



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA / PÄIVÄ- JA TYÖTOIMINTA (PÄIVÄAIKAINEN TOIMINTA)

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Palveluntuottajan Y-tunnus: 0171450-7	Kunnan nimi: Kuopio Kuntayhtymän nimi: Alueen nimi: Pohjois-Savo
Toimintayksikön nimi	
Kuopion kaupunki, Perusturvan palvelualue, Vammaispalvelut, päivä- ja työtoiminta (päiväaikainen toiminta). Toimintayksiköt: Savotalon toimintakeskus, Kivelän toimintakeskus, Jukolan toimintakeskus ja asumisen ohjaus, Hevoshaan toimintakeskus ja asumisyksikkö sekä Nilsiä avotyötoiminta ja asumisen ohjaus.	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen	
Savotalon toimintakeskus (Kuopio), Tulliportinkatu 17 E, 1 krs, 70100 Kuopio, Kivelän toimintakeskus (Kuopio), Niuvantie 4, 2. rak. 70210 Kuopio Hevoshaan toimintakeskus ja Hevoshaan asumisyksikkö (Juankoski, Nilsiä), Uudispellontie 2, 73500 Juankoski Jukolan toimintakeskus ja asumisen ohjaus (Maaninka), Maaningantie 36, 71780 Maaninka	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä	
Palvelumuoto on vammaispalvelun päivä- ja työtoimintaa (päiväaikaista toimintaa) ja tuettua asumista sekä asumisen ohjausta kehitysvammaisille ja vammautuneille sekä autismikirjoon kuuluville henkilöille. Sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaat ohjautuvat palvelusuunnitelman ja päätöksen mukaisesti toimintoihin. Savotalon toimintakeskus Päivätoiminta 80 Työtoiminta 20 Avotyötoiminta 41 Palvelukodin oma päivätoiminta 5 Hevoshaan toimintakeskus Päivätoiminta 18 Työtoiminta 17 Avotyötoiminta 7 Sosiaalinen kuntoutus 2 Kivelän toimintakeskus	



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

Päivätoiminta 9 Avotyötoiminta 20 Jukolan toimintakeskus Päivätoiminta 7 Avotyötoiminta 3 Tuettu asuminen tai asumisen ohjaus Juankoski ja Nilsiä 24 Maaninka 9	
Toimintayksikön katuosoite Savotalon toimintakeskus, Tulliportinkatu 17 E, 1 krs.	
Postinumero 70100	Postitoimipaikka Kuopio
Toimintayksikön vastaava esimies Eija Väisänen, palveluesimies	Puhelin 044 718 3285
Sähköposti eija.vaisanen@kuopio.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) Tehty ilmoitus toiminnan muuttumisesta uusiin tiloihin terveydensuojelulain 13 § mukaisesti 9.5.2016. Ympäristöterveydenhuollon tarkastus 28.4.2016	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta -
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Kuljetuspalvelut: MYK (Matkojenyhdistelykeskus) Ateria- ja siivouspalvelut: Servica Palveluohjauksessa on tieto em. palveluntuottajista. Alihankintana ostettujen palvelujen toteutumista seurataan sisäisellä valvonnalla, mikä tarkoittaa hallinnon ja talouden tarkastuksen valvontaa. Linkki: http://www.kuopio.fi/web/paatoksenteke/tarkastuslautakunta	
TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)	
Toiminta-ajatus	



Toiminta-ajatuksena on vammaispalvelujen kehitysvammahuollon päivä- ja työtoiminnan järjestäminen kehitysvammaisille ja vammautuneille sekä autismikirjon henkilöille. Myös sosiaalinen kuntoutus, tuettu asuminen sekä asumisen ohjaus on järjestetty toimintakeskusten kautta. Asiakkaan toiminta järjestetään palveluohjauksessa tehdyn palvelusuunnitelman ja päätöksen mukaisesti joko päivätoimintana tai työtoimintana tai sosiaalisena kuntoutuksena tai tuettuna asumisena tai asumisen ohjauksena asiakkaan tuen tarpeiden mukaisesti.

Toiminta-ajatuksena ovat asiakkaan tuen tarpeista lähtevä toiminta. Tuottavuusohjelman mukaisesti asiakkaat ovat oikeassa palvelussa ja oikeassa palveluluokassa. Henkilöstö on ammatillista ja kehittämismyönteistä sekä toteuttavat LEAN-ajattelun mukaista toimintaa.

Arvot / toimintaperiaatteet

Kuopion kaupungin missio eli toiminta-ajatus

”Kuopio kumppaneineen mahdollistaa kestävä kasvun ja hyvän elämän”.

Kuopion arvot on puettu toimintavoiksi.

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

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

Strategiset päämäärät

Kasvava Kuopio

- Kilpailukykyinen yrittäjyysympäristö
- Vetovoimainen innovaatio- ja oppimisympäristö sekä laadukas koulutusketju varhaiskasvatuksesta korkeakoulutukseen
- Rohkea kaupunkikehitys, elinvoimainen kaupunkikeskusta ja monimuotoinen kaupunkikulttuuri
- Kuopion tunnettuus ja edunvalvonta

Hyvinvoiva Kuopio

Aktiivisuuteen innostava arki

- Varhainen tuki
- Työllistyminen ja toimeentulo
- Turvallinen ja viihtyisä elinympäristö

Resurssiviisas Kuopio

- Viisas liikkuminen
- Energiatehokkuus ja uusiutuva energia
- Kiertotalous ja resurssien viisas käyttö



Uudistuva Kuopio

- Sujuva ja uudistuva toiminta
- Kestävä talous
- Kyvykäs ja innostunut henkilöstö ja uudistuva johtaminen

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. 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 läheisensä uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskinhallinnan työnjako

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

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

Riskien tunnistaminen

Riskinhallinta koskee sekä henkilöstöä että hoidettavia asiakkaitamme. Työsuojelu on lakisääteistä (työturvallisuuslaki) ja siihen liittyy ennaltaehkäisy aivan



olennaisesti. Uuden työntekijän perehtyminen työturvallisuuteen on tärkeä osa-alue. Perehdytysvastuu on yksikön esimiehellä.

