



## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

25.3.2019

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi:	Kunnan nimi: Kuopio
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0171450-7	Kuntayhtymän nimi:
	Alueen nimi: Pohjois-Savo
Toimintayksikön nimi: Kuopion kaupunki, perusturvan palvelualue, vammaispalveluyksikkö	
<b>Vammaispalveluyksikkö</b> sisältää seuraavat vammaispalvelujen ja kehitysvammahuollon asiakkaiden palvelukokonaisuudet:	
<b>1. Sosiaalityö ja palveluohjaus</b> , mitkä sisältävät seuraavat kokonaisuudet:	
<b>1.1. Vammaispalvelulain mukaiset palvelut</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Palveluohjaus</li><li>• Asunnon muutostyöt</li><li>• Henkilökohtainen apu</li><li>• Kuljetuspalvelut</li><li>• Päivätoiminta</li><li>• Palveluasuminen</li><li>• Sopeutumisvalmennus</li><li>• Muut vammaispalvelujen tukitoimet</li></ul>	
<b>1.2. Kehitysvammaisten palvelut</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Palveluohjaus</li><li>• Päivä- ja työtoiminta</li><li>• Tilapäishoito</li><li>• Perhehoito</li><li>• Asumispalvelut (kaupungin oma tuotanto, ostopalvelut)</li><li>• Laitoshoidto</li><li>• Kehitysvammaisten muut erityishuoltopalvelut</li></ul>	
<b>2. Omaishoidontuki</b> alle 65-vuotiaat ja kehitysvammaiset henkilöt	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Palveluohjaus</li><li>• Omaishoitajan lakisääteiset vapaat</li></ul>	
<b>3. Avustajakeskus</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Palveluohjaus</li><li>• Kaupungin omat henkilökohtaiset avustajat</li><li>• Palkanlaskenta</li></ul>	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Tulliportinkatu 15 H, 3.krs, 70100 Kuopio	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä	

Palvelua tuotetaan erityisen tuen tarpeessa oleville asiakasryhmille kuten kehitysvammaisille, vaikeavammaisille ja vammautuneille henkilöille.

Palvelumuotoina ovat mm. sosiaalityö ja palveluohjaus, SAS-tiimi (suunnittele, arvioi, sijoita), erityisneuvolan monialainen toiminta sekä henkilökohtainen avustaminen.

Toimintayksikön katuosoite

Tulliportinkatu 15 H 3. krs.

Postinumero  
70100

Postitoimipaikka  
Kuopio

Toimintayksikön vastaava esimies  
Laura Eskanen, vammaispalvelupäällikkö

Puhelin  
044 718 3400

Sähköposti  
[laura.eskanen@kuopio.fi](mailto:laura.eskanen@kuopio.fi)

#### **Toimintalupatiedot** (yksityiset sosiaalipalvelut)

Aluehallintoviraston / Valviran luvan myöntämisaikajakohta (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**

Alihankintana ostettujen palvelujen toteutumista seurataan sisäisellä valvonnalla.

Linkki: <https://www.kuopio.fi/fi/tarkastuslautakunta>

### **TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)**

#### **Toiminta-ajatus**

Kuopion kaupungin vammaispalvelujen tavoitteena on kuntalaisten sosiaalisen turvallisuuden, osallisuuden ja oikeudenmukaisuuden vahvistaminen sekä asiakkaan hyvinvoinnin edistäminen yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Toiminnassa huomioidaan asiakkaiden yksilöllisyys ja kunnioitetaan heidän itsemääräämisoikeuttaan.

Sosiaalityö ja palveluohjaus ovat välitöntä asiakastyötä ja palvelujen yhteensovittamista, missä selvitetään asiakkaan elämäntilanne ja palvelutarve sekä järjestetään asiakkaan tarvitsemansa lakisääteiset palvelut asiakaslähtöisesti ja taloudellisesti käytettävissä olevien resurssien sallimissa puitteissa. Lähtökohtana ovat asiakkaan yksilölliset tarpeet ja hänen omien voimavarojensa tunnistaminen ja hyödyntäminen.

Keskeisimmät säädökset ovat sosiaalihuoltolaki, sosiaalihuollon asiakaslaki ja eri palvelutehtäviä ohjaavat sosiaalihuollon erityislait kuten laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista ja laki kehitysvammaisten erityishuollosta.

Tuottavuusohjelman mukaisesti asiakkaat ovat oikeassa palvelussa ja oikeassa palveluluokassa oikean ajan. Henkilöstö on ammatillista ja kehittämismyönteistä.

## Kuopion kaupungin arvot / toimintaperiaatteet

**”Kuopio kumppaneineen mahdollistaa kestävä kasvun ja hyvän elämän”.**

Kuopion arvot on puettu toimintatavoiksi.

**Kuopiolainen toimintatapa on ”lupa tehdä toisin”. Toimimme avoimesti, innostavasti, yhdessä ja asukasta varten.**

Toimintatapojemme tulee näkyä toiminnassamme niin asiakastyössä kuin työyhteisössä. Lupa tehdä toisin merkitsee luovuutta ja rohkeutta tehdä asioita uudella tavalla ja arvioida kriittisesti myös vakiintuneita toimintatapoja.

## RISKINHALLINTA (4.1.3)

Toiminnassa noudatetaan Kuopion kaupungin laatimia koko organisaatiota koskevia ohjeita, joita ovat

- sisäisen valvonnan ja riskienhallintaopas
- laatu- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- oman toiminnan arviointi CAF-menetelmällä
- turvallisuussuunnitelma
- riskien ja vaarojen arviointi
- turvallinen lääkehoito
- epäasiallisen käyttäytymisen ja kohtelun havaitseminen ja estäminen

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Kuopion kaupungin vammaispalveluyksikössä vaarojen tunnistaminen -lomake käydään läpi vuosittain ja epäkohtiin puututaan.

Turvallisuus varmistetaan ennakointitoimenpiteillä, jotka perustuvat vaarojen tunnistamislomakkeella selvitettyihin asioihin:

- Turvallisuusratkaisut / työpari ja työtila, ennakointi, vartijan käyttö tarvittaessa/ Securitas)
- Työyksikön toimintaohje uhka- ja vaaratilanteissa (2018, liite 8)
- Asiakasvastaanotto toteutuu pääsääntöisesti ajanvarauksella
- Palo- ja turvallisuuskoulutusta järjestetään vuosittain
- Kotikäynneillä ennakoidaan vaaratilanteet ja reagoidaan niihin
- Työntekijät täyttävät ammatilliset kelpoisuusvaatimukset, rikosrekisteriote tarvittaessa, lääkärin todistus vaaditaan vakituiseen työ- tai virkasuhteeseen valittaessa
- Atk-turvallisuus
  - Varmistetaan salasanojen ja niiden toimintaperiaatteiden kautta
  - Rekisteriselosteiden käyttö
  - Henkilöstön perehdytys
- Kulunvalvonta käytössä
- Hälytysjärjestelmä käytössä (Securitas)

Työterveyshuollon toimesta tehdyt työpaikkaselvitykset ja työsuojeluvaltuutetun tekemät tarkastuskäynnit auttavat tunnistamaan henkilöstön työhyvinvoinnin ja -turvallisuuden ja työympäristön riskitekijät. Työterveyshuollon kanssa laaditaan vuosittain toimintasuunnitelma.

