

KUOPION KAUPUNGIN LAPSIPERHEPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Perhepalvelut ja lastensuojelun avohuolto
Lastensuojelun sijais- ja jälkihuolto
Perheoikeudellinen yksikkö

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	2
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	6
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	6
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma	7
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	7
4.2.3 Asiakkaan osallisuus	8
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	9
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 Hygieniäkäytännöt	10
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito	10
4.3.5 Lääkehoito.....	11
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	11
4.4.1 Henkilöstö.....	12
4.4.2 Toimitilat.....	14
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	14
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	15
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	16
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	16
11 LÄHTEET	17
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	17

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Toimintayksikön nimi Kuopion kaupungin lapsiperhepalvelut; perhepalvelut ja lastensuojelun avohuolto, lastensuojelun sijais- ja jälkihuolto, perheoikeudellinen yksikkö	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Kuopion kaupunki, PL 227 70101 KUOPIO	
Palvelumuoto Kuopion kaupungin perhepalvelujen ja lastensuojelun asiakkaat Kuopion kaupungin lastensuojelun sijais- ja jälkihuollon asiakkaat Kuopion kaupungin perheoikeudellisen yksikön asiakkaat	
Toimintayksikön katuosoite Viestikatu 1-3, 3. krs. 70600 KUOPIO	
Postinumero 70101	Postitoimipaikka Kuopio
Toimintayksikön vastaava esimies Asunmaa Juha, johtava sosiaalityöntekijä Nikula-Partanen Ansa, johtava sosiaalityöntekijä Koponen Erja, johtava sosiaalityöntekijä	Puhelin 044 718 3701 044 718 3801 044 718 3838
Sähköposti etunimi.sukunimi@kuopio.fi	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

<p>Toiminta-ajatus</p> <p>Lapsiperheiden palveluiden lähtökohtana on tukea lapsia, nuoria ja heidän perheitään perheen arjen ja oman kotiympäristön tarpeista käsin. Lapsiperheille suunnatut tukitoimet ovat suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Peruspalvelut sekä varhaisen tuen palvelut ovat ensisijaisia, mutta mikäli huoli lapsen hyvinvoinnista, terveydestä tai kehityksestä vaatii joko perhesosiaalityön tai lastensuojelun palveluita, ne suunnitellaan yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa. Työtä lapsiperheiden kanssa tehdään yhdessä perheen ympärillä olevan verkoston kanssa.</p> <p>Lastensuojelulain 26 §:n mukaan lastensuojeluasia tulee vireille hakemuksesta, tai kun sosiaalityöntekijä tai muu lastensuojelun työntekijä on saanut muutoin tietää mahdollisesta lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta. Lastensuojeluasian vireille tulon jälkeen sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän on arvioitava välittömästi lapsen mahdollinen kiireellinen lastensuojelun tarve. Lasta koskevan asian tultua vireille tehdään sosiaalihuoltolain 36 §:n mukainen palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmaisen tarpeetonta. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä selvitetään mahdollinen lastensuojelun tarve. Arvio on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta ja sen on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta.</p> <p>Lastensuojeluasiakkuus alkaa, kun sosiaalityöntekijä toteaa palvelutarpeen arvioinnin perusteella, että lapsen kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä, taikka lapsi käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään ja kehitystään ja lapsi tarvitsee lastensuojelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia. Lastensuojelun asiakkuus alkaa myös silloin, kun lastensuojeluasian vireille tulon johdosta ryhdytään kiireellisiin toimiin lapsen terveyden ja kehityksen turvaamiseksi tai kun lapselle tai hänen perheelleen muutoin annetaan lastensuojelulain mukaisia palveluja tai muuta tukea ennen palvelutarpeen arvioinnin valmistumista. Sosiaalityöntekijän on tehtävä lastensuojelun asiakkuuden alkamisesta merkintä lasta koskeviin lastensuojeluasiakirjoihin sekä ilmoitettava siitä välittömästi huoltajalle ja lapselle ottaen kuitenkin huomioon, mitä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 11 §:ssä säädetään.</p> <p>Perhepalvelujen ja lastensuojelun avohuollon arviointitiimi käsittelee sähköiset, puhelimitse tai postitse tulleet sekä paikan päällä tehdyt palvelutarpeen arviointipyyntö ja lastensuojeluilmoitukset virka-aikana. Arviointitiimi vastaa myös lapsiperhepalveluja koskevasta ohjauksesta ja neuvonnasta arkisin puhelinajalla klo 9-12. Uusissa kiireettömissä asioissa työskennellään 7</p>

arkipäivän sisällä ja tavoitteena on työskentelyn alkaminen 5 ensimmäisen arkipäivän aikana. Lastensuojeluilmoitusta käsitellessä arviointi ottaa pääsääntöisesti aina yhteyttä ensin huoltajiin. Arviointitiimi työskentelee asiakaslähtöisesti ja monitoimijaisesti pyrkien nopeaan avun tarjoamiseen. Työskentelyssä selvitetään aina, onko lapsi ja perhe autettavissa peruspalvelujen tuella vai tarvitaanko mahdollisesti erityispalveluja. Lapsen erityisen tuen tarvetta arvioidaan aina sosiaalityöntekijä, joka vastaa myös kiireellisistä toimenpiteistä ja päätöksistä. Arviointitiimissä neljän sosiaaliohjaajan työpanos painottuu asiakasperheisiin tehtävän jalkautuvaan työhön ja avunsaannin mahdollisimman nopeaan alkamiseen.

