



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi:	Kunnan nimi: Äänekosken kaupunki
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2045520-0	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Äänekosken kaupunki/ Sosiaalityö ja työelämään kuntoutumisen palvelut/ Perhetyön yksikkö	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Äänekosken kaupunki, Hallintokatu 4, 44100 Äänekoski	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä sosiaalihuollon palvelut eri asiakasryhmille	
Toimintayksikön katuosoite Kalevankatu 7 A 2	
Postinumero 44100	Postitoimipaikka Äänekoski
Toimintayksikön vastaava esimies Hillevi Suutala	Puhelin 040-7238121
Sähköposti hillevi.suutala(at) aanekoski.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Toiminnan tavoite on työskentely yksilön, perheen ja yhteisön hyväksi päämääränä asiakkaan hyvinvoinnin, voimavarojen ja mahdollisuuksien vahvistaminen perhetyön keinoin. Työ tehdään yhteistyössä sekä aikuis- ja perhepalveluiden, että lastensuojelun kanssa. Toimintamuotoina ovat sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö, tapaamispalvelut, valvotut vaihdot, jälkihuolto sekä lastensuojelun tehostettu perhetyö.

Edistää kuntalaisten sosiaalista kuntoutumista, elämänhallintaa, työllistymistä ja itsenäistä selviytymistä sekä ehkäistä syrjäytymistä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Oikeudenmukaisuus

- Perheenjäsenillä oikeus oman näkemyksensä esilletuomiseen ja kuulluksi tulemiseen omassa asiassaan.
- Perhetyön toimet perustellaan ymmärrettävästi ottaen huomioon asiakkaan ikä ja tilanne. Toimenpiteiden vaihtoehtoista kerrotaan avoimesti ja ymmärrettävästi.
- Yhteistyökumppaneiden kuuleminen tilanteen vaatimassa laajuudessa.
- Tarvittavan tiedon antaminen asiakkaalle asian käsittelystä ja asiakkaan oikeuksista.
- Toimenpiteiden lainmukaisuus ja yhtenevät menettelytavat työntekijästä tai asiakkaasta riippumatta.
- Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaalihuollon ja lastensuojelun palvelua.
- Palvelua järjestetään laissa säädetyn ajan kuluessa.
- Noudatetaan voimassaolevaa lainsäädäntöä ja toimintaohjeita

Tasa-arvoisuus

- Asiakasta kohdellaan loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään.
- Asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu
- Yhteiset toiminnan linjaukset

Innovatiivisuus ja uudistumiskyky

- Työntekijöiden ammattitaidon kehittäminen ja työn vaikuttavuuden arviointi.
- Luovien toimintatapojen kehittäminen.

Kestävä kehitys

- Sähköisten palveluiden kehittäminen
- Yhteistyö eri toimijoiden kesken
- Ennaltaehkäisevä työ
- Taloudellisuus ja harkinta hankinnoissa
- Jatkuva ja ajantasainen dokumentointi

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 virhetointojen 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

Työpaikalla on laadittu toimintaohje vaarojen ja riskien tunnistamisen pohjalta. Väkivallan uhka-toimintaohje löytyy Perhetyön yksikön ilmoitustaululta. Ohje on laadittu turvaamaan hyvää ja sujuvaa yhteistyötä niin asiakkaan, kuin eri yhteistyötahojen kanssa. Ohje on tarkistettu 11/2015 perhetyön tiimissä. Perhetyön yksikössä työntekijöiden ensiapuvalmius perustuu EA1 voimassaolevaan koulutukseen.

Riskinhallinnan työnjako

Perhetyön yksikössä esille tulevat riski- tai uhkatilanteet käsitellään perhetyön tiimissä ja niiden pohjalta muokataan sekä toimintaohjetta että tehdään tarvittavat muut toimenpiteet. Kaikki työntekijät ovat velvollisia ilmoittamaan esimiehelle ilmenevistä uusista riskeistä.

Perhetyön yksikön riskianalyysi on päivitetty 2014 ja 2015

- Päivitys 2016

Riskien tunnistaminen

Perhetyön yksikössä käydään vuosittain läpi vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sitä varten tehdyn kaupungin yhteisen lomakkeen avulla. Sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Työntekijät dokumentoivat riski- ja vaaratilanteet kaupungin ohjeistuksen mukaisesti.