#### **Riskinhallinnan työnjako**

Vammaispalvelujen johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuteen on osoitettu riittävästi voimavaroja ja asenneilmapiiri on myönteinen. **Vammaispalvelupäällikkö** vastaa omavalvonnan ohjeistamisesta ja turvallisuuteen liittyvän tiedon saamisesta. Hän vastaa henkilöstönsä työturvallisuudesta, työhyvinvoinnista, työkyvyn ylläpidosta sekä osaamisen ylläpidosta ja kehittämisestä samoin kuin valmius-, väestönsuojelu ja pelastussuunnitelmasta. **Työsuojeluvaltuutettu** seuraa ja huomioi työympäristöä, on henkilöstön tukena työympäristön riskien ja vaarojen arvioinnissa ja viestittää tarvittaessa epäkohdista yksikön esimiehelle. **Työntekijät** osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

**Henkilöstö** osallistuu palo- ja pelastusturvallisuus koulutukseen, riskien ja vaaratilanteiden ennakointiin ja omaa työtä tukevaan koulutukseen, joita järjestetään esimerkiksi

- lainsäädännöstä
- Avekki -toimintatavasta
- asiakaspalveluosaamisesta
- turvakorttikoulutus (viiden vuoden välein, sisältää myös elvytyksen ja ensiavun).

Vammaispalveluyksikön pelastussuunnitelma on osa Tulliportinkatu 15 H, pääterveysaseman, pelastussuunnitelmaa.

#### **Riskien tunnistaminen**

Henkilöstö ilmoittaa esimiehelle suullisesti tai kirjallisesti epäkohdista, riskeistä tai vaaroista. Henkilöstö tekee tarvittaessa HaiPro /Wepro -ilmoituksen työtapaturmasta, asiakkaalle tapahtuneesta vaaratilanteesta tai läheltä piti -tilanteesta tai muusta vaaratilanteesta. Ohje HaiPro/Wepro -ilmoituksen laatimiseen (vaara- ja uhkatilanneohje ja ilmoitus) löytyy Santrasta. Työsuojeluorganisaatio seuraa syntyneitä vaaratapahtumatilastoja ja puuttuu asioihin. Kiinteistössä olevan terveyskeskuksen ensiapu-ryhmän yhteystiedot ovat henkilökunnalla tiedossa.

Organisaatiossa toimii potilas- ja asiakasturvallisuustyöryhmä sekä työsuojelutoimikunta. Potilas- ja asiakasturvallisuuden seuranta tehdään työyksiköittäin puolivuositain. Rekisteröidyt tapahtumat ja riskit tunnistetaan ja analysoidaan työyksikötasolla työpaikkakokouksissa.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § velvoittaa työntekijöitä ilmoittamaan, jos he huomaavat tai saavat tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Saman lain 49 § edellyttää, että 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. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

- Suorana palautteena lähiesimiehelle eri kanavia käyttäen; ensisijaisesti tapaamisella, puhelimitse ja sähköpostilla
- HaiPro/Wepro -lomakkeen käyttö
- Vuosittaisen riskikartoituksen kautta

Työyksikössä on käytössä epäasiallisen käyttäytymisen hallintaohje (Hyvä käytös kuuluu kaikille –ohje), jonka mukaan toimitaan epäasiallisen kohtelun, häirinnän, syrjinnän ja työsyrynnän ehkäisemiseksi sekä poistamiseksi työpaikoilta. Epäasiallisesta käyttäytymisestä voidaan ilmoittaa joko suullisesti tai kirjallisesti lähiesimiehelle tai hänen esimiehelleen ja/tai työsuojeluvaltuutetulle.

<p><b>Riskien käsitleminen</b></p> <p>Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan. Haittatapahtumat käsitellään keskustelemalla niistä työntekijöiden, asiakkaan ja asianosaisten kanssa. Asiakas ohjataan korvausten piiriin, mikäli syntyy tarve korvausten hakemiseen. Henkilöstölle on saatavissa tarvittaessa kriisiapua työterveyshuollosta.</p> <p>Asiakkaalle tapahtuneesta haittatapahtumasta tehdään HaiPro/Wepro –ilmoitus. Henkilöstö kirjaa asukkaalle tapahtuneen haittatapahtuman myös <i>Effica –asiakastietojärjestelmään (omaihoidontuki Pegasos -potilastietojärjestelmään)</i> ja tiedottaa asiasta edunvalvojalle/asiamiehelle. Esimies käsittelee HaiPro /Wepro-järjestelmään kirjatut ilmoitukset yhdessä henkilöstön kanssa. Käsitteilyn yhteydessä mietitään toimintatapoja, miten tapahtuma voidaan jatkossa estää. Vakavan tapahtuman osalta neuvotaan myös edunvalvoja/asiamiehiä mahdollisen korvauksen hakemisesta.</p>
<p><b>Korjaavat toimenpiteet</b></p> <p>Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tarvittaessa otetaan yhteys työsuojeluun ja -työterveyshuoltoon. Tehdään tarvittavat kirjaukset ja määritellään seuranta-aikataulut.</p>
<p><b>Muutoksista tiedottaminen</b></p> <p><b>Muutoksista tiedottaminen asiakkaille</b></p> <p>Asiakkaalle tiedotetaan muutoksista asiakastiedotteilla ja kirjeillä, asiakastapaamisissa kertoen ja Kuopion kaupungin verkkosivuilla tiedottaen. Henkilöstölle tiedotetaan muutoksista keskustellen ajantasaisesti, tiimipalaverissa, sähköpostitse tai tiedotteella. Vammaispalvelujen johtotiimi laatii vammaispalvelujen henkilöstölle säännöllisesti tiedotteen ajankohtaisista asioista.</p>
<p><b>OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)</b></p> <p><b>Oma valvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</b> Vammaispalvelupäällikkö Laura Eskanen</p> <p>Oma valvonnan suunnitelman ovat laatineet vammaispalvelupäällikkö Laura Eskanen ja kehittämiskoordinaattori Maarit Mikkonen. Oma valvonnan suunnitelma päivitetään vuosittain yhdessä henkilöstön kanssa.</p> <p>Oma valvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Vammaispalvelupäällikkö Laura Eskanen <a href="mailto:laura.eskanen@kuopio.fi">laura.eskanen@kuopio.fi</a>, puh.044 718 3400</p> <p><b>Oma valvonnan seuranta (määräyksen kohta 5)</b></p> <p>Oma valvonnan suunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuden liittyviä muutoksia.</p> <p>Miten yksikössä huolehditaan oma valvonnan suunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Oma valvonnan suunnitelma päivitetään vuosittain huhtikuun loppuun mennessä.</p> <p><b>Oma valvonnan suunnitelman julkisuus</b></p> <p><b>Oma valvonnan suunnitelma on nähtävillä:</b> Ajan tasalla oleva oma valvonnan suunnitelma on nähtävillä Kuopion kaupungin Internet-sivuilla sekä vammaispalveluyksikön ilmoitustaululla.</p>

#### ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

## Palvelutarpeen arviointi

Vammaispalveluyksikön palveluohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden asiakkuudet ohjautuvat alueellisen tai iän mukaisen työnjaon mukaan.

