



LIETO

Perhe- ja sosiaalipalvelut

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA Yleinen sosiaalityö ja vammaispalvelut

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Toimintayksikön nimi Perhe- ja sosiaalipalvelut, yleinen sosiaalityö	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Liedon kunta, Härkätien sosiaali- ja terveysterveystoimet, PL 24, 21421 Lieto	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Sosiaalihuollon palvelut aikuisille ja lapsiperheille	
Toimintayksikön katuosoite Kirkkotie 13, 21420 Lieto	
perhe- ja sosiaalipalvelujohtaja Krista Ryödi	050 597 7151
sosiaalityön esimies Merja Valindas	050 431 6984
Sähköposti krista.ryodi@lieto.fi merja.valindas@lieto.fi	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Raision kilpailutuksessa hyväksytyt osan erityisryhmien asumispalvelut, päihdepalvelut, Parasta palvelua.fi hyväksytyt lapsiperheiden kotipalvelun tuottajat, eri Varsinais-Suomen järjestöjen palvelut	

TOIMIELIN

SOSIAALI- JA TERVEYSLAUTAKUNTA

Tulosalue

Perhe- ja sosiaalipalvelut

Tilivelvolliset

Sosiaali- ja terveyslautakunta, sosiaali- ja terveystoiminta

Toiminta-ajatus

Perhe- ja sosiaalipalvelut tukevat yksilöiden ja perheiden itsenäistä suoriutumista ja turvallisuutta järjestämällä perheille ja yksilöille tarvittavia tukitoimia ja palveluja mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Palvelut järjestetään yhteistyössä muiden tulosalueiden, hallintokuntien, järjestöjen ja yksityisten palveluntuottajien kanssa.

Yleinen sosiaalityö vastaa aikuisväestön SHL:n mukaisista palvelutarvearvioista, täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta, pitkäaikaistyöttömien aktivointisuunnitelmista, vammaispalveluista sekä vanhusväestön sosiaalityöstä. Aikuisvastaanotossa otetaan huomioon aina koko perheen tilanne ja sosiaalityön ammatillista osaamista hyödynnetään asiakkaan tarpeen mukaan. Lakisääteinen vastuusosiaalityöntekijä nimetään asiakassuunnitelmassa.

Vammaispalveluissa järjestetään vaikeavammaisille henkilöille Vpl:n mukaisia palveluja ja tukitoimia. Lastensuojelu vastaa lastensuojelun tarpeessa olevien lasten ja perheiden palvelujen tuottamisesta ja järjestämisestä.

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Perhe- ja sosiaalipalvelut tukevat yksilöiden ja perheiden itsenäistä suoriutumista ja turvallisuutta järjestämällä perheille ja yksilöille tarvittavia tukitoimia ja palveluja mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Palvelut järjestetään yhteistyössä muiden tulosalueiden, hallintokuntien, järjestöjen ja yksityisten palveluntuottajien kanssa.

Yleinen sosiaalityö vastaa osaltaan sosiaalihuoltolain mukaisista palvelutarvearvioista ja täytäntöönpanosta koko perhe huomioiden, täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisestä, pitkäaikaistyöttömien aktivointisuunnitelmista, vammaispalveluista, vanhusväestön sekä terveyskeskuksen sosiaalityöstä.

Perhe- ja sosiaalipalveluiden vastuualueella asiakaslähtöisyyttä vahvistetaan siten, että lapset huomioidaan aina aikuisten palveluissa ja aikuiset lasten palveluissa. Palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta helpotetaan antamalla kuntalaiselle palvelulupaus tapaamisen järjestämiseksi viikon sisällä. Poislähtämisen kulttuurin sijaan pyritään tiimivastuuseen. Toimiva kumppanuus peruspalveluiden kanssa edellyttää toimivaa yhteistyötä. Palvelut järjestetään kotiin vietävinä kunnan omina palveluina ja varhaisen tuen palveluina.