Esimies vastaa, että yksikön riskikartoitukset ovat ajan tasalla ja päivitetty vuosittain. Henkilökunnalle sattuneista tapahtumista ja läheltä piti -tilanteista täytetään Wpro- ilmoitus. Tieto menee työsuojeluorganisaatioon, joka seuraa syntyneitä vaaratapahtumatilastoja ja puuttuu asioihin. Yksiköittäin kartoitetaan työn vaara- ja uhkatekijät, joita päivitetään tilanteiden muuttuessa ja kahden vuoden välein. Päiväaikaiseen toimintaan on laadittu yhtenäinen vaara- ja uhkatilanneohje. Riskien arviointi tehdään Wpro:n sähköisen järjestelmään.

Pelastussuunnitelmat laaditaan työyksikkökohtaisiksi. Henkilökunta osallistuu Pelastuslaitoksen järjestämään turvakorttikoulutukseen viiden vuoden välein. AVEKKI – koulutukset ja kertaukset vähintään kolmen vuoden välein. Henkilöstö päivittää EA-koulutukset säännöllisesti.

Tietosuojariskien vähentämiseksi henkilöstön on suoritettava vuosittain tietoturvatesti Navisec. Poikkeusolojen varalle on laadittu valmiussuunnitelma, joiden organisointivastuulla on asiakkaiden evakuointiin liittyvät asiat (liite Valmiussuunnitelma).

Turvallisuusohjeet on tehty ja henkilökunnalla on tiedossa Securitas – numero hätätilanteita varten.

Yksiköiden EA-ryhmän yhteystieto on henkilökunnalla tiedossa.

Organisaatiossa toimii potilas- ja asiakasturvallisuuden työryhmä, jonka puheenjohtaja on ylihoitaja. Potilas- ja asiakasturvallisuuden seuranta tehdään työyksiköittäin puolivuositain (liite). Rekisteröidyt tapahtumat ja riskit tunnistetaan ja analysoidaan työyksikkötasolla työpaikkakokouksissa.

Ohje HaiPro -ilmoituksen laatimiseen (vaara- ja uhkatilanneohje ja ilmoitus). HaiPro - Ilmoita asiakkaan vaaratilanteesta Perusturva ja terveydenhuolto

Muut toimintaa ohjaavat ohjeet:

1. asiakkaan katoaminen
2. IMOLA (= itsemääräämisoikeuslaki) toteutus
3. ohje/lupa asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä
4. asiakkaan siirtymisiin liittyvät ohjeistukset (esim. saattaja, kuljetus)
5. asiakasprosessi kuvaus
6. Laatukriteerit (KVANK)

Liite neulanpistotapaturma



Uusittu neulanpistotapaturma



Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Uhka-, vaara- ja läheltä piti- tapahtumista työntekijä tekee ilmoituksen HaiPro järjestelmään ja asiakastietojärjestelmä Pegasokseen. Asiasta tiedotetaan asiakasta tai hänen läheistään. Asiakaspalautteet, muistutukset sekä itse havaitut epäkohdat välitetään lähiesimiehelle mahdollisimman pian. Esimies käy läpi työyksikkönsä ilmoitukset ja käsitellään säännöllisesti työpaikkakokouksissa. Käytössä on toimintaohje uhkatilanteita varten.

Työyksikössä on käytössä epäasiallisen käyttäytymisen hallintaohje, 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.

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.

Riskien käsitleminen

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 läheisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheistä informoidaan korvausten hakemisesta.

Työntekijä tekee uhka, vaara ja läheltä piti tapahtumista ilmoituksen Wpro-järjestelmään sekä asiakastietojärjestelmä Pegasokseen. Esimies käy läpi työyksikkönsä ilmoitukset ja ne käsitellään säännöllisesti työpaikkakokouksissa.

- asiakkaan haasteellinen käytös
- asiakkaan katoaminen
- asiakkaan saama sairaskohtaus
- asiakkaalle tapahtuva onnettomuus
- henkilöstön kokema uhka pelko tai kipu sekä loukkaantuminen

Henkilöstön työn vaativuus erityisryhmän asiakastyön osalta

Korjaavat toimenpiteet

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



<p>Esimies käy läpi työyksikkönsä ilmoitukset ja ne käsitellään säännöllisesti työpaikkakokouksissa. Tavoitteena on ehkäistä samankaltaisten tilanteiden toistuminen. Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstökokouksissa ja tiedotetaan kirjallisesti sekä huomioidaan perehdytyksessä.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Tiedottaminen tapahtuu henkilöstökokouksissa ja esimiesten kautta sekä tiedotetaan kirjallisesti ja huomioidaan perehdytyksessä.</p>
<p>OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)</p>
<p>Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Eija Väisänen, eija.vaisanen@kuopio.fi, 044718 3285 Kari Seppänen, kari.seppanen@kuopio.fi, 044718 1815 Sari Pasanen, sari.pasanen@kuopio.fi, 044718 8920 Jari Kangas, jari.kangas@kuopio.fi, 044718 3290</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p> <p>Omavalvontasuunnitelman seuranta toteutuu Kuopion kaupungin arkistonmuodostussuunnitelman mukaan. Omavalvontasuunnitelman vahvistaa ja hyväksyy vammaispalvelujen johtotiimi. Omavalvonta suunnitelman toimittaa tarvittaessa viranomaisille vastaava johtaja.</p>
<p>Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt Eija Väisänen, Kari Seppänen, Sari Pasanen, Jari Kangas</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman laadintaan on osallistunut koko työtiimi</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa huhtikuun loppuun mennessä. Vastuuhenkilöt ovat Eija Väisänen, Kari Seppänen, Sari Pasanen ja Jari Kangas. Vastuuhenkilöt päivittävät suunnitelmaa organisaation Teams:n kansioon (johtotiimi/omavalvonta/yksikkö).</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</p>
<p>Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä: Kuopion kaupungin intrassa Kuopion kaupungin internet sivut, www.kuopio.fi Toimipisteiden ilmoitustaululla Perehdytyssuunnitelman liitteenä</p>
<p>ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)</p>



Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Palvelupyynnön tulee vammaispalvelujen palveluohjaukseen ja asiakkaaseen otetaan yhteyttä välittömästi tai viimeistään 7 arkipäivän kuluessa tapauksen kiireellisyydestä riippuen. Puhelinohjauksessa tehdään arvio palvelutarpeen arvioinnin kiireellisyydestä.