**Vammaispalvelun sosiaalityöntekijät ja/tai palveluohjaajat** vastaavat asiakkaiden palvelutarpeen arvioinneista ja palvelusuunnitelmien laadinnasta yhteistyössä asiakkaan, hänen läheistensä ja tarvittaessa muiden yhteistyötahojen kanssa. **Kehitysvammaisten monialainen erityisneuvola** arvioi ja suunnittelee asiakkaiden palvelutarvetta ja suunnittelee kehitysvammalain mukaisia kuntoutus- ja tukitoimia ja ohjaa tarvittaviin palveluihin.

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan, hänen laillisen edustajansa ja tarvittaessa hänen omaisensa kanssa. Palvelutarpeenarviointi on asiakkaan ja viranomaisen vuorovaikutuksessa tapahtuvaa vuoropuhelua, jossa tuen tarpeen arvioinnin perusteella löydetään yhdessä asiakkaan tarvitsemat sosiaalipalvelut lakien säädösten mukaisesti. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan kokonais-tilanne, jossa huomioidaan sosiaalinen turvallisuus, osallisuus ja hyvinvointi. Palvelutarpeen arviointi kattaa fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn. Arvioinnissa huomioidaan oma-toimiseen selviytymiseen vaikuttavat tekijät ja sosiaalisten kontaktien tuoma tuki arjessa selviytymisessä

Palveluja haetaan ensisijaisesti kirjallisella hakemuslomakkeella. Hakemuksia saa vammaispalveluyksiköstä tai kaupungin Internet-sivuilla [www.kuopio.fi/vammaispalvelut](http://www.kuopio.fi/vammaispalvelut). Palvelupyyntö tulee vammaispalvelujen palveluohjaukseen. Asian tullessa vireille tehdään arvio palvelutarpeen arvioinnin kiireellisyydestä.

Vammaispalvelulain mukaisten palvelujen ja tukitoimien tarpeen selvittäminen on aloitettava viimeistään **seitsemäntenä arkipäivänä** sen jälkeen, kun sosiaalipalveluista vastaavaan kunnan viranomaiseen on otettu yhteyttä. Palveluja ja tukitoimia koskevat päätökset on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään **kolmen kuukauden kuluessa** siitä, kun vammaisen henkilö tai hänen edustajansa on esittänyt palvelua tai tukitointa koskevan hakemuksen, jollei asian selvittäminen erityisestä syystä vaadi pitempää käsittelyaikaa.

Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä laaditaan palvelusuunnitelma, jossa asiakasta kuunnellen määritellään palvelut, yhteen sovitetaan ja koordinoidaan ne tarvittaessa yli hallinto- ja organisaatorajojen. Viranhaltijat huolehtivat yhteistyön koordinoinnista ja osallistuvat moniammatilliseen yhteistyöhön asiakaslähtöisen tarpeen edellyttämällä tavalla. Tavoitteena on asiakaslähtöiset palvelut. Palvelu on henkilökohtaista, luottamuksellista ja asiakkaan elämäntilanteeseen paneutuvaa.

Palvelutarve arvioidaan mm. arvioimalla asiakkaan toimintakykyä. Arvioinnissa hyödynnetään havainnoinnin lisäksi mm. TOIMI -toimintakykyarviointia sekä huomioiden asiakkaan kokonaistilanne. Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa yhdessä aina, kun se on mahdollista.

### **Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma**

Sosiaalihuollon eri palvelutehtävissä on käytössä palvelu- tai asiakassuunnitelmat. Kehitysvammahuollon asiakkailla on käytössä lisäksi erityishuolto-ohjelma. Suunnitelmat päivitetään säännöllisesti tai palvelutarpeen muuttuessa.

Suunnitelmat laaditaan yhteistyössä asiakkaan, hänen omaistensa ja työntekijän kanssa. Toimintaa arvioidaan suunnitelluilla arviointipalavereilla tai asiakkaan kanssa sovitun aikataulun mukaisesti, joka on kytköksissä palvelutehtävään ja sitä säätelevään lain säädöksiin.

Suunnitelma tallennetaan Effica –asiakastietojärjestelmään ja omaishoidon tuessa Pegasos -tietojärjestelmään. Palvelu- ja kuntoutussuunnitelmat tarkistetaan vuosittain tai tarvittaessa. Tavoitteiden toteutumista seurataan ja huomioidaan kirjataan säännöllisesti Effica -asiakastietojärjestelmään.

**Päätöksenteko toteutuu THL:n sosiaalihuollon palveluprosessin mukaisesti:**

- Asian vireille tulo ja käsittely
  - yhteys voi tulla mm. hakemuksella, puhelimitse, sähköpostilla
  - käsittelyaika 7 vrk sisällä yhteydenotosta, kirjaus asiakastietojärjestelmään (Effic /Pegasos omaishoidontuki)
- Palvelutarpeen arviointi
  - arvioidaan hakemuksen mukaan tarvittavat liitteet
  - asiakokonaisuudesta riippuen tarve arvioidaan hakemusten /yhteydenoton perusteella tai asiakas ja tarvittaessa hänen läheisensä tavataan
    - asiakkaan kuuleminen/ mielipiteen selvittäminen
- Asiakkuuden suunnittelu
  - palvelusuunnitelma
- Palvelun järjestäminen

**Muutoksenhakumenettely päätöksiin:**

Viranhaltijapäätöksen mukana asiakas saa kirjallisen oikaisuvaatimusohjeen. Ohjeen sisältö vaihtelee, koska ensiasteen muutoksenhaku tapahtuu joko yksilöasioiden jaostoon tai aluehallintovirastoon riippuen asiasta.

Oikeus oikaisuvaatimuksen tekemiseen on asianosaisella, jonka etua, oikeutta tai velvollisuutta koskeva asia on päätöksellä lopullisesti ratkaistu. Oikaisuvaatimusaika on kolmekymmentä (30) päivää siitä päivästä, jolloin päätös on annettu tiedoksi. Oikaisuvaatimuksen tulee olla kirjallinen ja se osoitetaan oikaisuvaatimusviranomaiselle, joka on eri erilaisissa asioissa.

Vammaispalvelulain tai sosiaalihuoltolain mukaisten päätösten oikaisuvaatimusosoite:

- Kuopion perusturva- ja terveyslautakunta, PL 227, 70101 Kuopio (käyntiosoite: Kirjaamo, Tulliportinkatu 17 B 4. krs.)

Kehitysvammaisten erityishuoltoa koskevien päätösten oikaisuvaatimusosoite:

- Itä-Suomen aluehallintovirasto, PL 1741, 70101 Kuopio (käyntiosoite: Hallituskatu 12-14, 70100 Kuopio)

**Alle 65-vuotiaiden ja kehitysvammaisten henkilöiden omaishoidon tuki.**

Omaishoidon tukea haetaan kirjallisella hakemuksella, jonka saa tulostettua Kuopion kaupungin internet-sivuilta (kohdasta omaishoidon tuki) tai hakemuslomakkeen voi noutaa vanhusten palveluohjauksesta tai vammaispalveluyksiköstä. Ennen päätöksen tekoa hoidettavan hoidon ja palvelun tarve arvioidaan kotikäynnillä ja laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma. Omaishoidon tuen päätöksen tekee viranhaltija, joka voi konsultoida moniammatillista työryhmää päätöksenteossaan. Omaishoidon tuen päätöksenteon tukena käytetään tarvittaessa lääkärinlausuntoa ja/tai muita asiakkaan hoitoisuuteen liittyviä lausuntoja sekä soveltuvia toimintakykymittareita. Mikäli omaishoidon tuen myöntämisperusteet eivät täyty, asiakkaalle ja hakijalle järjestetään palveluohjausta ja ohjataan tarvittaessa muiden palveluiden, kuten kotihoidon, päiväryhmätoiminnan ja muiden tukipalveluiden piiriin.

