



LAPSIPERHEIDEN SOSIAALITYÖN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	2
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	6
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	6
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	7
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)	8
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	8
4.2.3 Asiakkaan osallisuus	9
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	10
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	10
4.3.2 Ravitsemus.....	11
4.3.3 Hygieniäkäytännöt.....	11
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito	11
4.3.5 Lääkehoito.....	11
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	12
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	12
4.4.1 Henkilöstö.....	13
4.4.2 Toimitilat.....	14
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	15
4.4.4 Terveystuollon laitteet ja tarvikkeet.....	15
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	16
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	17
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	17
11 LÄHTEET	18
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	18

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi:	Kunnan nimi: Naantalin kaupunki
Palveluntuottajan Y-tunnus:	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Naantalin kaupungin lapsiperheiden sosiaalityö, nuorten avohuollon ohjaus, perhetyö ja lapsiperheiden kotipalvelu sekä perheoikeudelliset palvelut	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Naantalin kaupunki, , 21100 Naantali	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Naantaliilaiset lapset ja lapsiperheet	
Toimintayksikön katuosoite Käsityöläiskatu 2, ja Tuulensuunkatu 8	
Postinumero 21100	Postitoimipaikka Naantali
Toimintayksikön vastaava esimies Iiro Pöyhönen	0503458090
Sähköposti iiro.poyhonen@naantali.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	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin. Mikä on yksikön toiminta-ajatus? Naantalin kaupungin lastensuojelun sosiaalityö tuottaa palveluita lapsiperheille, joissa lapset tarvitsevat erityistä suojelua.
--

Toimintaa ohjaa YK:n lapsen oikeuksien sopimus, perustuslaki, sosiaalihuoltolaki, lastensuojelulaki, laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista, hallintolaki, sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annettu laki, asiakastietojen sähköisestä käsittelystä sosiaali- ja terveydenhuollossa annettu laki ja henkilötietolain sekä viranomaistoiminnan julkisuudesta annetun lain säädökset. Näiden lisäksi lastensuojelun sosiaalityö toteuttaa Naantalin kaupunginvaltuuston - kaupunkistrategiaan 2030 ja hyvinvointisuunnitelmaan vuosille 2018 – 2023 kirjatun toimintaperiaatteita.

Lapsen huolenpidosta ja kasvatuksesta ovat ensisijaisesti vastuussa lapsen vanhemmat ja muut huoltajat. Tähän tehtävään heillä on oikeus saada apua ja tukea lastensuojelusta. Lastensuojelun sosiaalityön ensisijainen tavoite on toteuttaa lapsen etua. Lastensuojelua toteutetaan yhteistyössä koko perheen kanssa sekä tarvittaessa yhteistyötä tehdään lapsen läheisten sekä eri viranomaisten kanssa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Lapsiperheiden sosiaalityötä ohjaavat periaatteet ja arvot ovat: lapsen edun toteutuminen, asiakkaan kunnioittava ja tasa-arvoinen kohtelu, asiakaslähtöisyys ja kaikenikäisten asiakkaiden osallisuuden varmistaminen, asiakasturvallisuus sekä lakien ja määräaikaisten noudattaminen. Toimintaa ohjaavat lisäksi lapsiperheiden sosiaalipalveluiden arvot ja toimintaperiaatteet: Asiakaslähtöisyys, Henkilöstön arvostaminen, Kumppanuus muiden toimijoiden kanssa, Vastuullisuus, Taloudellisuus, Laadukkuus, Rohkea aloitteellisuus ja Moniammatillisuus ja Monitoimijuus.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omaavonta 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 virheterähtöisyyden 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.

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 luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. 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 elämisestä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Asiakastyön riskit

- Määräaikaisten noudattamista seurataan viikoittain asiakastietojärjestelmien kautta. Työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelle, mikäli hän ei pysty tekemään tehtävää määräajassa, jolloin neuvotellaan asian hoitamisen vaihtoehtoja esimiehen kanssa.
- Työntekijöiden vaihtuessa huolehditaan asiakastietojen ajan tasalla olemisesta. Asiakkaan siirtyessä palvelulinjalta toiselle, tehdään siirto saattaen vaihtoen yhteisessä neuvottelussa

- o Asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisen ja asiakasturvallisuuden epäkohdat tai niiden uhan havaitseva työntekijä on velvollinen ilmoittamaan viipymättä asiasta/toiminnasta vastaavalle

Toimitiloihin liittyvät riskit

- o Jokaisessa toimipisteessä on pelastussuunnitelma ja työntekijät tietävät kuinka toimitaan mahdollisessa hätätilanteessa.