Perhepalvelujen ja lastensuojelun avohuollon alueellisissa muutostiimeissä tehdään palvelutarpeen arvioinnit, jotka aloitetaan viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta. Muutostiimien työtä ovat palvelutarpeen arvioinnit sekä pitkäkestoisesta ja suunnitelmallisesta sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisesta sosiaalityöstä ja sosiaaliohjauksesta huolehtiminen. Muutostiimien tehtäväkuvaan kuuluu myös rakenteellinen sosiaalityö ja konsultoiva rooli perus- ja erityistason palvelujen verkostossa. Sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja voivat työskennellä työparina. Työpari voi olla myös muusta saman lapsen tai hänen vanhempansa kanssa työskentelevästä toimintayksiköstä.

Lastensuojelun sijaishuollosta ja huostassa olleiden asiakkaiden jälkihuollosta vastaa lastensuojelun sijais- ja jälkihuolto. Sijais- ja jälkihuollossa työskennellään huostaan otettujen lasten, jälkihuollossa olevin lasten ja nuorten, heidän biologisten vanhempiensa, perhehoitajien, muiden sijaishoitopaikkojen sekä eri viranomais- ja yhteistyötahojen kanssa. Yksikössä vastataan perhehoitajien rekrytoinnista ja valmennuksesta sekä perhehoitajaresurssin ylläpitämisestä. Lastensuojelun sijaishuollon tehtävissä työskentelee sosiaalityöntekijöitä ja jälkihuollossa sekä sosiaalityöntekijöitä että sosiaaliohjaajia.

Perheoikeudellisessa yksikössä tehdään isyyslain mukaiset isyys selvitykset ja autetaan erotilanteissa vanhempia lapsen huoltoa, asumista, tapaamisoikeutta ja elatusta koskevien sopimusten laatimisessa. Perheoikeudellinen yksikkö vastaa lisäksi yleisen tuomioistuimen pyytämien olosuhdeselvitysten laatimisesta sekä antaa ohjausta ja neuvontaa adoptioihin liittyen. Perheoikeudellisessa yksikössä toimii neljä lastenvalvojaa, jotka antavat perheoikeudellisiin asioihin liittyvää ohjausta ja neuvontaa arkipäivisin puhelinajalla klo 10-11.

Lapsiperhepalveluissa työskentelee sosiaalityöntekijän varahenkilö, joka toimii sosiaalityöntekijöiden sijaisena tilapäisissä poissaoloissa ja huolehtii työntekijöiden perehdyttämisestä.

Perhepalvelujen ja lastensuojelun avohuollon, sijais- ja jälkihuollon sekä perheoikeudellisen yksikön toimintoja tukee toimiston lähitukitiimi.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön arvot ovat oikeudenmukaisuus, tasa-arvoisuus ja tasapuolisuus, ihmisarvon kunnioitus ja asiakaslähtöisyys. Toimintaperiaatteena on tuottaa perhepalveluja, lastensuojelua ja perheoikeudellisia palveluja laadukkaasti koko Kuopion kaupungin alueella. Kuopion kaupungin lapsiperhepalveluissa henkilöstö on koulutettu ja perehdytetty lastensuojelun systemaattisen mallin mukaiseen työskentelyyn, jonka ytimessä on kunnioittava, dialoginen ja ratkaisukeskeinen vuorovaikutus, minkä lähtökohtana on koko perheen sekä erityisesti lapsen ja nuoren kokemukset. Tämä tarkoittaa avointa, kysyvää ja kuuntelevaa keskustelua, jossa perhe on aktiivisesti mukana. Yksikön toiminta nojaa tiimityöskentelyyn ja tiiviiseen asiakastyöhön, jolla pyritään lapsen ja perheen tilanteen syvämmästä ja yhteiseen ymmärtämiseen ja sitä kautta vaikuttavampaan lastensuojelutyöhön – moniammatillista yhteistyötä edelleen vahvistaen.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnan varautuminen liittyy työyhteisön jatkuvaan kouluttamiseen mm. toimipisteen turvallisuuskävelyt, turvallisuusvideo, suojavarusteet, hälytysjärjestelmästä säännöllinen tiedottaminen, poliisin järjestämät turvallisuuskoulutukset ja ensiapukoulutukset. Keskeinen osa-alue sosiaalityössä on myös osaamisen ylläpitäminen tietosuojasi-asioiden, jota varten jokainen työntekijä suorittaa vuosittain Navisec -koulutuksen. Asiakastiedot ovat salassa pidettäviä, joten asiakastiedot kirjataan asiakastietojärjestelmään, jonka käyttöoikeudet on tarkasti määritetty. Palveluntuottaja valvoo asiakastietojärjestelmän asianmukaista käyttöä. Asiakirjoja säilytetään asianmukaisesti lukituissa arkistokaapeissa. Arkistokaappien käyttöoikeus on rajoitettu perhepalveluissa ja lastensuojelun avohuollossa tiimeittäin. Sijais- ja jälkihuollossa ja perheoikeudellisessa yksikössä käyttöoikeus on myönnetty työyksiköittäin. Asiakastyössä asianomaisuus varmistetaan väestötietojärjestelmää hyväksikäyttäen. Asiakastietoja ei luovuteta sivullisille ja tehtäviä hoidettaessa varmistetaan tilannekohtaisesti keskustelujen luottamuksellisuuden säilyttäminen mm. poistamalla sivulliset keskustelutilasta. Asiakaspuheluihin käytetään erillisiä äänieristettyjä puhelinkoppeja tai vastaavia tilaratkaisuja.