Omaishoidon tuesta laaditaan yhdessä hoidettavan ja omaishoitajan kanssa hoito- ja palvelusuunnitelma, joka päivitetään vähintään kerran vuodessa. Suunnitelmaan liitetään tiedot omaishoidontukilain mukaisista hoidettavan ja hoitajan oikeuksista koskevista säännöksistä ja niiden soveltamisesta. Lisäksi suunnitelmaan kirjataan ainakin:

1. Omaishoitajan antaman hoidon määrä ja sisältö
2. Muiden hoidettavalle tarpeellisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen määrä ja sisältö
3. Omaishoitajan hoitotehtävää tukevien palvelujen määrä ja sisältö
4. Suunnitelma hoidon järjestämiseksi omaishoitajan poissaolon aikana
5. Suunnitelma hoidon järjestämiseksi omaishoitajan äkillisen sairauspoissaolon aikana.

### **Omaishoitosopimus**

Omaishoidon tuesta tehdään hoitajan ja kunnan välillä sopimus, jonka liitteenä on oltava asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma. Sopimus on toimeksiantosopimus, joten hoitaja ei ole oikeutettu työsopimuslain mukaisiin loma-, päiväraha-, työaika-, ym. etuuksiin. Hoitaja ei ole työsopimuslain tarkoittamassa työsuhteessa kuntaan, hoidettavaan tai hoidettavan huoltajaan.

Omaishoitajien valmennus toteutetaan yhteistyössä vanhusten omaishoidontuen tiimin kanssa.

### **Henkilökohtainen apu**

Henkilökohtaista apua järjestetään vaikeavammaiselle henkilölle, joka pitkäaikaisen tai etenevän vamman tai sairauden vuoksi tarvitsee välttämättä ja toistuvasti toisen henkilön apua suoriutuakseen päivittäisistä toiminnoista. Henkilöllä itsellään tulee olla voimavaroja määritellä avun sisältö ja toteutus tapa.

Henkilökohtainen apu ei ole tarkoitettu tilanteisiin, joissa tarvitaan pääasiassa hoivan, hoidon ja valvonnan tyyppistä apua tai avun tarve johtuu pääasiassa ikääntymiseen liittyvistä sairauksista ja toimintarajoitteista. Henkilökohtainen apu voidaan toteuttaa avustajakeskuksen avustamana työnantajamallilla, omana toimintana tai palvelustelillä/ostopalveluna osana henkilökohtaista budjettia.

Vammaispalvelut ovat mukana henkilökohtaisen budjetin kokeilussa 2018-2019 henkilökohtaisen avun palvelun osalta.

### **Avustajakeskus**

Avustajakeskus ohjaa ja neuvoo työnantajia ja työntekijöitä henkilökohtaisten avustajien työsuhteisiin liittyvissä asioissa sekä toimii palkkioiden sijaismaksajana sekä tarvittaessa etsii ja välittää henkilökohtaisia avustajia henkilöille, jotka ovat saaneet henkilökohtaisen avun päätöksen vammaispalveluyksiköstä.

### **Asiakkaan kohtelu**

#### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Asiakas osallistuu asiamiehen/avustajan, laillisen edustajan tai tarvittaessa yhdessä omaistensa kanssa palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen yhdessä palveluntuottajan sekä palvelusta vastaavan työntekijän kanssa.

Palveluohjausta ja sosiaalityötä ohjaavat mm. laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta (812/2000) ja kehitysvammalain muutos (381/2016), joka tuli voimaan 10.6.2016. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta vahvistetaan ja heidän itsenäistä suoriutumista tuetaan kaikin keinoin. Asiakkaiden yksityisyyttä kunnioitetaan, heidän yksilölliset tarpeet huomioidaan mahdollisuuksien sallimissa puitteissa ja ne kirjataan myös palvelu- ja tukisuunnitelmaan.

Perusturvan palvelualueella on laadittu **Hoitotahto ja elämän tärkeät asiat – lomake sekä opas potilaalle ja läheiselle** <https://www.kuopio.fi/sosiaalipalvelut>. Kirjallinen hoitotahto varmistaa hoidon henkilön toivomalla tavalla tilanteissa, joissa hän ei pysty ilmaisemaan omaa kantaansa. Kuopion kaupungissa käytössä olevalla hoitotahtolomakkeella asiakas pystyy halutessaan ottamaan kantaa mm. DNR- ja AND – päätöksen tekemiseen, keinotekoiseen ravitsemukseen ja pitkäkestoiseen suonensisäiseen nestehoitoon, antibioottihoitojen ja ravitsemuksen toteuttamistapoihin sekä teknologian mahdollistamiin turva- ja seuranta-apuvälineisiin. Asiakkaan yksilöllisiä toiveita on mahdollisuus kirjata myös vapaamuotoisella tekstillä olemassa olevaan hoitotahto-lomakkeeseen.



**Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet**

Sosiaalityö ja palveluohjaus perustuvat vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Rajoitustoimenpiteille on aina 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. Lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

**Asiakkaan kohtelu**

Pääperiaatteena sosiaalihuollossa on asiakkaan hyvä kohtelu. Mikäli asiakas kokee tullessa huonosti kohdelluksi tai jos asiakasta on kohdannut haittatapahtuma, niin käytössä on muistutus- ja kantelumennettely. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Muistutus käsitellään ja dokumentoidaan asianmukaisesti. Asia keskustellaan myös asianomaisen henkilön, hänen asiamiehen/avustajan tai laillisen edunvalvojan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa. Kantelu osoitetaan aluehallintovirastolle tai eduskunnan oikeusasiamiehelle.

Asiakas kutsutaan tarvittaessa myös palautteen perusteella keskustelemaan epäkohdista tai asia käydään läpi puhelimitse.

Vammaispalveluyksikköön voi antaa palautetta sekä suullisesti että kirjallisesti. Vammaispalveluyksikössä on asiakaspalautelaatikko osoitteessa Tulliportinkatu 15 H, 3. krs, 70100 Kuopio. Palautetta voi antaa myös sähköisesti osoitteessa: <https://www.kuopio.fi/fi/vammaiset-ja-kehitysvammaiset>.

Asiakaspalautteet, muistutukset sekä itse havaitut epäkohdat välitetään esimiehelle välittömästi.

Esimies käy läpi työyksikkönsä ilmoitukset ja ne käsitellään kyseisen viranhaltijan/työntekijän kanssa, vammaispalveluyksikön johtotiimissä sekä työpaikkakokouksissa.

**Asiakkaan osallisuus****Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Palveluiden suunnittelu ja toteuttaminen tehdään yhdessä asiakkaan, hänen laillisen edustajansa ja tarvittaessa hänen omaistensa kanssa. Asiakaspalautteet huomioidaan kaikessa toiminnassamme ja sen kehittämisessä. Käsittelemme oikaisuvaatimukset, muistutukset ja kantelut arvioimalla niihin johtaneita syitä ja teemme tarvittavat korjaustoimenpiteet.

