

# Naantalin sosiaalipalvelut omavalvontasuunnitelma



## Aikuissosiaalityö



# Sisällysluettelo

<b>1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT</b> .....	3
<b>2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN</b> .....	4
<b>3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET</b> .....	4
Toiminta-ajatus.....	4
Arvot ja toimintaperiaatteet .....	4
<b>4 RISKINHALLINTA</b> .....	5
Asiakastyön riskit ja niiden tunnistaminen.....	5
Toimitiloihin liittyvät riskit ja niiden tunnistaminen .....	6
Etätyöpisteiden turvallisuuskäytännöt.....	6
Henkilöstöön liittyvät riskit ja niiden tunnistaminen .....	6
Tietosuojariskit/asiakastietojen käsittelyyn liittyvät riskit ja niiden tunnistaminen.....	7
Ostopalveluna tuotettuihin palveluihin sisältyvät riskit ja niiden tunnistaminen .....	7
Riskien käsitteleminen.....	8
Muutoksista tiedottaminen.....	8
<b>5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET</b> .....	8
Asiakkaan asiallinen kohtelu .....	8
Palvelutarpeen arviointi .....	9
Asiakassuunnitelma.....	9
Palvelujen hakeminen, päätöksenteko ja muutoksenhaku.....	9
Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	10
Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt.....	10
Asiakkaan osallisuus .....	10
Palautteen kerääminen .....	11
Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä .....	11
Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen ja menettelytapa epäasiallista kohtelua havaittaessa .....	11
Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista .....	12
<b>6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA</b> .....	12
<b>7 ASIAKASTURVALLISUUS</b> .....	13
Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa .....	13
Henkilöstö.....	13
Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen .....	13
Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet .....	13
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta .....	14

Toimitilat.....	14
Teknologiset ratkaisut .....	14
<b>8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY .....</b>	<b>15</b>
<b>9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN .....</b>	<b>15</b>
<b>11 LÄHTEET .....</b>	<b>16</b>

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

<p>Toimintayksikön nimi <b>Naantalın sosiaali- ja terveystalot, aikuissosiaalityö</b></p> <p>Aikuissosiaalityön palvelukokonaisuus sisältää seuraavat palvelut:</p> <p>Aikuissosiaalityö tukee ja ratkaisee yhdessä asiakkaan kanssa: toimeentuloon ja talouteen • asumiseen • työhön • yhteiskunnalliseen osallisuuteen • koulunkäyntiin ja opiskeluun • ihmissuhteisiin • päihteiden käyttöön ja riippuvuuksiin • kotoutumiseen • mielenterveyteen • terveyteen • elämänhallintaan ja toimintakykyyn liittyviä asioita</p> <p>Tuen tarpeet voivat liittyä äkilliseen elämäntilanteen muutokseen tai toistuvien ongelmien ratkaisemiseen. Joskus aikuissosiaalityön ja sosiaalipalvelujen tarve on pitkäaikaista ja asiakkaan kokonaistilanne kaipaava selkeyttämistä</p>	
<p>Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoihin Naantalın kaupunki Kaupungintalo, Käsityöläiskatu 2 ja Tuulensuunkatu 8 21100 NAANTALI</p>	
<p>Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Naantalilaiset yli 18-vuotiaat</p>	
<p>Toimintayksikön katuosoite Käsityöläiskatu 2 Tuulensuunkatu 8</p>	
<p>Postinumero 21100</p>	<p>Postitoimipaikka Naantali</p>
<p>Toimintayksikön vastaava esimies Iiro Pöyhönen</p>	<p>050 3458 090</p>
<p>Sähköposti iir.poyhonen@naantali.fi</p>	
<p>Henkilöstön määrä ja rakenne: 1 perusturvajohtaja (toimialajohtaja, joka vastaa sosiaali- ja terveystalotuloalasta) 2 sosiaalityöntekijää 1 gerontologinen sosiaalityöntekijä 3 sosiaaliohjaajaa 1 asumispalveluohjaaja 2 hoitajaa</p>	



## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta voidaan säätää tarkemmin sosiaali- ja terveysministeriön asetuksella.

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Perusturvajohtaja Iiro Pöyhönen

Omavalvontasuunnitelma on laadittu tulosalueen johdon ja henkilökunnan yhteistyönä.

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuden liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta tarkastellaan vuosittain.

### **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.

Naantalien aikuissosiaalityön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä kaupungin internetsivuilla sekä yksikön toimipisteessä.



## 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Aikuissosiaalityö on asiakas- ja asiantuntijatyötä, jota tehdään aikuisväestön parissa. Sitä toteuttavat virkavastuussa olevat sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat, joiden työn tukena toimii myös muita ammattilaisia. Palveluita tarjotaan matalalla kynnyksellä ja myös jalkautumalla.