Työntekijöiden käytössä on seitsemän leasing -autoa. Leasing-auton huolto ja renkaiden vaihto hoidetaan keskitetysti muiden autojen vuokraajan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Leasing -autojen pikahuollosta, autotarvikkeiden asianmukaisuudesta ja autoihin liittyvästä tiedottamisesta vastaa keskitetysti Viestikatu 1-3, 3. krs:n vahtimestari. Asiakaskuljetuksiin käytetään tarvittaessa alueen taksipalvelua.

Ennakoimattoman riskin tai haittatapahtuman sattuessa tilanteesta kirjataan raportti HaiPro- tai Wpro-järjestelmään. HaiPro liittyy asiakasturvallisuuteen ja Wpro työturvallisuuteen liittyvään raportointiin.

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 luomisesta 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

- Ohje häirinnän ja muun epäasiallisen käyttäytymisen ehkäisyyn ja käsittelyyn työpaikalla (Khall 7.5.2018)
- 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, EA-taitoiset henkilöt ja tiedot siitä, mihin tapaturman ja sairastumisen vuoksi on nopean avun saamiseksi ryhdyttävä.
- Hätäensiapukoulutukset
- Työsuojeluvaltuutettu PERUSTURVAN PALVELUALUE, Minna Takala, puh. 044 718 2943, PL 227, 70101 KUOPIO
- Työsuojelupäällikkö, puh. 044 718 2234, Tulliportinkatu 31, (Kaupungintalo) 70110 KUOPIO
- Turvallisuuspäällikkö, puh. 044 718 5630 Tulliportinkatu 31 (kaupungintalo), 70110 KUOPIO
- THL: n lastensuojelun käsikirja (Ohjeet ja menettelytavat perhepalvelujen ja lastensuojelun työprosesseihin).
- Avekki -koulutus
- Vaara- ja haittatilanteiden sekä laatupoikkeamien tunnistaminen ja raportointi, HaiPro
- Työtaturma- ja läheltä piti -tilanteet, riskiarviointi, työturvallisuuden vaaratapahtumien raportointi, Wpro
- Tietoturvan ja tietosuojan koulutusympäristö NaviSec
- Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen epäkohtailmoitus (lomake Intrassa).

Riskien tunnistaminen

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

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Henkilöstö ilmoittaa lähiesimiehelle suullisesti tai kirjallisesti tekemällä Haipro- tai Wpro-ilmoituksen epäkohdista, riskeistä tai vaaroista.

Mikäli epäkohdat tai laatupoikkeamat koskevat julkisesti kilpailutettuja perhepalvelujen, lastensuojelun avohuollon, lastensuojelun sijaishuollon tai jälkihuollon ostopalveluja, ottaa henkilöstö yhteyttä lähiesimieheen reklamaation hoitamiseksi kilpailutuksessa sovittua reklamointikanavaa pitkin.

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. Sosiaalihuoltolain mukainen epäkohtailmoitus tehdään Kuopion kaupungin intrassa, jossa on sähköinen lomakepohja ilmoituksen tekoon.

Riskien käsitteleminen

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

Julkisesti kilpailutettujen ostopalvelujen osalta poikkeamat käsitellään kilpailutuksen yhteydessä sovittua reklamointikanavaa pitkin ja kilpailutuksen toteuttaja pyytää palveluntuottajalta kirjallisen selvityksen huomattavasta riskistä tai poikkeamasta. Saadun selvityksen perusteella arvioidaan jatkotoimenpiteiden tarve mm. asian laajentaminen valvontaviranomaisen selvitettäväksi.

<p>Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?</p> <p>Kirjallisesti tai suullisesti esiintuodut haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään työpaikkakokouksessa ja esimiehen kanssa käytävässä keskustelussa. Mikäli uhkatilanne vaatii muutoksia toimintatavoissa, muutokset saatetaan tietoon henkilökunnan kokouksissa. Haittatapahtuman ja läheltä piti-tilanteen käsittely ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan henkilökunnan kokousmuistioon, johon on pääsy koko henkilökunnalla.</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 yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</p> <p>Asiat käsitellään ensin johtavien sosiaalityöntekijöiden ja sosiaalityön päällikön välisissä neuvotteluissa. Sen jälkeen asiasta käydään keskustelu säännöllisesti järjestettävissä työpaikkakokouksissa ja niissä sovitaan mahdollisista toimintatavan muutoksista. Johdolle tiedotetaan kaupungin ohjeen mukaisesti.</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 tiimipalaverissa, työpaikkakokouksissa, yhteisen asiointisähköpostin kautta ja henkilökohtaisesti. Toimintaohjeet päivitetään toimintakäsikirjaan.</p> <p>Yhteistyötahoille tiedottamisesta vastaa yksikön esimies.</p>

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p>Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Omaavonnan suunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaavonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?</p> <p>Perhepalvelujen ja lastensuojelun avohuollon, lastensuojelun sijais- ja jälkihuollon sekä perheoikeudellisen yksikön henkilöstö.</p>
<p>Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Johtava sosiaalityöntekijä Juha Asunmaa, 044-7183701 Johtava sosiaalityöntekijä Ansa Nikula-Partanen, 044-7183801 Johtava sosiaalityöntekijä Erja Koponen, 044-7183838</p>
<p>Omaavonnan suunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p> <p>Omaavonnan suunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omaavonnan suunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Omaavonnan suunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Yksikön esimies vastaa muutosten päivittämisestä. Suunnitelma tarkistetaan vuosittain.</p>
<p>Omaavonnan suunnitelman julkisuus</p> <p>Ajan tasalla oleva omaavonnan suunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaavonnan kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</p>
<p>Missä yksikön omaavonnan suunnitelma on nähtävillä?</p> <p>Omaavonnan suunnitelma on nähtävillä Viestikatu 1-3. 3.krs:n ilmoitustaululla ja Kuopion kaupungin internet-sivuilla.</p>