Asiakaskohtaamisessa tulleet palautteet käsitellään välittömästi, puututaan tarvittaessa ongelmakohtiin ja tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

**Palautteen kerääminen**

Asiakkaat ja omaiset voivat antaa palautetta palvelujen kehittämiseen liittyvistä asioista suullisesti tai kirjallisesti. Palautetta voidaan antaa tavanomaisen yhteistyön ja kanssakäymisen puitteissa.

Suoran palautteen, oikaisuvaatimusten, muistutusten, asiakaskyselyjen ja kantelujen kautta tuleva palaute kerätään.

Toimintayksikössä toteutetaan vuosittain CAF- toiminnan itsearviointi, jossa arvioidaan toiminnan laatua ja prosessien toimivuutta. Asiakaspalautetta kysytään vuosittain tehtävällä asiakaskyselyllä (touku-kuussa 2019).

Kehitysvammaisten asiakkaiden palveluista saadaan asiakaspalautetta myös Läheisraadilta sekä asiakasraadilta.

Sähköistä palautetta voi lähettää internetsivujen kautta sekä sähköpostilla. Sähköiset

asiakaspalautelomakkeet löytyvät Kuopion kaupungin nettisivulta: <https://www.kuopio.fi/fi/vammaiset-ja-kehitysvammaiset>. Sähköiset palautteet välitetään kyseessä olevasta asiasta vastaavan toimintayksikön esimiehelle asian käsittelyä varten.

Koska käytössä ei ole vahvasti suojattua sähköpostia, vastausta palautteisiin koskien henkilö- ja yksityisasiointia sekä sairautteen/terveyteen liittyviä asioita, ei tehdä sähköpostin välityksellä. Ennen asiakkaalle vastaamista tulee varmistaa, että hän on oikeutettu saamaan kyseisiä tietoja. Mikäli palautteen lähettäjällä ei ole oikeutta tietoihin, vastauksena lähetetään tieto tästä.

**Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Asiakkailta, omaisilta/läheisiltä sekä yhteistyökumppaneilta saadut palautteet käsitellään henkilöstön kanssa ja ne huomioidaan toiminnan kehittämisessä. CAF -itsearviointissa heikot pisteet saaneet osat otetaan suunnitelmallisesti kehittämistyön kohteeksi.

**Asiakkaan oikeusturva**

a) Muistutuksen vastaanottaja

Kirjaamo, Kuopion kaupunki, Perusturvan ja terveydenhuollon palvelualue, PL 227, 70101 Kuopio  
Käyntiosoite: Tulliportinkatu 17 B, 4. krs., 70100 Kuopio

b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Potilasasiamies Arja Kivari 044 718 3304

Sosiaaliasiamies Antero Nissinen 044 718 3308

Sosiaaliasiamiehen ja potilasasiamiehen tehtävänä on mm.

- neuvoa asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa ja eri oikeuksien vireillepanossa
- 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 vuosittain selvitys kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiamiehen ja potilasasiamiehen palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia ja tarvittaessa voidaan järjestää tapaaminen.

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta p. 029 553 6901 arkisin klo 9-15.

Neuvonta ja sovittelu kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa, joiden osapuolia ovat kuluttaja ja yritys, esim. tavaran ja palvelun virheen hyvitys, sopimukset ja maksaminen.

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

Palautteet käsitellään tapauskohtaisesti selvittäen syyt ja tapahtumat sekä toimintaa kehitetään saadun tiedon/palautteen perusteella paremmaksi.

Vammaispalvelupäällikkö perehtyy muistutukseen liittyviin asioihin ja keskustelelee asianosaisten kanssa muistutukseen johtaneesta tapahtumasta. Käsittely etenee kolmiportaisesti. Vammaispalvelupäällikön kirjallisen selvityksen pohjalta asiaan antaa kirjallisen lausunnon perusturvajohtaja. Kirjallinen palaute annetaan muistutuksen tekijälle mahdollisimman pian, noin kuukauden sisällä siitä, kun muistutus on tullut Kuopion kaupungin vammaispalveluiden tietoon.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukseen vastataan n. 3 – 6 viikon sisällä.

### **PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)**

<b>Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</b>
<p>a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen</p> <p>Palvelu- ja asiakassuunnitelma perustuu asiakkaan palvelutarpeen ja toimintakyvyn kokonaisvaltaiseen arviointiin asiakkaan omat voimavarat huomioiden. Palvelusuunnitelmaan kirjataan palvelutarve ja toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevia tavoitteita ja sovitaan niiden toteutumisen seurannasta. Tavoitteiden toteutumista seurataan osana asiakastyötä ja niistä keskustellaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelman tarkastamisen yhteydessä.</p> <p>Palvelutarvetta ja toimintakykyä arvioidaan jatkuvasti hyödyntäen toimintakykyarvioiteja. Asiakkaan toimintakyvyn mukaan vaihtoehtoisesti käytettäviä toimintakykyarvioiteja ovat esimerkiksi Toimi ja asiakaskortti. Arviointituloksia käsitellään ja seurataan niin, että asiakaskohtaisesti puututaan välittömästi huomattuun riskiin tai ongelmasta kertovaan tulokseen ja käynnistetään tarpeenmukainen tuki ja seuranta.</p>
<b>Ravitsemus</b> Asiakkaan ravitsemusasiat huomioidaan asiakasohjaus tilanteessa.
<b>Hygieniakäytännöt</b> Asiakkaan hygienia-asiat huomioidaan asiakasohjaus tilanteessa. Hygieniakäytännöt ovat asiakastyössä tapahtuvaa toimintaa, jota arvioidaan säännöllisesti kunkin palvelutehtävän mukaisesti. Työntekijät noudattavat tavanomaisia varotoimia, kuten hyvä käsihygienia.
<b>Terveyden- ja Sairaanhoido</b>
<p>a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?</p> <p>Asiakkaiden kiireetön sairaanhoito toteutuu oman asuinalueen lääkärin kautta. Kuopion kaupungin kotihoito toteuttaa kotihoidon ja kotisairaanhoidon. Apuvälinepalvelut järjestää kuntoutus alueellisen apuvälinelainaamon kanssa. Kuntoutuspalvelut ja kuntoutusohjauksen järjestää Kuopion kaupungin kuntoutuspalvelut.</p> <p>Asiakkaan sairastuessa äkillisesti ja mikäli hän tarvitsee sairautensa vuoksi välitöntä sairaalahoitoa, henkilökunta konsultoi tarvittaessa virka-aikaan asiakkaan oman alueen lääkäriä ja tiimihoitajaa. Mikäli äkillinen ja vakava sairastuminen tapahtuu virka-ajan ulkopuolella, tulee soittaa hätäkeskukseen (112).</p> <p>Äkillisissä kuolemantapauksissa (esim. avustajan kotikäynnin yhteydessä), avustaja ottaa yhteyttä hätäkeskukseen 112.</p>
<p>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</p> <p>Asiakkaan hoito- ja hoivapalvelut toteutetaan palvelusuunnitelman mukaan. Palvelukokonaisuudet huomioidaan asiakkaan toimintakykyä edistäen kuten perushoiva ja -hoito, terveyspalvelut, toimintakykyä ylläpitävät palvelut, perushygieniapalvelut, tukipalvelut sekä vastuuhenkilöt (läheiset, oma hoitaja).</p>

Kokonaisterveydentilan seuranta ja tähän liittyvät toimenpiteet toteutuvat terveyskeskuksen oma lääkärin kautta kuten sairaan- ja terveydenhoitoon liittyvät tehtävät, lääkehoidon toteutus ja seuranta, terveysneuvonta ja ohjaus, psykososiaalinen tuki, apuvälineiden ja hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja niiden hankinnassa avustaminen.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

- Kehitysvammaisten asiakkaiden osalta yksikön lääkäri
- Vammaispalveluasiakkaiden osalta kaupungin terveyskeskuksen lääkärit alueellisen jaon perusteella

Terveyden ja sairaanhoidosta vastaa asiakkaan oman asuinalueen perusterveydenhuollon lääkäri.