Naantalissa aikuissosiaalityö on osa työikäisten ja ikäihmisten palvelua ja sosiaalihuoltoa. Lisäksi aikuissosiaalityöhön kuuluu pakolaisten ja maahanmuuttajien parissa tehtävä työ.

Tavoitteena on edistää vaikeassa elämäntilanteessa olevien hyvinvointia ja poistaa eriarvoisuutta yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen tasoilla

Asiakkaan tuen tarpeet arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelut ja tuki kootaan vastaamaan näitä tarpeita.

Aikuissosiaalityön toiminta-ajatuksena on edistää asiakkaiden itsenäistä selviytymistä, osallisuutta ja ehkäistä syrjäytymistä. Yksikössä tarjotaan sosiaalihuoltolain mukaista sosiaalityön ja -ohjauksen palveluita, joilla edistetään henkilön ja perheen elämänhallintaa.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Naantalien kaupunkistrategian mukaiset arvot ovat luottamus, vastuullisuus, rohkeus, turvallisuus ja auringkoisuus. Naantalien kaupungin arvot tarkoittavat aikuissosiaalityössä seuraavia arvoja ja periaatteita:

## Luottamus

- Luottamus työyhteisössä työkavereihin.
- Luottamus johtoon ja rakenteisiin vastavuoroisesti.
- Asiakas voi luottaa työntekijöihin.
- Luottamus itseensä ja omaan ammattitaitoon.

## Vastuullisuus

- Yhteisvastuu asiakasasioiden hoitamisesta ja työyhteisön hyvinvoinnista.
- Toimitaan huolellisesti lain mukaan. Kaikki päätökset perustellaan.
- Tarvittaessa avun pyytäminen, yhteinen pohdinta ja konsultointi.
- Tuetaan asiakkaan omaa vastuullisuutta.

## Rohkeus

- Työyhteisön luottamus ja tuki pohjana rohkeudelle.
- Puheeksi ottaminen.
- Uskallusta olla epävarma, rohkeutta myöntää epäonnistumista ja väsymystä.
- Joustavuus (suunnitelmat vs. yllätykset)

## Turvallisuus

- Kollegojen ja tiimin tunteminen, luottamus työkavereihin.
- Työympäristö, tilat ja tunnelma tuovat turvallisuutta.
- Asiakas kokee työskentelysuhteen turvalliseksi
- Työterveyshuolto, vartija ja kulunvalvonta luovat turvaa.
- Riskikartoitus

## Aurinkoisuus

- Kunnioittava suhtautuminen asiakkaisiin, työkavereihin ja yhteistyökumppaneihin.
- Hyvät käytöstavat.
- Välittäminen.
- Palveluasenne.

Naantalin aikuissosiaalityön yksikköä ohjaavat periaatteet: asiakkaan kunnioittava ja tasa-arvoinen kohtelu, asiakaslähtöisyys ja kaikenikäisten asiakkaiden osallisuuden varmistaminen, asiakasturvallisuus, lakien ja määräaikojen noudattaminen, taloudellisuus, henkilöstön arvostaminen sekä kumppanuus muiden toimijoiden kanssa.



## 4 RISKINHALLINTA

### Asiakastyön riskit ja niiden tunnistaminen

- Määräaikojen noudattamista seurataan asiakastietojärjestelmien kautta. Työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelle, mikäli hän ei pysty tekemään tehtävää määräajassa, jolloin neuvotellaan asian hoitamisen vaihtoehdoista esimiehen kanssa.
- Asiakastietojen ja -kirjausten tulee olla ajan tasalla, jotta asiakastyö on mahdollista turvata myös äkillisissä tilanteissa ja työntekijän vaihtuessa. Asiakkaan siirtyessä työntekijältä toiselle,

tehdään siirto saattaen vaihtaan tarvittaessa yhteisessä neuvottelussa. Jos työntekijä ei pysty huolehtimaan ajantasaisen kirjausten tekemisestä, tulee asiasta ilmoittaa esimiehelle.

- Asiakkaalle kerrotaan, miten häntä koskevia tietoja käsitellään ja mitä tietoa hänestä kirjataan asiakasrekisteriin. Asiakkaalle kerrotaan hänen oikeudestaan pyytää asiakasrekisterinsä luettavakseen. Asiakkaalle kerrotaan hänen oikeudestaan pyytää lokitiedot omien asiakastietojen katselusta ja käsittelystä.
- Henkilöstö on tietoinen sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta, jos työntekijä tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.
- Sosiaaliamiehen palvelun yhteystiedot ovat jokaisen asiakashuoneen seinällä ja kaupungin internet sivuilla.