Asiakaspalautteet käsitellään ja kehitetään toimintaa niiden perusteella. Palvelujen piiriin ohjautumisen perustana toimivat tuottavuusohjelman (itsenäinen, ohjattu, autettu tai täysin autettu palvelu) mukaiset kriteerit.

Palvelutarpeenarviointi tehdään palveluohjauksessa yhdessä asiakkaan ja mahdollisuuksien mukaan hänen edustajansa sekä päivä- ja työtoiminnan henkilöstön edustajan kanssa (omaohjaaja, lähiohjaaja tai vastaava ohjaaja). Palvelutarpeenarviointi käynnillä arvioidaan asiakkaan omat voimavarat ja kuunnellaan asiakkaan sekä läheisten toiveita. Kartoitetaan läheisten ja mahdollisen henkilökohtaisen avustajan mahdollisuutta osallistua asiakkaan tuen tarpeiden toteuttamiseen yhdessä asiakkaan kanssa.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai toimintakyvyn edistämistä koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja toimintakyvyn tukemiseen asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja toiminnan suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan tai hänen edustajansa kanssa ja siinä huomioidaan asiakkaan tarpeet ja toiveet. Palvelusuunnitelma päivitetään tarvittaessa ja tarkastetaan vuoden välein.

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.



Palvelualueella on laadittu myös Hoitotahto ja elämän tärkeät asiat – lomake sekä opas potilaalle ja läheiselle www.kuopio.fi/sosiaalipalvelut/hoitotahto. 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, keino- ja 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

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti 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. Jokaiselle erityishuoltolain päätöksellä olevalle päivä- ja työtoiminnan asiakkaalle laaditaan itsemääräämisoikeussuunnitelma, joka kirjataan palvelun toteuttamissuunnitelmaan (Pegasos). 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. Erityishuoltolaissa on kehitysvammaisten henkilöiden rajoittamistoimenpiteistä lainsäädäntöä, jota päivä- ja työtoiminnan yksiköissä noudatetaan esim. ratkaisujen ja päätösten sekä henkilöstön koulutuksen osalta. Yksikön käytettävissä on asiantuntijatiimi vaativan hoidon ja huolenpidon toteuttamista ja seurantaan varten. Asiantuntijatiimissä on lääketieteen, psykologian ja sosiaalityön asiantuntemus. Se kokoontuu säännöllisesti ja työntekijällä on mahdollisuus saada asiansa asiantuntijatiimin käsittelyyn.

Asiakkaan 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 järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Sosiaalihuollon asiakaslain 4 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun. Henkilön itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, liikkumisvapauden ja yksityiselämän suoja ovat työskentelyn periaatteita. Oikeus henkilökohtaiseen turvallisuuteen on sosiaalihuollon asiakkaan perusoikeus. Asiakkaan ollessa tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus sosiaaliamiehelle, toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle.



Tilanteeseen puututaan välittömästi, kun tieto tapahtuneesta saadaan. Tilanteesta tehdään kirjallinen muistio, osapuolet haastatellaan suullisesti ja asiat kirjataan ylös. Kirjataan myös tarvittavat työnjohdolliset toimenpiteet tapauskohtaisesti.

Muistutusmenettelyssä on syytä korostaa, että asiakkaita tulee aina ensisijaisesti ohjata selvittämään heidän asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai esimiesten kanssa heti, kun ongelma ilmenee. Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, toimintayksikön henkilökunnan ja sosiaaliamiehen /potilasiamiehen on autettava asiakasta ongelmien selvittelyssä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä.

Uhka-, vaara - ja läheltä piti- tapahtumista työntekijä tekee ilmoituksen HaiPro järjestelmään ja asiakastietojärjestelmä Pegasokseen. Asiasta tiedotetaan asiakasta tai hänen läheistään. Asiakaspalautteet, muistutukset sekä itse havaitut epäkohdat välitetään lähiesimiehelle mahdollisimman pian. Esimies käy läpi työyksikkönsä ilmoitukset ja käsitellään säännöllisesti työpaikkakokouksissa.

Työyksikössä on käytössä epäasialliseen käyttäytymiseen puuttuva toimintamalli ja kaikista epäkohdista tai epäasiallisesta käyttäytymisestä tehdään myös kirjallinen ilmoitus esimiehelle.

Muistutuksen asianmukainen käsittely on osa palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä.

Sosiaaliamies puh. 044 718 3308

Potilasiamies puh. 044 718 3304

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. Yksiköissä on asiakasraati ja läheisraati sekä säännölliset yhteisökokoukset.

Palautteen kerääminen

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

- kolmen vuoden välein tehdään asiakaskysely
- läheistenraadin kautta
- asiakasraadin kautta
- päivittäinen vuorovaikutus viestivihkon (kommunikaatioväline) tai puhelimen välityksellä sekä läheisen tuodessa tai hakiessa asiakasta toiminnasta
- läheisten illat järjestetään vuosittain joko toimintakeskuksissa tai virtuaalisesti.
- asiakastytyväisyyskyselyt on tehty 2019



- päivittäiset kohtaamiset joka toimintakeskuksissa tai virtuaalisen päivätoiminnan kautta.

Asiakastyytyväisyyttä seurataan asiakkaiden ja omaisilta saadun palautteen perusteella säännöllisesti tehtävillä asiakastyytyväisyyskyselyin, keskusteluin, puheluin ja sähköpostilla. Palautteet käsitellään henkilöstön kanssa tiimeissä ja työpaikkakokouksissa, joissa sovitaan palautteen aiheuttamista toimenpiteistä ja seurannasta.

