvajohtaja Pirjo Rautio
Puh. 0400 546 070

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa sosiaalitoimiston palaverissa. Päivitetään myös tarvittaessa, mikäli toimintaan tulee muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Sosiaalitoimiston odotustilan ilmoitustaululla, perheneuvolassa ja kunnan kotisivuilla.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

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 vähyyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Kiireellinen avun tarve arvioidaan heti. Erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin tekee sosiaalityöntekijä. Palvelutarpeen arviointi aloitetaan ilman aiheutonta viivytystä tai viimeistään 7. arkipäivänä vireille tulosta (SHL 1301/2014 36 §). Omaishoidon tuen, vammaispalveluiden ja perhehoidon tarpeen arvioinnissa yli 65-vuotiailla käytetään toimintakyvyn arvioinnissa apuna RAVA-mittaria ja tarvittaessa MMSE-testiä. Käytössä on myös AUDIT-testi. Vaikeavammaisuuden ja vammaisuuden määrittely perustuu lääkärin, terveydenhuoltohenkilöstön ja sosiaalihuollon arviointiin, jossa henkilön oma näkemys on aina huomioitava. Arvioinnin tulee näissä määrittelyissä painottua toiminnallisten rajoitusten selvittämiseen ja kuvaamiseen sekä toisaalta vammaispalvelulain edellyttämän pysyvyyden arviointiin. Kaikille asiakkaille laaditaan asiakas-/aktiivointi-/palvelusuunnitelmat, joihin kirjataan asiakkaalle/perheelle tarjottavat palvelut. Muissa kuin kiireellisissä asioissa omaishoidon tuen, vammaispalvelujen ja SHL-kuljetuspalvelujen tarvetta arvioidaan moniammatillisessa työryhmässä. Sosiaalihuollon asiakkuus alkaa hakemuksesta tai kun muulla tavoin vireille tullutta asiaa ryhdytään käsittelemään tai kun henkilölle annetaan sosiaalipalveluja.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Palvelutarpeen arviointi tehdään elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa, läheistensä ja muiden toimijoiden kanssa (SHL 36 §). Palvelutarpeen selvittämistä tehtäessä asiakkaan luo tehdään pääsääntöisesti aina kotikäynti tai mikäli se ei ole mahdollista, asiakas kutsutaan henkilökohtaiseen tapaamiseen.

Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä voidaan selvittää, miten asiakkaalle läheiset henkilöt osallistuvat asiakkaan tukemiseen (SHL 43 §).
Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma <i>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 palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.</i>
Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan? Asiakassuunnitelma laaditaan, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Palvelutarpeen arviointi toimii asiakassuunnitelman pohjana. Arviointia tehtäessä on asiakkaalle selvitettävä hänen oikeutensa sekä velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa, samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Arviointia toteutettaessa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä otetaan huomioon toiveet, mielipiteet sekä tarpeet. Erityistä huomiota kiinnitetään lasten ja nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Pääsääntöisesti asiakassuunnitelman laatii asiakkaan omatyöntekijä (SHL 39 §), joka myös seuraa suunnitelman toteutumista.
Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti? Hoito- ja palvelusuunnitelma on työkalu asiakkaan kanssa toimiville. Yhdessä asiakkaan kanssa sovitaan suunnitelman jakelu palveluja antaville tahoille. Asiakirja tallennetaan Pro Consona -asiakastietojärjestelmään sekä tulostetaan paperiversioksi arkistoon.
Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30 a §) <i>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 hyvän kohtelu.</i> <i>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.</i>
Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan? Hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja sen toteutumista seurataan yhteistyössä asiakkaan ja hänen asioissaan mukana olevan yhteistyöverkoston kesken. Hoito- ja kasvatussuunnitelma päivitetään vastaamaan asiakassuunnitelmaa lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän arvioinnin perusteella. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on asiakassuunnitelman toteuttamis/täytäntöönpanosuunnitelma.
Asiakkaan kohtelu Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen <i>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.</i> Palvelutarpeen arviointia tehtäessä ja palveluja järjestettäessä asiakkaalle selvitetään hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa ja erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamiseksi ja niiden vaikutukset. Asiakkaan mielipide ja näkemykset kirjataan asiakassuunnitelmaan. Lapsen etu otetaan aina huomioon ja asetetaan ensisijaiseksi ratkaisukriteeriksi lasta koskevilla ratkaisuilla.
Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet <i>Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina 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.</i> <i>Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?</i> Asiakastyössä työskentely perustuu avoimuudelle ja yhdessä asiakkaan kanssa asetetuille tavoitteille. Sosiaalihuoltolain sekä lastensuojelulain mukaisia avohuollon tukitoimia järjestetään yli 12-vuotiaan lapsen ja tämän huoltajien suostumuksella. Kun lapsen suojelun tarve ja lapsen/huoltajien omat toiveet ja näkemykset tuen tarpeesta ovat ristiriidassa, on lasten suojelulla velvollisuus puuttua perhe-elämän suojaan järjestämällä myös lapsen tilanteen turvaamiseen liittyviä viimesijaisia tukitoimia. Jos lapsi on välittömässä vaarassa, lapselle voidaan järjestää kiireellisesti sijaishuoltona hänen tarvitsemansa hoito ja huolto. Lastensuojelulain 40 §:n perusteiden täytyessä lapsi on otettava sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen huostaan ja