## Toimitiloihin liittyvät riskit ja niiden tunnistaminen

- Toimipisteillä (kaupungintalo ja osoitteessa Tuulensuunkatu 8) on ajantasainen pelastussuunnitelma ja työntekijät tietävät kuinka toimitaan mahdollisessa hätätilanteessa.
- Riskikartoitus toteutetaan myös toimitilojen osalta vuosittain yhdessä koko yksikön henkilöstön kanssa, havaitut puutteet korjataan tai viedään eteenpäin.
- Työpaikkaselvitys toteutetaan vähintään joka viides vuosi yhdessä työsuojelun ja työterveyden edustajien kanssa.
- Jos työntekijä havaitsee työpisteessä tai työtilassa riskejä, tulee tästä kertoa esimiehelle
- Asiakkaan luona tapahtuvilla kotikäynneillä noudatetaan yksityisohjetta

## Etätyöpisteiden turvallisuuskäytännöt

- Etätyöstä tehdään aina kirjallinen etätyösopimus, jossa vastuut ja velvollisuudet mm. etätyöpistettä, asiakirjojen säilyttämisestä ja salassapitoa koskien on tarkoin määritelty.

## Henkilöstöön liittyvät riskit ja niiden tunnistaminen

- Rekrytointiin liittyen noudatetaan Naantalin kaupungin toimintaohjeistusta.
- Työntekijöiden osaamista ylläpidetään ja vahvistetaan järjestämällä lisä- ja täydennyskoulutusta esimiehen kanssa vuosittain käytyjen kehityskeskustelujen pohjalta. Koulutuskokonaisuudet ja niiden tavoitteet kirjataan vuosittain päivitettävään koulutussuunnitelmaan.
- Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään tehdyn perehdytysuunnitelman mukaan. Käytössä on perehdytyslomake, jonka myötä perehdytys on jäljitettävää.
- Uusien toimintatapojen käyttöönottoon liittyen järjestetään koulutusta ja ohjausta.
- Työntekijöiden asiakasmääriä seurataan säännöllisesti ja resurssien riittävyys arvioidaan vähintään vuosittain talousarvion yhteydessä.
- Kunta 10-kyselyn avulla työntekijöiltä kerätään palautetta. Saatu palaute käsitellään työntekijöiden kanssa ja kehittämiskohteet ja vahvuudet valitaan työntekijöitä kuulleen. Samassa yhteydessä sovitaan tavoitteet ja kehittämistoimet kehittämiskohtia koskien.
- Kiusaamisen ehkäisemiseksi ja puuttumiseksi noudatetaan työterveyshuollon ohjeistuksia. Työntekijä on velvollinen kertomaan esimiehelle, jos hän havaitsee kiusaamista.
- Työntekijöiden sairauspoissaoloja seurataan Pihlajalinnan ohjelman avulla. Poissaolojen ylittäessä hälytysrajan esimies kutsuu aina työntekijän varhaisen tuen keskusteluun, jossa kokonaistilanne kartoitetaan kattavasti.
- Työhyvinvointia tuetaan mm. säännöllisellä työohjauksella yksilö ja ryhmämuotoisena ja vuosittaisilla yksilökehityskeskusteluilla, tyhy-toiminnalla ja liikunta- ja kulttuuriedulla

- Mahdollisiin uhka- ja vaaratilanteisiin tartutaan aina, menettely toteutetaan uhka- ja vaaratilanelomakkeen mukaisesti. Lomake käsitellään aina myös työsuojelussa. Toistuvista tai vakavista uhkauksista ilmoitetaan aina poliisille.
- Jokaisessa asiakasvastaanottohuoneessa on hätäpoistumisovi. Käytössä Osaava-hälytysjärjestelmä, joka mahdollista ladata myös työpuhelimeen sovelluksena.
- Vartija on saatavilla pyydettyäessä matalalla kynnyksellä valmiuteen työpisteen/tapaamistilan läheisyyteen.