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

RISKINHALLINTA

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

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskit voidaan luokitella seuraavasti:

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

Riskinhallinnan työnjako

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu jatkuva arviointi. 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 ja että vuosittaisella vaarojen arvioinnilla tunnistetaan mahdolliset vaaratilanteet ennakolta. Johdolla on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan.

Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Liedon kunnan riskienhallinnassa hyödynnetään muun muassa seuraavia asiakas- ja työturvallisuusjärjestelmiä ja asiakirjoja: pelastussuunnitelma, työnsuojelun toimintaohjelma ja lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma. Työnsuojelun toimintaohjelma ja riskinhallinta on päivitetty vuonna 2017, jolloin on käyty läpi yllämainitut kohdat. Sotepalveluiden riskienhallintasuunnitelma **vuodesta 2016 eteenpäin on laadittu 2/2016.**

Työntekijä huomioi asiakaskohtaisesti mahdolliset vaaratilanteita aiheuttavat asiat ennakolta. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.

Henkilökunnalle järjestetään palo-, pelastus- ja turvallisuuskoulutusta sekä ensiapukoulutusta säännöllisesti. Henkilökunta noudattaa kunnanviraston pelastussuunnitelmaa ja turvallisuusohjetta, joka on Sinetissä. Riskien hallintaan liittyy työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttäminen yksikön toimintaan. Lastensuojeluun on laadittu toimintaohjeet, lisäksi käytössä on toimeksiantosuhteisen perhehoidon ohjeet. Henkilökunta pyrkii ennakoimaan asiakaskohtaisia vaaratilanteita ennakolta. Työntekijöillä on käytössään työnsä tueksi Varsinais-Suomen osaamiskeskuksen lakimiehen palvelut sekä koulutusta osaamisena vahvistamiseksi.

Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Riskejä tunnistetaan päivittäin, itsearvioinneissa vuosittain sekä toimintojen olennaisesti muuttuessa. Työntekijä huomioi asiakastyössä mahdolliset vaaratilanteet ennakolta. Työntekijä tiedottaa uhkaavan asiakkaan tilanteessa muita työntekijöitä mahdollisesta vaarasta, pyytää tarvittaessa vahtimestarin paikalle tai virka-apua poliisilta. Sosiaalityöntekijällä on mahdollista ottaa mukaan Virve-puhelin ennakolta uhkaavaksi arvioituissa kotikäynneissä. Työparityöskentely on mahdollista kotikäynneillä, joissa riskien olemassaolo on tunnistettu. Työntekijä ilmoittaa tilanteesta kotikäynnistä esimiehelle. Henkilöstöllä on mukana oma työpuhelin kotikäynneillä. Asiakastyössä pyritään työparityöskentelyyn, silloin kun se on asiakkaan edun mukaista

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

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

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

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

Riskien käsitteleminen

Vaara- tai uhkatilanteista työntekijä tekee aina Hai Pro työturvallisuusilmoituksen, joka menee työnsuojeluun, työterveyshuoltoon sekä esimiehelle. Nämä tahot ryhtyvät tarvittaviin toimenpiteisiin ja seuraavat vaara- ja uhkatilanteisiin johtavia syitä sekä määrää. Haittatapahtumista keskustellaan työntekijöiden kanssa. Erikseen on arvioitava, miten kyseessä oleva haittatapahtuma tai riski käydään läpi asiakkaan