Riskien käsitteleminen

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

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

Epäkohdat, poikkeamat ja riskit käsitellään työpaikkalavereissa ja kriittiset kohdat kirjataan toimintatapojen kehittämiseksi riskien vähentämisen / poistamisen näkökulmasta. Tarvittaessa ohjaus työterveyshuollon palveluihin.

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 seuranta-kirjaukset ja -ilmoitukset. Ohjeistus löytyy työpisteen ilmoitustaululta Väkivallan uhka- toimintaohjeesta.

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

Uhka- ja vaaratilanteista täytetään ilmoitus esimiehelle. Esimies käy asian läpi työntekijän kanssa ja ohjaa tarvittaessa esim. työterveyshuoltoon. Käydään keskustelu tiimissä sekä laaditaan tarvittaessa ennakointisuunnitelma. Ilmoitus työsuojelupäällikölle.

Muutoksista tiedottaminen

Työpaikkalaverit, kirjalliset ohjeet ja sähköpostitiedotteet.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt
Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä perhetyön yksikön henkilökunnan kanssa.
Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?
Omavalvontasuunnitelman laadintaan on osallistuu perhetyön yksikön henkilökunta.
Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:
Perhetyön yksikön esimies Hillevi Suutala, p. 040 7238121
Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)
Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.
Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?
Päivittäminen tapahtuu tarvittaessa, kun toiminnassa tapahtuu sitä vaativia muutoksia
Omavalvontasuunnitelman julkisuus
Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.
Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?
Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä perhetyön yksikössä ja kunnan kotisivulla.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<p>Palvelutarpeen arviointi</p> <p>Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa sekä sosiaalityöntekijän kanssa.</p> <p>Arvioinnin lähtökohdina 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 esim. terveydentilan epävakaus, päihteiden käyttö, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.</p>
<p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</p> <p>Asiakkaan palvelutarve arvioidaan sosiaalihuoltolain / lastensuojelulain ohjeistuksen mukaisesti ja kirjataan palvelutarpeen arviointi lomakkeelle asiakastietojärjestelmään. Palvelutarpeenarviointi tapahtuu yhteistyössä asiakkaan, hänen läheistensä ja tarvittavan verkoston kanssa. Palvelutarpeen arviointi sisältää seuraavat asiakokonaisuudet:</p> <ul style="list-style-type: none">• yhteenveto asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen ja erityisen tuen tarpeesta• sosiaalihuollon ammattihenkilön johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä• asiakkaan mielipide ja näkemys palvelutarpeesta• arvio oman työntekijän tarpeesta
<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?</p> <p>Palvelutarpeen arviointi tapahtuu yhteistyössä asiakkaan kanssa (kotikäynti, toimistotapaaminen, verkostopalaveri tilanteen ja tarpeen mukaan). Lapsen mielipiteen selvittäminen ikätasoisilla työmenetelmillä. Omaiset ja läheiset huomioidaan asiakkaan toiveiden mukaisesti.</p>
<p>Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</p> <p>Asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista.</p>
<p>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>Asiakassuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, läheisverkoston ja tarvittavien yhteistyötahojen kanssa. Suunnitelman laadinnan yhteydessä sovitaan sen seurannasta / tarkistamisesta.</p>
<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</p> <p>Suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään. Suunnitelman seuranta ja tarkistaminen on sovittu.</p>
<p>Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30 §)</p> <p>Kun lapsi on sijoitettu laitoshuoltoon avohuollon tukitoimena tai huostaan otettuna, hänelle laaditaan hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.</p>
<p>Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p>
<p>Asiakkaan kohtelu</p> <p>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</p> <p>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</p>