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

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asiakkaan palvelutarve arvioidaan yksilökohtaisesti, mutta samalla koko perheen kokonaistilanne huomioiden. Palvelutarvetta arvioidaan moniammatillisesti eri viranomaisten yhteistyönä. Palvelutarvetta arvioidaan erityisen tuen ja lastensuojelun tarvetta arvioi sosiaalityöntekijä. Palvelutarve arvioidaan lain määräämissä aikarajoissa ja työskentelyssä korostuu asiakkaan ohjaaminen aina ensisijaisten peruspalvelujen piiriin. Perhepalvelujen ja lastensuojelun avohuollon arviointitiimissä tilastoidaan vireillepanojen käsittelyn yhteydessä asiakkaiden ohjautumista eri palveluihin. Palvelutarvetta arvioidaan huomioidaan keskeisesti myös asiakkaan oma arvio tilanteestaan ja tarvitsemista tukitoimista. Asiakastytyvääsyyttä kartoitetaan vuosittaisilla asiakastytyvääsyykselyillä.

Lastensuojelussa seurataan sijoitusten määriä lyhytaikaiseen perhehoitoon, perhehoitoon, ammatillisiin perhekoteihin ja lastensuojelulaitoksiin. Lisäksi seurataan perhekuntoutukseen ja ensikoteihin sijoitusten määriä ja ostopalvelujen käyttöä sekä avohuollon sijoitusten, kiireellisten sijoitusten ja huostaanottojen määriä. Perhepalveluissa ja lastensuojelun avohuollossa seurataan viikkotasolla lastensuojelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisten vireillepanojen määriä. Työntekijäkohtaisia asiakasmääriä seurataan kuukausitasolla. Tiimivastaavat huolehtivat työn tasapuolisesta jakamisesta työntekijöille ja johtavat sosiaalityöntekijät huolehtivat asiakasmäärien tasaisesta jakautumisesta työntekijöiden kesken.

Johtavat sosiaalityöntekijät seuraavat tiimivastaavien tuella viikoittain lakisääteisten lastensuojelun ja täydentävän toimeentulotuen määräaikaisten toteutumista. Efficatukihenkilö vastaa palvelutarpeen arviointien määräaikaisten seurannasta ja toimittaa tiedot johtaville sosiaalityöntekijöille. Sijais- ja jälkihuollon toimistosihteerit toimittavat kuukausittain sosiaalityön päällikölle ja johtaville sosiaalityöntekijöille raportit nimitasolla perhehoidossa ja laitossijoituksessa olevien lasten määristä. Sosiaalityön päällikkö seuraa ensikotisijoitusten määriä ja kustannuksia. Johtavat sosiaalityöntekijät seuraavat lisäksi perhekuntoutuksen ja muiden ostopalvelujen määriä ja kustannuksia yhdessä tiimivastaavien ja sosiaalityöntekijöiden kanssa.

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

Kuopion kaupungin perhepalvelut ja lastensuojelun avohuolto on laajentanut lastensuojelun systeemisen mallin mukaisen työskentelyn koko palvelutuotantoonsa sekä kouluttanut ja lisännyt tietoisuutta systeemisestä työskentelystä yli organisaatio-rajoiden. Lastensuojelun systeeminen malli läpi leikkaa myös palvelutarpeen arviointiprosessin. Toiminnassa pyritään siihen, että lastensuojelu olisi lapsille ja perheille helposti saavutettava, leimaamaton ja heitä lähelle tuleva palvelu. Työskentelyssä korostuvat yksilölliset ratkaisut ja asiakkaan oman mielipiteen huomioon ottaminen. Lapsi on työskentelyn keskiössä, mutta myös perhe ja muu läheisverkosto huomioidaan palvelujen tarvetta arvioidessa.

Systeemisen työskentelyn perustavanlaatuisiin arvoihin kuuluu vanhemmuuden tukeminen niin, että lapset voivat elää turvallisesti omissa perheissään. Lähtökohtana on minimoida yhteiskunnan puuttuminen perheiden elämään. Työntekijöiden ajattelutapa perustuu olettamukseen, että lapset eivät ole ongelmalapsia. Kiinnostuksen kohteena on koko systeemi, jossa lapsi elää. Lähtökohtana systeemisessä lähestymistavassa on, että vastaukset ja vastuu ovat luonnollisissa verkostoissa elävillä ihmisillä, eli perheenjäsenillä, sukulaisilla ja ystävillä. On tärkeää ymmärtää kriisissä elävän perheen arkea. On huomioitava lapsen kehitystarpeet, vanhempien voimavarat ja lapsen kasvuympäristö, koska nämä kaikki ovat suhteessa toisiinsa. Systeemisessä ajattelussa ei etsitä syillisiä, vaan pyritään huomioimaan koko systeemi ja saamaan tätä kautta muutoksia aikaan.

Lastensuojelun sijais- ja jälkihuollon henkilöstö koulutetaan lastensuojelun systeemisen mallin mukaiseen toimintaan 11-12/2021. Perheoikeudellisen yksikön lastenvalvojat ymmärtävät systeemisen toimintamallin periaatteet ja osallistuvat omalta osaltaan monitoimijaiseen arviointiin ja sitoutuvat asiakaslähtöiseen työskentelyyn.

4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma

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?

Mikäli lapsi on sijoitettu laitoshoitoon avohuollon tukitoimena tai on huostaan otettuna laitoksessa, asiakassuunnitelman täydennykseksi laaditaan erityinen hoito- ja kasvatussuunnitelma. Siinä arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon mitä asiakassuunnitelmassa on määritetty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteista.

Hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti, kun lasta tavataan hänen sijaishuolto paikassaan.

4.2.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

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

Lastensuojelun systeemisen mallin mukaisesti lapsi, vanhemmat ja läheisverkosto otetaan keskeisesti työskentelyyn mukaan. Systeemisen mallin mukaisesti asiakas voi osallistua henkilökohtaisesti toimintamallin mukaiseen tiimikokoukseen, jossa lastensuojelutiimin tukena ja kokonaistilannetta edistämässä toimii perheterapeutti -koulutuksen saanut ammattihenkilö. Lastensuojeluviranomainen turvaa lapsen, vanhempien ja huoltajien lakisääteiset oikeudet tulla kuulluksi lapsen asioissa ja ohjeistaa asiakasta oikeusturvakeinoissa. Perheoikeudellisen yksikön lastenvalvojat avustavat lapsen vanhempia muun muassa huolto-, tapaamisoikeutta ja elatusta koskevien sopimusten laatimisessa. Sekä perhepalveluissa, lastensuojelussa että perheoikeudellisessa yksikössä asiakkaalle selvitetään kuhunkin toimenpiteeseen liittyvä keskeinen lainsäädäntö ja oikeusvaikutukset.

Asiakkaalla on oikeus saada tietoa itselleen ymmärrettävässä muodossa. Tarvittaessa asiakastilanteeseen järjestetään tulkki puhelintulkkauksena tai läsnäolotulkkauksena. Ulkopuolisten osallistuminen asiakastilanteen selvittelyyn pyritään minimoimaan hakeutumalla tarvittaessa rauhalliseen paikkaan tai poistamalla paikalta henkilöitä, jotka eivät ole asianosaisia.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lapsen asioissa mahdollisista rajoitustoimenpiteistä säädetään lastensuojelulaissa. 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?

Lastensuojelulain mukaisissa rajoitustoimenpiteissä asianosaiset kuullaan lain edellyttämällä tavalla ja heille varataan riittävästi aikaa valmistautua kuulemiseen. Kiireellisissä tilanteissa pyritään selvittämään asianosaisten mielipide rajoittamista koskevaan toimenpiteeseen.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

Asiakastyössä noudatetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (2008/812). Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi myös olla yhteydessä oman alueensa sosiaaliammattilaisiin. Asiakas voi tehdä kantelun valvovalle viranomaiselle: oman alueensa aluehallintovirastoon (AVI), sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastoon (Valvira), eduskunnan oikeusasiamiehelle tai Euroopan ihmisoikeusneuvostoon.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Mikäli asiakas kokee, että työntekijä / esimies on kohdellut häntä epäasiallisesti, vastaa työntekijä / esimiehen esimies siitä, että asiakaspalaute käsitellään asianmukaisesti. Asiakasta ohjataan myös olemaan yhteydessä tarvittaviin viranomaistahoihin. Haittatapahtumista ja vaaratilanteista on aina ilmoitettava lähiesimiehelle. Lähiesimies vastaa siitä, että turvallisuushavainto kirjataan kaupungin tietojärjestelmään (HaiPro). Haittatapahtuma- 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 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?

Kuopion kaupungin internetsivuilla on palautelomake, 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 pidemmän ajan, annetaan arvio käsittelyajasta, jos asiakas on jättänyt yhteystietonsa.

Perhepalveluissa ja lastensuojelun avohuollossa kerätään vuosittain asiakaspalautetta muun muassa lastensuojelun systemisen toimintamallin vaikutusten seurantaan liittyen. Lastensuojelun sijais- ja jälkihuollon aloittaessa systemisen mallin mukaisen työskentelyn, kerätään asiakaspalaute mallin käyttöönottoon ja vakiinnuttamiseen liittyen.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta 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 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

Heli Pärnänen, sosiaalityön päällikkö

Muistutus toimitetaan osoitteeseen: Kuopion kaupunki, perusturva ja terveydenhuolto / Kirjaamo, Tulliportinkatu 17 B, 70100 KUOPIO

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliamiehenä toimii Antero Nissinen puh. 044 718 3308, sosiaaliamies@kuopio.fi

Postiosoite: Tulliportinkatu 34 A, 70100 Kuopio

Sosiaaliamiehen tehtävänä on

- 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

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

-

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

Asiakkaan asioista vastaava sosiaalityöntekijä antaa oman vastineensa sosiaalityön päällikölle ja vastine tallennetaan D360-asianhallintajärjestelmään. Tarvittaessa johtava sosiaalityöntekijä valmistelee oman selvityksensä asiassa, jolloin sosiaalityöntekijän antama vastine liitetään johtavan sosiaalityöntekijän selvityksen yhteyteen D360 -asianhallintajärjestelmässä. Sosiaalityön päällikkö kokoaa saamansa selvitykset ja antaa oman lausuntonsa perusturvaajohtajalle. Perusturvaajohtaja antaa kaupungin lausunnon, jonka liitteenä asiakkaalle toimitetaan tiedoksi kaikki asiassa annetut selvitykset ja vastineet. Kaikista muistutuksiin / kanteluihin annetuista vastauksista lähetetään tieto myös potilas- / sosiaaliamiehelle, joka vuosittain kokoaa tilaston lukumääristä.

Asia voidaan ottaa käsiteltäväksi sosiaalipalvelujen johtoryhmässä ja mahdollinen toimintatavan muutos kirjataan toimintakäsikirjaan. Asia voidaan käsitellä myös työyksikössä, mikäli asia vaatii esimerkiksi toimintatavan muutoksia. Toimintatapojen muutoksista sovitaan yhteisesti.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutuksiin ja kanteluihin vastataan neljän viikon kuluessa asiakkaan yhteydenotosta.

