

KUOPIO

Kuopion kaupunki
Aikuissosiaalityö palvelut

KUOPION KAUPUNGIN AIKUISSOSIAALITYÖN PALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Toimintayksikön nimi Aikuissosiaalityön palvelut	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kuopion kaupunki, PL 227, 70101 KUOPIO	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Aikuissosiaalityön palvelut työkäisille asiakkaille Kuopion alueella. Aikuissosiaalityössä ei ole asiakaspaikkoja.	
Toimintayksikön katuosoite Kuopion kaupunki, Aikuissosiaalityön palvelut, Asemakatu 38-40, 70110 Kuopio	
Postinumero 70110	Postitoimipaikka Kuopio
Toimintayksikön vastaava esimies sosiaalityön päällikkö Aulis Sarnola johtava sosiaalityöntekijä Tanja Bäck johtava sosiaalityöntekijä Sanna Räsänen	Puhelin 044 7188420 044 7183901 044 7183905
Sähköposti aulis.sarnola@kuopio.fi tanja.back@kuopio.fi sanna.hannele.rasanen@kuopio.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) -	
Palvelu, johon lupa on myönnetty -	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta -	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta -
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
-	

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?

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) määrittelee perustan sosiaalityölle, jota tehdään työikäisen väestön kanssa (aikuissosiaalityö). Aikuissosiaalityön avainprosessin tarkoituksena on edistää ja ylläpitää hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta sekä turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet. Lisäksi sen tehtävänä on turvata asiakaslähtöisyys ja yhteistyö sosiaalityön ja muiden toimijoiden kesken. Aikuissosiaalityö on asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan asiakkaiden tarpeita vastaava tuen ja palveluiden kokonaisuus ja seurataan sen toteutumista ja vaikuttavuutta. Aikuissosiaalityö on muutoista tukevaa työtä, jossa lievennetään asiakkaiden elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistetaan heidän toimintaedellytyksiä sekä osallisuutta.

Aikuissosiaalityön asiakkuus ei edellytä toimeentulotuen tarvetta. Palvelut ovat maksuttomia.

Aikuissosiaalityössä pyritään myös ehkäisemään ja ratkaisemaan yhteiskunnan rakenteesta, ihmisten omasta toiminnasta ja palvelujärjestelmästä sekä sen puutteista johtuvia häiriöitä ja ongelmia.

Yksikön tuottamat palvelut

Aikuissosiaalityö käsittää seuraavat palvelut: asiakasohjaus- ja taloudellinen tukeminen, suunnitelmallinen sosiaalityö, sosiaalinen kuntoutus, työkyky- ja eläkeselvitys, sosiaalinen luototus sekä pakolaistyö.

Asiakasohjaus ja taloudellinen tukeminen

Palvelu vastaa kaikkien uusien työikäisten asiakkaiden matalankynnyksen ohjauksesta ja neuvonnasta, taloudellisesta tukemisesta (täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki, sosiaalinen luototus, välitystilii) sekä palvelutarpeen arvioiden tekemisestä ja niiden mukaisesta jatko-ohjaustyöstä ensisijaisten ja tarpeenmukaisten palveluiden piiriin.

Sosiaaliohjauksella tarkoitetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä. Sosiaaliohjaaja antaa henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa käytettävissä olevista palveluista, niiden saamisen ehdoista ja tukea palvelujen ja etuuskäsittelijä hakemisessa.

Aikuissosiaalityössä käsitellään täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemukset. Toimeentulotuki on tarkoitettu tilapäiseksi avuksi ja on viimesijainen etuus taloudellisiin vaikeuksiin joutuneille henkilöille. Vuodesta 2017 alkaen perustoimeentulotuki käsitellään Kelassa. Harkinnanvaraisesta toimeentulotuesta päättävät sosiaalityön palveluohjaajat, etuuskäsittelijä ja sosiaalityöntekijät.

