



Perhe- ja sosiaalipalvelut

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA Aikuissosiaalityö

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	3
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	6
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	6
4.2.1 Asiakassuunnitelma.....	7
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	7
4.2.3 Asiakkaan osallisuus	8
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	9
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	9
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	9
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	10
4.4.1 Henkilöstö.....	10
4.4.2 Toimitilat.....	12
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	12
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	13
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	14
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	14
11 LÄHTEET	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Toimintayksikön nimi Perhe- ja sosiaalipalvelut, aikuissosiaalityö (sis. mielenterveys- ja päihdetyö)	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Liedon kunta, Härkätien sosiaali- ja terveyspalvelut, PL 24, 21421 Lieto	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Sosiaalihuollon palvelut työikäisten, päihdehuollon ja lapsiperheiden palvelutehtävissä	
Toimintayksikön katuosoite Kirkkotie 13, Hyvättyläntie 12	
Postinumero 21420	Postitoimipaikka Lieto
Toimintayksikön vastaava esimies Johtava sosiaalityöntekijä Emmi Lehtovuori Perhe- ja sosiaalipalvelujohtaja Paula Laukamo	Puhelin 050 4316984
Sähköposti paula.laukamo@lieto.fi emmi.lehtovuori@lieto.fi	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Turun seudullisessa kilpailutuksessa hyväksytyt mielenterveys- ja päihdepalveluiden asumispalvelut, Parasta palvelua.fi hyväksytyt lapsiperheiden kotipalvelun tuottajat, eri Varsinais-Suomen järjestöjen palvelut	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

<p>Perhe- ja sosiaalipalvelut tukevat yksilöiden ja perheiden itsenäistä suoriutumista ja turvallisuutta järjestämällä perheille ja yksilöille tarvittavia tukitoimia ja palveluja mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Palvelut järjestetään yhteistyössä muiden tulosalueiden, hallintokuntien, järjestöjen ja yksityisten palveluntuottajien kanssa.</p> <p>Aikuissosiaalityö vastaa aikuisväestön sosiaalihuoltolain mukaisista palvelutarvearvioista ja täytöntöönpanosta, pakolaisten vastaanotosta, täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisestä, pitkäaikaistyöttömien aktivointisuunnitelmista, mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden sosiaalityöstä ja sosiaalisesta kuntoutuksesta, vanhusväestön ja terveyskeskuksen sosiaalityöstä, virka-aikaisesta sosiaalipäivystyksestä sekä muista viranomaisyhteistyötä edellyttävistä sosiaalihuollon tehtävistä. Koko perheen tilanne otetaan huomioon ja sosiaalityön ammatillista osaamista hyödynnetään asiakkaan tarpeen mukaan. Sosiaalihuollon asiakkaalle nimetään asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö tai mikäli on asiakkaan palvelukokonaisuuden kannalta perusteltua, omatyöntekijä voi olla terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 2 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö. Erityistä tukea tarvitsevan henkilön omatyöntekijän tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän työntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu sosiaalityöntekijä</p> <p>Aikuissosiaalityöllä ja muilla sosiaalipalveluilla varmistetaan työikäisten aikuisten mahdollisuudet huolehtia itsestään ja perheestään.</p> <p>Arvot ja toimintaperiaatteet</p> <p>Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.</p>

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

Perhe- ja sosiaalipalveluiden vastuualueella asiakaslähtöisyyttä vahvistetaan siten, että lapset huomioidaan aina aikuisten palveluissa ja aikuiset lasten palveluissa. Kiireellisyysarvio tehdään välittömästi ja toimitaan tehdyn arvion mukaan. Sosiaalihuoltolain mukaiset palvelutarpeen arviot toteutetaan kolmen kuukauden aikana. Toimiva kumppanuus peruspalveluiden kanssa edellyttää toimivaa yhteistyötä. Palvelut järjestetään kotiin vietävinä kunnan omina palveluina ja varhaisen tuen palveluina. Perhe- ja sosiaalipalvelut tukevat yksilöiden ja perheiden itsenäistä suoriutumista ja turvallisuutta järjestämällä perheille ja yksilöille tarvittavia tukitoimia ja palveluja mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Palvelut järjestetään yhteistyössä muiden tulosalueiden, hallintokuntien, järjestöjen ja yksityisten palveluntuottajien kanssa. Palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta helpotetaan antamalla kuntalaiselle palvelulupaus tapaamisen järjestämiseksi viikon sisällä.