<p>itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.</p>
<p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</p> <p>Kunnioitetaan asiakassuhteen luottamuksellisuutta ja noudatetaan salassapitoa koskevia säädöksiä. Asiakas on itse osallinen tilanteensa selvittämisestä ja suunnitelman mukaisten toimenpiteiden toteuttamisessa. Asiakasta kuullaan ja hänen mielipiteensä selvitetään. Asiakkaan asioihin puututaan vain siinä määrin, kun se on sosiaalihuollon toteuttamisen näkökulmasta välttämätöntä ja tarpeellista.</p>
<p>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet</p> <p>Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja 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. 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.</p> <p>Noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä.</p>
<p>.</p>
<p>Asiakkaan kohtelu</p> <p>Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Perhetyön yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.</p>
<p>Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?</p> <p>Sosiaalialan eettiset periaatteet huomioidaan työssä: itsemääräämisoikeus, osallistumisoikeus, oikeus tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti ja oikeus yksityisyyteen. Jos asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua, hän voi olla yhteydessä sosiaalityön johtajaan. Esimiehen tehtävä on kuulla asiakasta, puuttua asiaan keskustelemalla ja antamalla ohjeita asian korjaamiseksi. Työntekijä keskustelelee asiakkaan kokemasta epäkohdasta tämän kanssa ja pyrkii selvittämään asian heidän kesken. Asiavirheet toiminnassa oikaistaan. Asiakkaalle tiedotetaan mahdollisuudesta olla yhteydessä sosiaaliamiehen ja mahdollisuudesta tehdä asiaa koskeva muistutus. Asiakkaan kertomista epäkohdista käydään keskustelu työyhteisössä mahdollisten epäkohtien korjaamiseksi.</p>
<p>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. Perhetyön yksikössä aktiivisesti kysytään asiakkaan mielipidettä palvelun laadusta.</p>
<p>Palautteen kerääminen</p> <p>Asiakkaalta pyydetään palautetta asiakkuuden aikana ja sen päättyessä. Asiakastytyväisyyskyselyt. Pyritään käynnistämään asiakasraatitoimintaa.</p>

<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p> <p>Saatu asiakaspalaute käsitellään tiimeissä ja keskustellaan onko tarpeen tarkistaa toimintakäytänteitä sen pohjalta.</p>
<p>Asiakkaan oikeusturva</p>
<p>a) Muistutuksen vastaanottaja Perhetyön esimies / Sosiaalityön johtaja</p>
<p>b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista Sosiaaliamies Eija Hiekka / Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus puhelin 044-2651080 puhelinaika ma-to klo 9-11. Sähköposti: sosiaaliamies(at)koske.fi.</p>
<p>c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero: 029 553 6901. Maistraattien kuluttajaneuvonta palvelee arkisin klo 9 – 15 Kuluttajaneuvonta ei käsittele valtion ja kunnan palveluita koskevia asioita.</p>
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä? Muistutusten käsittelyssä noudatetaan Valviran 21.6.29010 antamaa ohjeistusta. Muistutuksen vastaanottaa sosiaalityön johtaja. Muistutus käsitellään sen kohteen olleiden viranhaltijoiden/ työntekijöiden kanssa ja heiltä pyydetään kirjallinen selvitys asiaan. Asia käsitellään tarvittaessa tiimissä ja huomioidaan työkäytänteissä. Sosiaalityönjohtaja antaa muistutuksen tekijälle kirjallisen vastauksen. Muistutuksen käsittelyaika on asian laajuudesta ja sisällöstä riippuen 1-4 viikkoa.</p> <p>Kantelu tehdään viranomaiselle (AVI) , jonka toimivaltaan kuuluu kantelun kohteena olevan viranomaisen toiminnan valvonta. Kanteluun vastataan aluehallintoviraston antamassa määräajassa. AVIn pyytämän selvityksen/ selityksen antamisesta vastaa sosiaalityön johtaja ja kokoaa siihen tarvittavat vastaukset kantelun kohteena olevilta toimijoilta.</p> <p>Työsuojelu toteutetaan Äänekosken kaupungin työsuojeluohjelman mukaisesti.</p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 1 – 4 viikkoa</p>

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

<p>Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</p>
<p>a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen</p> <p>Huomioidaan asiakkaan yksilöllisessä palvelusuunnitelmassa ja asiakkaan kanssa työskentelyssä.</p>
<p>Toimeentulotuessa ja lastensuojelun avohuollontukitoimenpiteenä voidaan tukea lasten harrastamista.</p>
<p>Asiakassuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät esim. liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.</p> <p>Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?</p> <p>Asiakassuunnitelmassa sovitulla tavoilla.</p>
<p>Ravitsemus</p> <p>Tarvittaessa yhteistyö arjen tuen ja terveydenhuollon kanssa ja ohjaus näihin palveluihin. Asiakkaan palveluohjaus.</p>