Sähköistä palautetta voi lähettää internetsivujen kautta sekä sähköpostilla. Sähköiset asiakaspalautelomakkeet löytyvät Kuopion kaupungin nettisivuilta pääsivuilta

(www.kuopio.fi) *palaute-kohdasta*. Sähköiset palautteet välitetään kyseessä olevasta asiasta vastaavan toimintayksikön esimiehelle asian käsittelyä varten sekä tiedoksi sosiaali- ja potilasasiamies Arja Kivarille ja Antero Nissiselle. Koska sähköpostin turvallisuutta ei ole varmistettu, vastaus palautteisiin koskien henkilö- ja yksityisasiointa sekä sairauten / terveyteen liittyviä asioita, tehdään kirjallisesti, ei sähköpostin välityksellä. Ennen asiakkaalle vastaamista tulee varmistaa, että hän on oikeutettu saamaan kyseisiä tietoja, esim. hoitotietoja. Mikäli palautteen lähettäjällä ei ole oikeutta tietoihin, vastauksena lähetetään tieto tästä.

Palvelusta saadaan palautetta myös muistutusmenettelyn kautta.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

- asiakas- ja läheisraati 3-4 x vuodessa
- yhteisökokoukset asiakkaiden kanssa 1 x viikossa
- henkilöstön 1 x vko:ssa olevat tiimipalaverit, vastaavien ohjaajien palaverit 2 x kk, 1 x kk palveluesimiehen työkokoukset sekä 1-2 x vuodessa vammaispalvelun henkilöstön työkokoukset

Palautteet käsitellään henkilöstön kanssa ja sovitaan palautteen aiheuttamista toimenpiteistä ja seurannasta. Toimintaa kehitetään palautteiden pohjalta. Toiminnan kehittämistä seurataan ja arvioidaan säännöllisesti. Toimintaa muutetaan vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin hallitusti ja yhteisesti sovitulla tavalla.

Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaali- ja potilasasiamies Arja Kivari 0447 183 304

(potilasasiat)

Sosiaali- ja potilasasiamies Antero Nissinen 044 718 3308 (sosiaaliasiat)

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

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

Muistutus osoitetaan yksikön esimiehelle ja se käsitellään johtotiimissä. Jos muistutus ohjautuu asiamiehelle, hän ohjaa sen palvelupäällikölle.

Esimies perehtyy muistutukseen liittyviin asioihin ja keskustelelee asianosaisten kanssa muistutukseen johtaneesta tapahtumasta. Kun muistutus saadaan, otetaan



muistutuksen tekijään yhteys välittömästi ja kerrotaan missä ajassa hänelle laaditaan kirjallinen selvitys.

Muistutuksista tulevaa tietoa hyödynnetään palveluiden ja toimintojen edelleen kehittämisessä. Tieto asiakkaiden tekemien muistutusten sisällöstä ja mahdollisista toimenpiteistä menee esimiehelle. Muistutusten määrää kerätään ja seurataan puolivuositain. Pyydetään asiakaspalautetta, minkä perusteella kehitetään toimintaa.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 4 viikkoa.

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

Toiminta perustuu asiakkaan palvelutarpeen ja toimintakyvyn kokonaisvaltaiseen arviointiin asiakkaan omat voimavarat huomioiden. Asiakkaan kanssa laaditaan palvelusuunnitelma ja yksilökeskeinen suunnitelma sekä viikko-ohjelma, jota toteutetaan. Palvelutarvetta ja toimintakykyä arvioidaan jatkuvasti hyödyntäen toimintakykyarviointeja ja kuvausta. Arvioinnit ja kuvaukset tehdään vuoden välein tai toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa. Asiakkaan toimintakyvyn mukaan vaihtoehtoisesti käytettävä toimintakykyarviointi on Toimi-kortti. Tulossa RAI-toimintakykyarviointi.

Arviointituloksia käsitellään ja seurataan niin, että asiakaskohtaisesti puututaan välittömästi huomattuun riskiin tai ongelmasta kertovaan tulokseen ja käynnistetään hoito ja seuranta. <http://verneri.net/yleis/kehitysvammalaki/> itsemääräämisoikeus katso liite mukana.

Palvelutarvetta ja toimintakykyä arvioidaan jatkuvasti hyödyntäen toimintakykyarviointeja ja kuvausta. Arvioinnit ja kuvaukset tehdään vuoden välein tai toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa.

Arviointituloksia käsitellään ja seurataan niin, että asiakaskohtaisesti puututaan välittömästi huomattuun riskiin tai ongelmasta kertovaan tulokseen ja käynnistetään hoito ja seuranta. <http://verneri.net/yleis/kehitysvammalaki/> itsemääräämisoikeus katso liite mukana.

Ravitsemus

Työntekijän päivittäiseen työnkuvaan kuuluu asiakkaiden monipuolisen ravinnon saannin turvaaminen: - Päivittäisen aterioinnin ja nesteen saannin turvaaminen (Päiväaikainen toiminta: aamupala, lounas, kahvi ja kahvileipä tai välipalat)

- Asiakkaan toimintakyvyn ja voimavarojen mukaan avustetaan aterioiden valmisteluissa ja tarvittaessa avustetaan ruokailussa
- Päivittäinen ruokailun suunnittelu, seuranta ja arviointi (esim. ruokahalun seuranta, riittävän energia/proteiinimäärän toteutuminen päivittäisessä ruokailussa, erityisruokavalioiden huomioiminen ja tilaus) sekä kirjataan huomiot



- Letkuruokinnan toteuttaminen ja seuranta
- Ateriapalveluun ohjaaminen ja ateriatilauksessa avustaminen

Ohjaaminen kauppapalveluun ja kauppatilausten tekemisessä avustaminen- Yhteistyö läheisten kanssa.