Laatupolitiikka ja Liedon kunnan arvot tarkoittavat ja näkyvät aikuissosiaalityössä seuraavasti:

Asiakaslähtöisyys tarkoittaa asiakkaan tarpeista ja toiveista lähtöisin olevia ratkaisuja. Asiakkaita kohdellaan tasapuolisesti ja yhdenmukaisesti. Asiakkaan kuulluksi tulemisen kokemus ja se, että työntekijä perehtyy asiakkaan tilanteeseen, näkyy siinä, että asiakkaalle tehdyt päätökset perustuvat aina yksilölliseen harkintaan ja päätökset perustellaan siten, että asiakas ymmärtää päätösten ratkaisut. Asiakasta ohjataan hänen oikeuksistaan ja siitä, mihin hän voi tarvittaessa valittaa päätöksestä. Asiakkaalle annetaan lupaus asian hoitamisesta. Asiakastapaamiset pyritään järjestämään asiakkaan toiveet huomioiden ja järjestetään kotiin suuntautuvia tapaamisia ja palveluita. Myönteinen palveluasenne tarkoittaa sitä, että varmistetaan, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun ja ollaan yhteydessä siihen tahoon, joka osaa asiakasta auttaa. Asiakasta ohjataan tarvittaessa oikealle taholle palveluita saamaan. Arvostava kohtaaminen vaatii kuuntelua aina, mutta etenkin tilanteissa, joissa asiakas kokee, että häntä on kohdeltu väärin tai hänen tarpeisiinsa ei ole vastattu.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

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

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskit voidaan luokitella seuraavasti:

- Strategiset riskit
- Varoja ja omaisuutta koskevat riskit
- Henkilöstö- ja osaamisriskit
- Laillisuusriskit ja hyvän hallinnon vajeet
- Tieto- ja IT-riskit
- Toiminnan ohjauksen ja päätöksentekoinformaation riskit
- Laiteturvallisuus
- Potilas- ja asiakasturvallisuusriskit

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 epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Vuosittaisella vaarojen arvioinnilla tunnistetaan mahdolliset vaaratilanteet ennakolta. Johdolla on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan.

Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko yksikön henkilökunnalta. Henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämisestä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Työntekijät osal-

listuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu jatkuva arviointi. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Työntekijä huomioi asiakaskohtaisesti mahdolliset vaaratilanteita aiheuttavat asiat ennakoita.

Henkilökunnalle järjestetään palo-, pelastus- ja turvallisuuskoulutusta sekä ensiapukoulutusta säännöllisesti. Tiedot näistä löytyvät Sinetistä. Riskien hallintaan liittyy työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttäminen yksikön toimintaan. Henkilökunta pyrkii ennakoidaan asiakaskohtaisia vaaratilanteita ennakoita.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- pelastussuunnitelma
- työnsuojelun toimintaohjelma
- lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma
- mielenterveys- ja päihdesuunnitelma
- Sosiaali –ja terveystieteiden riskienhallintasuunnitelma

Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Riskejä tunnistetaan päivittäin, itsearvioinneissa vuosittain sekä toimintojen olennaisesti muuttuessa. Työntekijä huomioi asiakastyössä mahdolliset vaaratilanteet ennakoita. Työntekijät ovat aktiivisia toimijoita riskien tunnistamisessa jatkuvan palautteen antamisen kautta.

Työntekijä tiedottaa uhkaavan asiakkaan tilanteessa muita työntekijöitä mahdollisesta vaarasta, pyytää tarvittaessa vahtimestarin paikalle tai virka-apua poliisilta. Sosiaalityöntekijällä on mahdollista ottaa mukaan Virve-puhelin ennakoita uhkaavaksi arvioituissa kotikäynneissä. Työparityöskentely on ehdotonta kotikäynneillä, joissa arvioitu riskien olemassaolo on tunnistettu. Työntekijä ilmoittaa tilanteesta kotikäynnistä esimiehelle. Henkilöstöllä on mukana oma työpuhelin kotikäynneillä. Asiakastyössä pyritään työparityöskentelyyn, silloin kun se on asiakkaan edun mukaista.

Jokainen uusi työntekijä käy sähköisen tietoturvallisuuden peruskurssin. Työnsuojelu järjestää säännöllisesti turvallisuuteen liittyvää koulutusta. Koulutuksissa painotetaan henkilöstön osaamisen kehittämistä liittyen oikeisiin toimintatapoihin riskitilanteissa (palotilanteet, evakuointi, ensiapu, itsepuolustus). Työnsuojelu ja työterveydenhuolto tekevät kartoituskäyntejä säännöllisesti ja tarvittaessa.