Kaupungintalon ja virastotalon turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat

- o http://nuutti.naantali.fi/ohjeet-ja-saannot/yleishallinto/Kiinteist/Kaupungintalo_pelastussuunnitelma.pdf

Etätyöpisteiden turvallisuuskäytännöt

- o Toimitiloissa liikkumiseen liittyen huolehditaan, ettei ulkopuolisia henkilöitä pääse tiloihin ilman henkilökunnan läsnäoloa. Henkilökunta käyttää tiloissa liikkueensa henkilökorttia, jolloin voidaan varmistua oikeudesta olla tiloissa. Asiakkaat ilmoittautuvat virastomestarille tullessaan asioimaan kaupungintalolla. Virastotalossa (ns. Pointissa) asioivat pääsevät tiloihin, kun on varmistettu, että vastaanottava työntekijä on paikalla.
- o Tiloihin ja laitteisiin liittyvät haitat/haittatilanteet ilmoitetaan lähiesimiehelle, minkä jälkeen tehdään tarvittaessa yhdessä työterveyshuollon kanssa työpaikkaselvitys.

Henkilöstöön liittyvät riskit

- o Rekrytointiin liittyen noudatetaan Naantalin kaupungin toimintaohjeistusta.
- o Työntekijöiden osaamista ylläpidetään ja vahvistetaan järjestämällä lisä- ja täydennyskoulutusta esimiehen kanssa vuosittain käytyjen kehityskeskustelujen kautta. Osaamisen kehittämiseksi noudatetaan lapsiperheiden sosiaalipalvelujen osaamisen kehittämisen suunnitelmaa.
- o Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään tehdyn perehdytysuunnitelman mukaan.
- o Uusien toimintatapojen käyttöönottoon liittyen järjestetään koulutusta ja ohjausta.
- o Kiusaamisen ehkäisemiseksi ja puuttumiseksi noudatetaan työterveyshuollon ohjeistuksia.

Tietosuojariskit ja asiakastietojen käsittelyyn liittyvät riskit

- o Työntekijöillä ja opiskelijoilla on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset niin tietokoneelle kuin asiakastyössä tarvittaviin asiakastietojärjestelmiin. Työntekijä huolehtii, ettei kukaan muu pysty käyttämään hänen tunnuksiaan.
- o Jokaisesta käynnistä asiakastietojärjestelmässä jää merkintä lokitietoihin, josta voidaan tarkistaa kunkin asiakkaan osalta, kuka tai ketkä ja missä tarkoituksessa ovat hänen tietojensa käsitelleet.
- o Työntekijät perehdyvät Naantalin kaupungin tietosuojaohjeistuksiin.
- o Paperiset asiakirjat säilytetään lukitussa aktikaapissa.
- o Salassa pidettävät tiedot ja asiakirjat säilytetään niin, ettei niitä ole ulkopuolisten mahdollista päästä lukemaan. Työpöydille ei jätetä papereita poistuttaessa huoneesta. Mahdolliset hävitettävät asiakirjat hävitetään tietosuojariskien kautta.
- o Varmistetaan asiakastietojen oikeellisuus ja informoidaan asiakkaita niiden korjaamisen mahdollisuudesta.
- o Sosiaalihuollon arkistonmuodostussuunnitelma on päivitetty viimeksi 2017 (Y:/Säännöt/ARK/Arkistonmuodostussuunnitelmat ja arkistosäännöt). Arkistonmuodostussuunnitelma päivitetään seuraavan kerran vuosina 2019-20, kun sosiaalitoimen osalta siirrytään sähköiseen arkistointiin (Kanta-palvelut).