Sosiaalinen luotto on sosiaalihuoltoon kuuluvaa luotonantoa, jonka tarkoituksena on ehkäistä taloudellista syrjäytymistä ja ylivelkaantumista sekä edistää henkilön ja perheen itsenäistä suoriutumista. (Laki sosiaalisesta luototuksesta 20.12.2002 1§) Laki sosiaalisesta luototuksesta tuli voimaan 1.1.2003. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö vastaa sosiaalisen luototuksen lainsäädännön kehittämisestä ja valmistelusta. Luototuksen käyttöönotto on kunnalle vapaaehtoista, asiakkaalla ei ole subjektiivista oikeutta luottoon. Sosiaalista luottoa käytetään Kuopiossa suunnitelmallisen sosiaalityön työvälineenä, jolloin luoton hakemisen ja takaisinmaksuajan kuluessa voidaan antaa neuvontaa ja ohjausta taloudellisten asioiden hoitamisesta sekä auttaa asiakkaan muiden elämänhallintaan liittyvien haasteiden ratkaisemisessa.

Suunnitelmallinen sosiaalityö

Sosiaalityöllä tarkoitetaan asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovitetaan se yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan sen toteutumista ja vaikuttavuutta. Sosiaalityö on luonteeltaan muutosta tukevaa työtä, jonka tavoitteena on yhdessä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa lieventää elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa yksilöiden ja perheiden omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä.

Pakolaistyö

Pakolaisyksikössä palvelee Suomeen pakolaiskiintiössä valittuja Kuopioon saapuvia kiintiöpakolaisia sekä myönteisen turvapaikkapäätöksen ja kuntapaikan Kuopiosta saaneita turvapaikanhakijoita ja tehdään aktiivista kotouttamistyötä. Kotoutumista edistävää työtä tehdään kiinteässä yhteistyössä järjestökentän, asumispalveluiden ja kaupungin muiden palveluiden kanssa. Tulkkipalvelut hankitaan tarvittaessa kilpailutuksen jälkeen hankintapaikaksi valikoituneelta yritykseltä.

Sosiaalinen kuntoutus

Sosiaalisella kuntoutuksella vahvistetaan henkilön kykyä selviytyä arkipäivän toiminnoista, vuorovaikutussuhteista ja oman toimintaympäristönsä rooleista. Sosiaalinen kuntoutus on osa monialaista kuntoutusjärjestelmää ja sitä on toteutettava tiiviissä yhteistyössä lääkinnällisen, ammatillisen ja kasvatuksellisen kuntoutuksen kanssa.

Työkyky- ja eläkeselvittelyt

Työkyky- ja eläkeselvityspalvelun asiakasryhmänä ovat työikäiset (18 - 60-vuotiaat), joilla on työ- ja toimintakyvyn rajoitteita ja todennäköisesti näistä aiheutuva työkyvyttömyys. Palveluun kuuluvat keskeisesti asiakkaiden työkyvyn selvittäminen, työkyvyttömyyden tunnistaminen ja näiden pohjalta tehtävä arvio työkyvyttömyysetuuskäsittelijä hakemisesta sekä työkyky- ja eläkeselvitysprosessin suunnittelu ja koordinointi asiakkaan kokonaistilanne huomioiden. Lisäksi palvelu sisältää eri etuuskäsittelijä hakemista, tarkoituksenmukaisten hoito- ja kuntoutuspolkujen rakentamista sekä yhteistyötä ja palveluiden yhteensovittamista osapalvelujen sekä julkisen terveydenhuollon kanssa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Yksikön arvot ovat oikeudenmukaisuus, tasa-arvoisuus, tasapuolisuus, ihmisarvon kunnioitus ja asiakaslähtöisyys. Toimintaperiaatteena on tuottaa laadukasta aikuissosiaalityön palvelua Kuopion kaupungin alueella.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia?