<p>kanssa. Vaara- tai uhkatilanteet käsitellään työterveyshuollossa ja tarvittaessa työnohjauksessa sekä järjestetään kriisiapua asianosaisille. Tavoitteena on tarjota työntekijälle työolosuhteet, jossa riskit on ennakoitua ehkäisty ja taata asiakkaille hyvää asiakaspalvelua turvallisessa ympäristössä.</p> <p>Havaitessaan palvelun laadussa epäkohdan tai riskin työntekijä saattaa salassapitosäännösten estämättä asian esimiehen tietoon (Sosiaalihuoltolaki 48) § Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta toimialajohtajalle. Lastensuojelupalveluissa sosiaalityön esimies käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma asiakkaalle, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta</p>
<p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>Miten yksikössä reagoitane esille tulleisiin laatu- ja turvallisuusongelmiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</p> <p>Yhdessä yksikön henkilöstön kanssa arvioidaan miten jatkossa toimitaan, jotta voidaan ehkäistä vastaavan tilanteen syntyminen. Asia käsitellään tiimi- ja työpaikkakokouksissa. Tarvittaessa on mahdollisuus kriisiluonteiseen työnohjaukseen. Lisäksi ollaan tarvittaessa yhteydessä työterveyshuoltoon, työsuojeluun ja poliisiin.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Toimintatapojen muutoksista informoidaan työntekijöitä välittömästi. Ilmoituskanavina toimivat perhe- ja sosiaalipalvelujen johtoryhmä, tiimipalaverit ja sähköiset tiedotuskanavat. Tarvittaessa muulle henkilökunnalle ja eri yhteistyötahoille tiedotetaan muutoksista joko suoraan tai kunnan nettisivujen kautta. Tarvittaessa muutoksista laaditaan tiedote asiakkaille, läheisille, yhteistyökumppaneille ja verkostoille. Kaikki muistiot tallennetaan p:asemalle kokousmuistioihin ja tiedotteet sote- yhteiset ohjeet kohtaan.</p>

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p>Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?</p> <p>Perhe- ja sosiaalipalvelujohtaja Krista Ryödi ja sosiaalityön esimies Merja Valindas</p> <p>Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Perhe- ja sosiaalipalvelujohtaja Krista Ryödi 050 5977151 ja sosiaalityön esimies Merja Valindas 050 4316984</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p> <p>Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Omavalvontasuunnitelma on osa laadunhallintajärjestelmää ja perehdytystä. Suunnitelma tarkastetaan kerran vuodessa talousarvion yhteydessä ja toiminnan muuttuessa. Muutokset käydään läpi perhe- ja sosiaalipalvelujen johtoryhmässä sekä tiimissä.</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</p> <p>Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?</p> <p>Omavalvontasuunnitelma on nähtävänä sosiaaliosaston ilmoitustaululla ja kunnan kotisivuilla.</p>

<p>ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET Palvelutarpeen arviointi</p> <p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</p>
--

Sosiaalihuoltolain 36 § mukaan kun kunnallisen sosiaalihuollon palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä, hänen on huolehdittava, että henkilön kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi. Henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheutonta viivytystä. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen ja henkilön joka saa vammaisuuksista annetun lain mukaista ylintä hoitotukea palvelutarpeen arviointi on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta ja arvioinnin on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta. Sosiaalihuoltolaki on yleislaki ja vammaispalvelulaki erityislaki, joka täydentää laki vammaisten osalta. Vammaispalvelulain 3 a §:n mukaan palvelutarpeen selvittäminen on käynnistettävä viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun yhteydenotto on tapahtunut. Lain määräaikaisten noudattamista seurataan kuukausittain omavalvonnalla.

Palveluarviointi tehdään kirjallisesti. Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Läheisverkoston kartoittaminen on keskeinen osa palvelutarpeen arviointia ja asiakassuunnitelmaa. Palvelutarpeen yhteydessä tavataan pääsääntöisesti aina asiakas ja mahdolliset huoltajat. Läheisverkoston kartoittamisen voi tehdä ilman asiakkaan suostumusta vain, jos asiakas on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään ja turvallisuudestaan ja tieto on välttämätön palvelutarpeen selvittämiseksi tai tieto on tarpeen lapsen edun vuoksi. Läheiskartoituksen yhteydessä selvitetään tarvittaessa omaisten ja läheisten mahdollinen tuen tarve.