## Tietosuojariskit/asiakastietojen käsittelyyn liittyvät riskit ja niiden tunnistaminen

- Työntekijöillä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja/tai varmennekortit niin tietokoneelle kuin asiakastyössä tarvittaviin asiakastietojärjestelmiin. Työntekijä huolehtii, ettei kukaan muu pysty käyttämään hänen tunnuksiaan.
- Jokaisesta käynnistä asiakastietojärjestelmässä jää merkintä lokitietoihin, josta voidaan tarkistaa kunkin asiakkaan osalta, kuka tai ketkä ja missä tarkoituksessa ovat hänen tietojaan käsitelleet.
- Työntekijät perehtyvät Naantalın kaupungin tietosujoaohjeistuksiin.
- Naantalın tietohallinto vastaa tietojärjestelmien ja palvelimien asennuksesta, ylläpidosta, päivityksistä ja haittaohjelmien torjunnasta sekä muusta ohjelman tietoturvallisuudesta.
- Paperiset asiakirjat säilytetään lukitussa aktikaapissa ja arkistoidaan arkistointiohjeen mukaisesti.
- Salassa pidettävät tiedot ja asiakirjat säilytetään niin, ettei niitä ole ulkopuolisten mahdollista päästä lukemaan. Työpöydille ei jätetä papereita poistuttaessa huoneesta. Mahdolliset hävitettävät asiakirjat hävitetään tietosuojaroskisten kautta.
- Jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapitosopimuksen.
- Asiakkaan henkilökohtaisia asioita sisältävät sähköpostit lähetetään aina salattua sähköpostia käyttäen.
- Työntekijät käyttävät henkilökorttia, joka tulee olla näkyvillä esim. kaulassa roikkumassa.

## Ostopalveluna tuotettuihin palveluihin sisältyvät riskit ja niiden tunnistaminen

- Oman toiminnan lisäksi Naantalın aikuissosiaalityössä hankitaan ostopalveluina palveluja. Ostopalveluna tuotettujen palveluiden tulee vastata niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuuden liittyviä vaatimuksia.
- Palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset ja palveluntuottajien kanssa käydään säännölliset yhteistyöneuvottelut. Hankinnoissa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista.
- Palvelut on kilpailutettu osana seudullista kilpailutusta ja käyttö perustuu puitesopimukseen, joissa yksikön vastuut ja kriteerit on määritelty. Lisäksi tehdään tarvittaessa suora hankintoja. Tällöin palveluntuottajan kanssa tehdään erillinen sopimus.
- Työntekijä valvoo käytetyn ostopalvelun laatua mm. käyntien yhteydessä sekä kuulemalla palvelun käyttäjää. Epäkohtailmoitusten johdosta pyydetään palvelun tuottajalta selvitys ja tehdään tarvittaessa tarkastuskäynti yksikköön sekä esitetään yksiköltä vaadittavat korjaavat toimenpiteet.
- Naantalın alueella sijaitseviin yksiköihin toteutetaan valvontakäynti tarvittaessa tai vähintään 1 krt/2 vuotta.



## Riskien käsittelyminen

Muistutukset, kantelut sekä muut epäkohtia koskevat asiakas tai muun henkilön yhteydenotot käsitellään aina yhteydenoton kohteena olevien työntekijöiden kanssa ja muistutuksissa ja kanteluissa työntekijöiltä ja lähiesimieheltä pyydetään kirjallinen selvitys. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus. Epäkohdan ilmetyä sovitaan tarvittavista muutoksista ja esimies vastaan niiden toteutumisesta. Palautteen antamisessa noudatetaan Naantalin kaupungin yleistä ohjetta koskien työntekijälle annettavaa palautetta sekä muistutus- ja varoituskäytäntöä. Esille tulleet epäkohdat otetaan huomioon kehittämistyössä ja käsitellään yhteisesti viikkopalaverissa.

Henkilöstöön kohdistuneista vaara- ja uhkatilanteista työntekijä ilmoittaa välittömästi esimiehelle ja asian käsittelyssä noudatetaan ko. lomakkeen mukaista käytäntöä (ks. edellä). Läheltä piti ja väkivaltatilanteisiin liittyen ennakoidaan mahdolliset asiakastilanteet, joissa mahdollisesti tarvetta vartijapalvelulle. Varmistetaan tarvittavat poistumistiet tiloista ennen tapaamisten alkua.

Työtiloja tai muita työolosuhteita koskevat riskit todetaan vuosittaisen riskikartoituksen yhteydessä ja tällöin sovitaan myös korjaavista toimenpiteistä. Kiireellisistä puutteista työntekijän tulee ilmoittaa esimiehelle välittömästi.

## Muutoksista tiedottaminen

Todetuista riskeistä ja niistä seuranneista muutoksista sekä toimintakäytäntöjen muutoksista tiedotetaan sähköpostitse sekä yhteisissä kuukausikokouksissa. Palaverista kirjataan aina muistio, joka on työntekijöiden luettavissa.



## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Asiakkaan asiallinen kohtelu

Sosiaali - ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä kohdella asiakkaita hyvin ja tasapuolisesti.

Asiakkaille annetaan tietoa palveluista sekä heitä koskettavista asioista ymmärrettävällä tavalla sekä tuetaan ja rohkaistaan osallisuuteen ja osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykyjensä mukaan. Hyvää kohtelua on, että asiakas kokee, että hänen asiansa otetaan käsittelyyn, hänen asiansa käsittelyyn on varattu aikaa ja hän saa kiireetöntä palvelua ja asiakkaan asiaan paneudutaan.