#### Lääkehoito

Yksikössä ei toteuteta lääkkeitä.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Yksiköllä ei ole lääkehoitosuunnitelmaa, koska lääkkeitä ei käsitellä.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

#### Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa

Vammaispalvelujen asiakas tarvitsee usein monia palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, tarvitaan palveluntuottajien ja verkostojen välistä yhteistyötä. Erityisen tärkeää on vahvistaa tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

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

Tieto siirtyy asiakasta informoimalla, asiakkaan suostumuksella ja luvalla (oltava kirjallinen lupa) potilastietojärjestelmää käyttämällä. Asiakkaalla on oikeus kieltää tietojensa luovutus. Yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan tarvittaessa puhelimitse, kirjallisesti, yhteistyöpalaverien, hoitoneuvottelujen ja sähköisen Effica -asiakastietojärjestelmän avulla.

Potilastietojärjestelmässä Pegasos 9.1 tuli käyttöön 22.5.2014 rekisterien välinen luovutussuostumus. Kanta-palvelut tarkoittavat terveydenhuollon valtakunnallisia tietojärjestelmäpalveluja, joihin kuuluvat muun muassa Reseptikeskus, Lääketietokanta, Potilastiedon arkisto ja Omakanta.

#### Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

Vammaispalvelut valvoo ja seuraa yksityisten palveluntuottajien toimintaa yhteistyössä Kuopion kaupungin valvontatarkastajan kanssa. Palveluntuottajat valitaan pääosin kilpailuttamisen kautta. Kilpailutus suoritetaan yhteistyössä hankintatoimen kanssa. Tarjouspyynnössä määritellään ostettava palvelu ja sen vähimmäisvaatimukset. Kilpailutuksen yhteydessä selvitetään yrityksen luotettavuus ja edellytykset tuottaa laadukasta palvelua.

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajan on laadittava toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelujen tuottajan sosiaalipalvelut ja palvelukokonaisuudet. Palvelujen tuottajan on pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä ja seurattava sen toteutumista. Toteutumista seurataan sisäisellä valvonnalla ja valvontakäynnillä.

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajan, joka tuottaa muita kuin ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja, on tehtävä ennen toiminnan aloittamista ilmoitus sosiaalihuollosta vastaavalle monijäseniselle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palveluja tuotetaan. Ilmoitus tulee toimittaa hyvissä ajoin ennen suunniteltua toiminnan aloittamisajankohtaa kunnan toimielimelle, joka tarkastaa lomakkeen tiedot.

Mahdollisten reklamaatioiden yhteydessä käydään läpi mm. sisältöön, laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä asioita.

#### **ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)**

##### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Vammaispalveluyksikkö on huomioitu pääterveysaseman palo- ja pelastussuunnitelmassa.

Asiakasturvallisuuden edistämiseksi yksiköissä tehdään turvallisuuteen liittyvä riskienkartoitus ja riskienhallintasuunnitelma, mitkä päivitetään kerran vuodessa tai aina tarvittaessa.

Henkilöstöllä on riittävät valmiudet toimia oikein hätä- ja onnettomuustilanteissa sekä tietoa ja taitoa tehdä työssään asiakasturvallisuutta edistäviä ratkaisuja. Sosiaali- ja terveysalan turvakorttikoulutus antaa valmiudet ennaltaehkäisevään toimintaan hätä- ja onnettomuustilanteissa. Koulutusta järjestävät palo- ja pelastusviranomaiset vuosittain ja tarpeen mukaan. Turvakortin päivityskoulutus tapahtuu viiden vuoden välein.

Kuopion kaupungin valmiussuunnitelmassa kuvataan Kuopion kaupungin varautumista häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Palvelualueet, liikelaitokset ja muut yksiköt varautuvat häiriö- ja poikkeusolojen kriisijohtamiseen ja tehtäviin valmiussuunnitelmillaan, kaupungin kiinteistöille tehdyillä pelastussuunnitelmilla, resursoinnilla ja harjoittelemalla säännöllisesti suunnitelmien mukaista toimintaa. Valmiussuunnitelmien tarkoituksena on varmistaa elintärkeiden toimintojen jatkuminen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa niin, että ihmisten elinmahdollisuudet, yhteiskunnan toimintakyky ja kansallinen itsenäisyys turvataan aina. Sosiaali- ja terveystoimen on kaikissa olosuhteissa turvattava keskeisten palvelujen ja muun toiminnan jatkuvuus.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä, joka on kykenemätön huolehtimaan itsestään. Laki holhoustoimesta valvoo niiden henkilöiden etua ja oikeutta, jotka sairauden tai muun syyn takia eivät voi itse pitää huolta taloudellisista asioistaan. Mikäli joku on saanut tiedon edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä, voi vaitiolovelvollisuuden estämättä ilmoittaa asiasta holhousviranomaiselle. Laki holhoustoimesta: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990442>

Kaltoinkohtelun ennaltaehkäisyssä ja kaltoinkohteluun puuttumisessa tarvitaan moniammatillista, suunnitelmallista yhteistyötä <http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo>).

Asiakkaiden hyvinvointia seurataan ja mahdolliset havainnot kirjataan asiakastietojärjestelmään ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin.

## Henkilöstö

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

Asiakasohjauksessa ja työnjaossa seurataan väestöpohjaa, asiakasmääriä, palvelutarpeita ja määrärajoja ( hakemukset, päätökset).

Palveluohjaus ja sosiaalityö:

Seitsemän sosiaalityöntekijää

Kuusi palveluohjaajaa, joista viisi sosionomia, yksi fysioterapeutti

Yksi terveyskeskusavustaja

Yksi hallintopalvelusihteeri

Yksi vammaispalvelupäällikkö (sosiaalityöntekijä)

Yksi psykiatrinen sairaanhoitaja

Yksi lääkäri

Avustajakeskus:

Tiimivastaava: sosionomi AMK

Palveluohjaajat: sosionomi AMK ja YAMK

Neljä/viisi palkkasihteeriä

Neljä henkilökohtaista avustajaa (yksi lähihoitaja)

Lisäksi käytettävissä on mm. seuraavat asiantuntijat kaupungin organisaatiosta:

Kuntoutushenkilöstö

Kasvatus- ja perheneuvolan henkilöstö

Opetusalan henkilöstö

Perhepalveluiden ja lastensuojelun henkilöstö

Aikuissosiaalityön henkilöstö

Psykologi-palvelu on ostopalveluna.