Arviointia tehtäessä asiakkaalle selvitetään hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja muut seikat. Selvitys annetaan siten, että asiakas ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Arviointia tehtäessä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otetaan huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Erityistä huomiota kiinnitetään lasten ja nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Lastensuojelutarpeen selvittämisestä palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä säädetään lastensuojelulaissa. Sosiaalityöntekijä tapaa aina lapsen henkilökohtaisesti. Hän luo lapsen kanssa luottamuksellisen suhteen, jotta lapsella on mahdollisuus kertoa omasta tilanteestaan ja kokemuksistaan.

Palvelun tarvetta arvioitaessa otetaan huomioon myös asiakkaana olevan lapsen tai asiakkaan hoidossa tai huollossa oleva lapsen huolenpidon, terveyden, kehityksen tai hyvinvoinnin vaarantuminen, erityisen tuen tarve ja asiakasperheen toimintakyvyn heikentyminen.

Alkutietona selvitetään sosioekonominen asema, terveystiedot, sosiaalitoimen aiempi asiakkuus, muut mahdolliset asiakkaan kanssa yhteistyötä tekevät viranomaiset, sekä asiakkaan läheisverkosto kartoitetaan.

Palvelutarpeen arvioinnin tekijän tulee olla virassa. Erityistä tukea tarvitsevien lasten, nuorten ja aikuisten palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaa sosiaalityöntekijä. Mikäli kyseessä on mahdollisesti lastensuojelun tarpeesta oleva lapsi, sosiaalityöntekijä arvioi lastensuojelun tarpeen. Muissa tilanteissa työntekijällä on oltava tarkoituksen mukainen sosiaalihuollon ammatillinen kelpoisuus. Asiakkaalle nimetään omatyöntekijä, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta.

Vaikeavammaisuuden ja vammaisuuden määrittely perustuu lääkärin, terveydenhuoltohenkilöstön ja sosiaalihuollon arviointiin, jossa henkilön oma näkemys on aina huomioitava. Arvioinnin tulee näissä määrittelyissä painottua toiminnallisten rajoitusten selvittämiseen ja kuvaamiseen sekä toisaalta vammaispalvelulain edellyttämän pysyvyyden arviointiin.

Kaikille asiakkaille tehdään asiakas-/aktivointi-/palvelussuunnitelmat, joihin kirjataan perheelle tarjottavat palvelut, vähintään kerran vuodessa.

Asiakkaiden tilannetta arvioitaessa käytetään työmenetelminä haastattelua, havainnointia, erilaisia kortteja, strukturoituja arviointilomakkeita ja arvoasteikkoja. Menetelmien avulla osallistetaan asiakkaita ja saadaan tietoa perheen kokonaistilanteesta.

