



OULAISTEN KAUPUNKI

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Kunnan nimi: Oulaisten kaupunki	
Y-tunnus: 0186852-2	
Toimintayksikön nimi Oulaisten kaupunki, sosiaalitoimisto	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Oulaisten kaupunki, Lautatarhankatu 7 A, 86300 Oulainen	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Sosiaalipalvelut kuntalaisille: toimeentuloturva, aikuis- ja perhesosiaalityö, lastensuojelu, lastenvalvojan perheoikeudelliset palvelut, sosiaalihuoltolain mukainen asumispalvelu, lapsiperheiden perhetyö, sosiaalinen ohjaus, kuntouttava työtoiminta ja vammaispalvelut.	
Toimintayksikön katuosoite Lautatarhankatu 7 A	
Postinumero 86300	Postitoimipaikka Oulainen
Toimintayksikön vastaava esimies johtava sosiaalityöntekijä Heli Huttunen	Puhelin 044 4793281
Sähköposti heli.huttunen@oulainen.fi	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Oulaisten sosiaalipalveluiden tavoitteena on ylläpitää ja edistää Oulaisten kaupungin asukkaiden sosiaalista turvallisuutta, toimintakykyä ja osallisuutta tarjoamalla laadukkaita lakisääteisiä sosiaalipalveluita.

Sosiaalipalveluiden toimintaa ohjaavat keskeiset asetukset, sosiaalihuoltolaki ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta, sekä erityislainsäädäntö, kuten esimerkiksi lastensuojelulaki ja vammaispal-

velulaki.

Sosiaalipalveluiden tarkoituksena on auttaa ja tukea asiakkaita mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, haastavissa elämäntilanteissa esimerkiksi toimeentulotuen, aikuissosiaalityön, lastensuojelun sekä vammaispalvelun keinoin

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 keinoin 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?

Oulaisten sosiaalipalveluiden työskentely perustuu sosiaalialan ammattieettisiin periaatteisiin. Työskentelyn tavoitteena on tehdä tarkoituksenmukaista ja vaikuttavaa sosiaalityötä eri asiakasryhmien kanssa. Sosiaalipalveluiden tarkoituksena on tukea asiakkaita haastavissa elämäntilanteissa, sekä edistää asiakkaan elämänhallintaa.

Asiakastyöskentelyssä korostuu asiakkaiden kunnioittava ja yksilöllinen kohtaaminen ja asiakaslähtöisyys. Sosiaalityössä asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja kannustetaan asiakkaan osallisuutta. Asiakkaat tulevat kohdatuksi oikeudenmukaisesti ja yhdenvertaisesti sosiaalipalveluissa. Asiakkailla on oikeus saada tilanteensa arvioitua asianmukaisesti sosiaalialan koulutetulta ammattihenkilöltä.

Sosiaalityöllä pyritään vähentämään syrjintää sekä edistämään yhteiskunnallista oikeudenmukaisuutta Toimintaamme ohjaavia arvoja ovat ihmisarvon kunnioittaminen, asiakaskeskeisyys, vastuullisuus, tasavertaisuus ja luottamuksellisuus. Kaikessa toiminnassa huomioidaan asiakkaiden yksilöllisyys, lapsen etu ja kunnioitetaan heidän itsemääräämisoikeuttaan

Osallisuus

- Itsenäisyys
- Kannustaminen omaehtoiseen aktiiviseen toimintaan
- Yhteisöllisyys ja yhteisöjen arvostaminen

Asiakaslähtöisyys

- Turvallisuus
- Hyvät palvelut
- Lähipalvelujen hyvä saavutettavuus

Positiivisuus

- Palvelumyönteisyys
- Oikeudenmukaisuus
- Toimintakykyä ylläpitävää elämäntapaan kannustavat palvelut
- Yhdenvertaisuus

Vastuullisuus

- Vaikuttavuus ja inhimillisyys
- Kokonaistaloudellisuus

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.

Riskien ja vaarojen arviointi on jatkuvaa toimintaa. Työterveyshuollon toimesta tehty työpaikkaselvitykset ja työsuojeluvaltuutetun tekemät tarkastuskäynnit auttavat tunnistamaan henkilöstön työhyvinvoinnin ja – turvallisuuden ja työympäristön riskitekijät. Työterveyspalvelut tuottavan Terveystalon laatima Työpaikkaselvitys on tehty 24.5.2021 ja se on käsitelty työsuojelutoimikunnassa.