Henkilötietolain mukaan henkilö voi tarkastaa omat tai huollettavien lasten rekisteritiedot toimittamalla allekirjoitetun pyynnön ja todistamalla henkilöllisyytensä. http://www.naantali.fi/perhe_ja_sosiaali/.

Julkisuuslain mukaan asianosaisella on oikeus salassa pidettäviin asiakirjoihin kirjallisen pyynnön tehtyään. Pyyntö tulee perustella ja tietojen käyttötarkoitus selvittää. http://www.naantali.fi/perhe_ja_sosiaali/

- o Käyttöoikeuksien hallinta, varmenneratkaisut, suostumukseen perustuva tietojen luovutus, lokitietojen valvonta sekä asiakkaan oikeus tarkistaa lokitiedot ovat keinoja vahvistaa asiakkaan luottamusta ja parantaa samalla myös ammatillaisen oikeusturvaa.
- o Rekisteriselosteet http://www.naantali.fi/Kunta-info/hallinto_ja_organisaatio/fi_FI/rekisteriselosteet/?u4.highlight=rekisteriseloste

Lisäksi tehdään työterveyshuoltolain mukainen työpaikkaselvitys säännöllisesti. Henkilöstöllä on mahdollisuus myös antaa suoraan palautetta johtoryhmän käsiteltäväksi.

Riskien tunnistaminen

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

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Asiat otetaan puheeksi heti esimiehen kanssa ja viimeistään yhteisissä tiimikokouksissa, joita pidetään kaksi kertaa viikossa.

Riskien käsitteleminen

<p>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.</p>
<p>Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan? Läheltä piti ja väkivaltilanteisiin liittyen ennakoidaan mahdolliset asiakastilanteet, joissa voi olla tarvetta vartijapalvelulle. Varmistetaan tarvittavat poistumistiet tiloista ennen tapaamisten alkua. Mikäli läheltä piti - tai väkivaltilanne pääsee tapahtumaan, ilmoittaa työntekijä asiasta esimiehelle kirjallisesti. Esimies ottaa asian käsittelyyn ja ilmoittaa työsuojeluun ja tarvittaessa poliisille ja aluehallintovirastoon.</p>
<p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.</p>
<p>Miten yksikössä reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin? Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. Esimies käy asian läpi työntekijän kanssa sekä säännöllisissä tiimipalaverissa, joissa mietitään kuinka asia voidaan korjata ja näin estää tilanteen uusiutuminen. Tarvittaessa mukaan asian käsittelyyn otetaan työterveys-huolto ja kriisiapu. Myös luottamusmiesten ja työsuojeluvaltuutettujen kautta on mahdollisuus puuttua epäkohtiin. Henkilökunnalla on sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus. Ilmoitukset tehdään perhepalvelupäällikölle ja perusturvajohtajalle.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille? Normaalit tiedotuskanavat (sähköposti, kokoukset ja puhelin)</p>

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p>Omaavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Omaavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaavalvonnasta eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omaavalvonnasta suunnitteluun? Perusturvajohtaja Iiro Pöyhönen, perhepalvelujen päällikkö Jutta Merilahti, sosiaalityöntekijä Henna Kuokkanen, sosiaaliohjaaja Päivi Tossavainen, vastaava perheohjaaja Satu Lehmus-Lehto ja nuorten avohuollon ohjaaja Irina Peltopihko</p>
<p>Omaavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Perhepalvelujen päällikkö Jutta Merilahti ja perusturvajohtaja Iiro Pöyhönen</p>
<p>Omaavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p> <p>Omaavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omaavalvontasuunnitelman päivittämisestä? Vuositain pidettävän kehittämispäivän yhteydessä ja jatkuvana toimintana tilanteen vaatiessa.</p>
<p>Omaavalvontasuunnitelman julkisuus</p> <p>Ajan tasalla oleva omaavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</p>
<p>Missä yksikön omaavalvontasuunnitelma on nähtävillä? Naantalissa kaupungin intrassa ja kaupungin nettisivuilla</p>

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohdaksi 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.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Palvelutarpeen arviointi

Lapsiperheiden sosiaalityöhön voi ottaa yhteyttä lapsi itse, vanhemmat, sukulainen tai kuka tahansa henkilö, joka on huolissaan lapsesta. Yhteydenotto tehdään joko puhelimitse tai kirjallisesti lapsiperheiden sosiaalityöhön. Virka-ajan ulkopuolella otetaan yhteyttä sosiaalipäivystykseen (häätäkeskus).