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskinhallinnan työnjako

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

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Epäasiallisen käyttäytymisen hallintaohje (Kuopion kaupunki, Kaupungin yhteistyötoimikunta 4/2011§5
- Kuopion kaupungin työhyvinvointiohjelma vuosille 2012-2015, liitteenä Työn vaarojen arviointi- ja hallintaohje ja Työtaturmien käsittely-ohje, 4/2012
- Kuopion kaupungin riskienhallintaopas 2004
- Työpaikkaväkivallan uhkaan varautuminen (Kuopion kaupunki, Yhteistyötoimikunta 4/2015& Työsuojeluryhmä 5/2015)
- Työturvallisuuslain mukaan työpaikoilla on ylläpidettävä ensiapuvalmiutta, johon kuuluu tarvikkeet, välineet, ensiaputaitoiset henkilöt ja tiedot siitä, mihin tapaturman ja sairastumisen vuoksi on nopean avun saamiseksi ryhdyttävä.
- Työsuojeluvaltuutettu PERUSTURVAN PALVELUALUE, Antti Rimpineva, puh. 044 718 2943, PL 227 (Tulliportinkatu 17 G 3 h.304), 70101 KUOPIO
- Työsuojelupäällikkö Anu Tiikasalo, puh. 044 718 2234, Tulliportinkatu 31, (Kaupungintalo) 70110 KUOPIO
- Turvallisuuspäällikkö Lauri Holappa, puh. 044 718 5630 Tulliportinkatu 31 (Kaupungintalo), 70110 KUOPIO
- Pelastussuunnitelma, Asemakatu 38-40
Avekki-koulutus

<p>Riskien tunnistaminen</p> <p>Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.</p>
<p>Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?</p> <p>Henkilöstö ilmoittaa lähiesimiehelle suullisesti tai kirjallisesti epäkohdista, riskeistä tai vaaroista. Asia otetaan esille työpaikkokokouksessa. Työntekijä tekee Wpro-ilmoituksen.</p> <p>Sosiaalihuoltolaki (1301/2014 48§) velvoittaa työntekijöitä ilmoittamaan, jos he huomaavat tai saavat tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata välittömästi, on siitä tehtävä ilmoitus aluehallintovirastolle.</p>
<p>Riskien käsitteleminen</p> <p>Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.</p>
<p>Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?</p> <p>Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään työpaikkokokouksessa ja esimiehen kanssa käytävässä keskustelussa. Tapahtumasta tehdään myös Wpro-ilmoitus. Mikäli uhkatilanne vaatii muutoksia toimintatavoissa, muutokset saatetaan tietoon henkilökunnan kokouksissa.</p>
<p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>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.</p>
<p>Miten yksikössä reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</p> <p>Asia käsitellään työpaikkokokouksessa ja niissä sovitaan mahdollisista toimintatavan muutoksista.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?</p> <p>Muutoksista työyhteisössä tiedotetaan työpaikkokokouksissa, sähköpostin kautta ja henkilökohtaisesti. Toimintaohjeet päivitetään työyhteisön perehdytyskansioon.</p> <p>Yhteistyötahoille tiedottamisesta vastaa yksikön esimies.</p>

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p>Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?</p> <p>Kuopion aikuissosiaalityön henkilökunta.</p>
<p>Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>sosiaalityön päällikkö Aulis Sarnola, puh. 044 7188420 johtava sosiaalityöntekijä Tanja Bäck, puh. 044 7183901 johtava sosiaalityöntekijä Sanna Räsänen, puh. 044 7183905</p>

<p>Omaavontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p> <p>Omaavontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omaavontasuunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Yksikön esimies vastaa muutosten päivittämisestä. Suunnitelma tarkistetaan vuosittain.</p>
<p>Omaavontasuunnitelman julkisuus</p> <p>Ajan tasalla oleva omaavontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaavonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</p>
<p>Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä?</p> <p>Omaavontasuunnitelma on nähtävillä Kuopion aikuissosiaalityön yksikön ilmoitustaululla ja Kuopion kaupungin internet-sivuilla.</p>