Henkilöstön osaamista kehitetään koulutusten avulla. Henkilöstöllä on mahdollisuus tarvittaessa pyytää koulutusta, joka tukee perustyötä ja asiakkaan oikeuksia. Koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain ja sen toteutumista seurataan

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Käytössä ovat Varhaisen tuen malli työhyvinvoinnin edistämiseksi, Työtaturmien ja -tautien ilmoitukset, toimintamalli häirinnän ja epäasiallisen kohtelun poistamiseksi, Hai Pro työturvallisuusilmoitus, sisäilmailmoitukset, päihdeohjelman mukainen menettelytapa sekä väkivaltatoimintamalli. Mallit ja ohjeet ovat Sinetissä.

Havaitessaan palvelun laadussa epäkohdan tai riskin työntekijä saattaa salassapitosäännösten estämättä asian esimiehen tietoon (Sosiaalihuoltolaki 48 §). Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta toimialajohtajalle. Esihenkilö käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma asiakkaalle, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Riskien käsitteleminen

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

Vaara- tai uhkatilanteista työntekijä tekee aina Hai Pro työturvallisuusilmoituksen, joka menee työnsuojeluun, työterveyshuoltoon sekä esihenkilölle. Nämä tahot ryhtyvät tarvittaviin toimenpiteisiin ja seuraavat vaara- ja uhkatilanteisiin johtavia syitä sekä määrää. Haittatapahtumista keskustellaan työntekijöiden kanssa. Erikseen on arvioitava, miten kyseessä oleva haittatapahtuma tai riski käydään läpi asiakkaan kanssa. Vaara- tai uhkatilanteet käsitellään työterveyshuollossa ja tarvittaessa työohjauksessa sekä järjestetään kriisiapua asianosaisille. Tavoitteena on tarjota työntekijälle työolosuhteet, jossa riskit on ennakoita ehkäisty ja taata asiakkaille hyvää asiakaspalvelua turallisessa ympäristössä.

Korjaavat toimenpiteet

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

<p>Aikuissosiaalityössä esihenkilö käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Laatupoikkeama käsitellään ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin. Yhdessä yksikön henkilöstön kanssa arvioidaan, miten jatkossa toimitaan, jotta voidaan ehkäistä vastaavan tilanteen syntyminen. Asia käsitellään tiimi- ja työpaikkakokouksissa. Tarvittaessa työntekijöille järjestetään kriisiluonteinen työnohjaus. Lisäksi ollaan tarvittaessa yhteydessä työterveyshuoltoon, työsuojeluun ja poliisiin.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille? Toimintatapojen muutoksista informoidaan työntekijöitä välittömästi. Ilmoituskanavina toimivat perhe- ja sosiaalipalvelujen johtoryhmä, tiimipalaverit ja sähköiset tiedotuskanavat. Tarvittaessa muulle henkilökunnalle ja eri yhteistyötahoille tiedotetaan muutoksista joko suoraan tai kunnan nettisivujen kautta. Tarvittaessa muutoksista laaditaan tiedote asiakkaille, läheisille, yhteistyökumppaneille ja verkostoille. Kaikki muistiot tallennetaan p:asemalle kokousmuistioihin.</p>

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p>Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun? Toimialajohtaja Krista Ryödi, vs. perhe- ja sosiaalipalvelujohtaja Paula Laukamo, aikuissosiaalityön vastualueen työntekijät</p>
<p>Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Perhe- ja sosiaalipalvelujohtaja Paula Laukamo 050 4316 984</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p> <p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä? Omavalvontasuunnitelma on osa laadunhallintajärjestelmää ja perehdytystä. Suunnitelma tarkastetaan kerran vuodessa talousarvion yhteydessä ja toiminnan muuttuessa. Muutokset käydään läpi perhe- ja sosiaalipalvelujen johtoryhmässä sekä tiimissä.</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</p> <p>Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</p>
<p>Omavalvontasuunnitelma on nähtävänä sosiaaliosaston ja Sarastuksen ilmoitustaululla ja kunnan kotisivuilla.</p>

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<p>4.2.1 Palvelutarpeen arviointi</p> <p>Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaumus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.</p>
<p>Asiakkaalla on oikeus sosiaalihuoltolain mukaiseen palvelutarpeen arviointiin. Palvelutarpeen arviointi aloitetaan seitsemän arkipäivän aikana ja saatetaan loppuun kolmen kuukauden määräajan kuluessa. Määräaikoja seurataan asiakastietojärjestelmästä kerättävällä tilastotiedolla. Palvelutarpeen arvioinnissa hyödynnetään erilaisia arviointimenetelmiä ja lomakkeita. Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä perheen, palvelutarpeesta ilmoittaneen viranomaisen ja tarvittavan verkoston kanssa. Palvelutarpeen arvioinnista annetaan asiakkaalle kirjallinen yhteenvedo.</p>

