

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

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-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	7
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)	7
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	7
4.2.3 Asiakkaan osallisuus	9
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	10
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	10
4.3.2 Ravitseminen.....	10
4.3.3 Hygieniäkäytännöt	10
4.3.4 Terveyden- 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
4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	15
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 sosiaalipäivystys	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kuopion kaupunki, PL 227 70101 KUOPIO	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kuopion sosiaalipäivystys vastaa virka-ajan ulkopuolisesta sosiaalipäivystyksestä 12 kunnan alueella (Joroinen, Kaavi, Kuopio, Leppävirta, Rautalampi, Siilinjärvi, Suonenjoki, Tervo, Tuusniemi, Varkaus, Vesanto ja Rautavaara) sekä myös sosiaalipäivystyspalveluista alueella oleskeleville henkilöille. Asiakasryhmänä ovat kaikki ikäryhmät, jotka tarvitsevat kiireellistä hoivaa, turvaa ja apua. Sosiaalipäivystyksessä ei ole asiakaspaikkoja.	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kuopion kaupunki, sosiaalipäivystys, Kuopion yliopistollinen sairaala / ensihoitopalvelut / rak 1 A 3 krs. /PL 100 70029 KYS	
Postinumero 70029	Postitoimipaikka KYS
Toimintayksikön vastaava esimies johtava sosiaalityöntekijä Heli Pärnänen	Puhelin 044 718 3660
Sähköposti heli.parnanen@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

Sosiaalipäivystyksen toiminta-ajatus perustuu voimassaolevaan lainsäädäntöön:

- perustuslain säädökseen, joka edellyttää, että kunnissa on valmius vastata kiireellisen avun tarpeeseen
- sosiaalihuoltolakiin, jonka mukaan sosiaalipalvelujen tarve arvioidaan kiireellisissä tapauksissa ja palvelut järjestetään viipymättä (sisältäen mielenterveyslain, vammaispalvelu- ja kehitysvammalain edellyttämät palvelut)
- lastensuojelulakiin, joka edellyttää valmiutta tehdä kiireellinen sijoitus
- päihdehuoltolakiin, joka antaa oikeuden määrätä henkilö tahdostaan riippumatta hoitoon väkivaltaisuuden perusteella päihdeiden käytön katkaisemiseksi. Päätös on alistettava heti hallinto-oikeuden vahvistettavaksi
- vanhuspalvelulakiin, joka edellyttää vähintään ilmoitusta iäkkään henkilön palvelutarpeesta
- sosiaalihuoltolakiin:
- ✓ joka velvoittaa sosiaalipäivystystä osallistumaan tarvittaessa psykososiaalisen tuen antamiseen kiireellisissä tilanteissa
- ✓ joka velvoittaa sosiaalipäivystystä ja terveydenhuoltoa yhteistyöhön järjestämällä sosiaalipäivystystä laajan ympärivuorokautisen päivystyksiköiden yhteydessä (sisältäen mielenterveys- ja päihdetyön päivystyksen)
- ✓ sovittaa yhteen ensihoitokeskuksen kanssa hätäkeskukselle annettavat yhteiset hälytysohjeet
- ✓ osallistua varautumis- ja valmiussuunnitelmien laatimiseen häiriötilanteiden ja suuronnettomuuksien varalle yhdessä muiden viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön tuottamat palvelut

Kuopion kaupungin sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijän viranomaistoimivalta – ja vastuu oikeuttaa sosiaalityöntekijän toimimaan sosiaalipäivystystehtävissä sopimuskuntien alueella.

- arvioi päivystystilanteessa asiakkaan avun tarpeen
- tekee ratkaisun tarvittavista toimenpiteistä
- ohjaa ja neuvoo asiakasta kiireellisessä avuntarpeessa
- turvaa asiakkaalle välittömästi tarvittavat tukitoimet
- valmistelee ja päättää kiireellisen sijoituksen sekä sijaishuoltopaikan
- päättää kiireellisen sijoituksen lakkaamisesta (lastensuojelulaki 38§, 39§)
- päättää kiireelliseen sijoitukseen mahdollisesti liittyvästä yhteydenpidon rajoittamisesta (lastensuojelulaki 62§)
- päättää muista mahdollisista tarvittavista lastensuojelun avohuollon toimenpiteistä päivystykseen tulevien asiakkaiden osalta (lastensuojelulaki 35 – 37§:t).
- tekee virka-apupyynnön poliisille
- valmistelee ja tekee päätöksen tahdonvastaisesta hoidosta Päihdehuoltolain 10§ ja 12§ mukaisissa tilanteissa
- myöntää maksusitoumuksen kotimatkaa varten
- tekee kriisityötä akuuteissa tilanteissa
- myöntää tukea taloudellisiin selviytymisongelmiin kiireellisissä toimeentulo-ongelmissa
- majoittaa kriisitilanteissa

