

KUOPION KAUPUNGIN LAPSIPERHEPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	2
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	6
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	6
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	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 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
4.4.4 Terveystuollon 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 kaupungin lapsiperhepalvelut	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kuopion kaupunki, PL 227, 70101 KUOPIO	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kuopion kaupungin lastensuojelun asiakkaat	
Toimintayksikön katuosoite Viestikatu 1-3	
Postinumero 70600	Postitoimipaikka Kuopio
Toimintayksikön vastaava esimies Mari Antikainen	Puhelin 044 7186401
Sähköposti mari.annika.antikainen@kuopio.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) -	
Palvelu, johon lupa on myönnetty -	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta -	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta -
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
-	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin.
Mikä on yksikön toiminta-ajatus? 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 on tehtävä sosiaalihuoltolain 36 §:n mukainen palvelutarpeen arviointi, jolle arvioinnin tekeminen ole ilmaisen tarpeetonta. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä selvitetään lastensuojelun tarve, ellei asia ole selvästi luonteeltaan sellainen, ettei lastensuojelun tukitoimia tarvita. Arvio on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta ja sen on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta.

Lastensuojelun asiakkuus alkaa, kun sosiaalityöntekijä toteaa palvelutarpeen arvioinnin perusteella, että lapsen kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai lapsi käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään ja lapsi tarvitsee lastensuojelulain mukaisia palveluja tai tukitoimia. Sosiaalityöntekijän on tehtävä lastensuojelun asiakkuuden alkamisesta merkintä lasta koskeviin lastensuojeluasiakirjoihin sekä ilmoitettava siitä välittömästi huoltajalle ja lapselle (Ls-laki 27 §).

Yksikön tuottamat palvelut

Lastensuojelutyö on jaettu Kuopiossa alueittain seuraaviin tiimeihin:

- kiire- ja selvitystiimi
- muutostiimi 1:

Pitkälähti-Jynkänmäki-Hiltulanlahti-Kortejoki-Vehmersalmi-Räsälä-Kurkimäki-Kaislastenlahti - Hirvilahti- Karttula

- muutostiimi 2:

Petonen-Litmanen

- muutostiimi 3:

Niisiä-Maaninka-Juankoski

- muutostiimi 4:

Puijonlaakso-Niuva-Julkula-Rypysuo-Länsi-Puijo-Linnanpelto-Pappilanmäki-Päiväranta-Saarijärvi-Kelloniemi-Niirala-Haapaniemi-Särkiniemi-Särkilähti-Toivala-Jännevirta-Vartiala- Riistavesi

- muutostiimi 5:

Keskusta-Etu-Niirala-Neulamäki-Inkilänmäki-Kettulanlahti-Männistö-Itkonniemi-Jynkkä

Tiimeissä on yhteensä 31 sosiaalityöntekijää, 7 sosiaaliohjaajaa ja 2 toimistosihteerä.

Lastensuojeluilmoitukset tehdään pääsääntöisesti sähköisesti. Virka-aikainen sosiaalipäivystys vastaanottaa kaikki lastensuojeluilmoitukset ja vastaa akuuteista ilmoituksista. Jos lapsella on asiakkuus lastensuojelussa, niin sosiaalipäivystys välittää lastensuojeluilmoituksen kiireitiimiin. Jos lapsella ei ole asiakkuutta lastensuojelussa, niin lastensuojeluilmoitus välitetään muutostiimeihin.

Kiire- ja selvitystiimi ottaa vastaan sähköiset, puhelimitse tai postitse tulleet sekä paikan päällä tehdyt palvelutarpeen arviointipyyntö ja ilmoitukset virka-aikana. Kiire- ja selvitystiimi työskentelee jo olevissa asiakkuuksissa ja kiireellisiä toimia edellytävissä uusissakin asioissa saman päivän aikana. Uusissa ei-kiireellisissä asioissa työskennellään 7 arkipäivän sisällä ja tavoitteena on työskentelyn alkaminen 5 ensimmäisen arkipäivän aikana. Neljästä perhetyöntekijästä koostuva aloitustiimi on resurssi, jota käyttävät sekä kiire- ja selvitystiimi, että muutostiimit tai neuvola jalkautuvan työn nopeuttamiseksi.