<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?</p> <p>Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan tarpeista käsin. Asiakkaan omaiset ja läheiset sekä muut toimijat kutsutaan verkostopalaveriin. Heidän näkemyksensä ja mielipiteensä kirjataan aina asiakassuunnitelmaan.</p>
<p>Asiakassuunnitelma</p> <p>Asiakassuunnitelmat laaditaan Sosiaalihuoltolain (39§) mukaisesti. Palvelusuunnitelma laaditaan Vammaispalvelulain (3a§) mukaan.</p> <p>Palvelutarpeen arviointi toimii suunnitelman pohjana. Asiakkaan kanssa laaditaan tarpeeseen perustuva asiakassuunnitelma, ellei se ole ilmeisen tarpeeton. Asiakassuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmä Pro Consonaan ja asiakassuunnitelmaa tarkastetaan tarvittaessa, mutta vähintään vuosittain. Vammaispalveluissa palvelusuunnitelmat tehdään kahden vuoden välein tai tarvittaessa aikaisemmin. Erityistä tukea tarvitsevilla lapsella on oltava asiakassuunnitelma ja tapaamiset omatyöntekijän kanssa järjestetään suunnitelman mukaisesti.</p> <p>Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan, lapsen ja hänen perheensä tuen tarve, palvelut ja muut tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan, sekä arvioitu aika, jonka kuluessa tavoitteet pyritään toteuttamaan. Asiakassuunnitelmaan kirjataan myös asianomaisten eriävät näkemykset tuen tarpeesta ja palvelujen sekä muiden tukitoimien järjestämisestä. Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Asiakassuunnitelmaan kirjataan omatyöntekijä ja vastuuhenkilö sekä vastuunjako eri yhteistyötahojen kesken. Samoin siihen kirjataan suunnitelman toteutumisen seuranta ja arviointi.</p>
<p>Miten asiakassuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>Asiakassuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan, hänen läheistensä ja muiden toimijoiden kanssa. Kirjallinen suunnitelma lähetetään asiakkaalle. Asiakas voi halutessaan ehdottaa korjauksia tehtyyn kirjalliseen asiakassuunnitelmaan. Sosiaalityöntekijän selkeällä dokumentoinnilla varmistetaan se, että asiakas on ymmärtänyt suunnitelman sisällön ja tavoitteet. Muiden palveluntuottajien kanssa tehdään erilliset sopimukset, johon kirjataan palvelun käyntimäärät, kestot ja työn tavoitteet. Kyseiset palvelut kirjataan kuitenkin aina asiakassuunnitelmaan.</p> <p>Asiakkaan, perheen ja yhteistyökumppaneiden kanssa pidetään säännöllisiä seurantapalavereita, joissa tarkistetaan asiakassuunnitelmassa kirjattujen toimenpiteiden toteutumista, laatua ja vaikuttavuutta. Vastuutyöntekijä vastaa asiakasprosessista ja huolehtii yhteydenpidosta asiakkaaseen, eri toimijoihin ja palveluntarjoajiin. Näin varmistetaan asiakassuunnitelman toteutuminen.</p>
<p>Asiakkaan kohtelu</p> <p>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</p> <p>Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja 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>Sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa asiakas ja hänen perheensä on osallinen oman tilanteensa selvittämisessä alusta alkaen. Heille tarjotaan palveluita tarvelähtöisesti. Lapselle, nuorelle selvitetään ikätasoisesti riittävät tiedot hänen oikeuksistaan ja siitä, mihin palveluihin hänellä on oikeus ja minkä-</p>

laisia velvollisuuksia hänellä mahdollisesti on. Asiakkaan valinnan vapautta kunnioitetaan ja mielipiteet siitä, miten hänen mielestään olisi hyvä asiassa edetä, otetaan huomioon.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Tilanteissa toimitaan aina lainsäädännön sekä kunnan hallintosäännön nojalla.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunta kunnioittaa asiakasta ja hänen elämäntilannettaan. Henkilökunta tukee asiakasta ja hänen osallistumistaan omien palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakasta kohdellaan asiallisesti, itsemääräämisoikeutta tukien.

Jos asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua, asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaalihuollon johtavaan viranhaltijaan. Esimiehen tehtävänä on puuttua asiaan keskustelemalla alaisensa kanssa tilanteesta. Tämän jälkeen asianosaiset keskustelevat tapahtuneesta ja pyrkivät selvittämään asian keskenään. Mikäli huomataan korjattavia asiavirheitä toiminnassa, ne korjataan omalla oikaisulla tai muutetaan toimintatapoja. Jos asiakas haluaa tehdä kirjallisen muistutuksen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai kantelun aluehallintoviranomaiselle, hän voi käyttää sosiaaliamiehen palvelua.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Palautteen kerääminen

Asiakaspalautetta saadaan sekä suullisesti että kirjallisesti. Eri asiakasryhmille tehdään asiakaskyselyt säännöllisesti kolmen vuoden välein. Ulko-oven vieressä on lukollinen postilaatikko, johon voi jättää sosiaalitoimistoon tulevaa postia. Asiakkaiden suullinen palaute kirjataan tarvittaessa ja käsitellään ensisijaisesti tiimin kokouksessa. Myös sähköinen palautejärjestelmä on kunnan nettisivuilla käytettävissä.