järjestettävä hänelle sijaishuolto. Kiireellinen sijoitus ja lapsen huostaanotto on tehtävä lain mukaisin perustein myös tilanteissa, joissa lapsi itse tai tämän huoltajat toimenpiteitä vastustavat. Myös sijaishuollossa on otettava mahdollisuuksien mukaan huomioon asiakkaan omat näkemykset ja toiveet tilanteestaan. Kiireellinen sijoitus on välitön turvaamistoimenpide, joka on lakautettava välittömästi, kun perusteet eivät enää ole voimassa. Sijaishuollon työskentelyssä on otettava huomioon myös velvoite perheen jälleen yhdistämisestä. Lapsen tilanteen turvaamiseksi sijaishuollon aikana voidaan lastensuojelulain mukaisin perustein käyttää myös rajoitustoimenpiteitä, kuten yhteydenpidon tai liikkumisvapauden rajoittaminen. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän vastuulla on valvoa sijaishuollon toteutumista sekä erityisesti rajoitustoimenpiteiden käyttöä laitoksissa.

Asiakkaan 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 järjestämistä vastaavalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Omaavontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakasta kohdellaan aina asiallisesti ammattieettisten periaatteiden ja lainsäädännön mukaisesti hyvää hallintoa noudattaen. Asiakkaan mielipide kuullaan ja asiakkaan tarpeisiin pyritään vastaamaan. Epäasiallinen kohtelu tai vaaratilanne otetaan puheeksi asiakkaan ja esimiehen kanssa. Tapahtunut tilanne käsitellään asiakkaan kanssa, jolloin sovitaan mahdollisista toimenpiteistä. Asiakasta ohjataan antamaan yksikköön suullista tai kirjallista palautetta sekä tekemään muistutus tai kantelu. Myös sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ja toiminnasta kertova esite on nähtävillä yksikössä ja kunnan kotisivuilla. Asiakas jättää muistutuksen saamastaan epäasiallisesta kohtelusta ensisijaisesti perusturvajohtajalle. Perusturvajohtajan on vastattava muistutukseen kirjallisesti kuukauden kuluessa muistutuksen jättämisestä. Ulkopuolelta asiakkaaseen kohdistunut epäasiallinen kohtelu ilmoitetaan sosiaalityöntekijälle ja tarvittaessa poliisille.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omaavonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omaavonnan 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 omaavonnan kehittämiseen? Miten asiakas palautetta kerätään?

Sosiaalitoimiston odotustilassa on asiakaspalautelaatikko, johon palaute on mahdollista jättää nimettömänä. Lisäksi ulko-oven vieressä on lukollinen postilaatikko, johon voi jättää sosiaalitoimistoon tulevaa postia. Palautetta voi jättää myös kunnan verkkosivujen kautta. Asiakkaiden suullinen palaute kirjataan tarvittaessa ja käsitellään ensisijaisesti sosiaalitoimiston tiimikokouksissa. Asiakastytytyväisyyskyselyjä järjestetään kohdennetusti. Palautteiden kautta arvioidaan ja kehitetään sosiaalitoimiston toimintaa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palaute käsitellään sosiaalitoimiston palaverissa koko työyhteisön kesken. Toimintatapoja muutetaan, jos asiakaspalautteet osoittavat, että siihen on tarvetta. Kukin työntekijä voi muuttaa henkilökohtaisia työtapojaan saadun palautteen mukaisesti, mikäli se on perusteltua ja tarpeellista.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. 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 saamaansa 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

Perusturvajohtaja Pirjo Rautio, Laituritie 1, PL 14, 72601 Keitele

b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Antero Nissinen
puh. 044 7183308
e-mail sosiaaliasiamies@kuopio.fi
Puhelinaika ma-to klo 9-11:30

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta, puh. 029 505 3050 Numero palvelee arkinen klo 9.00 - 15.00 www.kuluttajaneuvonta.fi
d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä? Muistutukset ja kanteluita koskevat viranomaisratkaisut käydään työyksikössä läpi tarvittavassa laajuudessa; samassa yhteydessä arvioidaan työskentelyä koskevien toimintaohjeistusten tai prosessien päivittämisen tarve.
e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle Muistutukseen vastataan kirjallisesti kohtuullisessa ajassa. Tavoiteaika on yhden kuukauden kuluessa.