Muutostiimeissä tehdään palvelutarpeiden arvioinnit, jotka aloitetaan viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta. Muutostiimien työtä ovat palvelutarpeen arvioinnit sekä pitkäkestoisesta ja suunnitelmallisesta sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisesta sosiaalityöstä ja ohjauksesta huolehtiminen. Sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja voivat työskennellä työparina. Työpari voi olla myös muusta saman lapsen tai perheen kanssa työskentelevästä toimintayksiköstä.

Lastensuojelun sijaishuollosta ja huostassa olleiden asiakkaiden jälkihuollosta vastaa sijais- ja jälkihuoltoyksikkö. Yksikössä on johtavan sosiaalityöntekijän lisäksi 11 sosiaalityöntekijää, 1 sosiaaliohjaaja, 1 lapsiperhetyöntekijä ja 2 toimistosihteerä. 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 vastaanotetaan perhehoitajien rekrytoinnista ja valmennuksesta sekä perhehoitajaresurssin ylläpitämisestä.

Virka-ajan ulkopuolella tapahtuvasta lastensuojelutyöstä vastaa sosiaalipäivystyksen yksikkö, joka toimii KYS:stä käsin Kuopion lisäksi 11 muun kunnan alueella. Toiminnasta vastaa johtava sosiaalityöntekijä ja toiminnassa on mukana 6 sosiaalityöntekijää ja 2 sosiaaliohjaajaa. Kuopion kaupungin oma sosiaalipäivystys (virka-aikainen) toimii samoissa tiloissa KYS:ssä ja siinä on mukana 1 sosiaalityöntekijä ja 1 sosiaaliohjaaja.

Lapsiperhepalveluissa toimii myös perheoikeudellinen yksikkö, jossa tehdään isyyslain mukaiset isyys selvitykset ja erotilanteissa lapsen huolto- ja tapaamisoikeussopimukset sekä elatussopimukset. Perheoikeudellinen yksikkö vastaa lisäksi yleisen tuomioistuimen pyytämien olosuhdeselvitysten laatimisesta sekä antaa ohjausta ja neuvontaa adoptioihin liittyen. Perheoikeudellisessa yksikössä toimii 4 lastenvalvojaa ja 1 toimistosihteerä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

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

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

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

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskinhallinnan työnjako

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

Luettelo riskinhallinnan / omaavvontan toimeenpanon ohjeista

- Epäasiallisen käyttäytymisen hallintaohje (Kuopion kaupunki, Kaupungin yhteistyötoimikunta 4/2011§5)
- Kuopion kaupungin työhyvinvointiohjelma vuosille 2012-2015, liitteenä Työn vaarojen arviointi- ja hallintaohje ja Työtaturmien käsittely-ohje, 4/2012
- Kuopion kaupungin riskinhallintaopas 2004
- Työpaikkaväkivallan uhkaan varautuminen (Kuopion kaupunki, Yhteistyötoimikunta 4/2015& Työsuojeluryhmä 5/2015)
- Työturvallisuuslain mukaan työpaikoilla on ylläpidettävä ensiapuvalmiutta, johon kuuluu tarvikkeet, välineet, ensiaputaitoiset henkilöt ja tiedot siitä, mihin tapaturman ja sairastumisen vuoksi on nopean avun saamiseksi ryhdyttävä.
- 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
- Ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta sosiaalihuollon toteuttamisessa / SHL 48 § ja 49 §)

Riskien tunnistaminen

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

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

Henkilöstö ilmoittaa lähiesimiehelle suullisesti tai kirjallisesti epäkohdista, riskeistä, vaaroista tai laatupoikkeamisista. Asiat otetaan esille myös työpaikkakokouksissa. Laatupoikkeamat käsitellään asiasta vastanneen työntekijän kanssa sekä viikko-tiimissä, johon osallistuu koko henkilöstö perhepalvelusta ja lastensuojelun avohuollosta. Tarvittaessa laatupoikkeamat käsitellään myös muutostiimeissä. Tarvittaessa työntekijät tekevät Wpro-ilmoitukset.