Hygieniäkäytännöt

Työntekijät noudattavat tavanomaisia varotoimia, jotka ovat hyvä käsihygienia, oikea suojaintenkäyttö, oikeat toimintatavat, työskentely aseptisesti ja turvallisesti, pisto- ja viiltovahinkojen estäminen, eritetahradesinfektio ja huolehtivat yskimishygieniasta. Sormuksia, rannerenkaita ja kelloja ei tule käyttää asiakastyössä, koska ne vaikeuttavat tai estävät käsihygienian toteutumisen. Työntekijöillä on käytössä käsidesi-infektio-aineet.

Työntekijöillä on käytössä neulankeräysastiat (särmäisjäte), joihin laitetaan käytetyt neulat, lansetit ja ampullit. Työpisteistä ne toimitetaan edelleen hävitettäväksi riskijätteen käsittelyn mukaisesti.

Koronatilanteessa noudatetaan poikkeustilanteeseen sovittuja ohjeita ja työtapoja (THL, STM. Kuopion kaupungin ohjeet). Hankitaan asiakkaille ja työntekijöille tarvittavat suojavarusteet ja välineet työskentelyyn.

Asiakastyössä käytetään suojavaatteita, joiden pesu tapahtuu yksikön pesukoneella/pesulassa. Hygieniaohjeet kuuluvat perehdytykseen. Infektioiden ehkäisyyn kiinnitetään huomiota ja asiakkaiden vointia seurataan.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon 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?

Kiireetön sairaanhoito: asiakkaiden kokonaisterveydentilan seuranta ja tähän liittyvät tarvittavat hoitotoimenpiteet huolehtivat läheiset tai palvelukodin henkilökunta, joka toteutetaan yhteistyössä asuinalueen vastuulääkärin kanssa. Kansanterveyslain (66/1972) mukaan kotisairaanhoito antaa palveluja niille kotona asuville, jotka tarvitsevat apua sairautensa tai vammansa johdosta. Kiireetön sairaanhoito toteutuu oman alueen lääkärin kautta. Mikäli asiakas sairastuu äkillisesti, mutta tilanne ei vaadi välitöntä sairaalahoitoa, ilmoitetaan asiasta läheiselle tai palvelukotiin.

Kiireellinen sairaanhoito: Asiakkaan sairastuessa äkillisesti ja mikäli hän tarvitsee sairautensa vuoksi välitöntä sairaalahoitoa, henkilökunta konsultoi virka-aikaan oman alueen ea-ryhmää ja lääkäriä, virka-ajan ulkopuolella soitto 112. Tietyissä tapauksissa henkilökunta soittaa suoraan 112. Kiireellisyysarvioin sairaalaan kuljettamisesta tekee hätäkeskus. Asiakkaan mukaan yhteispäivystykseen laitetaan tiedot päivittäisessä käytössä olevista lääkkeistä, tiedot sairauksista sekä mahdollisimman tarkat tiedot sairaalaan lähettämiseen johtuvista syistä ja toimintakyvystä.



Äkillisissä kuolemantapauksissa henkilöstö ottaa yhteyttä hoitavaan lääkäriin tai päivystysaikana Kys:n yhteispäivystykseen.

Suun terveydenhuolto kuuluu läheisten ja palvelukodin henkilöstön tehtäviksi. Ensiapuluonteista hoitoa tarvitsevat asiakkaat pyritään hoitamaan saman päivän aikana, ja muille annetaan vastaanottoaika tilanteen kiireellisyyden mukaan. Kiireettömät asiakkaat asetetaan jonoon, josta heidät kutsutaan joko suuhygienistin tai hammaslääkärin vastaanotolle.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan? Asiakkaan hoito- ja hoivapalvelut toteutetaan palvelusuunnitelman mukaan, missä määritetään palvelukokonaisuudet asiakkaan toimintakykyä edistäen kuten perushoiva ja -hoito, terveyspalvelut, toimintakykyä ylläpitävät palvelut, perushygieneiapalvelut, tukipalvelut sekä vastuuhenkilöt (läheiset, omaohjaaja). Työntekijät ovat tietoisia ja läheiset ja palvelukodin henkilökunta vastaa yksikkönsä asiakkaiden vuosi- ja muitten kontrollikokeiden ottamisesta ja tulosten näyttämisestä lääkärille, järjestää tarpeen mukaan lääkärikäynnin sekä seuraa asiakkaitensa terveydentilaa. Seuranta ja terveyden edistäminen kuuluvat kaikkien työntekijöiden tekevien perustehtävään.

Kokonaisterveydentilan seuranta ja tähän liittyvät toimenpiteet tehdään yhteistyössä oma lääkärin kanssa 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? Päiväaikaisen toiminnan aikana yksikön hoitohenkilöstö

Lääkehoito

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

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään? Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain. Päivittämisestä vastaavat yksikön esimies yhdessä nimetyn työryhmän ja vastuuhjaajien kanssa. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy allekirjoituksellaan terveyskeskuksen lääkäri. Lääkehoitosuunnitelma on myös perehdytysuunnitelman liitteenä. Lääkevahingoista ja -virheistä täytetään Wpro-järjestelmään erillinen lääkepoikkeama lomake. Ilmoitusten avulla seurataan yksiköissä tapahtuvia lääkepoikkeamia ja käydään säännöllisesti läpi henkilöstön kanssa lääkehoitoon liittyviä haasteellisia tilanteita. Poikkeamailmoitusten avulla huomataan myös, jos jollekin työntekijälle sattuu lääkevirheitä usein. Työntekijän kanssa voidaan läpikäydä haasteelliset tilanteet tai kerrata lääkehoidon käytäntöjä. Asiakkaiden



lääkkeen antaminen toteutuu lääkehoidon koulutuksen saaneen hoitajan toimesta. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy erityisneuvolan lääkäri.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaan hoito- ja hoivapalvelut toteutetaan palvelusuunnitelman mukaan, missä määritetään palvelukokonaisuudet asiakkaan toimintakykyä edistäen kuten perushoiva ja -hoito, terveyspalvelut, toimintakykyä ylläpitävät palvelut, perushygieneipalvelut, tukipalvelut sekä vastuuhenkilöt (läheiset, oma hoitaja). Työntekijät ovat tietoisia ja läheiset ja palvelukodin henkilökunta vastaa yksikkönsä asiakkaiden vuosi- ja muitten kontrollikokeiden ottamisesta ja tulosten näyttämisestä lääkärille, järjestää tarpeen mukaan lääkärikäynnin sekä seuraa asiakkaitensa terveydentilaa. Seuranta ja terveyden edistäminen kuuluvat kaikkien työntekijöiden tekevien perustehtävään.