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön arvot ovat oikeudenmukaisuus, tasa-arvoisuus ja tasapuolisuus, ihmisarvon kunnioitus sekä asiakaslähtöisyys. Toimintaperiaatteena on tuottaa laadukasta asiakaslähtöistä virka-ajan ulkopuolella tapahtuvaa sosiaalipäivystystä koko päivystysalueella.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

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 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 hyödynnettyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Epäasiallisen käyttäytymisen hallintaohje (Kuopion kaupunki, Kaupunkin 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, eaitoiset henkilöt ja tiedot siitä, mihin tapaturman ja sairastumisen vuoksi on nopean avun saamiseksi ryhdyttävä.
- Hätäensiapukoulutukset,
- 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
- Pohjois-Savon pelastuslaitos, Lastentie 1-5 pelastussuunnitelma 19.3.2013
- THL: n lastensuojelun käsikirja (Ohjeet ja menettelytavat sosiaalipäivystyksen työprosessin eri vaiheissa) <https://www.thl.fi/web/lastensuojelun-kasikirja>
- Avek-koulutus

Riskien tunnistaminen

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

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatu poikkeamat ja riskit?

Henkilöstö ilmoittaa lähiesimiehelle suullisesti tai kirjallisesti epäkohdista, riskeistä tai vaaroista. Asia otetaan esille työpaikkakokouksessa. Työntekijä tekee Hai-pro-ilmoituksen.

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>Riskien käsitleminen</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> <ul style="list-style-type: none"> Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään työpaikkakokouksessa ja esimiehen kanssa käytävässä keskustelussa. Tapahtumasta tehdään myös Hai-pro-ilmoitus. Mikäli uhkatilanne vaatii muutoksia toimintatavoissa, muutokset saatetaan tietoon henkilökunnan kokouksissa. Toimintatavan muutokset esitetään tarvittaessa sosiaalipäivystyksen seurantaryhmän kokouksessa
<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 työpaikkakokouksessa 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 työpaikkakokouksissa, yhteisen asiointipostin kautta ja henkilökohtaisesti. Toimintaohjeet päivitetään perehdytyskansioon ja jatkossa toimintakäsikirjaan.</p> <p>Yhteistyötahoille tiedottamisesta vastaa yksikön esimies.</p>
<p>4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)</p> <p>Oma- valvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Oma- valvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Oma- valvonnan eri osa- alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet oma- valvonnan suunnitteluun?</p> <p>Kuopion sosiaalipäivystyksen henkilökunta</p>
<p>Oma- valvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>johtava sosiaalityöntekijä Heli Pärnänen, 044-7183660</p>
<p>Oma- valvontasuunnitelman seuranta</p> <p>Oma- valvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan oma- valvontasuunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Yksikön esimies vastaa muutosten päivittämisestä. Suunnitelma tarkistetaan vuosittain (seuraava tarkistus 11/2019).</p>

Omaavontasuunnitelman julkisuus

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

Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä?

Omaavontasuunnitelma on nähtävillä Kuopion sosiaalipäivystyksen ilmoitustaululla ja Kuopion kaupungin internet-sivuilla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Sosiaalipäivystäjä arvioi asiakkaan välittömän ja kiireellisen palvelun tarpeen. Lastensuojelun tehtävät ovat ensisijaisia ja sosiaalityöntekijä arvioi työtehtävien kiireellisyysjärjestyksen. Arviointi aloitetaan hätäkeskuksen tai muun viranomaisen antaman tiedon perusteella. Mikäli asiakas tarvitsee välitöntä apua, sosiaalipäivystäjä ryhtyy viivytyksettä tarvittaviin toimiin asiakkaan auttamiseksi. Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa. Arvioinnissa toimitaan yhteistyössä terveydenhuollon päivystyksen, poliisin, hätäkeskuksen, pelastustoimen ja tarpeen mukaan muiden toimijoiden kanssa.