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.

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.

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

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään työpaikkakokouksessa ja esimiesten kanssa käytävässä keskustelussa. Tapahtumasta tehdään myös Wpro-ilmoitus. Mikäli uhkatilanne vaatii muutoksia toimintatavoissa, muutokset saatetaan tietoon henkilökunnan kokouksissa.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Asiat käsitellään ensin johtavien sosiaalityöntekijöiden ja sosiaalityön päällikön välisissä neuvotteluissa. Sen jälkeen asioista käydään keskustelu työpaikkakokouksissa. Johdolle tiedotetaan kaupungin ohjeen mukaisesti.

Muutoksista tiedottaminen

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Muutoksista työyhteisössä tiedotetaan tiimipalaverissa, työpaikkakokouksissa, yhteisen asiointisähköpostin kautta ja henkilökohtaisesti.

Yhteistyötahoille tiedottamisesta vastaavat johtavat sosiaalityöntekijät ja sosiaalityön päällikkö yhteisesti.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaavalvonnasta eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omaavalvonnasta suunnitteluun?

Kuopion kaupungin lapsiperhepalvelujen henkilökunta.

Omaavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Sosiaalityön päällikkö Aulis Sarnola, puh. 044 7188420, aulis.sarnola@kuopio.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

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

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Sosiaalityön päällikkö vastaa muutosten päivittämisestä. Suunnitelma tarkistetaan vuosittain.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Kuopion kaupungin lapsiperhepalvelujen yksikön ilmoitustaululla ja Kuopion kaupungin nettisivuilla

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 vähäys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Lapsiperhepalveluissa, lastensuojelun avohuollossa sekä sijais- ja jälkihuoltoyksikössä seurataan sijoitusten määriä perhehoitoon, ammatillisiin perhekoteihin, lastensuojelulaitoksiin ja lyhytaikaiseen perhehoitoon. Lisäksi seurataan perhekuntoutukseen ja ensikoteihin sijoitusten määriä.

Lapsiperhepalveluissa ja lastensuojelun avohuollossa seurataan ostopalvelujen käyttöä sekä avohuollon sijoitusten, kiireellisten sijoitusten ja huostaanottojen määriä.

Lastensuojelu-toimenpiteiden ja täydentävän toimeentulotuen käsittelyn määräaikoja seurataan myös.

Johtavat sosiaalityöntekijät seuraavat tiimivastaavien tuella viikoittain lakisääteisten lastensuojelun ja täydentävän toimeentulotuen määräaikojen toteutumista. Efficatukihenkilö vastaa palvelutarpeen arviointien määräaikojen 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 organisaatorajojen. 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 mieltäpidon huomioon ottaminen. Lapsi on työskentelyn keskiössä, mutta myös perhe ja muu läheisverkosto huomioidaan palvelujen tarvetta arvioitaessa.

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 oletukseen, 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 syyllisiä, vaan pyritään huomioimaan koko systeemi ja saamaan tätä kautta muutoksia aikaan.

4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Miten palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan palvelussa/hoidossa varmistetaan, on omavalvonnan keskeisiä soveltavia asioita.

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

Lapsiperhepalveluissa laaditaan lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle asiakassuunnitelma yhteistyössä lapsen, hänen huoltajansa sekä muun lapsen huoltoon keskeisesti osallistuvan tahon kanssa. Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne olosuhteet ja asiat joihin pyritään vaikuttamaan, lapsen ja hänen perheensä tuen tarve, palvelut ja muut tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan, sekä arvioitu aika, jonka kuluessa tavoitteet pyritään toteuttamaan.