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

Lapsiperhepalveluissa asiakkaan palvelut pyritään järjestämään monitoimijaisesti siten, että asiakas saa hänelle itselleen tarpeellisen, oikein kohdennetun ja oikea-aikaisen avun. Lapselle tulee turvata virikkeellinen ja turvallinen kasvuympäristö. Tarvittaessa tuetaan lasta sopivan harrastuksen löytymisessä.

4.3.2 Ravitsemus

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

Lasta tavattaessa sosiaalityöntekijä arvioi lapsen kokonaistilanteen ja tarvittaessa konsultoi terveydenhuollon viranomaista tai saattaa lapsen yhteistyössä huoltajien kanssa terveydenhuollon viranomaisen tarkastettavaksi. Mikäli lapsi sijoitetaan kodin ulkopuolelle, lapsen terveydentila tarkastetaan sijoituksen alussa lääkärin toimesta, jolloin saadaan kokonaisvaltainen kuva lapsen tilanteesta ja mahdollisista kasvuolosuhteisiin liittyneistä haasteista tai puutteista. Mikäli perheen taloudellinen tilanne on huono, voidaan perhettä avustaa tilapäisesti ravintomenoissa täydentävällä/ennaltaehkäisevällä toimeentulotuella tai avustamalla lastensuojelullisin perustein.

4.3.3 Hygieniäkäytännöt

Yksikön hygienia- ja suojelutasolle 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 hygienia- ja suojelutasetusta ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygienia- ja suojelutoteutukset toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Kaupungin tartuntatautilääkäri antaa kaupungin yksiköitä koskevat tarkemmat asiantuntijaohjeet epidemiatilanteissa.

Asiakkailla ja työntekijöillä on käytettävissä suun- ja nenäsuojaimia ja jokaisessa tilassa on lisäksi saatavilla käsidesiä ja desinfiointipyyhkeitä. Työntekijöiden käyttöön on tarvittaessa myös suojakäsineitä, kankaisia suun- ja nenäsuojaimia ja visiirejä. Perheoikeudellisen yksikön lastenvalvojilla on lisäksi työpöydälle asennetut pisarasuojat/suojasermit tartuntojen ehkäisemiseksi epidemiatilanteissa. Perhepalvelujen ja lastensuojelun avohuollon / perheoikeudellisen yksikön johtava sosiaalityöntekijä vastaa keskitetysti suojavälineiden riittävästä ja niiden asianmukaisesta saatavilla olosta työyksikössä. Kotikäyntiyössä noudatetaan hygienian osalta vallitsevia asiantuntijaohjeita. Työyksikön siivoustaso asetetaan aina epidemiatilanteen vaatimalle tasolle.

4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito

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

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

Terveydenhuollosta vastaa julkinen terveydenhuolto, jota tilannekohtaisesti konsultoidaan asiakkaan asiassa. Kodin ulkopuolelle sijoitettavien lasten osalta terveystarkastus pyritään järjestämään keskitetysti Kuopion kaupungin oman lastenlääkärin toimesta. Muutoin asiakas ohjataan tarvittaessa terveydenhuollon piiriin fyysisten tai psyykkisten oireiden perusteella. Akuuteissa tilanteissa kotikäynnillä voidaan toimia yhteistyössä ensihoidon kanssa.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Konsultoidaan tarvittaessa terveydenhuoltoa ja pyritään laatimaan yhteinen tilannekuva asiakkaan tilanteesta ja erityisesti huolehditaan lapsen tarvitsemasta suojelusta ja terveydenhoidollisista toimenpiteistä pyrkien hyvään yhteistyöhön lapsen ja huoltajien kanssa.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sijaishuollon aikana lapsen terveyden- ja sairaanhoitoon liittyvistä asioista vastaa sosiaalitoimen edustajana ensisijaisesti lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä.

4.3.5 Lääkehoito

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

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Perhepalveluissa ja lastensuojelun avohuollossa, lastensuojelun sijais- ja jälkihuollossa ja perheoikeudellisessa yksikössä ei vastata lääkehoidosta.

4.3.6 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 palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

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

Lapsen ja perheen tuen tarpeen arviointi perustuu monitoimijaiseen arviointiin. Lapsen ja perheen kanssa työskentelevät keskeiset viranomaiset ja muut toimijat kootaan yhteen perheen ympärille. Tavoitteena on saada aikaan yhteinen suunnitelma, johon kaikki osapuolet voivat sitoutua. Tiedonkulku eri viranomaisten välillä toteutetaan asiakirjojen, puheluiden, yhteisneuvotteluiden ja suojattujen sähköisten kanavien avulla.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

-

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

Lapsiperhepalveluissa on kiinnitetty huomiota asiakasturvallisuuteen. Asiakasvastaanoton turvallisuudesta huolehtii vartija. Vartijan ohella asiakasaulan puolella on vahtimestarin työpiste. Lisäksi henkilökuntaa on koulutettu siihen, että he pystyvät ennakoimaan asiakasturvallisuuden vaarantumista aiheuttavat tilanteet. Asiakastiloissa on tallentavat kamerat, selkeät poistumistiet ja koko kiinteistöä koskeva poistumissuunnitelma. Henkilökunta perehdytetään turvallisuusasioihin ja työyksikön työturvallisuusohjeisiin turvallisuuskävelyin ja turvallisuusvideon avulla. Kotikäyntityötä varten on oma erillinen henkilökunnan turvallisuusohje. Viestikadun toiminnolle on nimetty yksi yhteinen turvallisuusvastaava. Asiakasturvallisuuteen vaikuttavat poikkeamat kirjataan haittailmoitukseksi ja käsitellään yhteistyössä asiaan liittyvän viranomaisen kanssa.