Tehdyt toimenpiteet kirjataan Efficia-asiakastietojärjestelmään.

Mikäli asiakas ei arvion mukaan tarvitse välitöntä apua, sosiaalipäivystäjä kirjaa asiasta Efficia -asiakastietojärjestelmään vireillepanon, josta ilmenee kaikki sosiaalipäivystäjän tietoonsa saamat asiat asiakkaan tilanteesta. Sosiaalipäivystäjän kirjaama ilmoitus on virka-aikaisen sosiaalitoimen työntekijän käytettävissä.

Sosiaalipäivystäjällä on oikeus päättää lapsen kiireellisestä sijoituksesta ja sijaishuoltopaikoista ja kiireellisen sijoituksen lakkaamisesta (LsL 38§, 39§) sekä kiireelliseen sijoitukseen liittyvästä yhteydenpidon rajoittamisesta (LsL 62§). Lisäksi sosiaalipäivystäjä voi valmistella ja päättää muista mahdollisesti tarvittavista lastensuojelun avohuollon toimenpiteistä päivystyksen tulevien asiakkaiden osalta (LSL 35-37§:t).

Tehtävän anto virkavastuulla sosiaalipäivystäjälle koskee myös sosiaalihuoltolain 41§:n tarkoittamia tilanteita sekä tilanteita, joissa päihdehuoltolain 10§:n ja 12§:n mukaisesti noudatetaan väkivaltaisuusperiaatetta tahdonvastaisen päätöksen tekemisessä.

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

Kiireellisen palvelutarpeen arvioinnin lähtökohtana aikuisen asiakkaan kohdalla on aina henkilön oma henkilökohtainen näkemys siitä, mitä apua tai tukea hän tarvitsee. Sosiaalipäivystäjän tehtävänä on tukea asiakkaan omaa selviytymistä ja asiakasta pyritään kannustamaan käyttämään tukenaan myös omaa lähiverkostoaan. Aikuisen asiakkaan läheiset ja omaiset otetaan mukaan asiakkaan palvelutarpeen arviointiin ainoastaan asiakkaan luvalla.

Sosiaalipäivystäjä joutuu työssään tekemään myös asiakkaan tahdon vastaisia toimenpiteitä. Sosiaalipäivystäjän on noudatettava lain vaatimia menettelyjä, jotta asiakas saa esitettyä mielipiteensä lakien edellyttämällä tavalla. Lastensuojelulain mukaan etenkin lapsen etu täytyy huomioida kaikissa työskentelytilanteissa ja lapsen kanssa on pyrittävä keskustelemaan hänen ikätasoisellaan tavalla. Kiireellisissä lastensuojelutilanteissa asiaa selvitetään ensisijaisesti lapsen ja hänen huoltajiensa kanssa.

Yksilön itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään aina päätös, joka saatetaan asianmukaisesti tiedoksi asiakkaalle. Päätöstä tehtäessä asiakkaan mielipide selvitetään mahdollisuuksien mukaan ja kirjataan. Tehtyihin päätöksiin liitetään ohje muutoksenhausta.

<p>4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</p>
<p>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>-</p>
<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</p> <p>-</p>
<p>4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)</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>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 annettu ohjeita ja neuvoja vai ei.</p>
<p>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt</p>

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Sosiaalipäivystyksestä kutsutaan tarvittaessa asiakastilanteeseen poliisi rajoittamaan esim. asiakkaan aggressiivista käytöstä. Sosiaalipäivystäjän päätäntävalta kattaa ainoastaan lastensuojelulain mukaiset rajoittavat päätökset, joista tehdään kirjallinen, muutoksenhakukelpoinen päätös.

Asiakkaan asiallinen kohtelu**Omaevalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?**

- Kuopion kaupungin asiakaspalvelun periaatteet 3.2.2012, asiakaspalvelun kehittämisryhmän 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 sosiaalipäivystyksen vastuuhenkilölle 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 kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma 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. 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

Palautteen kerääminen

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

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 samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Heli Pärnänen, johtava sosiaalityöntekijä Kuopion sosiaalipäivystys

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaaliamiehenä toimii Antero Nissinen puh. 044 718 3308

Kunnat: Joroinen, Kaavi, Kuopio, Leppävirta, Rautalampi, Rautavaara, Siilinjärvi, Suonenjoki, Tervo, Tuusniemi, Varkaus ja Vesanto.