Arviointia tehtäessä asiakkaalle selvitetään hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja muut seikat. Selvitys annetaan siten, että asiakas ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Arviointia tehtäessä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otetaan huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Erityistä huomiota kiinnitetään lasten ja nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Läheisverkoston kartoittaminen on keskeinen osa palveluntarpeen arviointia ja asiakassuunnitelmaa. Läheisverkoston kartoittamisen voi tehdä ilman asiakkaan suostumusta vain, jos asiakas on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään ja turvallisuudestaan ja tieto on välttämätön palvelutarpeen selvittämiseksi tai tieto on tarpeen lapsen edun vuoksi. Läheiskartoituksen yhteydessä selvitetään tarvittaessa omaisten ja läheisten mahdollinen tuen tarve. Palvelun tarvetta arvioitaessa otetaan huomioon myös asiakkaana olevan lapsen tai asiakkaan hoidossa tai huollossa oleva lapsen huolenpidon, terveyden, kehityksen tai hyvinvoinnin vaarantuminen, erityisen tuen tarve ja asiakasperheen toimintakyvyn heikentyminen. Palveluissa jo olevien palvelutarvetta arvioidaan jatkuvana prosessina. Kaikille asiakkaille tehdään asiakassuunnitelmat, ellei suunnitelman tekeminen ole ilmeisen tarpeeton. Lain määräaikojen noudattamista seurataan kuukausittain omavalvonnalla

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?
Palvelutarpeen arviointi tehdään aina asiakkaan tarpeista käsin tarvittavalla kokoonpanolla. Asiakkaan omaiset ja läheiset sekä muut toimijat kutsutaan tarvittaessa verkostopalaveriin. Heidän näkemyksensä ja mielipiteensä kirjataan yhteenvetoon.

4.2.1 Asiakassuunnitelma

Asiakassuunnitelmat laaditaan Sosiaalihuoltolain (39 §) ja Lastensuojelulain (30 §) mukaisesti.

Palvelutarpeen arviointi toimii asiakassuunnitelman pohjana. Asiakkaan kanssa laaditaan asiakassuunnitelma, ellei se ole ilmeisen tarpeeton. Asiakassuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmä Pro Consonaan ja tarkastetaan tarvittaessa, vähintään vuosittain. Tehtyjen asiakassuunnitelmien määrää seurataan asiakastietojärjestelmästä kerättävällä tilastotiedolla.

Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan, tuen tarve, palvelut ja muut tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan, sekä arvioitu aika, jonka kuluessa tavoitteet pyritään toteuttamaan. Asiakassuunnitelmaan kirjataan asiakkaan näkemys, toivomukset ja mielipiteet tarvittavista palveluista ja tukitoimista. Myös asianomaisten eriävät näkemykset tuen tarpeesta ja palvelujen sekä muiden tukitoimien järjestämisestä kirjataan perusteluineen. Asiakkaan näkemystä selvitetäessä tulee huolehtia asiakkaalle soveltuvasta kommunikaatiokeinoista tai tulkkauspalvelujen käytöstä. Asiakassuunnitelmaan kirjataan omatyöntekijä ja vastuuhenkilö sekä vastuunjako eri yhteistyötahojen kesken. Samoin siihen kirjataan suunnitelman toteutumisen seuranta ja arviointi.

Miten asiakassuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Asiakassuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan, hänen läheistensä ja muiden toimijoiden kanssa ja heidän näkemyksensä ja mielipiteensä kirjataan aina suunnitelmaan. Kirjallinen suunnitelma lähetetään asiakkaalle. Asiakas voi halutessaan ehdottaa korjauksia tehtyyn kirjalliseen asiakassuunnitelmaan. Sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan selkeällä dokumentoinnilla varmistetaan se, että asiakas on ymmärtänyt suunnitelman sisällön ja tavoitteet. Palveluntuottajien kanssa tehdään erilliset sopimukset, johon kirjataan palvelun käyntimäärät, kestot ja työn tavoitteet. Kyseiset palvelut kirjataan asiakassuunnitelmaan.

Asiakkaan, perheen ja yhteistyökumppaneiden kanssa pidetään säännöllisiä seurantapalavereita, joissa tarkistetaan asiakassuunnitelmassa kirjattujen toimenpiteiden toteutumista, laatua ja vaikuttavuutta. Sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja vastaa asiakasprosessista ja huolehtii yhteydenpidosta asiakkaaseen, eri toimijoihin ja palveluntarjoajiin. Näin varmistetaan asiakassuunnitelman toteutuminen.