Riskien arviointia suoritetaan myös henkilökohtaisissa keskusteluissa esimiehen ja työntekijän välillä mm. kehityskeskusteluissa ja tiimipalaverissa.

Oulaisten sosiaalitoimistossa on käytettävissä Entersec Oy:n vartiointi- ja turvallisuuspalvelu viraston aukioloaikana klo 8-16.00. Käytössä on myös viranomaisten VIRVE –puhelin virka-aikaisiin ja sosiaalipäivystystehtäviin.

Sosiaalitoimiston työntekijöiden asiakkaiden luo tehtävät kotikäynnit tehdään pääosin työparina.

Kaupungin virastojen sulkuaikana sosiaalitoimistossa on pääsääntönä, ettei kukaan asiakaspalvelua tekevä työntekijä työskentele yksin toimistolla.

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 ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Sosiaalitoimiston ulko-ovessa on sähkölukko ja tapaamiset tapahtuvat ajanvarauksella.

Riskitilanteita pyritään ennakoimaan työskentelemällä mahdollisuuksien mukaan työpareina.

Pääsääntöisesti asiakasvastaanotto on sosiaalityöntekijän huoneessa, jossa on lukittu ovi sekä poistumistie. Sosiaalityöntekijöillä on hälytyspainikkeet, joista lähtee hälytys vartijalle. Asiakastapaamiset tapahtuvat pääsääntöisesti ajanvarauksella.

Äänieristys työhuoneissa on heikko.

Perhetyötä tehdään pääsääntöisesti yksin asiakkaiden kotona, jolloin riskitilanteita voi syntyä. Turvallisuusratkaisuja perhetyön kohdalla kartoitetaan. Perhetyöntekijä kertoo työyhteisössä mihin perheeseen käynti tehdään. Perhetyöntekijä arvioi turvallisuutta asiakaskäynnin kaikissa vaiheissa.

Intranet on Oulaisten kaupungin työntekijöiden työkalu ja paikka, jossa julkaistaan koko organisaatiota koskevia ohjeita, joita ovat mm.

- Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan perusteet
- Oulaisten kaupungin työhyvinvointiohjelma sekä vaarojen ja haittojen arviointi
- Asiakasväkivallan hallinnan toimintamalli Oulaisten kaupungissa
- Ilmoitus väkivaltatilanteesta esimiehelle ja työterveyshuoltoon (lomake)
- Ilmoitus veritapaturmasta (lomake)
- Varhaisen tuen malli - ohjeet
- Oulaisten kaupungin päihdeohjelma
- Sosiaalisen median käyttöohje

Sosiaalipäivystystyössä huomioidaan toimintaohjekäsikirja.

Riskien tunnistaminen

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

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Työntekijä ilmoittaa suullisesti tai kirjallisesti yksikön johtajalle tai lähimmälle esimiehelle epäkohdista, riskeistä tai vaaroista. Työntekijä tekee ilmoituksen työtapaturmasta, asiakkaalle tapahtuneesta vaaratilanteesta, läheltä piti – tilanteesta tai muusta vaaratilanteesta. Riskejä arvioidaan tapauskohtaisesti viikkopalaverissa ja suunnitellaan riskitilanteisiin yksilöllisiä turvajärjestelyjä esim. vartijan kutsuminen turvaamaan tilannetta.

Riskien käsitteleminen

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

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

Työntekijä kirjaa asiakkaalle tapahtuneen haittatapahtuman tai läheltä piti –tilanteen ProConsona asiakastietojärjestelmään ja raportoi niistä. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden ja tarvittaessa asiakkaan kanssa.

Asia käydään läpi esimiehen kanssa, jonka jälkeen keskustellaan sosiaalitoimiston koko henkilökunnan kanssa asiasta. Tarvittaessa tehdään kirjallinen selvitys tapahtumasta työsuojeluun ja muille viranomaisille

Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaisesti henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus 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. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäonnösten estämättä.

Oulaisten kaupungin toimihenkilöiden työsuojeluvaltuutettuna toimii Jari Mustonen puh. 044-4793 256.