Jonkin seuraavista tahoista palveluksessa tai luottamustoimissa oleva, vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajana toimiva sekä kaikki terveydenhuollon ammattihenkilöt ovat velvollisia salassapitosäännösten estämättä viipymättä ilmoittamaan kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä:

- 1) sosiaali- ja terveydenhuolto tai lasten päivähoido;
- 2) opetustoimi;
- 3) nuorisotoimi;
- 4) poliisitoimi;
- 5) Rikosseuraamuslaitos;
- 6) palo- ja pelastustoimi;
- 7) sosiaalipalvelujen, lasten päivähoidon tai terveydenhuollon palvelujen tuottaja;
- 8) opetuksen tai koulutuksen järjestäjä;
- 9) seurakunta tai muu uskonnollinen yhdyskunta;
- 10) kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta annetun lain [\(746/2011\) 3 §:ssä](#) tarkoitettu vastaanottokeskus tai järjestelykeskus;
- 11) häätäkeskustoimintaa harjoittava yksikkö;
- 12) koululaisten aamu- tai iltapäivätoimintaa harjoittava yksikkö;
- 13) Tulli;
- 14) rajavartiolaitos;
- 15) ulosottoviranomainen;
- 16) Kansaneläkelaitos.

[\(9.12.2016/1111\)](#)

Myös muu kuin 1 momentissa tarkoitettu henkilö voi tehdä tällaisen ilmoituksen häntä mahdollisesti koskevien salassapitosääntösten estämättä.

Lasta koskevan asian tultua vireille on tehtävä sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä selvitetään lastensuojelun tarve, ellei asia ole selvästi luonteeltaan sellainen, ettei lastensuojelun tukitoimia tarvita. Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa on ensisijaisesti huomioitava lapsen etu. Arvio on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Arvio on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta ja sen on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta.

Palvelutarpeen arviointi tehdään perhepalveluiden sosiaalityössä parityönä (sosiaalityöntekijä ja vastaava perheohjaaja - työpari). Palvelutarpeen arvioinnissa arvioidaan lapsen kasvuolosuhteita yhteistyössä huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kanssa. Arvioinnissa otetaan huomioon vanhempien kyvyt ja mahdollisuudet huolehtia lapsen hoidosta ja kasvatuksesta. Arviointi tehdään kyseessä olevan tapauksen olosuhteiden edellyttämässä laajuudessa. Arvioinnin tekemiseksi voidaan tarvittaessa olla yhteydessä lapselle läheisiin henkilöihin sekä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin siten kuin sosiaalihuoltolaissa säädetään.

Aloitustapaamisella sovitaan palvelutarpeen arvioinnin etenemisestä. Asiakkaan tapaamismäärä muotoutuu tilanne- ja perhekohtaisesti. Ilmoituksen tekijän ollessa viranomainen, kutsutaan hänet yleensä aloitustapaamiselle.

Palvelutarpeen arvioinnista tehdään ratkaisu. Palvelutarpeen arvioinnin lopputuloksena saattaa syntyä joko sosiaalihuoltolain mukainen tai lastensuojelun asiakkuus. Tällöin lapsen asiakkuus siirtyy lapsen asuinalueen mukaan sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja –työparille.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Asiakkaan ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä mukaan otto palvelutarpeen arviointiin

Palvelutarpeen arvioinnin työpari kutsuu lapsen ja hänen vanhempansa keskustelemaan asiasta. Tapaaminen voi olla esimerkiksi sosiaalitoimistossa, päiväkodissa, koulussa tai perheen kotona. Tapaamisissa puhutaan yhdessä siitä, miksi yhteydenotto on tehty ja miten lasta tai perhettä voidaan auttaa. Palvelutarpeen arvioinnissa tavataan aina lapsi ja kartoitetaan läheisverkosto. Usein työntekijä tapaa lasta myös ilman vanhempia. Jos perhe haluaa, lapsen läheiset ja sukulaiset voivat olla mukana yhteistyössä. Työntekijöiden on mahdollista kysyä lapseen liittyviä tietoja neuvolasta, päivähoidosta, koulusta jne.