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<p>4.2.1 Palvelutarpeen arviointi</p> <p>Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaumus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.</p>
<p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</p> <p>Sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa asiakkuuden alkuvaiheessa. Palvelutarpeen arviointi voidaan jättää tekemättä vain, jos se on ilmeisen tarpeetonta, kuten esimerkiksi kertaluonteisesti toimeentulotukea hakevan asiakkaan kohdalla. Palvelutarpeen arvioinnista vastaa sosiaalityöntekijä tai palveluohjaaja. Erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan palvelutarpeen arvioimisesta vastaa sosiaalityöntekijä. Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Palvelutarpeen selvittämisen perusteella arvioidaan, onko henkilöllä tuen tarvetta. Jos henkilö tarvitsee tukea, arvioidaan, onko tuen tarve luonteeltaan tilapäistä, toistuvaa tai pitkäaikaista. Palvelutarpeen arviointi sisältää yhteenvedon asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen ja erityisen tuen tarpeesta, sosiaalihuollon ammattihenkilön johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä sekä asiakkaan mielipiteen ja näkemyksen palvelutarpeestaan, ellei palvelutarpeen arvioimiseen yhteistyössä asiakkaan kanssa ole ilmeistä estettä.</p>
<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?</p> <p>Palvelutarpeenarviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Palvelutarpeenarvioinnin lähtökohtana on aikuisen asiakkaan kohdalla aina henkilön oma henkilökohtainen näkemys siitä, apua tai tukea hän tarvitsee. Sosiaalityöntekijän/sosiaalityön palveluohjaajan tehtävänä on tukea asiakkaan omaa selviytymistä ja asiakasta pyritään kannustamaan käyttämään tukena myös omaa lähiverkostoaan. Aikuisen asiakkaan läheiset ja omaiset otetaan mukaan asiakkaan palvelutarpeen arviointiin ainoastaan asiakkaan luvalla.</p>
<p>4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</p> <p>Sosiaalihuollon asiakaslain 7 §:ssä säädetään sosiaalihuoltoa toteutettaessa asiakkaan kanssa yhteisymmärryksessä laadittavasta palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muusta vastaavasta suunnitelmasta. Suunnitelma on laadittava, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta.</p>

<p>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>Sosiaalihuoltolain 39 §:n mukaan suunnitelma laaditaan 36 §:n mukaisen palvelutarpeen arvioinnin pohjalta yhdessä asiakkaan kanssa. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Tarkoituksena on korostaa asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen keskeisyyttä sosiaalihuoltoa toteutettaessa. Tarvittaessa asiakkaan ohella tai sijasta tuen tarpeen selvittämiseen osallistuvat asiakkaan omaiset, muut läheiset ja lailliset edustajat. Suunnitelmaa seurataan säännöllisesti tapahtuvilla asiakastapaamisilla.</p>
<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</p> <p>Sosiaalihuoltolaki määrittää asiakkaan kanssa tehtävän suunnitelman sisältöä ja tekemistä. Henkilöstö saa perehdytyksen suunnitelman tekemiseen työsuhteen alussa. Efficia asiakastietojärjestelmään on luotu runko palvelusuunnitelmalle. Johtavat sosiaalityöntekijät seuraavat suunnitelmien sisältöjä säännöllisesti.</p>
<p>4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)</p> <p>-</p>
<p>Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>-</p>
<p>4.2.2 Asiakkaan kohtelu</p> <p>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</p> <p>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.</p>
<p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</p> <p>Asiakkaalla on oikeus saada tietoa itselleen ymmärrettävässä muodossa. Tarvittaessa asiakastilanteeseen on hankittava tulkki. Ulkopuolisten osallistuminen asiakastilanteen selvittelyyn pyritään minimoimaan hakeutumalla tarvittaessa rauhalliseen paikkaan tai poistamalla paikalta henkilöitä, jotka eivät ole asianosaisia.</p> <p>Asiakkaan yksityisyyden varmistamiseksi muiden viranomaisten kanssa yhdessä tehtävässä työssä on varmistettava, että jokainen viranomaisista hoitaa omaa tehtäväkenttäänsä. Vaikka kaikkia viranomaisia sitoo vaitiolovelvollisuus, eivät asiakkaan kaikki asiat kuulu välttämättä jokaiselle viranomaiselle.</p> <p>Aikuinen asiakas saa päättää itse omista asioistaan, mm. siitä, seuraako hän annettuja ohjeita ja neuvoja vai ei.</p>
<p>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt</p> <p>Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohteisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.</p> <p>Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?</p> <p>Aikuissosiaalityön palvelut ovat asiakkaalle vapaaehtoisia ja toteutetaan tällä hetkellä rajoittamatta asiakkaan itsemääräämisoikeutta.</p>
<p>Asiakkaan asiallinen kohtelu</p> <p>Sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia määrittävän lain (2000/812) mukaan sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksiin kuuluvat laadullisesti hyvä sosiaalihuolto sekä hyvä kohtelu. Sosiaalialan eettiset periaatteet huomioidaan työssä: asiakkaan itsemääräämisoikeus, osallistumisoikeus, oikeus tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti ja oikeus yksityisyyteen. Aikuissosiaalityössä asiakasta kohdellaan kunnioittavasti, ystävällisesti, tasapuolisesti ja luottamuksellisesti. Asiakkaan omaa mielipidettä kuullaan ja hänelle kerrotaan ymmärrettävällä tavalla palveluista. Vaikeissa asioissa varmistetaan, että asia tulee ymmärretyksi. Asiakkaalle kerrotaan hänen oikeuksistaan, velvollisuuksistaan ja siitä, mihin lakiin ja ohjeisiin palvelu perustuu. Päätökset perustellaan selkeästi ja päätöksestä ilmenee päätöksentekijä, jolta voi tarvittaessa tiedustella asiasta.</p>