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 reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin? Sosiaalitoimiston henkilöstön kanssa arvioidaan miten jatkossa toimitaan, jotta voidaan ehkäistä vastaavan tilanteen syntyminen. Mahdollisuus on myös kriisityön ohjaukseen. Vakavissa tilanteissa arvioidaan ilmoituksen tekemistä poliisille.
Muutoksista tiedottaminen Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille? Muutoksista tiedotetaan henkilöstölle suullisesti viikkopalavereissa. Mikäli muutos koskee yhteistyötahoja, muutoksista informoidaan myös heitä joko suullisesti tai kirjallisesti tilanteen mukaan.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt Omaavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaavalvonnasta eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt. Ketkä ovat osallistuneet omaavalvonnasta suunnitteluun? Sosiaalitoimiston henkilökunta
Omaavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: johtava sosiaalityöntekijä Heli Huttunen puh. 044 4793281 , heli.huttunen@oulainen.fi
Omaavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) Omaavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Miten yksikössä huolehditaan omaavalvontasuunnitelman päivittämisestä? Omaavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja tarvittaessa päivitetään vuosittain.
Omaavalvontasuunnitelman julkisuus Ajan tasalla oleva omaavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaavonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Missä yksikön omaavalvontasuunnitelma on nähtävillä? Omaavalvontasuunnitelma on nähtävänä sosiaalitoimiston odotustilan ilmoitustaululla ja kunnan kotisivuilla www.oulainen.fi

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 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, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?”

Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan viivytyksettä lakisääteisesti. Palvelutarpeen arvioinnissa noudatetaan lain määrittämiä määräaikoja eri asiakasryhmien kohdalla. Kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi.

Palvelutarpeen arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa. Asiakasta tavataan niin usein, kuin palvelutarpeen arvioinnin kannalta on merkittävää. Palvelun tarvetta kartoitetaan mm. haastatteleamalla asiakasta sekä erilaisia arviointilomakkeita hyödyntämällä.

Palvelutarpeen arvioinnista vastaa sovellettavan lain määrittelemä koulutettu sosiaalialan ammattilainen. Palvelutarpeen arviossa huomioidaan asiakkaan elämäntilanne kokonaisvaltaisesti sekä pyritään vastaamaan asiakkaan tuentarpeisiin tarvittavalla laajuudella ja tarkoituksenmukaisilla palveluilla.

Tarvittaessa kartoitetaan asiakkaan tarve muiden toimijoiden ja yhteistyökumppaneiden palveluille, sekä kartoitetaan asiakkaan jo olemassa olevat palvelut.

Asiakas ohjataan tarvittavien palveluiden piiriin ja sovitaan palveluiden aloittamisesta. Palveluilla tuetaan asiakkaan omatoimista elämää ja kannustetaan omien voimavarojen käyttöön. Asiakasta avustetaan myös muiden palveluiden ja etuuksien hakemisessa. Palvelutarpeen arviointi ei aina johda haettujen etuuksien ja palveluiden myöntämiseen.

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

Yhteydenottoon tarvitaan asiakkaan suostumus. Ilman suostumusta voidaan ottaa yhteyttä, jos kysymyksessä on henkilö, joka on kykenemätön vastaamaan omasta terveydestään ja turvallisuudestaan tai jos kyseessä on alle 18-vuotias lapsi.

Asiakas osallistuu itse palvelutarpeen arviointiin, hänen mielipidettään ja näkemystään palvelujen tarpeesta kuullaan ja huomioidaan mahdollisuuksien mukaan. Kun kyseessä on alle 18-vuotias, palvelutarpeen arviointi tapahtuu yhteistyössä huoltajien kanssa.

Omaisiin ollaan yhteydessä asiakkaan suostumuksella, eikä laissa velvoiteta omaisia auttamaan. Ilman asiakkaan suostumusta omaisia kuullaan vain, jos tieto on välttämätön palvelutarpeen selvittämiseksi silloin, kun asiakas ei kykene vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan. Kartoittamisen yhteydessä selvitetään tarvittaessa omaisten ja läheisten tuen tarve.

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 soveltavia asioita.

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

Tehdään yhteistyötä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa järjestetään verkostopalaveri hänen asioistaan. Sosiaalitoimen henkilökunnan (lasten asioista vastaava sosiaalityöntekijä tai omatyöntekijä) vastuulla on huolehtia asiakassuunnitelman toteutumisen seurannasta.

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

Vastuutyöntekijä huolehtii, että asiakkaan kanssa työskentelevällä henkilökunnalla on tarvittava tieto asiakassuunnitelmasta ja sen sisällöstä.

4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään tarvittaessa erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.