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta
a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen Asiakasta/perheitä tuetaan sosiaalisten verkostojen ylläpitämisessä. Tuetaan itsenäistä suoriutumista ja toimintakyvyn ylläpitämistä. Kiinnitetään huomiota mielenterveysongelmien ja erityisesti masennuksen ja muistihäiriöiden varhaiseen tunnistamiseen. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä ollaan tarvittaessa yhteydessä muihin yhteistyötahoihin, joiden piirissä asiakas on ollut. Tavoitteet määritellään palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä ja asiakassuunnitelmissa. Tukitoimien ja palveluiden vaihtavuutta ja tavoitteita arvioidaan. Työskentelyssä pyritään monitoimijaiseen arviointiin ja yhteistyöhön.
b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen Tuetaan perheitä käyttämään lapsille ja nuorille suunnattuja liikunta- ja harrastustoimintoja mm. taloudellisen tuen ja tukihenkilötoiminnan avulla. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. <i>Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?</i> Asiakas- ja palvelusuunnitelman laadinnan ja päivityksen yhteydessä seurataan tavoitteiden toteutumista. Tarvittaessa suunnitelmaa muutetaan tilanteen niin vaatiessa.
Hygieniakäytännöt <i>Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?</i> Yksikön toimitiloissa on säännöllinen siivous. Saatavilla on desinfiointiainetta käsien desinfiointiin. Epidemia-aikana ei käetellä, josta tiedotetaan asiakkaita opastein ovissa ja muissa asiakastiloissa.
Yhteistyö muiden palveluntantajien kanssa Mikäli asiakas tarvitsee useita eritahojen järjestämiä palveluja (sosiaali- ja terveydenhuollon, koulun, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja), asiakkaalle nimetty vastuutyöntekijä huolehtii ja koordinoi palvelukokonaisuutta niin, että palvelut ovat asiakkaan kannalta toimivat ja hänen tarpeitaan vastaavat. Asiakkaalle palveluja antavan verkoston välisessä yhteistyössä, erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.
Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntantajien kanssa toteutetaan? Yhteistyötä tehdään asiakkaan kanssa avoimessa yhteistyössä sovitusti. Asiakkaan edun vaatiessa yhteistyötä tehdään ilman suostumusta, mikäli viranomainen katsoo sen olevan välttämätöntä ja asiakkaan edun mukaista. Yhteistyöstä ja asiakkaan antamasta luvasta yhteistyöhön tehdään merkinnät sosiaalihuollon/lastensuojelun asiakirjoihin.
Ostopalveluna hankitut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.) Ostopalveluja hankitaan vain tilaajavastuulain edellytysten täyttyessä. Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien on pitänyt ilmoittaa toiminnastaan kunnan alueella. Ilmoituksen- ja luvanvaraisessa toiminnassa luvat tarkastetaan. Kunnan alueella järjestettävää luvanvaraista toimintaa valvotaan. Ostopalveluna hankittavista palveluista tehdään sopimukset. Lastensuojelun palvelut ja kuljetuspalvelut on kilpailutettu. Asiakkaan omatyöntekijä/lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä vastaa tavoitteiden ja sisällön määrittelystä ostopalveluna toteutetuille palveluille. Palvelusuunnitelman tarkastuksen yhteydessä arvioidaan myös sitä, onko kyseinen palvelu asiakkaalle sopiva ja riittävän vaikuttava. Sosiaalityöntekijä seuraa palvelun toteutumista ja reagoi ensiasteena havaitsemiinsa laatu- tai asiakasturvallisuuspoikkeamiin, joista tiedotetaan myös perusturvajohtajaa. Tarvittaessa perusturvajohtaja vastaa palvelua koskevasta reklamoinnista sekä poikkeamiin reagoimisesta. Ostopalvelujen ohjausta ja valvontaa toteutetaan valvontakäynnin.

ASIAKASTURVALLISUUS

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. poistumisturvallisuus suunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus digi- ja väestötietoviraston holhoustoimeen edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä 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?