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

- Kuopion kaupungin asiakaspalvelun periaatteet 3.2.2012, asiakaspalvelun kehittämissuunnitelman antama ohje
- Kuopion kaupungin asiakaslupaus, hyväksytty Kuopion kaupungin kaupunginjohtajan johtoryhmässä 16.4.2013
- Kuopion kaupungissa on käytössä sähköinen asiakaspalautejärjestelmä, jossa asiakas voi antaa palautetta saamastaan palvelusta.
- Asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan Kuopion kaupungin ohjeistusta.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 28.9.2008/812

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen aikuissosiaalityön vastuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi myös olla yhteydessä oman alueensa sosiaaliammiehen. Asiakas voi tehdä kantelun valvovalle viranomaiselle: oman alueensa aluehallintovirastoon (AVI) tai sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastoon (Valvira) tai oikeusasiamiehelle tai Euroopan ihmisoikeusneuvostoon.

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

Mikäli asiakas kokee, että työntekijä / esimies on kohdellut häntä epäasiallisesti, vastaa työntekijän / esimiehen esimies siitä, että asiakaspalaute käsitellään asianmukaisesti. Asiakasta ohjataan myös olemaan yhteydessä tarvittaviin viranomaistahoihin. Häiritsevistä ja vaaratilanteista on aina ilmoitettava lähiesimiehelle. Lähiesimies vastaa siitä, että turvallisuushavainto kirjataan kaupungin tietojärjestelmään (WPro). Häiritsevä tilanne ja vaaratilanne käsitellään asiakkaan ja hänen omaistensa / läheistensä kanssa ja asiakasta neuvotaan mahdollisten korvausten hakemisessa.

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omaavontannon kehittämiseen

Asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omaavontannon kehittämistä. Koska laatu ja hyvä palvelu voivat tarkoittaa eri asioita asiakkaalle ja henkilökunnalle, on tärkeää saada käyttöön systemaattisesti eritavoin kerätty palaute yksikön kehittämiseksi. Aikuissosiaalityössä asiakkaiden osallisuutta on pyritty parantamaan asiakaskyselyiden sekä asiakasraadin avulla. Asiakasraati kokoontuu säännöllisesti.

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omaavontannon kehittämiseen? Miten asiakaspalaute kerätään?