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

Hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan yhdessä lapsen, vanhempien, hoitohenkilökunnan ja lapsesta vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa silloin kun lapsi on sijoitettu laitokseen tai ammatilliseen perhekotiin. Laitos on vastuussa hoito- ja kasvatussuunnitelmasta.

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. Lastensuojelussa itsemääräämisoikeutta vahvistetaan erityisesti tapaamalla ja kuulemalla lasta henkilökohtaisesti ja säännöllisesti.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

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

Palveluohjausta ja sosiaalityötä ohjaavat laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta (812/2000) ja kehitysvammalain muutos (381/2016), joka tuli voimaan 10.6.2016.

Asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioidaan ja kirjataan asiakassuunnitelmaan tai palvelu- ja tukisuunnitelmaan. Asiakkaiden yksityisyyttä kunnioitetaan huolehtimalla palaverien, puhelinkeskuste-

lujen ja kaiken työskentelyn järjestelyillä niin, että yksityisyys toteutuu. Asiakkaan asioita ja asiakirjoja käsittelevät vain henkilöt, joiden työtehtäviin se kuuluu. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan lapsen edun, iän ja kehitystason mukaisesti. Työskentelyssä huomioidaan perheen tarpeet ja toiveet. Perheen uskonnollista ja kulttuurista taustaa kunnioitetaan kaikessa työskentelyssä ja päätöksenteossa. Tarvittaessa käytetään tulkkia, näin varmistetaan asiakkaan ja työntekijän välistä ymmärrystä.

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 asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Sosiaalityö, lastensuojelun avohuollon sosiaalityö ja palveluohjaus perustuvat vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Lastensuojelussa rajoitustoimenpiteitä voidaan toteuttaa lastensuojelulainsäädännön nojalla (LsL § 62-72). Rajoitustoimenpiteet sijaishuollossa tehdään aina lakiin perustuen, yksilölliseen tarpeeseen perustuen, viimesijaisina toimenpiteinä ja kohtuullisina sekä kestoaltaan vain välttämättömän ajan tai maksimissaan lain mukaisen enimmäisajan. Rajoitustoimenpiteistä tehdään aina kirjallinen päätös, jossa mainitaan päätöksen perustelut. Lastensuojelulaitokset ilmoittavat rajoitustoimenpiteistä aina lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuhenkilölle 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.

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

Asiakkaita kohdellaan ammatillisesti ja tasavertaisesti. Henkilöstö käyttäytyy ystävällisesti, kohteli-aasti ja hyviä tapoja noudattaen sekä asiakkaita että hänen läheisiään kohtaan. Asiakkaan kokemus kuulluksi tulemisesta on oleellinen osa asiakkaan hyvää kohtelua. Mikäli asiakas kokee tul-leensa huonosti kohdelluksi, asia selvitetään hänen ja mahdollisesti hänen läheistensä kanssa il-man turhaa viivytystä. Mikäli huomataan korjattavia asiavirheitä toiminnassa, ne korjataan itseoi-kaisuna. Mikäli asiaa ei saada sovittua, asiakasta neuvotaan tekemään muistutus tai ottamaan yh-teys potilas- ja sosiaaliasiamieheen. Muistutus käsitellään mielellään yhteisen keskustelun muo-dossa niin, että kaikki asianosaiset ovat läsnä, muistutuksesta annetaan myös kirjallinen vastine.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot: Merja Jaakola, Peruspalvelukuntayhtymä Kallio gsm
0406355353. merja.jaakola@kalliopp.fi

Kirjallisen muistutuksen voi palauttaa perusturvajohtajalle, Lautatarhankatu 7 A, Oulainen

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?

Sosiaalipalvelujen asiakaspalautekysely toteutetaan ajoittain. Asiakkaat voivat antaa palautetta suullisesti tai jättämällä kirjallista palautetta sosiaalitoimiston ulko-oven vieressä olevaan postilaatikkoon.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palautteet käsitellään henkilöstön kanssa ja ne huomioidaan toiminnan kehittämisessä mahdollisuuksien mukaan. Toimintatapoja voidaan tarkastella kriittisesti ja muuttaa toimintatapoja, jos palautteiden perusteella on siihen aihetta.

4.2.4 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 Päivi Rautio, puh. 044 4793280

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Merja Jaakola, Peruspalvelukuntayhtymä Kallio gsm 0406355353. merja.jaakola@kalliopp.fi

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonnan henkilökohtainen palvelu tapahtuu valtakunnallisesta palvelunumerosta 029 5536901 (ma-pe klo.9.00-15.00).