4.2.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

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

Asiakas ja hänen perheensä on osallinen oman tilanteensa selvittämisessä alusta alkaen. Heille tarjotaan palveluita tarvelähtöisesti. Asiakkaalle selvitetään riittävät tiedot hänen oikeuksistaan ja siitä, mihin palveluihin hänellä on oikeus ja minkälaisia

<p>velvollisuuksia hänellä mahdollisesti on. Hänen valinnan vapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan. Asiakkaan mielipide selvitetään ja kuullaan, ja se huomioidaan palveluiden järjestämisessä.</p>
<p>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt</p> <p>Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohteisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Tilanteissa toimitaan aina lainsäädännön ja kunnan hallintosäännön nojalla.</p>
<p>Asiakkaan asiallinen kohtelu</p> <p>Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämistä vastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä reagoidaan aina epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.</p> <p>Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?</p> <p>Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunta kunnioittaa asiakasta ja hänen elämäntilannettaan. Henkilökunta tukee asiakasta ja hänen osallistumistaan omien palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakasta kohdellaan asiallisesti, itsemääräämisoikeutta tukien.</p> <p>Jos asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua, asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaalihuollon johtavaan viranhaltijaan. Esihenkilön tehtävänä on puuttua asiaan keskustelemalla alaisensa kanssa tilanteesta. Tämän jälkeen asianomaiset keskustelevat tapahtuneesta ja pyrkivät selvittämään asian keskenään. Tarvittaessa järjestetään neuvottelu asiakkaan kanssa. Mikäli huomataan korjattavia asiavirheitä toiminnassa, ne korjataan omalla oikaisulla tai muutetaan toimintatapoja. Jos asiakas haluaa tehdä kirjallisen muistutuksen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai kantelun aluehallintoviranomaiselle, hän voi halutesaan käyttää sosiaaliasiain miehen palvelua apuna.</p>
<p>4.2.3 Asiakkaan osallisuus</p> <p>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</p> <p>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.</p> <p>Palautteen kerääminen</p> <p>Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?</p> <p>Asiakaspalautetta saadaan sekä suullisesti että kirjallisesti. Eri asiakasryhmille tehdään asiakaskyselyt säännöllisesti kolmen vuoden välein. Kunnantalon ulko-oven vieressä on lukollinen postilaatikko, johon voi jättää sosiaalitoimistoon tulevaa postia. Asiakkaiden suullinen palaute kirjataan tarvittaessa ja käsitellään ensisijaisesti tiimin kokouksessa. Myös sähköinen palautejärjestelmä on kunnan nettisivuilla käytettävissä. http://www.lieto.fi/Asiointi ja neuvonta/Palaute. Mielenveys- ja päihdeyksikön tiloissa sähköinen Roidu-palauttejärjestelmä asiakaspalautteen keräämiseksi.</p> <p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p> <p>Valitukset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä keskustelemalla ja neuvottelemalla asianosaisten kanssa. Asiakkaan kanssa palaute käsitellään keskustelemalla tai antamalla kirjallinen vastaus. Toiminnassa mahdollisesti huomattavat epäkohdat korjataan joko heti (esim. asiakasturvallisuuteen liittyvä) tai suunnittelua vaativissa tilanteissa suunnitelman mukaan (esim. toiminnan ja talouden suunnittelun yhteydessä). Tarvittaessa asia menee sosiaali- ja terveystalokunnan käsitteilyyn. Käytettävissä on myös muut viralliset muutoksenhakutahot. Toimintaa parannetaan näistä saatujen kokemusten perusteella.</p>

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömyydellä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikön vastuuhenkilö tai johtava viranhaltija

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

OTM Kati Lammi Oy Vasso Ab, Verkatehtaankatu 4 20100 Turku, p.050 559 0765, kati.lammi@vasso.fi

- neuvoo asiakasta sosiaalihuollon lainsäädännön soveltamisessa
- avustaa muistutusten ja kanteluiden tekemisessä
- tiedottaa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteutumiseksi

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

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käsitellään viivytyksettä, kuitenkin vähintään 30 pv kuluessa. Muistutuksen johdosta pyydetään selvitystä työyksiköltä/työntekijältä tapahtuneesta. Tulosalueen esimies valmistelee vastauksen mahdollisine toimintatavan korjauksin. Kantelu käsitellään viivytyksettä, kuitenkin viimeistään 30 pv kuluessa aluehallintoviranomaiselta saapuneesta selvityspyynnöstä. Kantelun kohteena oleva työyksikkö / työntekijä antaa oman selvityksensä asiasta tulosalueen esihenkilölle, joka arvioi mahdolliset, tarpeelliset korjaustoimenpiteet sekä valmistelee lausunnon toimialajohtajan allekirjoitettavaksi ja toimitettavaksi aluehallintoviranomaiselle.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