Kuopion kaupungin internetsivuilla voi täyttää palautepalvelulomakkeen, jolla asiakas voi antaa palautetta saamastaan palvelusta työyksiköittäin. Palaute välittyy asiakkaan valitseman aiheen mukaisesti määräytyvälle vastuutaholle, josta palautteeseen vastataan. Saapuneita palautteita seurataan pääsääntöisesti virka-aikana ja niihin pyritään vastaamaan mahdollisimman pian. Palaute otetaan käsittelyyn viimeistään viiden työpäivän sisällä. Mikäli palautteen käsittely vaatii pitemmän ajan, annetaan arvio käsittelyajasta, jos asiakas on jättänyt yhteystietonsa. Aikuissosiaalityön palveluissa on toteutettu asiakaspalautekysely säännöllisin väliajoin. Aikuissosiaalityön palveluissa on kokoontunut asiakasraati.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalaute hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakaspalautteet käsitellään henkilökunnan kanssa. Toimintaa muutetaan tarvittaessa asiakaspalautteen perusteella.

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 vastuhenkilölle 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.

<p>a) Muistutuksen vastaanottaja</p> <p>johtavat sosiaalityöntekijät Tanja Bäck ja Sanna Räsänen sähköpostiosoite: perusturvajaterveys@kuopio.fi postiosoite: PL 227, 70101 Kuopio käyntiosoite: Tulliportinkatu 17 B</p>
<p>b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</p> <p>Sosiaaliamiehenä toimii Antero Nissinen, puh. 044 7183308</p> <p>Sosiaaliamiehen tehtävänä on</p> <ul style="list-style-type: none"> - neuvoa asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa ja eri oikeuksien vireillepanoissa - avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä - tiedottaa palvelunkäyttäjien oikeuksista - toimia tarvittaessa sovittelijana viranomaisen ja palvelunkäyttäjän välillä ja toimia muutoinkin palvelunkäyttäjien oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi - seurata palvelunkäyttäjien oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä vuorittain selvitys kunnanhallitukselle
<p>c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista</p> <p>Aikuissosiaalityö on kunnan tuottamaa palvelua eikä kuluttajaneuvontaa käsittele aikuissosiaalityöhön kuuluvia asioita.</p>
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Lähiesimies valmistelee oman lausuntonsa / selvityksensä asiassa (joko itse tai työntekijän tekemän lausunnon perusteella) ja lähettää lausunnon sosiaalityön päällikölle (D360-asianhallintajärjestelmässä). Sosiaalityön päällikkö asiaan paneuduttuaan antaa oman näkemyksensä lausuntona perusturvajohtajalle. Perusturvajohtaja vastaa asiakkaalle, jolle toimitetaan perusturvajohtajan vastineen liitteenä myös työntekijän, tämän lähiesimiehen sekä sosiaalityön päällikön selvitys asiasta. Kaikista muistutuksiin / kanteluihin annetuista vastauksista lähetetään tieto myös potilas- / sosiaaliamiehelle, joka vuosittain kokoaa tilaston lukumääristä.</p> <p>Asia käsitellään johtoryhmässä sekä työyksikössä, mikäli asia vaatii esimerkiksi toimintatavan muutoksia. Tarvittavista toimintatapojen muutoksista sovitaan yhteisesti.</p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</p> <p>Muistutuksiin ja kanteluihin tulisi vastata kuukauden kuluessa asiakkaan yhteydenotosta.</p>

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

<p>4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</p>
<p>a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen</p> <p>-</p>
<p>b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen</p> <p>-</p>
<p>Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.</p> <p>Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?</p> <p>-</p>

<p>4.3.2 Ravitseminen</p> <p>-</p>
<p>4.3.3 Hygieniakäytännöt</p> <p>-</p>
<p>4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito</p> <p>-</p> <p>a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?</p> <p>-</p> <p>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</p> <p>-</p> <p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</p> <p>-</p>
<p>4.3.5 Lääkehoito</p> <p>-</p> <p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>-</p> <p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> <p>-</p>
<p>4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa</p> <p>-</p> <p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?</p> <p>Aikuissosiaalityön kirjaukset tehdään Efficia-asiakastietojärjestelmään</p> <p>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?</p> <p>-</p>