<http://www.lieto.fi>: Asiointi ja neuvonta/ Palaute

Palautteiden arvioidaan, mitä kehitettävää toiminnassa on.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Palaute käsitellään asiakkaan kanssa keskustelemalla tai antamalla kirjallinen vastaus. Toiminnassa mahdollisesti huomatu epäkohdat korjataan joko heti (esim. potilasturvallisuuteen liittyvä) tai suunnittelua vaativissa tilanteissa suunnitelman mukaan (esim. toiminnan ja talouden suunnittelun yhteydessä).

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käsitellään viivytyksettä kuitenkin vähintään 30 pv kuluessa. Muistutuksen johdosta pyydetään selvitystä työyksiköltä/työntekijältä tapahtuneesta. Tulosalueen esimies valmistelee vastauksen mahdollisine toimintatavan korjauksin. Kantelu käsitellään vii-

<p>vytyksettä, kuitenkin viimeistään 30 pv kuluessa aluehallintoviranomaiselta saapuneesta selvityspyynnöstä. Kantelun kohteena oleva työyksikkö / työntekijä antaa oman selvityksensä asiasta tulosalueen esimiehelle, joka arvioi mahdolliset, tarpeelliset korjaustoimenpiteet sekä valmistelee lausunnon toimialajohtajan allekirjoitettavaksi ja toimitettavaksi aluehallintoviranomaiselle.</p> <p>ja muut valitukset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä keskustelemalla ja neuvottelemalla asianosaisten kanssa. Tarvittaessa asia menee sosiaali- ja terveyslautakunnan käsittelyyn. Käytettävissä on myös muut viralliset muutoksenhakutahot. Toimintaa parannetaan näistä saatujen kokemusten perusteella.</p>
<p>Asiakkaan oikeusturva</p>
<p>a) Muistutuksen vastaanottaja</p> <p>sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikön vastuuhenkilö tai johtava viranhaltija</p>
<p>b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</p> <p>OTM Kati Lammi Oy Vasso Ab, Verkatehtaankatu 4 20100 Turku, p.050 559 0765, kati.lammi@vasso.fi</p> <ul style="list-style-type: none"> - neuvoo asiakasta sosiaalihuollon lainsäädännön soveltamisessa - avustaa muistutusten ja kanteluiden tekemisessä - tiedottaa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista - toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteutumiseksi

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

<p>Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</p>
<p>a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen</p> <p>Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä ollaan tarvittaessa yhteydessä muihin yhteistyötahoihin, joiden piirissä asiakas on ollut.</p>
<p>b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen</p> <p>Kunnan mahdollisuudet vapaa-ajan viettoon ja harrastuksiin tiedotetaan kunnan nettisivuilla.</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? Asiakassuunnitelman päivityksen yhteydessä seurataan tavoitteiden toteutumista. Tarvittaessa suunnitelmaa muutetaan tilanteen niin vaatiessa.</p>
<p>Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa</p> <p>Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, päihde- ja mielenterveyspuolen, psykiatrian, työllistämisen, kuntoutuksen, vanhuspalveluiden tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.</p> <p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?</p> <p>Yhteisissä verkostopalavereissa, jolloin asiakas itse on mukana. Asiakkaan suostumuksella tehdään yhteistyötä muiden tarvittavien viranomaistahojen kanssa. Asiakkaan edun vaatiessa yhteistyötä tehdään ilman suostumusta, mikäli viranomainen katsoo sen olevan välttämätöntä ja asiakkaan edun mukaista.</p>

Ostopalveluna hankitut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Asumispalveluja kunnalle tuottavien yksikköjen kanssa solmitaan aina puitesopimukset. Lisäksi tehdään asiakaskohtaiset sopimukset. Asiakaskohtaisessa sopimuksessa sovitaan palvelun sisällöstä seikkaperäisesti.