30 pv

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen
Palvelutarpeen arvioinnin ja asiakasprosessin aikana ollaan asiakkaan suostumuksella yhteydessä muihin yhteistyötahoihin, joiden piirissä asiakas on ollut. Tavoitteena on asiakkaan hyvinvoinnin, kuntoutuksen ja kasvua tukevan toiminnan tukeminen suunnitelmallisesti yhteistyössä perheen ja muiden toimijoiden kanssa. Sosiaalityöntekijällä on oikeus erityisen perustein hankkia tietoa tai luovuttaa sitä muille viranomaisille, lailliselle edustajalle, yksityiselle henkilölle tai yhteisölle (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 17 §), jos tiedon antaminen on välttämätöntä asiakkaan sosiaalihuollon tarpeen selvittämiseksi tai sosiaalihuollon toimenpiteen toteuttamiseksi.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Kunnassa on hyvät mahdollisuudet vapaa-ajan viettoon ja harrastuksiin. Niistä tiedotetaan kunnan nettisivuilla.

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

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

Asiakkaan suostumuksella tehdään yhteistyötä muiden tarvittavien viranomaistahojen kanssa. Asiakkaan edun vaatiessa yhteistyötä tehdään ilman suostumusta, mikäli viranomainen katsoo sen olevan välttämätöntä ja asiakkaan edun mukaista. Yhteistyötä toteutetaan yhteisissä verkostopalavereissa, jolloin asiakas itse on mukana. Aikuissosiaalityö osallistuu ja järjestää säännöllisesti erilaisia sektorirajojen yli koottuihin viranomaisneuvotteluihin, joissa tiedotetaan ja linjataan yhteisiä toimintakäytäntöjä.

Ostopalveluna tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

Lieto on mukana Turun seudun kilpailutuksessa ja käyttää siinä hyväksytyjä asumispalveluita tuottavia yksiköitä. Kilpailutuksessa hyväksytyt palvelutuottajat käytetään tarvittaessa, jos kunnan palveluista ei löydy sopivaa palvelua. Kilpailutuksen jälkeen Liedon kunta tekee kaikkien hyväksytyjen palvelujen tuottajien kanssa puitesopimukset. Lisäksi tehdään asiakaskohdattaiset sopimukset. Sopimuksessa tulee olla tarkoin määritelty, mitä palvelua ostetaan, mihin tavoitteisiin pyritään, työskentelyn aika ja irtisanomisaika. Palveluista vastaa asiakkaan vastuutyöntekijä ja hän seuraa palveluiden laatua, toteutusta ja tavoitteisiin pääsemistä seurataan säännöllisesti palveluntuottajan kanssa. Suorahankinta tai kilpailutuksen ulkopuolelta hankittu palvelu, on hankintalain 67 §:n mukaan sallittu EU-kynnysarvot alittavissa yksittäisissä sosiaali-, terveys- tai koulutuspalvelujen hankinnoissa, jos perinteinen kilpailuttaminen tai toimittajan vaihtaminen olisi ilmeisen kohtuutonta tai erityisen epä-tarkoituksenmukaista asiakkaan kannalta merkittävän hoito- tai asiakassuhteen turvaamiseksi. Mikäli kilpailutuksen ulkopuolella olevia palveluita käytetään, se pitää pystyä perustelemaan hankintaa arvioitaessa.

Valvontakäyntejä tehdään aina ennen asiakkaan sijoittamista kyseiseen palveluun, mikäli ei ole kyse kiireellisestä asiasta. Tavoitteiden toteutumisen seurannan kautta varmistuu myös palveluiden sisältöön, laatuun ja turvallisuuteen liittyviä asioita. Palvelusuunnitelman tarkastuksen yhteydessä arvioidaan myös sitä, onko kyseinen palvelu asiakkaalle sopiva ja riittävän vaikuttava.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)**Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

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

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

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

Aikuissosiaalityö: 3 sosiaalityöntekijää, 1 sosiaaliohjaaja, esihenkilönä johtava sosiaalityöntekijä

Mielenterveys- ja päihdeyksikkö: 1 sosiaalityöntekijä, 2 kuntoutusohjaajaa, 1 määräaikainen kuntoutusohjaaja, 2 lähihoitajaa, esihenkilönä perhe- ja sosiaalipalvelujohtaja