<p>Hygieniakäytännöt</p> <p>Tarvittaessa yhteistyö arjen tuen ja terveydenhuollon kanssa ja ohjaus näihin palveluihin. Asiakkaan palveluohjaus.</p>
<p>Terveyden- ja sairaanhoito</p> <p>Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapausten varalta.</p> <p>a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?</p> <p>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</p> <p>Palveluohjaus ja verkostotyö</p> <p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</p> <p>-</p>
<p>Lääkehoito</p> <p>Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuhenkilö.</p> <p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>-</p> <p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> <p>-</p>
<p>Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa</p> <p>Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi 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.</p> <p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?</p> <p>Yhteisissä palavereissa asiakkaan läsnäollessa ja asiakkaan luvalla yhteistyökumppaneiden kanssa tietoa ko asiasta välittäen.</p>

Ostopalveluna hankitut palvelut

Puitesopimukset palvelun oston periaatteista (kilpailutetut lastensuojelun yksiköt) on laadittu. Asiakaskohtaisessa sopimuksessa sovitaan palvelun yksityiskohtaisesta toteutuksesta.

Asiakassuunnitelman toteutusta seurataan sovitusti. Asiakasta tavataan kahden kesken ja häntä kuullaan palvelun toteutumisesta.

Yhteistyö AVI:n ja sijaishuoltoyksikön kanssa yksiköiden tarkatukseen liittyvissä asioissa. Epäkohdista tiedotetaan em. tahoille.

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo - ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhushuoltolain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

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

Perhetyön yksikössä on nähtävillä vuosittain päivitetty toimintaohje : Väkivallan uhka. Toimintaohje löytyy samasta paikasta omavalvonta – lomakkeen kanssa toimipisteen ilmoitustaululta. Ohje kattaa laaja-alaisesti riski- ja uhkatekijät ja perustuu työyhteisössä vuosittain päivitettävään riskianalyysiin. Ohjeistus koskee kaikkia seuraavia toimipisteen tehtäväkokonaisuuksia:

Tapaamispalvelut
Valvotut vaihdot
Palvelutarpeen arviointi
Perhetyö
Tehostettu perhetyö
Jälkihuolto

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettavat: sosiaalihuoltolaki, lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Perhetyön yksikössä työskentelee seitsemän perhetyöntekijää sekä esimies. Samassa tilassa työtä tekevät myös lapsiperheiden kotipalvelun kaksi työntekijää. Sijaisten palkkaaminen on mahdollista palkattomien vapaiden aikana, muutoin vain tilapäisesti todettuun tarpeeseen sosiaalityön johtajan kanssa käydyn tilanteen arvioinnin perusteella.

a) Mikä on yksikön henkilöstön määrä ja rakenne?

Seitsemän perhetyöntekijää ja lähiesimies. Yksikön kanssa samassa toimitilassa työskentelee kaksi lapsiperheiden kotipalvelun työntekijää.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Pääsääntöisesti vain palkattomien vapaiden ajaksi palkataan sijainen.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Seuraamalla työtä tilastojen ja määräaikojen noudattamisen osalta sekä kehityskeskusteluissa ilmi tulevien jaksamiseen liittyvien asioiden seurannalla.

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.