Aikuissosiaalityössä asiakas kohdetaan kunnioittavasti ja mahdollistamaan turvallinen ympäristö asioiden käsittelemiseen. Työntekijä kohtaa asiakkaan ja hänen tilanteensa sensitiivisesti ja arvostavasti. Työskentelyssä kunnioitetaan asiakkaan toiveita esimerkiksi tapaamispaikasta ja asian käsittelytavasta. Asiakkaan hyvää kohtelua on asiakkaan kuuntelemista ja vaikeiden tunteiden vastaanottamista. Hyvää kohtelua on, että asiakkaalla on riittävästi tietoa siitä, miten hänen asiakasprosessinsa etenee, mihin tapaamisilla pyritään sekä mikä on asiakastyön suunnitelma ja tavoite. Asiakkaalla tulee olla tiedossa, kuka käsittelee hänen asiaansa ja mitä työskentely sisältää.

## Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otetaan huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Arviointi toteutetaan ilman aiheetonta viivytystä. Palvelutarpeen arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Arviointi on asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta, jossa yhdessä asiakkaan kanssa pyritään löytämään asiakkaan tarvitsemat palvelut lakien ja säädösten mukaisesti.

Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät sosiaalitoimen tai muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, on näiden tahojen osallistuttava toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen.

Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Arvioinnin tekeminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun asiakas, asiakkaan omainen tai läheinen tai hänen laillinen edustajansa on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnalliseen viranomaiseen palvelujen saamiseksi, jos henkilö on yli 75-vuotias ja/tai henkilö saa vammaisuuksista annetun lain (570/2007) 9 §:n 3 momentin 3 kohdan mukaista ylintä hoitotukea.

## Asiakassuunnitelma

Palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Asiakassuunnitelmaan kirjataan asiakkaan tarvitsemat palvelut ja suunnitelma palvelujen järjestämisestä, toteuttamisesta ja seurannasta. Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa.

Suunnitelmat ja muu asiakastyö kirjataan Pro Consona -ohjelmaan. Lähiesimiehet vastaavat ja valvovat, että suunnitelmat ja muut kirjaukset on tehty asianmukaisesti.

## Palvelujen hakeminen, päätöksenteko ja muutoksenhaku

Sosiaalihuoltoasia tulee vireille hakemuksesta tai kun kunnan sosiaalihuollon työntekijä on muutoin tehtävissään saanut tietää mahdollisesti sosiaalipalvelujen tarpeesta olevasta henkilöstä. Sosiaalihuollon asiakkuus alkaa hakemuksesta tai kun muulla tavoin vireille tullutta asiaa ryhdytään käsittelemään tai henkilölle annetaan sosiaalipalveluja.

Sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja haetaan pääsääntöisenä suullisesti osa sosiaalityön asiakkuutta ja palvelua. Liikkumista tukevaa palvelua voidaan hakea myös kirjallisella hakemuslomakkeella.

Toimeentulotukiasia tulee vireille hakemuksesta. Toimeentulotukea haetaan kirjallisella tai suullisella hakemuksella. Toimeentulotukiasia on käsiteltävä siten, että hakijan tai perheen oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon ei vaarannu. Kiireellisessä tapauksessa päätös toimeentulotuesta on tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Muussa kuin kiireellisessä tapauksessa päätös toimeentulotuesta on tehtävä viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Päätös toimeentulotuen myöntämisestä on pantava viivytyksettä täytäntöön.

Sosiaalihuoltolain ja toimeentulotukilain mukaiset päätökset tehdään asiakas- tai potilastietojärjestelmässä. Asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös tekemäänsä hakemukseen. Saamaansa päätökseen tyytymätön asiakas tai muu asianosainen voi hakea muutosta päätöksen mukana tulleiden mukaan. Oikaisuvaatimusaika on kolmekymmentä (30) päivää siitä päivästä, jolloin päätös on annettu tiedoksi. Oikaisuvaatimuksen tulee olla kirjallinen ja se osoitetaan oikaisuvaatimusviranomaiselle, joka on mainittu oikaisuvaatimusohjeessa.

Viranhaltijapäätöksestä tehtävä muutoksenhaku käsitellään yksilöjaostossa. Jaoston päätöksestä voi valittaa hallinto-oikeuteen ja hallinto-oikeuden päätöksestä voi joissakin tapauksissa valittaa edelleen korkeimpaan hallinto-oikeuteen. Lisätietoja muutoksenhausta voi kysyä päätöksen tehneeltä työntekijältä, hänen esimieheltään tai sosiaaliasiamieheltä.

## Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Aikuissosiaalityön vastuulla on vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta omassa palveluprosessissaan ja palveluiden järjestämisessä. Sosiaalihuoltoa toteuttaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinakin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Erityistä huomiota on erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Ikääntyneen väestön palvelutarpeen selvitystä tehtäessä on lisäksi noudatettava, mitä vanhuspalvelulaissa säädetään.

## Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Jos täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa tai sosiaalihuoltoonsa liittyvien muiden toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen taikka ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa.

Jos täysi-ikäinen asiakas on henkilöään tai varallisuuttaan koskevassa asiassa ilmeisen edunvalvonnan tarpeessa, tulee sosiaalihuoltolain 6 §:n 1 momentissa tarkoitettua toimielimen tehdä holhous-toimesta annetun lain ([442/1999](#)) [91 §:ssä](#) tarkoitettu ilmoitus holhousviranomaiselle edunvalvojan määrittämiseksi asiakkaalle.

## Asiakkaan osallisuus

Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

Päätöksiä valmisteltaessa kuullaan ja selvitetään asianosaisten mielipiteet, mutta lopullisessa päätöksenteossa voidaan joutua tekemään päätös asianosaisten mielipiteen vastaisesti. Tällaisessa tilanteessa voi syntyä kokemus siitä, että ei ole tullut kuulluksi. Päätöksissä on aina valitusmahdollisuus. Tavoitteena on luoda luottamuksellinen suhde asiakkaaseen ja läheisiin niin, että he kokevat tulevansa

kuulluiksi ja nähdyiksi ”omina itsenään” ja että heidän itse esittämät asiat ymmärretään heidän tarkoittamallaan tavalla.

## Palautteen kerääminen

Asiakaspalautetta kerätään Roidu-asiakaspalautejärjestelmän avulla. Roidu-palauteyksikkö sijaitsee näkyvällä paikalla toimipisteessä ja asiakkaan on helppo antaa palautetta vastaanottokäynnin yhteydessä. Tavoitteena on, että asiakkuuden ja tarjotun palvelun päättyessä asiakkailta pyydetään palaute Roidu-tablettisovelluksella tai Roidu-palautelaitteella.

Henkilöstö vastaa kerran kahdessa vuodessa laajaan kunta 10-kyselykokonaisuuteen, jossa kartoitetaan laaja-alaisesti työntekijöiden vointia, kokemuksia ja näkemyksiä.

## Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Roidu-asiakaspalautteista tehdään kaksi kertaa vuodessa yhteenveto, joka käsitellään johtoryhmässä ja tiimikokouksissa. Kehittämistoimia suunniteltaessa otetaan huomioon palautteiden kautta tulleet kehittämissuositukset.

Henkilöstöltä kerätyt kunta 10 kyselyn vastaukset käsitellään sosiaali- ja terveystieteiden johtoryhmässä ja tiimien yhteisessä kuukausikokouksessa. Käsittelyn yhteydessä kirjataan vahvuudet, kehittämiskohteet sekä sovitut toimenpiteet ja tavoitteet.

## Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen ja menettelytapa epäasiallista kohtelua havaittaessa

Jos asiakas kokee/huomaa epäasiallista kohtelua voi hän ottaa yhteyttä työntekijän esimieheen puhelimitse, kirjallisesti tai sähköpostitse. Lähiesimies käsittelee tilannetta yhdessä asiakkaan ja työntekijän kanssa. Asiakkaalle myös kerrotaan mahdollisuudesta tehdä muistutus tai kantelu. Tarvittaessa otetaan yhteyttä tai ohjataan asiakasta ottamaan yhteyttä sosiaaliamiehen.

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus lähiesimiehelle tai perusturvajohtajalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutukset, kantelut sekä muut epäkohtia koskevat asiakas tai muun henkilön yhteydenotot käsitellään aina yhteydenoton kohteena olevien työntekijöiden kanssa ja muistutuksissa ja kanteluissa työntekijöiltä ja lähiesimieheltä pyydetään kirjallinen selvitys. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa (4 viikkoa). Asiakasta tulee neuvota oikeudellisen avun saamisessa muun muassa kertomalla oikeusaputoimiston palveluista. Naantalissa aikuisosastossa muistutukset vastaanottaa ja käsittelee lähiesimies tai perusturvajohtaja, jos lähiesimies on asiainosainen.

Epäkohdan ilmettyä sovitaan tarvittavista muutoksista ja esimies vastaa niiden toteutumisesta. Palautteen antamisessa noudatetaan Naantalissa kaupungin yleistä ohjetta koskien työntekijälle annettavaa palautetta sekä muistutus- ja varoituskäytäntöä. Esille tulleet epäkohdat otetaan huomioon kehittämistyössä ja käsitellään vähintään yleisellä tasolla tiimipalaverissa. Asiakkaan hyvään kohtamiseen liittyen järjestetään työntekijöille säännöllisesti koulutusta.