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Noudatetaan lakia sosiaalialan ammattihenkilöistä (817/2015), jossa määritellään kelpoisuusehdot mm. sosiaalityöntekijöiden, sosiaali- ja kuntoutusohjaajien sekä lähihoitajien osalta. Liedon kunta käyttää rekrytointijärjestelmänä Kuntarekryä. Vaki-tuisen henkilökunnan osalta sosiaali- ja terveyslautakunta käsittelee täyttölupaa, josta päättää kunnanhallitus. Rekrytointiprosessin asiakirjoissa painotetaan kunnan strategisia tavoitteita, työntekijöiltä vaadittavaa osaamista ja taitoja, pätevyysvaati-muksia sekä muita työnantajan odotuksia työntekijän ammattitaidon ja soveltuvuuden suhteen. Rekrytointiprosessi on moni-portainen prosessi, johon osallistuu sähköisen järjestelmän ja haastattelujen muodossa pesopalveluiden johtoryhmän jäseniä ja yksiköiden esimiehiä.

Sijaisten palkkaamisen hoitavat lähiesihenkilöt tai tulosalueen johtaja, riippuen työntekijän tai viranhaltijan asemasta ja sijai-suuden pituudesta. Sijaisten palkkaamista ei käsitellä lautakunnassa tai kunnanhallituksessa.

b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Luotettavuutta ja asiakaslähtöisyyttä korostetaan rekrytointitilanteessa koska työntekijät suorittavat työnsä asiakkaiden ko-tona. Työntekijän on toimitettava hyväksyttävä lääkärintodistus ennen töiden aloittamista.

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 koulu-tuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennys-kouluttautuminen.

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttami-seen.

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulu-tuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa ja omavalvonnassa. Uuden työntekijän perehdytyksessä noudatetaan sosiaali- ja ter-veyspalvelujen perehdyttämisohjetta ja perhe- sosiaalipalveluiden omia perehdytyskäytänteitä.

Työntekijät käyvät yhdessä esimiesten kanssa läpi perehdytysohjelman, jossa on lueteltu hallittavat kokonaisuudet. Jokainen vakituiseen työsuhteeseen, virkaan tai pidempään sijaisuuteen tuleva suorittaa Tietoturvallisuuden peruskurssin, joka löytyy Sinetistä. Käytössä on perehdytysopas, jonka mukaan työpaikan asiat tulevat selvitettyiksi esimiehen toimesta. Tiimin kokouksissa käsitellään yhteisiä asioita. Työntekijä allekirjoittaa vaitiolosopimuksen, joka on voimassa myös sen jälkeen, kun työtehtävä on päättynyt. Esimiehen kanssa käydään keskustelu tietosuoja-asioista ja asiakastietojen käsittelystä. Asia-kasasioissa keskustelua käydään myös tarvittaessa muiden työntekijöiden kanssa.

b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvon-nassa (katso riskinhallinta).

Henkilökuntaa ohjeistetaan lakisääteisestä velvollisuudesta ilmoittaa asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista. Sosiaalihuol-tolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epä-kohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Epäkohdan havaittuaan työntekijän on velvollisuus tiedot-taa asiasta esimiestään.

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

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Perhe- ja sosiaalipalveluiden henkilökunta osallistuu koulutuksiin koulutussuunnitelman mukaisesti. Täydennyskoulutussuun-nitelman ja sen toteutumista seurataan. Koulutukset ovat esimerkiksi Härkätien sosiaali- ja terveyspalveluiden ja kunnan yhteisiä, Varsinais-Suomen alueen eri hankkeiden ja Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiriin tai järjestöjen järjestämiä. Koulu-tusta järjestetään sekä sisäisenä että ulkoisena koulutuksena. Henkilökunta hakee koulutuksiin Populuksen kautta ja koulu-tukset käsitellään tiimipalaverissa.

Koulustiedot henkilöittäin kerätään vuosittain ja toimitetaan henkilöstöpäällikölle. Valtioneuvoston periaatepäätöksen mukaista 3 päivän koulutusvelvoite minimiä vuodessa noudatetaan.

4.4.2 Toimitilat

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

Tilojen käytön periaatteet

Aikuissosiaalityön tilat sijaitsevat kunnantalolla (Kirkkotie 13) toisessa kerroksessa ja Sarastuksessa (Mielenterveys- ja päihdepalvelut, Hyvättyläntie 12).

Asiakastapaamiset järjestetään joko työntekijöiden omissa huoneissa tai kokoustiloissa. Lähes kaikissa asiakastyöhuoneissa on poistumistiet viereiseen huoneeseen sekä hälytyslaitteet. Virve-puhelin on käytössä tarvittaessa.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Oma- ja valvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa.