4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

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

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

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

Sosiaalihuoltolain mukaisen lapsiperheiden sosiaalityön asiakkaana olevalle lapselle nimetään omatyöntekijä. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen omatyöntekijä tai omatyöntekijän työpari on sosiaalityöntekijä. Lapselle laaditaan asiakassuunnitelma, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma laaditaan yhdessä asiakasperheen kanssa, ellei siihen ole ilmeistä estettä. Suunnitelma tarkistetaan säännöllisesti.

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle nimetään lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, joka laatii yhteistyössä työparin ja asiakkaan kanssa lapselle asiakassuunnitelman. Siihen kirjataan tuen tarve, palvelut sekä asiat, joihin pyritään vaikuttamaan, ja arvioida aika, jonka kuluessa tavoitteet pyritään saavuttamaan. Asiakassuunnitelma laaditaan ja tarkistetaan yhteistyössä lapsen ja huoltajan kanssa sekä tarvittaessa muun lasta hoitavan tai edustavan henkilön kanssa. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä vastaa, että asiakassuunnitelma laaditaan viivytyksettä ja tarkistetaan vähintään kerran vuodessa.

Arviointit, suunnitelmat ja muu asiakastyö kirjataan Pro Consona –ohjelmaan.

Lähiesimiehet vastaavat ja valvovat, että suunnitelmat ovat tehty.

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

<p>Asiakastietojärjestelmään on kirjattu suunnitelma ja se annetaan tiedoksi/toimitetaan lapsen ja perheen asioihin osallistuville, joilla on tietojen saantioikeus tai ovat vastuussa lapsen hoidosta ja huolenpidosta.</p>
<p>4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)</p> <p>Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään tarvittaessa erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalilyöntekijälle sekä lapsen huoltajille.</p>
<p>Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>Sijaishuollon erityinen hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan, mikäli lapsi on sijoitettu laitoshuoltoon. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa (LsL 39§) ja se konkretisoi lapsen asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet arkipäivän tavoitteiksi ja toiminnaksi. Lisäksi hoito- kasvatussuunnitelma kuvaa yksityiskohtaisesti sen, miten laitoksessa lapsen todelliset hoidon ja huolenpidon tarpeet huomioidaan ja niihin vastataan. Hoito- ja kasvatussuunnitelmaa seurataan ja tarkistetaan suhteessa lapsen arjen sujumiseen huomioiden asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet. Hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumisen arviointi perustuu sijaishuollon kuukausittain toimittamiin raportteihin, jolloin lapsen vastaava sosiaalilyöntekijä voi arvioida lapsen edun ja sijaishuollon tarpeen toteutumisen kannalta esim. mahdollisten sijaishuollon rajoitustoimenpiteiden vaikutukset hoito- ja kasvatussuunnitelmaan. Hoito- ja kasvatussuunnitelman arviointi ja seuranta edellyttävät myös lapsen kuulemisen ja lapsen mielipiteen huomioon ottamisen. Hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan myös lastensuojelun avohuollon tukitoimena tehdyn sijoituksena aikana.</p>
<p>4.2.2 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 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>Asiakkaan itsemääräämisoikeus varmistetaan kuulemalla asiakkaan mielipide. Jos asiakas itse ei sitä voi kertoa, pyritään se selvittämään muita keinoja käyttäen esim. kuulemalla läheisiä. Palveluita suunnitellaan yhteistyössä lapsen ja perheen kanssa. Lapsen ja perheen kanssa keskustellaan tuen toteuttamisesta ja he saavat tiedon työskentelyn etenemisestä. Yhdessä lapsen ja perheen kanssa mietitään myös kenestä lapselle läheisestä voisi olla apua ja tukea.</p> <p>Mikäli lastensuojeluprosesseissa lapsen huoltaja ei pysty toimimaan puolueettomasti lapsensa edunvalvojana, voi käräjäoikeus määrätä lapselle edunvalvojan sijainen tiettyyn lastensuojelu- tai rikosasiaan tai sen selvittelyyn liittyen, käyttämään lapsen puhevaltaa huoltajan sijaan. Edunvalvojan sijaisen tehtävä on selvittää monipuolisesti lapsen toivomus ja mielipide. Edunvalvojan toimintaa ohjaa vahvasti lapsen etu. Edunvalvojan sijainen edustaa lasta. Lastensuojelun edunvalvonnassa on kyse lapsen oikeuksien sopimukseen liittyvästä lapsen oikeudesta osallisuuteen, tulla kuulluksi ja ilmaista mielipiteensä. Tavoitteena on lapsen oikeuksien turvaaminen. Edunvalvonnan tarve arvioidaan aina tapauskohtaisesti.</p>
<p>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt</p> <p>Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.</p> <p>Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.</p>