Asiakassuunnitelma tarkistetaan tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

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

Johtavat sosiaalityöntekijät ovat tarvittaessa mukana asiakassuunnitelmien tekemisessä ja varmistavat, että suunnitelmien sisällöt ovat laadukkaita ja lastensuojelulain mukaisia.

4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)

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

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

Mikäli lapsi on sijoitettu laitoshuoltoon avohuollon tukitoimena tai 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 sijaishuoltopaikassaan.

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?

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.

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.

Aikuinen asiakas saa päättää itse omista asioistaan, mm. siitä, seuraako hän annettu ohjeita ja neuvoja vai ei.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin, että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

-

Pohdittavaksi:

- Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiininomaiset käytännöt, vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.)

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturvaa.

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

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

- Kuopion kaupungin asiakaspalvelun periaatteet 3.2.2012, asiakaspalvelun kehittämissyöryhmän 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 sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi myös olla yhteydessä oman alueensa sosiaaliammiehen. Asiakas voi tehdä kantelun valvovalle viranomaiselle: oman alueensa aluehallintovirastoon (AVI), sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastoon (Valvira) 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 (Wpro). Haittatapahtuma- ja vaaratilanne käsitellään asiakkaan ja hänen omaisensa / 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 internet-sivuilla 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 pidemmän ajan, annetaan arvio käsittely-ajasta, jos asiakas on jättänyt yhteystietonsa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakaspalautteet käsitellään yhteistyössä johtavien sosiaalityöntekijöiden ja sosiaalityön päällikön kesken.

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

sosiaalityön päällikkö Aulis Sarnola

sähköpostiosoite: perusturvajaterveys@kuopio.fi

postiosoite: PL 227, 70101 Kuopio

käyntiosoite: Tulliportinkatu 17 B

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaaliamiehenä toimii Antero Nissinen, puh. 044 718 3308

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?

Lähtökohtaisesti asiakkaan asioista vastaava sosiaalityöntekijä antaa oman vastineensa sosiaalityön päällikölle ja lähettää vastineen sosiaalityön päällikölle D360-asianhallintajärjestelmässä. Tarvittaessa myös johtava sosiaalityöntekijä voi antaa oman lausuntonsa asiasta. Sosiaalityön päällikkö antaa lausunnon työnantajan edustajana perusturvajohtajalle. Perusturva-johtaja antaa kaupungin lausunnon. Kaikista muistutuksiin annetuista vastauksista lähetetään tieto myös sosiaaliammattilaisille, joka vuosittain kokoaa tilaston lukumääristä. Asia voidaan ottaa käsiteltäväksi myös sosiaalipalvelujen johtoryhmässä, mikäli asia vaatii muutoksia työyksikön toimintatavoissa.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutuksiin pyritään vastaamaan pääsääntöisesti kolmen viikon kuluessa muistutuksen saapumisesta.

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

-

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

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

-

4.3.2 Ravitsemus

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

-

4.3.3 Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Kaupungin tartuntatautilääkäri antaa kaupungin yksikköä koskevat tarkemmat asiantuntijaohjeet epidemiatilanteissa.

4.3.4 Terveysten- 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?

-

<p>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</p> <p>-</p>
<p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</p> <p>-</p>
<p>4.3.5 Lääkehoito</p> <p>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.</p> <p>Pitäisikö tässä olla lääkehoidon koulutustasoon ja täydennyskoulutukseen liittyvää asiaa.</p>
<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>-</p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> <p>-</p>
<p>4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa</p> <p>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 palveluntajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.</p>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien kanssa toteutetaan?</p> <p>Lastensuojelussa hoidettavat tehtävät kirjataan Efficia-asiakastietojärjestelmään. Tiedonkulussa eri yhteistyötahojen kanssa huomioidaan salassapito-määräykset ja GDPR tietosuojasetus.</p>
<p>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?</p> <p>-</p>