Kuopion kaupungin yhteistoiminnan ja työhyvinvoinnin kehittämisestä vastaavat kaupungin yhteistyötoimikunta, palvelualueiden työhyvinvointitoimikunnat sekä työsuojeluhenkilöstö. Vammaispalveluyksikössä toteutetaan Kuopion kaupungin hyvinvointiohjelmia.

Pegasos- ja Effica potilas- ja asiakastietojärjestelmät sekä toimintakykyarviointimittarit tuottavat tietoa asiakkaiden tuen ja palvelun tarpeesta.

Kallaveden Työterveyshuollon toimintasuunnitelma laaditaan yhteistyössä työterveyden kanssa, missä painottuu ennaltaehkäisy ja työhön liittyvät haasteet.

Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua mentorointi toimintaan. Mentorointi tarkoittaa ohjausta ja tukea, jota osaava, kokenut ja arvostettu senioriasemassa toimiva henkilö (mentor) antaa kehityshaluulle ja -kykyiselle nuoremmalle henkilölle (aktor)

Yksikön esimies käy henkilöstön kanssa kehityskeskustelut vuosittain Kunta HR -järjestelmän kautta. Sairauspoissaoloja seurataan yhdessä työterveyshuollon kanssa. Käytössä on aktiivisen aikaisen tuen malli, jonka tarkoituksena on vähentää sairauspoissaoloja ja tukea työntekijän työssä selviytymistä. Käytössä on myös korvaavan työn malli.

### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Vapautuvaan toimeen haetaan täyttölupa ja käydään normaali haku- ja täyttöprosessi. Soveltuvuus tehtävään arvioidaan haastattelun ja toimitettujen todistusten perusteella.

Kuopion kaupungin organisaation eri yksiköt noudattavat rekrytoinneissaan kaupungin yleisen linjauksen mukaista toimintamallia.

Lakia kunnallisesta viranhaltijasta sovelletaan kunnan viranhaltijoihin, jollei muussa laissa toisin säädetä tai kunnallisen virkaehtosopimuslain (669/1970) nojalla toisin sovita. Rekrytoinnissa käytetään sähköistä Kuntarekry -järjestelmää. Yksiköiden esimiesten vastuulla on omaan yksikköön tehtävät rekrytoinnit.

Työntekijät perehdytetään Tietosuojaohje/sitoumukseen ja Salassapito- ja vaitiolovelvollisuuden toteuttamiseen. Kohdennettua rekrytointia ja sijaisrekisteriä ohjaa Kuntarekryn rekisteriseloste, jota kaikki järjestelmää käyttävät organisaatiot noudattavat. <https://www.kuntarekry.fi/fi/tietosuojaaseloste>

Rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus.

Soveltuvuus tehtävään arvioidaan haastattelun ja toimitettujen todistusten perusteella.

Huume- ja huumetesti tehdään sovitus- ja vakitukselle henkilöstölle valintavaiheessa. Ammatinharjoittamistiedot ja luvat tarkastetaan Valviran rekistereistä. Tarvittaessa henkilöstö toimittaa rikosrekisteriotteen (lasten kanssa työskentely).

#### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?

Uusi työntekijä saa henkilökohtaisen perehdytyksen. Jokainen työntekijä on velvollinen suorittamaan vuosittain Navisec -tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen. Perehdytyksessä huomioidaan asiakastyö, asiakastietojen käsittely, tietosuoja sekä omavalvonta.

Asiakirjojen käsittelyyn ja tietosuojaan (tietosuojatesti 1 x / vuosi) on ohjeet Santrassa. Työntekijä sitoutuu noudattamaan Kuopion kaupungin perusturvan ja terveydenhuollon palvelualueiden tietosuoja- ja tietoturva-periaatteita sekä järjestelmän käyttäjien sitoumusta.

Kunta HR -järjestelmää käytetään perehdytyksen tukena ja kehityskeskustelun pohjana.

b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

Henkilöstön koulutustarve arvioidaan osaamiskartoituksessa/kehityskeskusteluissa ja huomioidaan yksikön koulutussuunnitelmassa, joka laaditaan vuosittain yksikön koulutustarpeiden mukaisesti.

Henkilöstön tulee täyttää sosiaalihuollon henkilöstölle asetetut kelpoisuusehdot. Osaamiskartoituksilla seurataan henkilökunnan koulutustarpeita ja täydennyskoulutusta järjestetään sen mukaisesti. Henkilöstö kirjaa koulutuksensa sähköiseen henkilöstötietojärjestelmään (ESS -sovellus), jonka perusteella esimies seuraa koulutuspäiviä per henkilö ja työyhteisötasolla. Kaupungilla on yhteinen ohjeistus täydennyskoulutuksen toteuttamisesta.

#### **Toimitilat**

Toimitilat sijaitsevat Kuopion keskustassa Pääterveysasemalla, 3. kerros.

Työhuoneet ovat nykyaikaiset ja turvallisuusratkaisut on huomioitu. Tietyissä tilanteissa työ tehdään työparin kanssa.

Sosiaalityön asiakastyö tapahtuu työntekijän työhuoneessa tai kokoustilassa, johon on varustettu asianmukainen kalustus. Asiakastapaamisessa voivat olla mukana asiakas, asiamies/avustaja, laillinen

edustaja ja tarvittaessa omaiset. Osa työstä tehdään asiakkaan kotona tai muussa työtilassa yhteistyöpalavereissa.

Mikäli työntekijät sen sallivat, käytössä on myös mahdollisuus etätöihin. Tästä vammaispalvelupäällikkö tekee erilliset päätökset kunkin työntekijän kohdalla.

Kotona annettavissa palveluissa työpaikkana on asiakkaan koti, jota kunnioitetaan.

Kunnan tukipalvelut hoitavat huoltotehtävät niin kiinteistöhuollon kuin siivouksen suhteen.

### **Teknologiset ratkaisut**

Avustajakeskuksen kaupungin omien avustajien toiminnan suunnittelussa ja organisoinnissa on käytössä Fastroi Hilikka -toiminnanohjausjärjestelmä.

Avustajakeskuksen palveluohjauksessa ja palkanlaskennassa on käytössä OSCC -takaisinsoittojärjestelmä.

### **Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto**

Lääkärin vastaanotolla tarvittavat terveydenhuollon laitteet hankitaan sovittujen hankintakäytäntöjen kautta. Käytön ohjaus ja huolto tapahtuvat sovittujen käytäntöjen mukaan.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot  
Lääkäri Maija Kantele, p. 044 718 3263

### **Asiakas- ja potilastietojen käsittely**

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Tietojen käsittely on suunniteltua käsittelyn alusta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekiä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. 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 (812/2000) ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (785/1992). Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten 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 henkilörekiä tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laadimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi. Kuopion kaupungin vammaispalveluissa on laadittu kehitysvammahuollon ja vammaispalvelun tietosuojaselosteet.



Rekisterin henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on vammaispalvelujen järjestäminen (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987). Rekisterin tietojen avulla hoidetaan vammaispalveluhakemusten käsittely, päätöksenteko, maksatus ja tilastointi.