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

Sosiaalipäivystys on kunnan tuottamaa palvelua eikä kuluttajaneuvontaa käsittele sosiaalipäivystykseen kuuluvia asioita.

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

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- / sosiaaliasiamiehelle, joka vuosittain kokoaa tilaston lukumääristä. Asia voidaan ottaa käsiteltäväksi johtoryhmässä ja mahdollinen toimintatavan muutos kirjataan toimintakäsikirjaan. Asia voidaan käsitellä myös työyksikössä, mikäli asia vaatii esimerkiksi toimintatavan muutoksia työyksikössä. Tarvittavista toimintatapojen muutoksista sovitaan yhteisesti.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutuksiin ja kanteluihin tulisi vastata kuukauden 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

-

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

-

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

-

4.3.2 Ravitseemus

-

4.3.3 Hygieniakäytännöt

-

4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito

-

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

-
b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan? -
c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta? -
4.3.5 Lääkehoito -
a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään? -
b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta? -
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa
Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan? Sosiaalipäivystyksessä hoidettavat tehtävät kirjataan Effica-asiakastietojärjestelmään. Tiedot lähetetään luottamuksellisena viestinä asiakkaan kotikunnan sosiaalitoimeen tiedoksi ja arkistoitavaksi.
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
--

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

Yksikkö tekee yhteistyötä mm. poliisiviranomaisen kanssa kotikäyntiturvallisuuden parantamiseksi sekä asiakas- että työntekijänäkökulmasta.

Yksiköllä on voimassa oleva pelastussuunnitelma, joka päivitetään säännöllisesti.

4.4.1 Henkilöstö

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

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

-

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Yksikössä voidaan tarvittaessa käyttää sijaisia, mikäli oman henkilökunnan työvuoroja muuttamalla ja / tai lisäämällä ei työvuorossa ole riittävästi henkilökuntaa.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Hyvällä työvuorosuunnittelulla pyritään varmistamaan henkilökunnan riittävyys.

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 vuorotyöhön.

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 rikosrekisteriotteen (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä).

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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 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. Toimintatavan muutokset esitellään myös sosiaalipäivystyksen seurantaryhmän kokouksessa. Sosiaalipäivystyksen seurantaryhmässä ovat edustettuina kaikki päivystysalueeseen kuuluvat kunnat sekä yhteistyötä tekevät viranomaistahot.

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 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?

Henkilökunta voi esittää toiveita koulutussuunnitelmaan. Koulutustarpeita kartoitetaan myös kehityskeskusteluissa. Täydennyskoulutuksia järjestetään tarpeen ja resurssien mukaan.

4.4.2 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Sosiaalipäivystysyksikkö toimii Kuopion yliopistollisen sairaalassa samoissa tiloissa kuin Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin ensihoitopalvelujen kenttäjohto, Kuopion kaupungin turvapalvelut ja Kuopion kaupungin vanhuspalvelujen yhteyspiste . Nämä toimijat muodostavat yhdessä sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus SOTE-TIKEn. Sosiaalipäivystyksellä on käytössä kaksi työpistettä. Asiakkaita työtiloissa ei käy.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Työtilojen siivouksen hoitaa Servica. Pyykkihuoltoa ei työyksikössä ole.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

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

-

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

-

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 tietosuojan 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 tietoturvaa 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 kauttaan 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 tietosuojan 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 yksikkönne 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

Mari Antikainen, puh. 044 - 718 6401

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 vakavuudesta 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 yksikössä käytännössä mahdotonta toteuttaa, koska asiakkaat viivähtävät työyksikön asiakkaina ainoastaan kiireisen avuntarpeensa ajan siirtyen välittömästi seuraavana arki-aamuna työskentelemään omassa asiassaan oman kuntansa virka-aikaisten viranhaltijoiden kanssa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Kuopiossa 21.11.2018

Allekirjoitus

Heli Pärnänen

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

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

STM:n julkaisuja (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 julkaisuja (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-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

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

Lastensuojelun 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