Sosiaalihuollon asiakkaiden turvallisuutta pyritään parantamaan henkilökunnan koulutuksella ja erillisillä toimintaohjeilla. Sosiaalihuollon henkilöstöllä on velvollisuus hakea asiakkaalle edunvalvojaa ja tehdä asiakkaasta sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisia ilmoituksia/yhteydenottoja. Sosiaalitoimeen on laadittu sekä henkilöstön että asiakkaiden turvallisuuden parantamiseksi toimintaohjeet väkivallan uhka- ja vaaratilanteita varten. Asiakasturvallisuutta pyritään parantamaan antamalla asiakkaille neuvontaa ja ohjausta. Yhteistyötä tehdään eri hallintokuntien kanssa (esim. kodin turvallisuus, asuntoihin kohdistuvat korjaukset) sekä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa.

Henkilöstö

Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatustilaki ja päivähoitolaiki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 7.3.2016. 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.

Sosiaalihuollon laillistetun ammattihenkilön tehtäviin pyritään mahdollisuuksien mukaan aina palkkaamaan pätevä henkilö. Työnantaja vastaa siitä, että henkilöllä on laissa säädetyt edellytykset toimia tehtävässään. Työnantajan velvollisuutena on arvioida tapauskohtaisesti henkilön valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Työnantajan on varmistettava, että opinnot ja niihin liittyvä käytännön harjoittelu tai muu vastaava käytännön kokemus sosiaalihuollon tehtävistä on suoritettu hyväksytysti. Rekrytointitilanteessa työnantaja tarkistaa, että hakijalla on tarvittava tutkinto ja että hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki).

a) Mikä on yksikön henkilöstön määrä ja rakenne?

Sosiaalitoimen henkilöstö (vakinaiset): Perusturva johtaja (laillistettu sosiaalityöntekijä), sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja, palvelusihteeri, perheneuvolan sosiaalityöntekijä ja ostopalveluna pähketyöntekijän palveluita.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Yli kuuden kuukauden mittaisten työ- ja virkasuhteiden täyttämiseen haetaan täyttölupaa, jonka myöntää kunnanhallitus. Sijaiset haastatellaan, opinto- ja työtodistukset tarkistetaan sekä tehtäväkohtaisten vaatimusten täyttyminen arvioidaan osana sijaisen rekrytointiprosessia. Sijaisia käytetään pidempien poissaolojen aikana. Lyhyissä poissaoloissa kuten vuosilomien aikana tehtäviä jaetaan sosiaalitoimen henkilöstön kesken.

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö 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 sekä työnhakijoille että työyhteisön työntekijöille.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytoinnissa noudatetaan kunnan hallintosäännössä ja talousarvioiden toimeenpano-ohjeissa määriteltyjä periaatteita. Rekrytoinnissa käytetään ensisijaisesti Kuntarekry-järjestelmää. Hakijan tulee täyttää tehtäväkohtaiset vaatimukset ja kelpoisuus. Työntekijöitä rekrytoitaessa arvostetaan hyviä yhteistyötaitoja sekä vuorovaikutustaitoja. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat myös työlaainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään kelpoisuusehdot ja työntekijöiden sekä työnantajien oikeudet

ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus.
b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus? Hakijan soveltuvuutta arvioidaan huomioiden koulutus, aiempi työkokemus sekä haastattelun perusteella muodostettu käsitys hakijan valmiuksista tehtävään. Tarvittaessa pyydetään myös lupa olla yhteydessä suositteleviin/aiempaan työnantajaan. Ri-kosrekisteriotteet tarkistetaan kaikilta.
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta <i>Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä oma-valvonnan 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 täydennyskouluttautuminen.</i> Sosiaalihuoltolaissa (1307/2014) 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. <i>Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön oma valvonnassa on määriteltävä, miten riskinhallinnan prosessissa 9 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 järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.</i>
a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan? Perehdytyksestä vastaa esimies ja muut työyhteisön jäsenet osallistuvat myös uuden työntekijän perehdyttämiseen. Käytössä on henkilöstöopas ja muu perehdytysaineisto. Toimintaohjeet käydään läpi. Opiskelijalle nimetään vastuuohjaaja.
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)? Omavalvontasuunnitelma sisältää tiedot velvollisuudesta epäkohtailmoituksen tekemiseen. Ilmoitus tehdään esihenkilölle, jonka tulee viipymättä reagoida saamaansa ilmoitukseen arvioimalla mahdollisten toimenpiteiden tarve.
b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus? Kehityskeskusteluiden yhteydessä kartoitetaan täydennyskoulutuksen tarve ja laaditaan henkilökohtainen suunnitelma. Koulutusta järjestetään myös uusien osaamisvaatimusten perusteella. Täydennyskoulutusta järjestetään vähintään 3-10 pv/vuosi.
Toimitilat, tilojen käytön periaatteet Perusturvaohjaajalla, sosiaalityöntekijällä ja sosiaaliohjaajalla on omat työhuoneet. Toimistotilassa työskentelee palvelusihteeri ja ajoittain iäkkäiden palveluiden palveluvastaava. Kaikissa työhuoneissa on varapoistumistie ja hälytyspainikkeet ovat käytössä. Sosiaalityöntekijän huoneessa äänieristetyt ovet, käytössä on myös pieni äänieristetty neuvottelutila. Päihdetyöntekijä käy Keiteleellä kerran viikossa, tuolloin neuvottelutila on hänen käytössään. Sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaajat tekevät asiakastyötä myös asiakkaiden kotona sekä muiden yhteistyötahojen toimitiloissa. Perheneuvolan erityissosiaalityöntekijä työskentelee erillisissä omissa tiloissa. Kyseessä ovat toimistotilat, joissa ei ole asukashuoneita.
Teknologiset ratkaisut <i>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.</i> Asiakkaiden henkilökohtaisia turva- ja kutsulaitteita ei ole. Toimistohuoneissa on hälytyspainikkeet. Hälytysääni kuuluu kunnanvirastossa. Virve-päätelaite on vain perusturvaohjaajalla käytössä.
Asiakas- ja potilastietojen käsittely Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. 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 §:n mukainen tietoturva- ja tietosuojan 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 70 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatimalla 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 tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Työntekijät allekirjoittavat tietosuojan liittyvät sitoumukset. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset tietojärjestelmiin. Henkilökohtaisia tunnuksia ei luovuteta ulkopuolisille. Asiakastietojärjestelmissä käyttöoikeudet on rajattu niin, että työntekijä pääsee käsittelemään asiakastietoja vain siinä laajuudessa kuin työtehtävät edellyttävät. Asiakasdokumentit säilytetään asianmukaisissa arkistoissa. Työntekijät perehdytetään tietosuoja-asioihin ja dokumentointiin tietosuoja koskevien ohjeistusten mukaisesti. Osa työyhteisöstä on käynyt Kansa-koulu kirjaamisvalmennuksen; työyhteisössä on koulutettuja kirjaamisvalmentajia. Sosiaalitoimeen on laadittu sosiaalitoimen henkilökunnan tietoturvaohje ja tietosuojan seuranta- ja valvontasuunnitelma. Ohje on käytetty yt-menettelyssä. Asiakastietojärjestelmien lokitiedostoihin tehdään puolivuositain satunnaisotantavalvonta sekä käyttäjä- että asiakaslähtöisesti.

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

Sosiaalitoimen henkilökunnan tietoturvaohje ja tietosuojan seuranta- ja valvontasuunnitelma käydään perehdytyksessä läpi uusien työntekijöiden, sijaisten ja harjoittelijoiden kanssa.

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

Tietosuojaseloste on esillä toimintayksikön ilmoitustaululla.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Päivi Rytönen
puh 0400 677 331
paivi.rytonen@keitele.fi

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

Kaikki sosiaalitoimiston tietoon tulleet Valviran ilmoitukset ja päätökset, aluehallintoviraston sekä sosiaali- ja terveysministeriön kirjeet/ohjeet annetaan perusturvalautakunnan tiedoksi.

Lainsäädännön muutokset huomioidaan palvelutuotannossa viivytyksettä.

Henkilöstön saatavuuteen liittyviä haasteita pyritään ratkaisemaan yhteistyössä Nilakan (Keitele, Tervo, Vesanto, Pielavesi) ja Sisä-Savon kuntien kesken.

Asiakaspalautteita hyödynnetään palveluita kehitettäessä.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Oma- ja valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Paikka ja päiväys

Keiteleellä 17.09.2021

Allekirjoitus


Pirjo Rautio

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 julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf

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

- [http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten asumispalveluiden laatusuositus fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten+asumispalveluiden+laatusuositus+fi.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](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia oma- ja valvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijat/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

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: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaoselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: [http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun-toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun-toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki+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.sosiaaliporssi.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajan oma- ja valvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tulee voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa oma- ja valvontasuunnitelmassaan 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 ylimääräiset tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva oma- ja valvontasuunnitelma.