Kokonaisterveydentilan seuranta ja tähän liittyvät toimenpiteet tehdään yhteistyössä oma lääkärin kanssa 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? Päiväaikaisen toiminnan aikana yksikön hoitohenkilöstö

Lääkehoito

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

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain. Päivittämisestä vastaavat yksikön esimies yhdessä nimetyn työryhmän kanssa. Lääkehoitosuunnitelma on myös perehdytysuunnitelman liitteenä.

Lääkevahingoista ja -virheistä täytetään Wpro-järjestelmään erillinen lääkepoikkeama lomake. Ilmoitusten avulla seurataan yksiköissä tapahtuvia lääkepoikkeamia ja käydään säännöllisesti läpi henkilöstön kanssa lääkehoitoon liittyviä haasteellisia tilanteita. Poikkeamailmoitusten avulla huomataan myös, jos jollekin työntekijälle sattuu lääkevirheitä usein. Työntekijän kanssa voidaan läpikäydä haasteelliset tilanteet tai kerrata lääkehoidon käytäntöjä. Asiakkaiden lääkkeen antaminen toteutuu lääkehoidon koulutuksen saaneen hoitajan toimesta. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy erityisneuvolan lääkäri.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Yksikön esimies ja lääkevastaava sekä kaikki työntekijät, jotka antavat lääkkeitä.

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.

Potilastietojärjestelmässä Pegasos käyttöön tuli 22.5.2014 rekisterien välinen luovutussuostumus. Pegasokseen sosiaalihuollon toiminnassa (esim. asumispalveluissa, kehitysvammahuollossa tai perheneuvolassa) kirjatut potilastiedot eivät näy terveydenhuollossa ilman asiakkaan suostumusta. Vastaavasti terveydenhuollossa kirjatut tiedot eivät näy sosiaalihuollon puolella ilman suostumusta. Suostumus täytyy kirjata Pegasokseen. Ilman suostumusta eivät näy myöskään lääkitys-, laboratorio- eivätkä riskitiedot.

Kanta-palvelut tarkoittavat terveydenhuollon valtakunnallisia tietojärjestelmäpalveluja, joihin kuuluvat muun muassa Reseptikeskus, Lääketietokanta, Potilastiedon arkisto ja Omakanta.

KYS:n tiedot näkyvät Kanta haulla Pegasoksessa, kun Kys ottaa arkiston käyttöönsä 2015 aikana.

Tietoturva ja tietosuoja terveydenhuollossa:

<http://www.kanta.fi/reseptikoulutus/tietoturva.html>

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

Palveluntuottajat valitaan kilpailuttamisen kautta. Kilpailutus suoritetaan yhteistyössä hankintatoimen kanssa. Tarjouspyynnössä määritellään ostettavaa palvelua ja sen vähimmäisvaatimuksia. Hankintatoimi organisoii kilpailutusta, hyödyntäen eri alueiden substanssiosaamista. Kilpailutuksen yhteydessä selvitetään yrityksen luotettavuus ja edellytykset tuottaa palveluja. Tällöin palveluntuottaja on toimittanut tarvittavat asiakirjat Kuopion kaupungille.

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.

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajan, joka tuottaa muita kuin ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja, on tehtävä ennen toiminnan aloittamista, olennaista muuttamista tai lopettamista 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 veloitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman



ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Asiakasturvallisuuden edistämiseksi yksiköissä tehdään turvallisuuteen liittyvä riskienkartoitus ja riskienhallintasuunnitelma, mitkä päivitetään kerran vuodessa tai aina tarvittaessa. Turvallisuusriskit ja asiakkaan toimintakyky onnettomuustilanteissa selvitetään kyselylomakkeella asiakkuuden alkaessa. Asiakasturvallisuutta arvioidaan kodin turvallisuuden ja palvelutoiminnan luonteen perusteella. Suomen pelastusalan keskusjärjestön (SPEK) laatima, asumisturvallisuuden kartoitusta varten suunnittelema lomake toimii arvioinnin apuvälineenä.

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.

Tulipalojen ennaltaehkäisevä toiminta on tärkeä riskienhallintamenetelmä. Tuloksellinen toiminta tulipalon alkuhetkillä on tehokkain tapa estää tulipalon leviäminen. Alkusammutustaitojen kehittämällä on sekä henkinen että taloudellinen merkitys.

Pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys päivitetään vuosittain tai tarvittaessa. Valmiussuunnitelma ohjeistaa miten ennaltaehkäistään tapaturmat ja onnettomuudet sekä miten varaudutaan onnettomuustilanteisiin. Valmiussuunnitelma päivitetään vuosittain. Sosiaali- ja terveysministeriö valvoo kunnan varautumista häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Valmiuslain mukaan kunnan on turvattava ja varmistettava tehtävien häiriötön hoitaminen myös poikkeusoloissa. Kunnan valmiussuunnitelmassa varmistetaan toiminta poikkeusoloissa.

Asiakkaan toimintakyky, voimavarat ja kyky huolehtia itsestä vaikuttavat turvallisuuteen ja siihen varautumiseen. Asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä ja turvallista suoriutumista päivittäisissä arjen toiminnoissa omassa asumisympäristössä arvioidaan luotettavilla arviointimenetelmillä. Asiakkaille tehdään palvelusuunnitelma, jonka tehtävänä on asiakkaan itsenäisen toimintakyvyn ja suoriutumisen tukeminen. Palvelujen laatua, turvallisuutta ja asianmukaisuutta varmistetaan ja kehitetään omavalvontasuunnitelman avulla. Laki holhustoimesta 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. Tuomioistuimien tai holhousviranomaisen määrää tällaiselle henkilölle edunvalvojan, jonka tehtävänä on päämiehen asianmukainen huolenpito ja omaisuuden



hoitaminen. Ikääntyneisiin kohdistuva taloudellinen kaltoinkohtelu on toiseksi yleisin kaltoinkohtelun muoto laiminlyönnin jälkeen.