<p>Avoimen tehtävän täyttöön haetaan kaupungin hallintosäännön mukainen täyttölupa. Rekrytoinnissa noudatetaan sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstö kelpoisuudesta annettuja säädöksiä.</p> <p>Kunkin tehtävän osalta arvioidaan lisäksi siihen vaadittavia ominaisuuksia ja osaamista.</p> <p>Vakituiset tehtävät täytetään aina ulkoisen haun kautta ja niistä ilmoitetaan tarpeellisessa laajuudessa Kuntarekryn sivustolla, mol.fi-sivustolla ja kaupungin nettisivulla. Hakemusten perusteella haastatteluun kutsutaan useampi hakija ja haastattelun suorittaa esimiestason viranhaltijat.</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Rekrytoinnissa noudatetaan sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuudesta annettuja säädöksiä.</p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <p>Tehtävään valitun tulee toimittaa rikosrekisterilain 6 §:n 2 mom. mukainen ote rikosrekisteristä mikäli hän työskentelee lasten kanssa.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p> <p>Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä oma-valvonnan 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.</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?</p> <p>Työntekijän perehdyttämisestä laaditaan muistilista, jossa sovitaan vastuut perehdyttämistä työn eri osa-alueilla.</p>
<p>b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?</p> <p>Kehityskeskusteluissa kartoitetaan henkilökohtaiset koulutustarpeet ja toiveet. Tiimeissä käydään läpi yhteenveto esille nousseista koulutustarpeista ja mietitään niiden toteutusta. Talousarvion laatimisen yhteydessä laaditaan vuosittainen osaamisen vahvistamisen tavoitteet. Tavoitteena on 3 koulutuspäivää/ vuosi/ työntekijä.</p>
<p>Toimitilat</p> <p>Perhetyön yksikkö: tapaamispalvelutila, palaverihuone, viisi perhetyöntekijän huonetta sekä lapsiperheiden kotipalvelun huone.</p>
<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Perhetyön yksikön asiakastyöhön tarkoitetuissa työhuoneet ovat tapaamistila sekä palaverihuone. Näiden äänieritys ei ole riittävä, joten siitä huolehditaan tilojen suunnitelmallisella käytöllä. Perhetyön yksikön ulko-ovi on auki klo 7-16 ja yksikön ovet rappukäytävästä ovat aina lukittuina. Asiointi tapahtuu ajanvarauksella.</p> <p>Lastensuojelulla on käytössä kaksi työhuonetta joissa on lisäksi pöytä ryhmätapaamista varten. Työhuoneet on nimetty tietyille työntekijälle, mutta työhuonetta voi käyttää myös muu henkilöstö sen ollessa vapaa. Sosiaalitoimiston aulassa on asiakkaiden odotustila, asiakkaille tarkoitettu tietokone ja lasten leikkitala. Sosiaalitoimiston ulko-ovi on auki 9-12 ja lukittuna 12-16. Oven ollessa lukittuna kukin työntekijä huolehtii omien asiakkaiden sisäänpääsystä. Sosiaalitoimiston oven ollessa suljettuna asiointi tapahtuu vain ajanvarauksella.</p> <p>Työntekijät huolehtivat yhteisten tilojen siisteydestä korjaamalla omat jälkensä ja nimetyn työhuoneen asianmukaisesta siisteydestä.</p>
<p>Miten yksikön siivous on järjestetty?</p> <p>Siivouksen hankinnasta vastaa kaupungin tilapalvelu.</p> <p>Erityistilanteista ja tarpeista ilmoitetaan siivouksen toteuttajalle.</p>
<p>Teknologiset ratkaisut</p> <p>Turvahälytysjärjestelmän toiminta on kuvattu ohjeessa. Jokaisella työntekijällä on käytössä matkapuhelin, joka pidetään mukana kotikäynnillä. Työhuoneen ovi pidetään lukittuina, kun huoneesta poistutaan.</p>
<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</p>

Kaupungintalon vahtimestari vastaa hälytysjärjestelmän järjestelmän toimivuudesta ja testauksesta sosiaalitoimiston tiloissa.
<p>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</p> <p>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.</p> <p>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 täytymisessä 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.</p> <p>Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laitimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p>a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä? Työntekijän perehdytyksessä käydään läpi asiakastietojärjestelmää ja salassapitoa koskevat ohjeet ja määräykset. Asiakastietojärjestelmän käytöstä kertyy lokitiedot.</p>
<p>b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta? Jokaisen työntekijän on suoritettava kerran vuodessa hyväksyttävästi Navisec-tietoturvakoe. Ohjelma kouluttaa keskeisiin tietoturvakysymyksiin.</p>
<p>c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?</p>
<p>d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot Perusturvan taluspäällikkö Anja Männistö puh. 0400-641470</p>

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.

Riskien kartoitus vuosittain perhetyön tiimissä sekä aina uusien riskien ilmenemisen yhteydessä ohjeen tarkistus ajan tasalle.

Asiakaspalautetta hyödynnetään palvelujen kehittämisessä.

Noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä ja valtakunnallisia toimintaa koskevia ohjeita.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Oma- ja ulkovalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys

26.1.2016 Äänekoski

Allekirjoitus

Hillevi Suutala, perhetyön esimies

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten_asiainkäsittelyn_laatusuositus

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

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

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

- Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

- Valviran määräys 4/2010: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

- [Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

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

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tulee voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ylimääräiset tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.