Lastensuojelu tunnistaa itsenäisesti tilanteet, joissa lapsi tarvitsee lastensuojelun edunvalvojaa. Tämänkaltaisia

<p>tilanteita voi syntyä esimerkiksi lapsen ja vanhemman edun ollessa keskenään ristiriidassa tai huoltaja ei puoleuttomasti voi valvoa lapsen etua. Lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on velvollisuus huolehtia, että edunvalvoja haetaan tarvittaessa. Lisäksi lapsella on mahdollisuus saada oikeusavustaja oikeuskäsittelyyn. Edunvalvojaa haetaan lastensuojeluasioissa ensisijaisesti lastensuojelulain nojalla, jonka mukaan lapselle on tarvittaessa haettava edunvalvojaa käyttämään hänen puhevaltaansa lastensuojeluasiassa. Muilta osin sovelletaan holhoustoimilain säännöksiä kuten esimerkiksi tilanteissa, joissa lapselle haetaan elatusapua kummaltakin vanhemmalta. Edunvalvojan määräämistä haetaan toimivaltaisesta maistraatista tai käräjäoikeudesta.</p>
<p>4.4.1 Henkilöstö</p> <p>Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</p> <p>Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016.</p>
<p>a) Mikä on yksikön henkilöstön määrä ja rakenne?</p> <p>Perhepalveluissa ja lastensuojelun avohuollossa työskentelee 32 sosiaalityöntekijää, 12 sosiaaliohjaajaa, yksi sosiaalityöntekijän varahenkilö ja 2 johtavaa sosiaalityöntekijää.</p> <p>Lastensuojelun sijais- ja jälkihuollossa työskentelee 12 sosiaalityöntekijää, 2 sosiaaliohjaajaa ja 1 johtava sosiaalityöntekijä.</p> <p>Perheoikeudellisessa yksikössä työskentelee 4 lastenvalvojaa. Lähiesimiestyöstä vastaa perhepalvelujen ja lastensuojelun avohuollon toinen johtava sosiaalityöntekijä.</p> <p>Toimistotyöstä vastaa toimistotyön tukitiimi. Viestikadulla työskentelee 6 toimistotyöntekijää.</p> <p>Viestikadun paikallaolevaan henkilöstöön kuuluu lisäksi vartija arkisin klo 7.45 – 15.45 ja vahtimestari.</p>
<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</p> <p>Lyhytaikaisissa äkillisissä poissaoloissa käytetään vakinaisen sosiaalityöntekijän varahenkilön työpanosta. Mikäli kysymyksessä on pidempi poissaolo, palkataan tarvittaessa sijainen.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <p>Henkilöstövoimavarojen riittävyys on varmistettu riittävällä resursoinnilla, ammatillisella pätevyydellä, sekä panostamalla työyhteisön hyvinvointiin työnohjauksella. Työhyvinvointia ja osallistumista työyhteisössä tuetaan säännöllisillä tiimijaoilla, yhteisöllisellä työaikasuunnittelulla, kehityskeskusteluilla, työnantajan tarjoamilla koulutuksilla sekä avoimeen keskustelukuluttuuriin ja osallistumiseen tukemisella mm. mahdollisuudella vaikuttaa työnteon tapoihin, sekä myönteisellä asennoitumisella kehitysideoihin.</p> <p>Viestikadulla toimii sosiaalityöntekijän varahenkilö, joka toimii sosiaalityöntekijöiden sijaisena äkillisissä poissaoloissa.</p> <p>Työyhteisön keskeisimpiä teemoja on tiedolla johtaminen, jolla voidaan tukea jokaisen työntekijän mahdollisuutta kehittyä kiinnostamallaan osa-alueella, jolloin työntekijöiden vahvuudet tulevat työyhteisön käyttöön ja osaaminen saadaan näkyväksi osaksi työyhteisöä.</p>
<p>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</p> <p>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.</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet sekä Kuopion kaupungin henkilöstöhallinnon ohjeistus.</p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p>

Yksikköön rekrytoidaan vakinaista henkilökuntaa julkisella haulla. Hakijan soveltuvuus ja ammattitaito työtehtävään varmistetaan ammattipätevytydellä, sekä haastattelulla ja koeajalla. 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 rikosrekisteriotteen (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä). Sosiaalihuollon ammattihenkilön tulee lisäksi olla rekisteröityneenä Valviran sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisteriin. Työnantaja ja asiakas voivat tarkistaa ammattihenkilöpätevyyden Valviran internetsivuilta: julkiterhikki.valvira.fi

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

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

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

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

Työyksikölle on laadittu perehdytysuunnitelma. Työntekijän perehdytykseen sovitaan vastuuhenkilöt vastaanottavan tiimin sisältä tiimivastaavan johdolla. Johtava sosiaalityöntekijä ottaa vastaan uuden työntekijän ja opiskelijat käyden läpi työ- tai virkasuhteeseen liittyvät keskeiset asiat ja periaatteet sekä varaa sosiaalityöntekijän varahenkilön kalenteriin uudelle työntekijälle perehdytysajan. Sosiaalityöntekijän varahenkilö perehdyttää työntekijät yksikkökohtaisiin työtehtäviin ja työyksikön käytännön asioihin. Asiakastietojärjestelmään perehdytyksen antaa YPH Efficca -pääkäyttäjät. Perehdyttämisen apuna on perehdyttämiskansio ja omavalvontasuunnitelma.