Sopimuksessa sovitaan lisäksi palvelun hinnasta ja siitä mitä se sisältää. Sopimuksen toteutumista seurataan valvontakäynneillä, asiakkaan kanssa keskustelemalla ja hänen vointiaan seuraamalla. Valvontakäyntejä tehdään aina ennen asiakkaan sijoittamista kyseiseen palveluun, mikäli ei ole kyse kiireellisestä asiasta. Tavoitteiden toteutumisen seurannan kautta varmistuu myös palveluiden sisältöön, laatuun ja turvallisuuteen liittyviä asioita. Palvelusuunnitelman tarkastuksen yhteydessä arvioidaan myös sitä, onko kyseinen palvelu asiakkaalle sopiva ja riittävän vaikuttava.

HENKILÖSTÖN REKRYTOINTI

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Liedon kunnassa on käytössä nk. kuntarekry, nettipohjainen järjestelmä vakituisen henkilökunnan palkkaamiseen. Vakituisen henkilökunnan osalta sosiaali- ja terveystalokunta käsittelee täyttölupaa, josta päättää kunnanhallitus. Rekrytointiprosessin asiakirjoissa painotetaan kunnan strategisia tavoitteita sekä työntekijöiltä vaadittavaa osaamista, taitoa sekä muuta erikseen mainittavaa. Rekrytointiprosessi on moniportainen prosessi, johon osallistuu sähköisen järjestelmän ja haastattelujen muodossa pesopalveluiden johtoryhmän jäseniä ja yksiköiden esimiehiä.

Kuntarekryä pyritään ottamaan käyttöön myös sijaisten palkkaamisen osalta. Sijaisten palkkaamisen hoitavat lähiesimiehet tai tulosalueen johtaja, riippuen työntekijän tai viranhaltijan asemasta ja sijaisuuden pituudesta. Sijaisten palkkaamista ei käsitellä lautakunnassa tai kunnanhallituksessa.

Perhe- ja sosiaalipalveluissa on käytössä perehdytysohjelma. Lisäksi henkilöstö suorittaa pakollisia turvallisuustestejä.

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

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

Uuden työntekijän perehdytyksessä noudatetaan sosiaali- ja terveystalokunnan perehdyttämisohjetta.

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

Työntekijät käyvät yhdessä esimiesten kanssa läpi perehdytysohjelman, jossa on lueteltu hallittavat kokonaisuudet. Jokainen vakituisen työsuhteeseen, virkaan tai pidempään sijaisuuteen tuleva suorittaa