Laki holhoustoimesta: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990442>

Fyysinen väkivalta, pahoinpitely ja sen yritys sekä seksuaalinen väkivalta ovat aina rikoksia. Muita kaltoinkohteluun ja väkivaltaan liittyviä rikoksia ovat kotirauhan rikkominen, kunnianloukkaus, vapaudenriisto, laiton uhkaus, pakottaminen, omaisuuteen kohdistuvat rikokset, vahingonteko, petos, luottamusaseman väärinkäyttö, kiskonta, viestintäsalaisuuden loukkaaminen (esimerkiksi toisen postin avaaminen). Kaltoinkohtelun ennaltaehkäisyssä ja kaltoinkohteluun puuttumisessa tarvitaan moniammatillista, suunnitelmallista yhteistyötä (<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo>).

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

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi yksityisessä päivähoidossa päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. 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.

Päivä- ja työtoiminnan yksiköt ja tiedot henkilöstörakenteesta:

Palveluesimies (sosionomi, kehitysvammaistenhoitaja, JEAT) ja vastaava ohjaaja (sosionomi, YAMK) sekä lähipalvelualueiden vastaava ohjaaja (sosionomi) vastaavat päivä- ja työtoiminnan kokonaisuuksista Kuopiossa, Maaningalla, Juankoskella, Nilsiässä, Vehmersalmella ja Karttulassa. Ohjaajan tehtävänkuvassa on lähipalvelualueilla myös tuetun asumisen ja asumisen ohjauksen asiakkaita.

1. Juankosken Hevoshaan toimintakeskus: kolme ohjaajaa ja yksi vastaava ohjaaja (lähihoitajia, kehitysvammaistenhoitaja, sosionomi).
2. Savotalon toimintakeskus: yhdeksän ohjaajaa ja yksi vastaava ohjaaja (lähihoitajia ja sosionomeja).
3. Maaningan Jukolan toimintakeskus: 1,5 ohjaajaa (lähihoitaja ja sosionomi).
4. Kivelän toimintakeskus: viisi ohjaajaa (lähihoitajia ja kehitysvammaistenhoitaja).
5. Juankosken tuettu asuminen ja Nilsiänsä sekä Maaningan asumisen ohjaus: kaksi ohjaajaa (sosionomi ja lastenhoitaja).



Kaupungin yhteistoiminnan ja työhyvinvoinnin kehittämistä vastaavat kaupungin yhteistyötoimikunta, palvelualueiden työhyvinvointitoimikunnat sekä työsuojeluhenkilöstö. Vammaispalvelut toteuttavat Kuopion kaupungin hyvinvointiohjelmia.

Pegasos-potilastietojärjestelmä ja Efficca-asiakastietojärjestelmä tuottavat tietoa asiakkaiden tuen ja palvelun tarpeesta ja sen tuottamaa tietoa hyödynnetään tarkasteltaessa mm. resurssi tarvetta.

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

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

Yksikön esimies käy henkilöstön kanssa kehityskeskustelut vuosittain Kunta HR järjestelmän kautta.

Kehityskeskustelussa käydään läpi työntekijän työssäjaksamista, työntekijän omaa kehityssuunnitelmaa, osaamista sekä toiveita ja ajatuksia työyksikön tulevaisuutta ja kehittämistä/kehittymistä ajatellen. Sairauspoissaoloja seurataan yhdessä työterveyshuollon kanssa. Käytössä on aktiivisen aikaisen tuen malli, jonka tarkoituksena on vähentää sairauspoissaoloja ja tukea työntekijän työssä selviytymistä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

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. Yksiköitten esimiesten vastuulla on omaan yksikköön tehtävät rekrytoinnit.

Rekrytointipalvelun haastatteluun kutsutaan Kuopion kaupungin hoitoalan sijaisrekisteriin ilmoittautunut ja tietyt ehdot täyttävä hakija: Valviran (Terhikki, Julki Suosikki) rekisterissä (tarkistetaan ennen kutsua) tai alan opiskelija, jolla on vaadittavat opintopisteet tai -viikot sekä hoitoalan harjoittelu suoritettuna.

Työntekijät perehdytetään Tietosuojaohje/sitoumukseen ja Salassapito- ja vaitiolovelvollisuuden toteuttamiseen. Kohdennettua rekrytointia ja sijaisrekisteriä ohjaa Kuntarekryn rekisteriseloste, jota kaikki järjestelmää käyttävät organisaatiot noudattavat.



<http://www.kuntarekry.fi/TietoaKuntarekrysta/Yhteystiedot/tietoturva/Sivut/Default.aspx>

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

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

Kaikkien työntekijöiden tulee käydä tietoturvakoulutus. Kuopion kaupungilla on käytössä Navisec Flex

- tietoturvaoppimisympäristö. Työntekijöiden tulee vuosittain suorittaa hyväksytysti Navisec Flex –tietoturvatesti, josta saatu todistus luovutetaan esimiehelle, lisäksi testin tulokset tallentuvat Navisec Flex –ohjelmaan.

Koulutus- ja testiympäristöön kirjaudutaan Kuopion kaupungin intranetin kautta.

- Työntekijöille on yhteinen perehdytysuunnitelma, jossa on tärkeimmät tiedot uutta työntekijää ja opiskelijoita varten ja joihin uusi työntekijä/opiskelija perehdytetään. Perehdytyksessä huomioidaan asiakastyö, asiakastietojen käsittely, tietosuoja sekä omavalvonta.

Lyhytaikaisille sijaisille on työn suoriutumisen tueksi laadittu perehdytyslista.