Ilmenneet epäkohdat ja haittatapahtumat selvitetään asianosaisten kanssa asian edellyttämässä laajuudessa ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin. Asiakas saa aina kirjallisen vastauksen.

Sosiaaliasiamies auttaa tarvittaessa ristiriitatilanteiden ratkaisemisessa ja neuvoo oikaisuvaatimus- ja valitusmenettelyssä.

## Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

### Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot

Neuvonta (tiistai klo 12–15 ja keskiviikko-torstai kello 10-13), puh. 050 341 5244

Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee aina sopia etukäteen.

### Merikratos Oy

Sähköposti (ei suojattu, joten ethän lähetä salassa pidettäviä tietoja) sosiaaliasiamies@merikratos.fi

Postiosoite: Merikratos Oy / sosiaaliasiamies, Pohjoisrinteentie 4, 21410 Lieto

Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo ja auttaa, kun on avun tarvetta seuraavissa asioissa:

- Hoitoon pääsyn ongelmat
- Hoitopaikan valinnat
- Ongelmia palvelujen toteuttamisessa
- Vaikeuksia ymmärtää päätöstä

Sosiaali- ja potilasasiamieheen voi ottaa myös yhteyttä, kun on kysyttävää asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista. Sosiaali- ja potilasasiamies

- neuvoo ja ohjaa asiakaslain ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo ja tiedottaa asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- toimii asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinkoasioiden käsittelemisessä ja vahingonkorvausasioissa.

Yleensä aina kannattaa selvittää asia ensin siellä, missä asiaa on käsitelty. Asiakas voi olla yhteydessä myös sosiaali- ja potilasasiamiehiin, kun tarvitsee tietoa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista tai jos kokee, että häntä ei ole kohdeltu hyvin. Yhteyttä voivat ottaa myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja läheiset, kuntalaiset ja yhteistyötahot. Asiamiehet eivät tee päätöksiä, vaan he neuvovat ja ohjaavat.



## 6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Yhteistyö kunnassa toimivien julkisten tahojen, yritysten, järjestöjen ja muiden yleishyödyllisten yhteisöjen kanssa väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi.

Asiakasta koskevasta yhteistyöstä sovitaan aina etukäteen asiakasperheen kanssa ja pääsääntöisesti asiakkaan asioita käsitellään yhteisesti verkostotapaamisessa asiakkaan läsnä ollessa. Ilman asiakkaan suostumusta asiakastietoja luovutetaan viranomaisen välillä erityistilanteissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti.



## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Jos vastaanotto- tai kotikäyntiin liittyy riski asiakkaan tai työntekijän turvallisuuden vaarantumisesta, tulee poliisille tehdä virka-apupyynnö, jotta poliisi tulee käynnille mukaan turvaamaan tilannetta. Jos asiakas- tai työntekijäturvallisuudesta on pienikin huoli, tulee vartija pyytää vastaanottohuoneen edustalle.

Kaupungintalon ala-aulassa on vartija, joka on saatavilla asiakkaiden saapuessa vastaanotolle. Asiakkaat pääsevät vastaanottotiloihin vain vartijan kautta tai työntekijän hakiessa.

Kaupungintalon henkilöstön tulee käyttää nimikorttia, joka vähentää vartija työmäärää.

### Henkilöstö

#### Henkilöstön määrä ja rakenne

- 1 perusturvajohtaja (toimialajohtaja, joka vastaa koko sosiaali- ja terveystalvveluista ja aikuissosiaalityön tulosalueesta)
- 3 sosiaalityöntekijää
- 3 sosiaaliohjaajaa
- 1 asumispalvelujen ohjaaja
- 2 hoitajaa (jalkautuva työ)

### Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Työntekijöiden asiakasmäärät lasketaan kuukausittain ja henkilöstöresurssin riittävyyttä sekä työmäärän jakautumista arvioidaan tässä yhteydessä. Työvoiman riittävyyttä arvioidaan ja ennakoidaan vuosittain talousarvion yhteydessä laadittavassa henkilöstösuunnitelmassa, jossa on tiedot eläköityvistä vakansseista ja muista poissaoloista. Henkilöstömäärän riittävyys varmistetaan siten, että kaikki asiakkaat tulevat palvelluksi yksikön toimintaperiaatteen mukaisesti.

Sijaisjärjestelyt on sovittu siten, että äkillisen poissaolon sattuessa asiakastyö ei vaarannu. Pidempiin poissaoloihin tulee rekrytoida sijainen ja estää näin muun työyhteisön ylikuormittuminen.

### Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Rekrytoitaessa hakijoiden koulutustausta ja työkokemus kartoitetaan ja tarkistetaan. Valitun tulee tarvittaessa käydä työhöntulotarkastuksessa. Lisäksi soveltuvuutta tehtävään arvioidaan työhaastattelussa, jossa muun muassa hakijan osaamista, asiantuntevuutta, vuorovaikutustaitoja, kehitysmyönteisyyttä ja täsmällisyyttä. Julkiterhikki-rekisteristä tarkistetaan ammattipätevyys.

Rekrytoinnissa noudatetaan Naantaln kaupungin rekrytointiohjeita ja voimassa olevia lakeja kuten sosiaalihuollon ammattihenkilöstölakia. Sijaisia palkataan pitkiin palkattomiin vapaisiin. Sijaisuudet

voivat olla joko lyhyitä alle 6 kk:n tai pitkiä yli 6 kk: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 viranhaltijapäätöksessä ja työsopimuksessa.

## Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Yksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä oma-valvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehtyminen toteutetaan perehdytyslomakkeen mukaisesti, johon sekä perehdyttäjä että perehdytettävä kuittaavat kunkin osa-alueen perehdytetyksi. Lomakkeen avulla perehdytys on jäljitettävissä. Esimies sekä lähin samaa työtä tekevä sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja vastaavat sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien perehdytyksestä. Päihde- ja mielenterveystiimin vastaava sosiaaliohjaaja vastaa ko. tiimin henkilöstön perehdyttämisestä. Käytössä on myös perehdytyskansio, johon keskeiset prosessit, ohjeet ja toimintaperiaatteet on koottu.

Naantalın kaupunki järjestää säännöllisesti infoja uusille työntekijöille.

Henkilökunnan täydenniskoulutus järjestetään vuosittain päivitettävän sosiaali- ja terveystalouden koulutussuunnitelman mukaisesti.

Lakisääteiset koulutukset, määrärahojen puitteissa kehityskeskustelujen mukaisesti. Ajankohtaiset lakikoulutukset.

## Toimitilat

Aikuisosiaalityön työpisteet sijaitsevat Naantalın kaupungintalolla ja Tuulensuu 8 rakennuksessa. Lisäksi asiakastyöhön on käytössä neuvotteluhuoneita. Toimitiloissa on myös taukotilat.

Kulku toimitiloihin ja työhuoneisiin tapahtuu kulkuluvalla ovien ollessa muuten lukittuna. Asiakkaat tulevat tapaamiseen sovitusti ja kaupungintalolla virastomestari tarkistaa, että aika on varattu ja päästää asiakkaan kerrokseen tai työntekijä hakee itse asiakkaan tapaamisen alkaessa.

Työtä tehdään laajasti myös asiakkaiden kotona. Ensimmäiselle kotikäynnille ja muutoinkin tarvittaessa kotikäynnille otetaan työpari.

Yksikön työntekijät tekevät myös etätöitä, johon liittyvistä käytännöistä on sovittu etätöösopimuksessa.

Toimitilojen asianmukaisuus arvioidaan vuosittain riskikartoituksen yhteydessä.

## Teknologiset ratkaisut

Osaava-hälytysjärjestelmä mahdollistaa nopean kaupungin sisäisen uhka- ja hätätilanteiden hälyttämisen. Kännyköissä yhteys vartijaan (Osaava ja puhelinnumero), Virvet - erillinen Virve akuutteihin tehtäviin.





## 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Sosiaalihuollossa asiakastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen.

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 suunnitellessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

Toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä.

Toimintayksikössä huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta.

Omavalvontasuunnitelma ja tietosuojaseloste käsitellään kattavasti koko henkilöstön ja myös harjoittelijoiden kanssa. Perehdyttämisessä toimitaan omavalvontasuunnitelmassa kuvatusti.

Tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä Naantalın kaupungin kotisivuilla [Rekisteriselosteet](#). Asiakkaan oikeudet sosiaalipalveluissa löytyvät Naantalın kaupungin kotisivuilla [Asiakkaan oikeudet](#).

### Tietosuojavastaavien nimet

Anna Saarnio  
Emma Säre



## 9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Naantalissa 22.11.2021

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](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>

**ProSOS hankkeen esittelymateriaali AIKUISSOSIAALITYÖ**

[Pro Sos esite 21x21cm \(8-4-2019\) VEDOS5](#)

**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](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/opus\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaatatapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opus_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaatatapahtumista_oppimiseksi.pdf)

**Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:**

Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1083030>

**Valviran määräys 4/2020 terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:**

<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](#)

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>

**Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta**

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005)