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p>
<p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?</p> <p>Yksikössä on paikalla päivittäin vartija, joka turvaa tarvittaessa asiakaspalvelutilanteita. Lisäksi tarvittaessa tehdään yhteistyötä poliisiviranomaisen kanssa, mm. kaikista uhkaustilanteista tehdään ilmoitus poliisille. Kotikäynnit tehdään parityönä. Yksiköllä on voimassa oleva pelastussuunnitelma, joka päivitetään säännöllisesti.</p>

4.4.1 Henkilöstö

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

Yksikköön rekrytoidaan vakinaista henkilökuntaa julkisella haulla. Hakijan soveltuvuus ja ammattitaito työtehtävään varmistetaan haastattelulla ja koeajalla. Rekrytoinnissa otetaan huomioon hakijan kyky tehdä päätöksiä itsenäisesti sekä hakijan soveltuvuus asiakaspalvelu- ja tiimityöhön.

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

Aikuissosiaalityön henkilöstömäärä:

2 johtavaa sosiaalityöntekijää, 20 sosiaalityöntekijää, 12 palveluohjaajaa, 2 yhteistyökoordinaattoria, 10 toimistosiihteriä, 2 lapsiperhetyöntekijää, 1 pakolaistyöntekijä, 1 toimistovahtimestari 1 hallintosihteri, 4 hanketyöntekijää

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Yksikössä voidaan tarvittaessa käyttää sijaisia henkilöstön pidempiaikaisten poissaolojen aikana.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Yksikössä pyritään varmistamaan henkilökunnan riittävyys pitämällä asiakkaiden määrä / sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja työyksikössä siedettävällä tasolla.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Yksikköön rekrytoidaan vakinaista henkilökuntaa julkisella haulla. Hakijan soveltuvuus ja ammattitaito työtehtävään varmistetaan haastattelulla ja koeajalla. Rekrytoinnissa otetaan huomioon hakijan kyky tehdä päätöksiä itsenäisesti sekä hakijan soveltuvuus työhön.

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

Rekrytoinnissa hakijan soveltuvuus pyritään varmistamaan haastattelussa ja koeajalla. Lisäksi kiinnitetään huomiota hakijan aiempaan työkokemukseen vastaavasta työstä. Tultuaan valituksi tehtävään valinta on ehdollinen siihen saakka, kunnes työntekijä on toimittanut työnantajalle sekä lääkärintodistuksen että tarvittaessa rikosrekisteriotteen (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä).

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön henkilöstö 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.

Työyksikössä työntekijän perehdytykseen sovitaan vastuuhenkilöt. Perehdyttämisen apuna on perehdyttämiskansio / toimintasuunnitelma ja omavalvontasuunnitelma. Työntekijä työskentelee mahdollisuuksien mukaan aluksi kokeneen työntekijän työparina. Viime kädessä perehdytyksestä on vastuussa yksikön lähiesimies.

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).

Henkilöstö ilmoittaa välittömästi lähiesimiehelle suullisesti tai kirjallisesti epäkohdista, riskeistä tai vaaroista. Asia otetaan esille työpaikkakokouksessa. Työntekijä tekee Wpro-ilmoituksen erillisen ohjeistuksen mukaisesti Kuopion kaupungin sähköiseen järjestelmään.

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään työpaikkakokouksessa ja esimiehen kanssa käytävissä keskustelussa. Mikäli uhkatilanne vaatii muutoksia toimintatavoissa, muutokset sovitaan yhteisesti työkokouksissa, tai mikäli muutokset vaativat ylemmän esimiestason päätöstä, muutokset saatetaan henkilökunnan tietoon yhteisissä työkokouksissa.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakeamisessa.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014 48§) velvoittaa työntekijöitä ilmoittamaan, jos he huomaavat tai saavat tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata välittömästi, on siitä tehtävä ilmoitus aluehallintovirastolle.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan sekä annetaan tarvittaessa tiedoksi asiaan kuuluville tahoille.

Riskien hallinnassa saatua tietoa on hyödynnettävä toiminnan kehittämistyössä. Työntekijöillä on velvollisuus saattaa tieto myös johdon käyttöön.

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Koulutussuunnitelma tehdään yhdessä henkilöstön kanssa. Koulutustarpeita kartoitetaan myös kehityskeskusteluissa. Täydennyskoulutuksia järjestetään tarpeen ja resurssien mukaan.