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p> <p>Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuus suunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus 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.</p>
--

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

Lapsiperhepalvelujen eri toimintayksiköissä on kiinnitetty huomiota asiakasturvallisuuteen. Vartijapalvelut ovat kaikissa yksiköissä käytössä. Lisäksi henkilökuntaa on koulutettu siihen, että he pystyvät ennakoimaan asiakasturvallisuuden vaarantumista aiheuttavat tilanteet.

4.4.1 Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatuslaki ja päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

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

Viestikadun yksikössä työskentelee seuraava henkilöstö:

- 42 sosiaalityöntekijää
- 8 sosiaaliohjaajaa
- 4 lastenvalvojaa
- 3 johtavaa sosiaalityöntekijää
- 1 lapsiperhetyöntekijä
- 7 toimistosuhteeriä

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Yksikössä otetaan sijaiset aina silloin kun asiakasmäärät / sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja sitä vaativat.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

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

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työolainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

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

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 toimitannut työnantajalle sekä lääkärintodistuksen että rikosrekisteriotteen (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä) sekä esittänyt Valviran luvan toimia ammatinharjoittajana.

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 uudenlaisia toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

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

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

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

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

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 työpaikkokokouksessa. Työntekijä tekee Vpro-ilmoituksen erillisen ohjeistuksen mukaisesti Kuopion kaupungin sähköiseen järjestelmään.

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään työpaikkokokouksessa 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 sosiaalipalvelujen johtoryhmässä.

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

Oma- ja valvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?
- Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.

Tilojen käytön periaatteet

Lapsiperhepalvelujen Viestikadun yksikkö on ns. avokonttori, jossa työskentelee n. 70 työntekijää. Tiloissa on kuitenkin asiakkaiden vastaanotto- ja kokoushuoneet eriytetty varsinaisista työtiloista.

Avokonttori asettaa työntekijöiden työskentelylle omat haasteensa, varsinkin keskittymiskyky on koetuksella ja sen vuoksi yksikössä on tehty periaate-päätös siitä, että kaikki halukkaat työntekijät voivat pitää yhden päivän viikossa etäpäivänä kotona.

Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?

Yksikkö on vuokralla Technopoliksen tiloissa, jolloin vuokranantaja vastaa siivouksesta.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Oma- ja valvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvpuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

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

Henkilökuntaa on koulutettu turvallisuusasioihin ja siinä yhteydessä on käyty läpi myös kännykän kautta tapahtuva hälytysjärjestelmä. Uusille työntekijöille asia opetetaan heti perehdytyksen yhteydessä.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Aulis Sarnola, sosiaalityön päällikkö, puh. 044 7188420

4.4.4 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveysthuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Terveysthuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Ammattimaisella käyttäjällä tarkoitetaan ...

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?

-

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

-

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelystä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja paljelluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveysthuollon 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 täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatumalla 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?

Yksikössä noudatetaan v. 2018 laadittua Kuopion kaupungin Tietoturvaohjeistusta.

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 tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntö sekä asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät ohjeet ja lainsäädäntö. Yksikön johtavat sosiaalityöntekijät seuraavat säännöllisesti kirjauksia, joita yksikössä tehdään asiakastietojärjestelmään.

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

Tietoturvaohjeistus on käyty läpi henkilöstön kanssa henkilöstöpalaverissa ja uusille työntekijöille asia selvitetään perehdytyksen yhteydessä.

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?

Tietoturvaohjeistus on yksikössä kaikkien työntekijöiden nähtävissä ilmoitustaululla.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Merja Merikoski, puh. 044 7182854, merja.merikoski@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 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.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Kuopio 30.4.2019

Allekirjoitus

Aulis Sarnola

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/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.