Työntekijä sitoutuu noudattamaan Kuopion kaupungin perusturvan ja terveydenhuollon palvelualueiden tietosuoja- ja tietoturvaperiaatteita sekä järjestelmän käyttäjien sitoumusta.

Kunta HR-järjestelmää mitä käytetään perehdytyksen tukena ja kehityskeskustelun pohjana.

b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

Henkilöstön tulee täyttää sosiaalihuollon henkilöstölle asettamat kelpoisuusehdot.

Osaamiskartoituksilla seurataan henkilökunnan koulutustarpeita ja täydennyskoulutusta järjestetään sen mukaisesti. Yksiköissä on koulutussuunnitelma, joka päivitetään vuosittain yksikön koulutustarpeiden mukaisesti. Henkilöstö kirjaa koulutuksensa sähköiseen henkilöstötietojärjestelmään (ESSI), jonka perusteella esimies seuraa koulutus päiviä henkilö ja työyhteisötasolla. Kaupungilla on yhteinen ohjeistus täydennyskoulutuksen toteuttamisesta.

Toimitilat

Tiimi- ja sosiaalityötila on henkilöstön käytössä tauoille ja toimistotöihin. Tiloissa ei tehdä asiakastyötä. Savotalon toimintakeskuksen tiimi kolmessa on osittain asiakastyötä henkilöstön taukotilassa.

Yleisten tilojen ja ryhmätilojen siivouspalveluja toteuttaa Servica.

Teknologiset ratkaisut



Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla hälytys- ja kutsulaitteilla. Henkilökunnalla on käytössä hälytysnappi vartijan paikalle hälyttämiseksi. Asiakkailla on inva-wc:ssä kutsulaite. Kulunvalvonnasta on sovittu asiakkaan ja/tai hänen asioistaan vastaavan henkilön kanssa itsemäärämisoikeussuunnitelmassa.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

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). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, seisomatelineet, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Apuvälineiden hankinta ja huolto tapahtuvat apuvälinelainaamon kautta (pyörätuolit, rollaattorit, erikoissängyt, turnerit, siirtolaitteet). Laitteiden käytön ohjaus ja neuvonta tapahtuvat apuvälinelainaamosta. Erikoissängyt, sähköpyörätuolit ja siirtolaitteet hankitaan erillisen hakemuksen perusteella kuntoutustyöryhmän kautta (toimintakeskuksiin on hankittava omat).

Verensokeri mittareiden hankinta ja huolto tapahtuvat ISLABin kautta.

Kuume- ja verenpainemittareiden huolto tapahtuvat Istekin huollon kautta.

Asiakkaiden kuulolaitteet ja silmälasit ovat henkilökohtaisia tavaroita, joiden kunnosta ja huollosta vastaa asiakas itse.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön nimetty vastuuhenkilö: jonna.kankkunen@kuopio.fi p. 044 718 1891

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Rekistereiden tietojenluovutus/ kieltolomakkeet löytyvät Kuhasta alla olevasta linkistä.

Suostumus pyydetään asiakassuhteen alkaessa, kun asiakkaan tietoja viedään asiakasjärjestelmään, suostumus merkitään järjestelmään ja allekirjoitettu suostumus tallennetaan asiakkaan aktiin ja arkistoidaan.

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

Kanta suostumus lomakkeet löytyvät Kuhasta tästä linkistä. Kanta-suostumukset toimitetaan keskusarkistoon omana kokonaisuutena.

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



Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä 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 ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten 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. Laatimalla 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.

Päivä- ja työtoiminnan (päiväaikaisen toiminnan) henkilöstö käyttää Pegasos-tietojärjestelmää. Asiakastietoja saa käsitellä vain se, joka on hoitosuhteessa asiakkaaseen. Jokaisella terveydenhuollon ammattihenkilöllä on toimikortti, jolla kirjaudutaan potilastietojärjestelmään. Esimies vastaa asianmukaisten tunnusten tilaamisesta ja poistamisesta. Jokainen työntekijä on tietoinen salassapitovelvollisuudesta.



Kaupungilla on käytössä Navisec-tietoturvatesti, johon henkilökunta on veloitettu osallistumaan kerran vuodessa.

Päivä- ja työtoiminnassa noudatetaan Kuopion kaupungin tietoturvarikkomuksista 17.3.2014 tehtyä ohjeistusta: Tietoturvarikkomusten käsittely, tulkinta ja seuraamuskäytännöt (liite 1).

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

Tietosuojakoulutus annetaan kaikille työntekijöille. Työntekijät suorittavat netissä kanta.fi ja navisec- tietosuojakoulutukset ja testit. Testin tulokset säilytetään esimiehellä.

Kuopion kaupungilla on yhteinen tietojenkäsittelysuunnitelma ja tietosuojaohje.

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

Tietosuojakoulutus annetaan kaikille työntekijöille. Työntekijät suorittavat netissä kanta.fi ja Navisec- tietosuojakoulutukset ja testit. Testin tulokset säilytetään esimiehellä. Kuopion kaupungilla on yhteinen tietojenkäsittelysuunnitelma ja tietosuojaohje.

Yksikön rekisteriseloste on julkisesti nähtävissä yksikön ilmoitustaululla.

Tietosuojavastaava

Päivi Kupila 044 718 6103, paivi.kupila@kuopio.fi

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkaan tuen tarpeiden arviointia vahvistetaan (RAI).
Virtuaalista päivätoiminnan ohjausta kehitetään edelleen.
Asiakkaan käyttöön hankitaan virtuaaliseen päivätoimintaan liittyviä laitteita.
Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja IMO-työryhmässä työskentely.
Tiimien välistä yhteistyötä kehitetään ja osaamista vahvistetaan (yhteisöllisyys).
Avotyötoiminnan uudelleen organisointi (avotyötoiminnasta palkkatyöhön tai toimintakeskuksen työtoimintaan).

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys

Kuopio 14.9.2021

ALLEKIRJOITUS



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

Laura Eskanen
vammaispalvelupäällikkö

Eija Väisänen
palveluesimies

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