4.4.2 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Aikuissosiaalityön yksikkö toimii Asemakatu 38-40 1. ja 2. kerroksessa. Työpisteet toimivat looseissa ja jaetuissa työhuoneissa ja asiakaspalvelu tapahtuu 2. kerroksen neuvonta pisteessä sekä asiakaspalveluhuoneissa.

Avokonttorissa työskentely asettaa työntekijöiden työskentelylle haasteita, jonka vuoksi yksikössä on mahdollistettu etätöiden tekeminen yhtenä päivän viikossa.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Työtilojen siivouksen hoitaa ISS. Pyykkihuoltoa ei työyksikössä ole.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Yksikössä on paikalla vartija koko aukioloajan. Hänellä on käytössä tallentavat kamerajärjestelmät ja hän vastaa yksikön työntekijöiden fyysisestä turvallisuudesta.

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

Henkilökunta on koulutettu turvallisuusasioihin ja uusille työntekijöiden kanssa turvallisuusasioita käydään perehdytyksen yhteydessä läpi.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

- Securitas Oy

4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet
Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen? -
Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset? -
Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot -
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)
a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?
Ennaltaehkäisy ja varautuminen tietoturvapoiikkeamiin kuuluvat jokaisen työntekijän vastuulle. Työntekijä ilmoittaa tietoturvaa koskevista havainnoista tietohallinnon henkilöstölle tai esimiehelle aina kun epäilee, että tietoturva voi olla vaarantunut. Analysoinnista ja reagoinnista tietoturvapoiikkeamaan vastaa tietohallinnon tietoturvapoiikkeamatiimi. Kun työntekijä havaitsee tai epäilee tietoturvapoiikkeamaa, hän ottaa yhteyttä tietohallinnon henkilöstöön, esimieheen ja hänen kautta tietohallinnon henkilöstöön tai Istekkiin tilanteissa, joissa epäilyt kohdistuvat oman työaseman tekniseen toimintaan tai epäillään esimerkiksi viruksen läsnäoloa koneella. Työntekijä dokumentoi vapaamuotoisesti kaikki tiedon, jota hän saa havainnon myötä käyttöönsä. Työntekijä informoi tarvittaessa toimintayksikkönsä henkilöstöä. Toimintayksikkö toimii tietoturvapoiikkeamatiimin antamien ohjeiden mukaan tietoturvapoiikkeaman käsittelyssä. Toimintayksikön tietosuojaselosteeseen on kirjattu tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntö sekä asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät ohjeet ja lainsäädäntö. Yksikön esimies seuraa säännöllisesti kirjauksia, joita yksikössä tehdään asiakastietojärjestelmään.
b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?
Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvistä asioista on työntekijän käytettävissä tietoa Kuopion kaupungin sisäisellä intranet-sivustolla. Sivustolla on linkit tietoturvan strategioihin ja sääntöihin. Lisäksi kyseisellä sivustolla on linkit tietoturvan perus- ja erityisohjeisiin. Tietoturva-asioiden täydennyskoulutusta varten on Navisec-Flex- tietoturvakoulutus, joka työntekijän on suoritettava säännöllisesti vähintään kerran vuodessa.
c) Missä yksikönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?
Tietosuojaseloste on nähtävillä yksikön ilmoitustaululla
d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot
Pauli Kuosmanen, puh. 044 718 6103

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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 vakaavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. Mikäli epäkohtia ilmenee, asioiden käsittely on ohjeistettu joko lainsäädännöllä, Kuopion kaupungin sisäisellä ohjeistuksella, työyksiköiden välisillä keskinäisillä sopimuksilla tai työyksikön jäsenten välisillä sopimuksilla. Asiakkaille kohdennettuja tyytyväisyys- ja kehittämisehdotuskyselyitä on toteutettu mm. asiakasraadien avulla.
--

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Kuopiossa 30.4.2019

Allekirjoitus

Aulis Sarnola

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

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

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuo- javaltuutettu/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.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

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

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

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

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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