Henkilötietolaki (523/1999), EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 c-kohta (käsittely on tarpeen rekisterinpitäjän lakisääteisen veloitteen noudattamiseksi) sekä 9 artiklan 2 h-kohta (sosiaalihuollollisen hoidon tai käsittelyn suorittamiseksi), Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015).

Rekisteröidyllä on oikeus saada rekisterinpitäjältä vahvistus siitä, että häntä koskevia henkilötietoja käsitellään tai että niitä ei käsitellä. Rekisterinpitäjän on toimitettava pyynnöstä jäljennös käsiteltävistä henkilötiedoista. Jos rekisteröity pyytää useampia jäljennöksiä, rekisterinpitäjä voi periä niistä hallinnollisiin kustannuksiin perustuvan kohtuullisen maksun.

Rekisterinpitäjän on toimitettava tiedot ilman aiheetonta viivytystä ja joka tapauksessa kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta. Määräaikaa voidaan tarvittaessa jatkaa enintään kahdella kuukaudella ottaen huomioon pyyntöjen monimutkaisuus ja määrä. Rekisterinpitäjän on ilmoitettava rekisteröidylle tällaisesta mahdollisesta jatkamisesta kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta sekä viivästymisen syyt.

Jos rekisterinpitäjä ei toteuta toimenpiteitä rekisteröidyn pyynnön perusteella, rekisterinpitäjän on ilmoitettava viipymättä ja viimeistään kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta rekisteröidylle syyt siihen ja kerrottava mahdollisuudesta tehdä valitus valvontaviranomaiselle ja käyttää muita oikeussuojakeinoja.

Omien tietojen saanti pyynnön perusteella sekä EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 13 ja 14 artiklan nojalla toimitetut tiedot ja kaikki 15–22 ja 34 artiklaan perustuvat tiedot ja toimenpiteet ovat maksuttomia.

Jos rekisteröidyn pyynnöt ovat ilmeisen perusteettomia tai kohtuuttomia, erityisesti jos niitä esitetään toistuvasti, rekisterinpitäjä voi joko

- a) periä kohtuullisen maksun ottaen huomioon tietojen tai viestien toimittamisesta tai pyydetyn toimenpiteen toteuttamisesta aiheutuvat hallinnolliset kustannukset; tai
- b) kieltäytyä suorittamasta pyydettyä toimea. Näissä tapauksissa rekisterinpitäjän on osoitettava pyynnön ilmeinen perusteettomuus tai kohtuuttomuus.

Tietopyyntö osoitetaan rekisterin yhteyshenkilölle.

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.

#### **Tietojen luovutus**

Rekistereiden tietojenluovutus kielto/suostumus tulee pyytää asiakassuhteen alkaessa, kun asiakkaan tietoja aletaan viedä asiakastietojärjestelmään, suostumus merkitään järjestelmään ja allekirjoitettu suostumus tallennetaan asiakkaan aktiin ja arkistoidaan.

Rekistereiden tietojenluovutus/ kielto lomakkeet löytyvät alla olevasta linkistä (kaupungin sisäinen verkko Santra).[http://intra.kuopio.fi/group/hr\\_600005\\_perusturvan\\_ja\\_terveydenhuollon\\_lautakunta/ohjeet/-/wiki/Perusturvan-ja-terveydenhuollon-ohjeet/Luovutussuostumus+rekisterien+v%C3%A4lill%C3%A4%20%28Perheneuvola%2C%20kehitysvam.erityishuolto%2C%20julkinen+terv.huolto%29.Liitteet+5-7](http://intra.kuopio.fi/group/hr_600005_perusturvan_ja_terveydenhuollon_lautakunta/ohjeet/-/wiki/Perusturvan-ja-terveydenhuollon-ohjeet/Luovutussuostumus+rekisterien+v%C3%A4lill%C3%A4%20%28Perheneuvola%2C%20kehitysvam.erityishuolto%2C%20julkinen+terv.huolto%29.Liitteet+5-7)

Kanta suostumuslomakkeet löytyvät alla olevan linkin kautta (kaupungin sisäinen verkko Santra). Kanta suostumukset toimitetaan keskusarkistoon omana kokonaisuutena, ei laiteta asiakaan aktiin.  
[http://intra.kuopio.fi/group/hr\\_600005\\_perusturvan\\_ ja\\_ terveydenhuollon\\_lautakunta/ohjeet/-/wiki/Perusturvan+ja+terveydenhuollon+ohjeet/Kanta-palvelut+mm.+Potilastiedon+arkisto+ja+s%C3%A4hk%C3%B6inen+resepti](http://intra.kuopio.fi/group/hr_600005_perusturvan_ ja_ terveydenhuollon_lautakunta/ohjeet/-/wiki/Perusturvan+ja+terveydenhuollon+ohjeet/Kanta-palvelut+mm.+Potilastiedon+arkisto+ja+s%C3%A4hk%C3%B6inen+resepti)

Asiakastietoja saa käsitellä vain se, joka on palvelusuhteessa asiakkaaseen. Esimies vastaa asianmu-  
kaisten tunnusten tilaamisesta ja poistamisesta. Jokainen työntekijä on tietoinen salassapitovelvolli-  
suudesta ja he vastaavat omalta osaltaan ohjeiden ja viranomaismääräysten noudattamisesta.

Vammaispalveluyksikkö noudattaa Kuopion kaupungin tietoturvarikkomuksista 17.3.2014 tehtyä oh-  
jeistusta: Tietoturvarikkomusten käsittely, tulkinta ja seuraamuskäytännöt (liite 4).

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

Kaikkien työntekijöiden tulee käydä tietoturvakoulutus. Kuopion kaupungilla on käytössä Navisec Flex -  
tietoturvaoppimisympäristö. Työntekijöiden tulee vuosittain suorittaa hyväksytysti Navisec Flex –tieto-  
turvatesti, josta saatu todistus luovutetaan esimiehelle, lisäksi testin tulokset tallentuvat Navisec Flex –  
ohjelmaan. Koulutus- ja testiympäristöön kirjaudutaan Kuopion kaupungin intranetin kautta.

Tietoturvan poikkeamanhallintaan liittyvä ohje  
[http://intra.kuopio.fi/documents/55444/106575/Tietoturvapoikkeamat+ja+toiminta+poikkeamatilan- teissa+2019\\_ohje.pdf/bb5f7dc5-238f-4889-b852-2e21b60f87d5](http://intra.kuopio.fi/documents/55444/106575/Tietoturvapoikkeamat+ja+toiminta+poikkeamatilan- teissa+2019_ohje.pdf/bb5f7dc5-238f-4889-b852-2e21b60f87d5)

Vammaispalveluyksikön rekisteriseloste on nähtävillä vammaispalveluissa (Tulliportinkatu 15 H, 3. krs, 70100 Kuopio), sisäisessä verkossa Santrassa ja organisaation kotisivulla osoitteessa [www.kuopio.fi](http://www.kuopio.fi)

Tietosuojavastaava  
Pauli Kuosmanen, puh. 0447 186 103, pauli.kuosmanen@kuopio.fi

**YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

--	--	--	--	--	--

KEHITTÄMIS-KOHDE	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	VASTUUHENKILÖT	AIKATAULU	

--	--	--	--	--

**OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN**

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys

Kuopiossa 25.3.2019 Laura Eskanen

Allekirjoitus