Henkilökunnalla on käytössä sähköiset kulunvalvontakortit ja Flexim-työajanseuranta. Virve-päätelaite on käytössä päivystävällä työntekijällä. Virve-laitteella on mahdollista tehdä hälytys akuutissa tilanteessa suoraan hätäkeskukseen.

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

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

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

Euroopan unionin yleistä tietosuoja-asetusta (EU 679/2016) sovelletaan henkilötietojen käsittelyyn. Henkilötietoja saa käsitellä ainoastaan tietosuoja-asetuksessa säädetyllä perusteella.

Julkisuuslain 11§:n mukaan hakijalla, valittajalla sekä muulla, jonka oikeutta, etua tai velvollisuutta asia koskee eli asianosaisella on oikeus saada asiaa käsittelevältä tai käsitelleeltä viranomaiselta tieto muunkin kuin julkisen asiakirjan sisällöstä, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Julkisuuslaki 12§ jokaisella on oikeus saada itseään koskeva tieto. Asiakasta pyydetään aina toimittamaan omakätisesti allekirjoitettu asiakirjapyyntö, pyyntö tulee yksilöidä. Tiedon luovuttamisesta vastaa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Luovutettavaan salassapidettavaan asiakirjaan, joka annetaan asianosaiselle, on tehtävä merkintä sen salassapidamisesta ja mihin se perustuu. Asiakkaan asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan on aina ensin luettava itse asiakirjat, joita asiakas on pyytänyt. Mikäli asiakirjoissa on muita henkilöitä koskevia tietoja, on asianosaisia kuultava aina ennen asiakirjojen luovuttamista ja heille on varattava aika tutustua asiakirjoihin. Mikäli asianosainen esimerkiksi vastustaa jonkun asian luovuttamista, mutta sosiaalityöntekijä arvioi, että asiakirja luovutetaan, on perhe- ja sosiaalipalvelu johtajan tehtävä asiasta kirjallinen valituskelpoinen päätös asiakirjojen luovuttamisesta. Perhe- ja sosiaalipalvelujohtaja tekee asiasta asiakkaalle perustellun muutoksenhakukelpoisen päätöksen hallinto-oikeudelle, mikäli pyydettyä tietoa ei anneta. Asiakasasiakirjain 12 §:ssä säädetään asiakaslain 11 §:ssä säädetyin alaikäisen kielto-oikeuden kirjaamisesta. Mikäli alaikäinen asiakas kieltää tietojen luovutuksen lailliselle edustajalleen, on kielto ja sen perusteeksi esitetyt painava syy kirjattava. Jos alaikäisen kielto-oikeus evätään, on asiakasasiakirjaan kirjattava myös ratkaisun perustelut. Alaikäisen kielto-oikeuden käyttöön liittyvien tietojen kirjaaminen pitää tehdä asiakastietojärjestelmään.

Liedon kunnassa on käytössä asiakastietojärjestelmänä Pro Consonaa, OMNI360 ja LifeCare. Käytännön valvonta- ja päivitystarpeita hoitaa ja koordinoi esihenkilön lisäksi vastuukäyttäjät.

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

Henkilöstö perehdytetään asiakastietojen käsittelyyn työ- tai virkasuhteen alussa sekä aina lainsäädännön, ohjeistuksen tai tietojärjestelmän käyttöön liittyvien asioiden muuttuessa. Tiedotusta ja ohjeistusta käsitellään tiimien palaverissa ajoittain. Lokitietoja seurataan satunnaisotantana ja tarvittaessa. Esihenkilö valvoo kirjaamiskäytäntöjä.

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

Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi tietosuoja-asiat ja sitä, mihin tietoihin ja tiedostoihin työntekijällä on oikeus. Eri tiedostojen käyttöä käydään läpi yhdessä esimiehen kanssa.

c) Missä yksikkö on rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?
Tietosuojaseloste säilytetään Härkätien sosiaali- ja terveystieteiden omavalvontasuunnitelmassa ja asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä asiakaskäynnillä.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot
Senja Väänänen, p. 050 5605 745 seija.vaananen@lieto.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Asiakaspalautteita hyödynnetään palveluita kehitettäessä. Valtakunnallisia ohjeistuksia seurataan ja lainsäädännön muutokset huomioidaan palvelutuotannossa. Aikuissosiaalityön prosessikuvaukset on tehty ja niitä päivitetään tarvittaessa vuosittain.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.
Paikka ja päiväys
Lieto, 2.5.2022

Allekirjoitus

Paula Laukamo