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava lastensuojelulaissa säädetty peruste. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Rajoittamispäätösten tekemisestä sijaishuollossa valvoo lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Rajoittamistoimenpiteiden käytön seurannan ja valvonnan turvaamiseksi on lastensuojelulaitoksen asianmukaisesti kirjattava käyttämänsä rajoitustoimenpiteet ja henkilökunnan sekä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tulee arvioida lapseen kohdistettujen rajoitustoimenpiteiden tavoitteiden toteutumista ja niiden vaikutusta lapsen asiakassuunnitelmaan.

Pohdittavaksi:

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

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

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämistä vastaavalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Jos asiakas tai hänen huoltajansa kokee/huomaa epäasiallista kohtelua voi hän ottaa yhteyttä työntekijänlähiesimieheen puhelimitse tai sähköpostitse. Lähiesimies käsittelee tilannetta yhdessä asiakkaan ja työntekijän kanssa. Asiakkaalle myös kerrotaan mahdollisuudesta tehdä vapaamuotinen muistutus tai kantelu. Tarvittaessa otetaan yhteyttä tai ohjataan asiakasta ottamaan yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Muistutukset käsitellään Naantalalin kaupungin ohjeistuksen mukaisesti. (Naantalalin kaupungin nettisivut/sosiaaliasiamies) Kaupungin lakimiespalvelut ovat myös tarvittaessa yksikön käytettävissä. Asiakkaan hyvään kohtaamiseen liittyen järjestetään työntekijöille säännöllisesti koulutusta.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asia selvitetään asianosaisten kanssa asian edellyttämässä laajuudessa ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin. Asiakas saa aina kirjallisen vastauksen. Sosiaaliasiamies auttaa tarvittaessa ristiriitatilanteiden ratkaisemisessa ja neuvoa oikaisuvaatimus- ja valitusmenettelyssä.

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omaevalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omaevalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Palautteen kerääminen

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

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omaevalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omaevalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

<p>Palautteen kerääminen Lapsiperheiden sosiaalityössä kerätään jatkuvasti palautetta, asiakastytyväisyyskysely palauteautomaatin kautta. Asiakkuuden päättyessä asiakkailta pyydetään palaute. Tavoitteena on, että palaute pyydetään kirjallisesti palautelomakkeella.</p>
<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p> <p>Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä? Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden palautteiden tiedoista tehdään kaksi kertaa vuodessa yhteenveto, joka käsitellään johtoryhmässä ja tiimikokouksissa. Kehittämistä suunniteltaessa otetaan huomioon palautteiden kautta tulleet kehittämis ehdotukset.</p> <p>Myös kokemusasiantuntijoita voidaan tarvittaessa hyödyntää kehittämisessä ja koulutuksissa.</p>
<p>4.2.4 Asiakkaan oikeusturva</p> <p>Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.</p> <p>a) Muistutuksen vastaanottaja Perhepalvelujen päällikkö, jos asia koskee hänen alaistiaan ja perusturvajohtaja, jos perhepalvelujen päällikkö on asianosainen</p> <p>b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista Naantalın kaupunki hankki sosiaaliamies palvelut Merikratos Oy:ltä, jonka sosiaaliamiehet Seppo Niskanen ja Maija-Kaisa Sointula ovat tavoitettavissa puhelinnumerosta 010 8305106 (tiistaista torstaihin ko 10 – 13)</p> <p>c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista</p> <p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä? Kaikki muistutukset ja niihin annetut vastaukset käsitellään tiimikokouksissa. Lisäksi muistutuksen kohteena olevat työntekijät antavat omasta toiminnastaan esimiehen käyttöön oman lausuntonsa.</p> <p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 4 viikkoa tai mahdollisimman nopeasti</p>