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

Johtava viranhaltija antaa lausunnot kanteluihin ja muistutuksiin. Yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä keskustelemalla asianosaisten kanssa. Tarvittaessa asia menee perusturvalautakunnan käsiteltäväksi.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on yksi kuukausi.

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

Asiakkaan kanssa yhteistyössä tehtävässä palvelutarpeen arvioinnissa sekä asiakassuunnitelmas-
sa, asiakkaan yksilölliset tarpeet ja elämäntilanne huomioidaan kokonaisvaltaisesti. Asiakkaalle
annetaan tarvittaessa ohjausta kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin liittyen tai ollaan yhteydessä mui-
hin yhteistyötahoihin, joiden piirissä asiakas on ollut.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Sosiaalipalveluissa asiakasta ohjataan ja neuvotaan palveluiden piiriin. Perheiden kanssa työsken-
nellessä vanhempia ja lapsia tuetaan liikunta- ja harrastustoimintaan.

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

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

Asiakkaan kanssa yhteistyössä asetettujen tavoitteiden toteutumista seurataan suunnitelmallisella
sosiaalityöllä. Asiakassuunnitelma tarkastetaan säännöllisesti, jolloin arvioidaan työskentelyn ta-
voitteiden toteutumista, menetelmiä ja toimintatapoja niiden saavuttamiseksi sekä tarvittaessa ase-
tetaan uudet tavoitteet.

4.3.2 Ravitseminen

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

Tarvittaessa asiakkaan kanssa keskustellaan kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista ja ravitsemuksen merkityksestä. Tarvittaessa ohjataan terveydenhuollon piiriin.

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?

Tarvittaessa asiakkaan kanssa keskustellaan kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista ja hygienian tärkeydestä ja merkityksestä.

Työntekijät huomioivat hyvän käsihygienian asiakastilanteissa ja asiakkaan kotona tapahtuvassa työskentelyssä. Toiminnassa on huomioitu STM:n koronaohjeistus.

Perhetyöntekijä työskentelee asiakkaiden kotona ja jossain määrin perhetyöntekijän tehtäviin voi kuulua myös ruoanlaittoa sekä siivousta. Perhetyöntekijä huomioi työskentelyyn liittyvät hygieniakäytännöt työskentelyssään.

4.3.4 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

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

Asiakkaan yksilöllinen elämäntilanne ja palveluntarve huomioiden sosiaalipalvelut toimivat yhteistyössä asiakkaan tilanteen kannalta oleellisten yhteistyökumppaneiden kanssa.

Pääsääntöisesti yhteistyö toteutetaan verkostopalavereilla, joihin asiakas osallistuu. Asiakkaan avulla voidaan olla yhteydessä myös muihin yhteistyökumppaneihin. Sosiaalipalveluiden ammattihenkilöt voivat olla yhteydessä muihin viranomaisiin ja toimijoihin, myös ilman asiakkaan lupaa, mikäli asiakkaan tilanne sitä vaatii.

Ostopalvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

Palvelun hankkimisesta tehdään aina sopimus, jossa sovitaan palvelun sisällöstä seikkaperäisesti. Sopimuksessa sovitaan palvelun hinnasta ja sitä mitä se sisältää. Sosiaalitoimi suorittaa valvontaja tarkastuskäyntejä käyttämässään yksiköissä, esim. lastensuojelun ja vammaispalvelun laitoksissa, perhekodeissa ja asumispalveluyksiköissä. Palvelusuunnitelman tarkastuksen yhteydessä arvioidaan myös sitä, onko kyseinen palvelu asiakkaalle sopiva ja riittävän vaikuttava.

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 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?

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Asiakasturvallisuuteen kiinnitetään huomiota kaikissa toiminnoissa. Riskien arvioinnin perusteella voidaan ennaltaehkäisevästi käyttää vartijaa turvaamaan asiakastilannetta. Tarvittaessa voidaan konsultoida poliisia ja annetaan poliisille tiedoksi epäilyttävät tilanteet.

Sosiaalipäivystyksessä tehdään yhteistyötä poliisin, terveydenhuollon ja hätäkeskusviranomaisen kanssa.

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 varhaiskasvatustilain ja päivähoitolaki ja lastensuojelulain sekä 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?