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 Haipro -ilmoituksen erillisen ohjeistuksen mukaisesti Kuopion kaupungin sähköiseen järjestelmään. Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään työpaikkakokouksessa ja esimiehen kanssa käytävässä 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 hakemisessa.

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 epäkohta 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?

Täydennyskoulutuksia järjestetään lapsiperhepalvelujen koulutussuunnitelmaan perustuen. Henkilökunta voi esittää toiveita koulutussuunnitelmaan. Koulutustarpeita kartoitetaan myös kehityskeskusteluissa.

4.4.2 Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista.

Tilojen käytön periaatteet

Lapsiperhepalvelujen Viestikadun yksikkö on monitoimitila, jossa työskentelee noin 70 työntekijää tiimeittäin tiloihin sijoitettuna. Avokonttoriympäristöstä johtuen työn teon helpottamiseksi työntekijöiden käytettävissä on hiljaisen työn tiloja ja puhelin-koppeja tai vastaavia äänieristettyjä tilaratkaisuja. Työntekijöillä on yhteinen taukotila. Avokonttorissa työskentely edellyttää työyhteisöltä yhteisiä pelisääntöjä muun muassa melutason osalta. Työympäristönä avokonttori asettaa työntekijöiden työskentelylle omat haasteensa muun muassa keskittymiskyvyn osalta, minkä kotona tehtävä etätö on mahdollista työnantajan kanssa yhdessä sovitulla tavalla.

Asiakasvastaanottotilat ja kokoushuoneet on eriytetty varsinaisista työntekijöiden työtiloista. Asiakasvastaanoton puolella ainoastaan lastenvalvojen käytössä on neljä toimistohuonetta asiakastyön erilaisen luonteen takia. Vartija ja vahtimestari työskentelevät asiakasvastaanottotilan sisääntuloaulassa ja toimivat ensikontakteina asiakkaisiin. Jokaisesta neuvottelu- tai työhuoneesta on vähintään kaksi poistumistietä. Neuvotteluhuoneiden äänieristystä on parannettu asiakas- ja työntekijäpalauteiden pohjalta. Neuvotteluhuoneista ja aulatilasta on pyritty tekemään viihtyisiä ja lapsiystävällisiä. Aulatilassa on myös asiakkaiden tarpeisiin keittiösaareke ja lasten ruoan lämmitykseen soveltuvat välineet.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Työtilojen siivouksesta vastaa vuokranantajan KPY Novapoliksen valitsema siivouspalvelujen tuottaja, joka on tällä hetkellä ISS. Vuokranantajan, ISS:n ja vuokralaisen toimesta järjestetään yleinen katselmus vähintään puolivuositain ja mahdollisista puutteista tai korjaustarpeista reklamoidaan tarvittaessa vuokranantajalle ja ISS:lle.

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.

Perhepalvelut ja lastensuojelun avohuolto, lastensuojelun sijais- ja jälkihuolto sekä perheoikeudellinen yksikkö toimivat Viestikatu 1-3:n 3. kerroksessa. Turvaratkaisut on järjestetty työyksiköiden tarpeita varten. Aulatilassa on tallentava kameravalvonta ja yhdessä neuvotteluhuoneessa on kameravalvonta – ei kuitenkaan äänen tallennusta. Vartijapalvelu on yhteinen Kuopion psykiatrian keskuksen kanssa. Vartijan työpiste sijaitsee lapsiperhepalvelujen aulassa. Jokaisen työntekijän puheliemeen on asennettu vartiointipalvelun hätäkutsunumero.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

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

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

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

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

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

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

Ennalta ehkäisy ja varautuminen tietoturvapoikkeamiin kuuluvat jokaisen työntekijän vastuulle. Työntekijä ilmoittaa tietoturvaan koskevista havainnoista tietohallinnon henkilöstölle tai esimiehelle aina kun epäilee, että tietoturva voi olla vaarantunut. Analysoinnista ja reagoinnista tietoturvapoikkeamaan vastaa tietohallinnon tietoturvapoikkeamatiimi. Kun työntekijä havaitsee tai epäilee tietoturvapoikkeamaa, hän ottaa yhteyttä tietohallinnon henkilöstöön, esimieheen ja hänen kautta tietohallinnon henkilöstöön tai Isteikkiin 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 tietoturvapoikkeamatiimin antamien ohjeiden mukaan tietoturvapoikkeaman 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 Sharepoint-sivustolla. Sivustolla on linkit tietoturvan strategioihin ja sääntöihin. Lisäksi kyseisellä sivustolla on linkit tietoturvan perus- ja erityisohjeisiin. Työntekijän tai harjoittelijan kirjautuessa ensimmäisen kerran tietokoneelle, on hänen perehdyttävä tietosuojaan koskevaan ohjeeseen ja annettava sitoumus ohjeiden mukaiseen toimintaan.

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

Päivi Kupila, tietohallintokoordinaattori / tietosuojavastaava, p. 044 718 6103 paivi.kupila@kuopio.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 vakavuuden mukaan 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.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys
21.10.2021

Allekirjoitus

Heli Pärnänen
sosiaalityön päällikkö

Juha Asunmaa
johtava sosiaalityöntekijä

Ansa Nikula-Partanen
johtava sosiaalityöntekijä

Erja Koponen
johtava sosiaalityöntekijä

Asiakirja on allekirjoitettu koneellisesti Kuopion kaupungin asianhallintajärjestelmässä. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.

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/opus_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/tietosuojavaltuutetun toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

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

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

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

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

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

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

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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