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

<p>4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</p>
<p>a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen</p> <p>Sosiaalityö pyrkii tukemaan toimillaan ihmisen elämänhallintaa ja ennaltaehkäisemään syrjäytymistä.</p>
<p>b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen</p> <p>Asiakkaita tuetaan antamalla heille tietoa lähialueen liikunta- ja harrastustoiminnoista ja tarvittaessa mahdollistamaan niihin osallistuminen. Moniammatillinen yhteistyö on keskeistä, esimerkiksi liikuntatoimen ja nuorisotoimen kanssa.</p>
<p>Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.</p> <p>Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?</p>

<p>4.3.2 Ravitsemus</p> <p>Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?</p>
<p>4.3.3 Hygieniäkäytännöt</p> <p>Yksikön hygienia- ja palvelusuunnitelmat asetettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.</p> <p>Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja palvelusuunnitelmaa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?</p> <p>Hygieniäkäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.</p>
<p>4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito</p> <p>Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.</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>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</p>
<p>4.3.5 Lääkehoito</p> <p>Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuhenkilö.</p> <p>Pitäisikö tässä olla lääkehoidon koulutustasoon ja täydennyskoulutukseen liittyvää asiaa.</p> <p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p>

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?

Lapsiperheiden sosiaalityö tekee laaja-alaisesti yhteistyötä muiden lapsiperheiden palveluiden kanssa. Yhteistyöstä sovitaan aina etukäteen asiakasperheen kanssa ja pääsääntöisesti asiakkaan asioita käsitellään yhteisesti verkostotapaamisessa asiakkaan läsnä ollessa. Ilman asiakkaan suostumusta asiakastietoja luovutetaan viranomaisten välillä erityistilanteissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 16 § mukaisesti.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

Seudullisen palvelujen kilpailutuksen kriteerit, valvontakäynnit, asiakastapaamisten yhteydessä

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

vartijapalvelu, virastomestari, ovet lukossa, ajanvaraus, ovisummeri ovikamera

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 varhaiskasvatustilaki ja päivähoitotilaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

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

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

1 perusturvajohtaja (toimialajohtaja, joka vastaa koko sosiaali- ja terveyspalveluista)
1 perhepalvelupäällikkö (yksikön vastuutyöntekijä)
1 johtava sosiaalityöntekijä
4 sosiaalityöntekijää
1 sosiaalityöntekijä-lastenvalvoja
3 sosiaaliohjaajaa
1 vastaava perheohjaaja
2 perheohjaajaa
2 perhetyöntekijää
2 psykologia
1 lapsiperheiden kotipalvelutyöntekijä
2 avohuollon ohjaajaa

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Työvoimaan riittävyttä ennakoidaan vuosittaisessa henkilöstösuunnitelmassa, jossa on tiedot eläköityvistä vakansseista ja muista poissaoloista. Henkilöstömäärän riittävyys varmistetaan siten, että ei muodostu asiakasjonoa, vaan kaikki asiakkaat tulevat palvelluksi yksikön toimintaperiaatteen mukaisesti.

Henkilöstön rekrytointin 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?

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Rekrytoinnissa noudatetaan Naantalinnon kaupungin rekrytointiohjeita ja voimassa olevia lakeja kuten sosiaalihuollon ammattihenkilöstölaia. Sijaisia palkataan pitkiin palkattomiin vapaisiin. Sijaisuudet voivat olla joko lyhyitä alle 6 kk:n tai pitkiä yli 6kk:n mittaisia. Kaikkiin määräaikaisiin palvelussuhteisiin on oltava laissa tarkoitettu hyväksyttävä peruste esim. sijaisuus. Henkilö voidaan ottaa määräaikaiseen palvelussuhteeseen enintään siksi ajaksi, kun hyväksyttävä määräaikaisuuden peruste on olemassa. Sijainen voidaan ottaa viranhaltijan/työntekijän poissaolon ajaksi. Määräaikaisuuden peruste on mainittava ottamispäätöksessä ja työehtosopimuksessa. Koko kaupungin yhteinen sijaisrekisteri palvelee toiminta-alueiden esimiehiä sijaisten hankintaprosessissa.