<p>taa Tietoturvallisuuden peruskurssin (Graniten), joka löytyy Sinetistä. Käytössä on kunnan perehdytysopas, jonka mukaan työpaikan asiat tulevat selvitettyiksi esimiehen toimesta. Käytössä on perehdytysopas, jonka mukaan työpaikan asiat tulevat selvitettyiksi esimiehen toimesta.</p> <p>Tiimin kokouksissa käsitellään yhteisiä asioita. Työntekijä allekirjoittaa vaihtolopimuksen, joka on voimassa myös sen jälkeen, kun työtehtävä on päättynyt. Esimiehen kanssa käydään keskustelua tietosuoja-asioista ja asiakastietojen käsittelystä. Asiakasasioissa keskustelua käydään myös tarvittaessa muiden työntekijöiden kanssa.</p>
<p>b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?</p> <p>Perhe- ja sosiaalipalveluiden henkilökunta osallistuu koulutuksiin vuosittain päätettävään koulutus- suunnitelman mukaisesti sekä Härkätien sosiaali- ja terveystieteiden ja kunnan yhteisiin koulutuksiin ja Varsinais-Suomen alueen eri hankkeiden ja mahdollisesti Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin tai järjestöjen järjestämiin koulutuksiin. Koulutusta järjestetään sekä sisäisenä että ulkoisen koulutuksena. Henkilökunta hakee koulutukseen WebTallennuksen kautta.</p> <p>Täydennyskoulutuksesta tehdään suunnitelma ja sen toteutumista seurataan. Koulutustiedot henkilöittäin kerätään vuosittain ja toimitetaan henkilöstöpäällikölle.</p> <p>Noudatamme Valtioneuvoston periaatepäätöksen mukaista 3 päivän koulutusvelvoite-minimiä.</p>
<p>Toimitilat</p> <p>Oma- ja valvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen.</p>
<p>Asiakastapaamiset järjestetään joko työntekijöiden omissa huoneissa tai kokoustiloissa. Asiakasvastaanottoa tehdään vain niissä työhuoneissa, joissa poistumistiet, kaikissa neuvottelutiloissa ei ole poistumistietä. Huoneissa on hälytyslaitteet. Virve-puhelin on käytössä.</p>
<p>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</p> <p>Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyväksytyistä tietojen käsittelystä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilöreki-steriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.</p> <p>Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä oma- ja valvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttämisen merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.</p> <p>Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilöreki-steri tai –rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laativalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaselosta</p>

toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkistaa 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.

Julkisuuslain 11§:n mukaan hakijalla, valittajalla sekä muulla, jonka oikeutta, etua tai velvollisuutta asia koskee eli asianosaisella on oikeus saada asiaa käsittelevältä tai käsitelleeltä viranomaiselta tieto muunkin kuin julkisen asiakirjan sisällöstä, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Julkisuuslaki 12§ jokaisella on oikeus saada itseään koskeva tieto. Asiakasta pyydetään aina toimitamaan omakätisesti allekirjoitettu asiakirjapyyntö, pyyntö tulee yksilöidä. Tiedon luovuttamisesta vastaa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Luovutettavaan salassa pidettävään asiakirjaan, joka annetaan asianosaiselle, on tehtävä merkintä sen salassapitamisestä ja mihin se perustuu. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on aina ensin luettava itse asiakirjat, joita asiakas on pyytänyt. Mikäli asiakirjoissa on muita henkilöitä koskevia tietoja, on asianosaisia kuultava aina ennen asiakirjojen luovuttamista ja heille on varattava aika tutustua asiakirjoihin. Mikäli asianosainen esimerkiksi vastustaa jonkun asian luovuttamista, mutta sosiaalityöntekijä arvio, että asiakirja luovutetaan, on perhe- ja sosiaalipalvelu johtajan tehtävä asiasta kirjallinen valituskelpoinen päätös asiakirjojen luovuttamisesta. Perhe- ja sosiaalipalvelujohtaja tekee asiasta asiakkaalle perustellun muutoksenhakukelpoisen päätöksen hallinto-oikeudelle, mikäli pyydettyä tietoa ei anneta. Asiakasasiakirjain 12 §:ssä säädetään asiakaslain 11 §:ssä säädetyn alaikäisen kiello-oikeuden kirjaamisesta.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittely suunnitelmassa 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 tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Työntekijän perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kyseiset asiat. Tiedotusta ja ohjeistusta käsitellään tiimien palaverissa ajoittain. Lokitiedot näkyvät pro consona ohjelmassa.

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

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

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

Tietosuojaseloste säilytetään Härkätien sosiaali- ja terveystietojen omavalvontasuunnitelmassa ja asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä asiakaskäynnillä.

- d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Senja Väänänen ja varalla Ritva Isotalo-Rahkonen

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

Asiakaspalautteita hyödynnetään palveluita kehitettäessä.

Valtakunnallisia ohjeistuksia seurataan ja lainsäädännön muutokset huomioidaan palvelutuotannossa.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys
Liedossa 16.3.2018

Allekirjoitus

Krista Ryödi