Johtava sosiaalityöntekijä, 4 sosiaalityöntekijää, 3 sosiaaliohjaajaa, palvelusihteeri, kolme perhetyöntekijää

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Lyhytaikaisiin poissaoloihin ei palkata sijaisia, vaan välttämättömät työt hoidetaan työssä olevien toimimalla. Pitkäaikaisiin sijaistuksiin palkataan sijainen sosiaalihuollon ammattihenkilölain mukaisesti.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä arvioidaan palvelutarpeita sekä asiakasmääriä seuraamalla. Riittävyyttä arvioidaan myös henkilöstön antaman palautteen perusteella sekä lakisääteisiä määräaikoja seuraamalla. Yksilöllisiä työtehtävien järjestelyitä tehdään tarpeen mukaan.

Henkilöstön rekrytointin 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?

Vapautuvaan virkaan haetaan ensin täyttölupa henkilöstöjaostolta tai kaupunginhallitukselta. Rekrytoinnissa noudatetaan lakia sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 817/2015. Rekrytoinnissa huomioidaan kelpoisuusehdot sekä hakijan soveltuvuus tehtävään. Soveltuvuutta sekä luotettavuutta työtehtävään kartoitetaan haastattelulla.

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

Rekrytointitilanteessa työntekijän soveltuvuutta työtehtävään selvitetään haastattelun ja toimitettujen todistusten avulla.

Lasten kanssa työskentelevien on myös esitettävä lain 504/2002 mukainen rikosrekisteriote rikostaustan selvittämistä varten.

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 täydennyskouluttautuminen.

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 järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

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

Oulaisten kaupungin intranetistä löytyy perehdytysopas uusille työntekijöille. Samoin intranetistä löytyy some-ohjeet ja muita tärkeitä ohjeita uusille työntekijöille. Opiskelijalle määrätään työyhteisöstä oma ohjaaja, joka perehdyttää opiskelijan työympäristöön ja – tehtäviin, työpaikan arkeen ja käytäntöihin.

b) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Täydennyskoulutuksia toteutetaan henkilöstön omien toivomusten perusteella ja esimiehen hyväksynnällä. Täydennyskoulutukset toteutetaan suositusten mukaisesti. Toteutuneista täydennyskoulutuksista tehdään vuosittainen koulutussuunnitelma.

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

Sosiaalitoimen tilat sijaitsevat osoitteessa Lautatarhankatu 7 A ja 7 C. A-talon ensimmäisessä kerroksessa ovat sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat ja palvelusihteeri. C-talon alakerrassa sijaitsee perhetyöntekijöiden työpiste sekä johtavan sosiaalityöntekijän työtila ja kokoushuone.

Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?

Tekninen toimi vastaa sosiaalitoimen tilojen siivouksesta.

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 turvapuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Sosiaalityöntekijöillä on hälytinpainikkeet, josta lähtee hälytys vartijalle.

Sosiaalipäivystäjillä on Virve-laite käytössä

8 ASIAKASTIETOJEN 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 paleluntuottaja 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. Terveystieteiden 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 tietoturva- ja tietosuojan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palveluntarjoaja 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. Laativalla rekisteriselosteella 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 viranomais määräyksiä?

Työntekijän perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kyseiset asiat. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset ja salasanat tietokoneelle ja sähköisiin järjestelmiin.

Asiakaspaperit säilytetään asianmukaisesti ja salassapitosäännöksiä noudattaen. Arkistoinnissa noudatetaan organisaation arkistointiohjetta.

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

Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi tietosuoja-asiat ja se, mihin tiedostoihin työntekijällä on oikeus.

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

Oulaisten kaupungin www-sivuilta.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kiviniemi, Veli-Pekka puh. 044 4793464, veli-pekka.kiviniemi@oulainen.fi

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.

Henkilöstön työterveyshuollosta on sopimus Suomen Terveystalo Oy:n kanssa. Mikäli sosiaalihuoltoa koskevaa tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan, niin asiaan puututaan mahdollisimman pian. Vuosittain riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet sekä niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. Asiakkailta saatu palaute huomioidaan palvelujen kehittämisessä sekä epäkohtien korjaamisessa. Ajantasainen lainsäädäntö sekä valtakunnalliset ohjeistukset huomioidaan sosiaalipalveluissa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Oulainen 12.10.2022

Allekirjoitus

Heli Huttunen, johtava sosiaalityöntekijä

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%3aNBN%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 organisaatioille

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-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/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 määräaikaisten omavalvonta

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

Toimeentulotuen määräaikaisten omavalvonta

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