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

<p>Varmistamalla hakijoiden koulutustausta ja työkokemus. Valitun tulee esittää voimassa oleva rikosrekisteriote ja tarvittaessa käydä työhöntulotarkastuksessa. Lisäksi soveltuvuutta tehtävään arvioidaan työhaastattelussa. Suosikkirekisteristä tarkistetaan ammattipätevyys.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p> <p>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. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.</p> <p>Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.</p> <p>Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.</p> <p>Tulokkaan opas, kaupungin järjestämät infot uusille työntekijöille, perehdytyskansio, Nimetyt perehdyttäjät</p> <p>b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).</p> <p>Ensisijaisesti ilmoitus esimiehille ja tiimipalavereissa</p>
<p>c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?</p> <p>Lakisääteiset koulutukset, määrärahojen puitteissa kehityskeskustelujen mukaisesti. Ajankohtaiset lakikoulutukset</p>
<p>4.4.2 Toimitilat</p> <p>Omavalvontasuunnitelmaan 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.</p> <p>Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät? - Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen - Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.
<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Perhepalveluilla on käytössä Naantalin kaupungintalon 3. kerroksessa työhuoneita ja vanhassa virastotalossa perhetyön, avohuollon ohjauksen ja palvelutarpeen arvioinnin tilat. Toimitiloissa on käytössä pääsääntöisesti yhden hengen työhuoneet. Lisäksi kaupungintalossa on erikseen neuvottelutiloja, jotka ovat kaikkien työntekijöiden käytettävissä ja joiden varaukset tehdään sähköisen kalenterin kautta.</p> <p>Toimitiloissa on myös taukotilat.</p> <p>Kulku toimitiloihin ja työhuoneisiin tapahtuu kulkuluvalla ovien ollessa muuten lukittuna. Asiakkaat tulevat tapaamiseen sovituksi ja virastomestari tarkistaa, että aika on varattu ja päästää asiakkaankerrokseen tai työntekijä hakee itse asiakkaan tapaamisen alkaessa. Lisäksi työhuoneita ja neuvottelutiloja on etäpisteessä; Rymättylän Katavakodilla.</p>

<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</p> <p>Kaupungin oma tilalaitos siivoa toimitilat</p>
<p>4.4.3 Teknologiset ratkaisut</p> <p>Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.</p> <p>Työhuoneissa on hälytyslaite (Turre), kännyköissä yhteys vartijaan, Virvet</p>
<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</p> <p>Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?</p> <p>tietohallinto, kiinteistöpäällikkö ja perusturvajohtaja</p>
<p>4.4.4 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet</p> <p>Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveysthuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.</p> <p>Terveysthuollon ammattimaista käyttäjää koskevat veloitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Ammattimaisella käyttäjällä tarkoitetaan ...</p>
<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</p> <p>Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?</p> <p>Palvelunohjaus terveydenhuoltoon</p>
<p>Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p>

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 suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. 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.

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

Huoneet lukossa, lokitietojen säännöllinen seuranta

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

Normaali perehdytys ja vaihtolovakuutusten edellyttäminen

c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

http://www.naantali.fi/Kunta-info/hallinto_ja_organisaatio/fi_FI/rekisteriselosteet/?u4.highlight=rekisteriseloste

toimistosihteeri Reija Lindgren

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

toimistosihteeri Reija Lindgren

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.

- arkistointisuunnitelman laadinta vuoden 2019 aikana
- Sovitaan säännöllisten kehittämispäivien yhteydessä vastuuhenkilöt ja aikataulut
- Laadittu 15.6.2018
- Arvioitu 4.10.2018

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Naantalissa 23.1.2019

Allekirjoitus


Perusturvajohtaja Iiro Pöyhönen

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

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

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

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

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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