



SOSIAALIPALVELUJEN 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)	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	5
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	5
4.2.3 Asiakkaan osallisuus	6
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	7
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	7
4.3.2 Ravitsemus.....	7
4.3.3 Hygieniäkäytännöt	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito	7
4.3.5 Lääkehoito.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	7
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	8
4.4.1 Henkilöstö.....	8
4.4.2 Toimitilat.....	10
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	10
4.4.4 Terveystuonon laitteet ja tarvikkeet.....	10
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	11
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	12
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	12
11 LÄHTEET	13
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	13

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Toimintayksikön nimi Sosteri sosiaalipäivystys	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Savonlinna, Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä, Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Sosiaalipäivystys vastaa sosiaalipäivystyksestä 24 h / 7 vrk Sosterin alueella eli Savonlinna ja Enonkoski. Sosiaalipäivystyksen sopimuskunnat 1.1.2020 alkaen: Rantasalmi.	
Toimintayksikön katuosoite Lasten- ja nuorten koti Kuutti, Kirkkokatu 11 (etupäivystys)	
Postinumero 57100	Savonlinna
Toimintayksikön vastaava esimies johtava sosiaalityöntekijä Marika Huupponen	Puhelin 044 417 4132
Sähköposti marika.huupponen@sosteri.fi	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

<p>Toiminta-ajatus</p> <p>Mikä on yksikön toiminta-ajatus?</p> <p>Sosiaalipäivystyksen toiminta-ajatus perustuu voimassa olevaan lainsäädäntöön:</p> <ul style="list-style-type: none">- perustuslain säädökseen, joka edellyttää, että kunnissa on valmius vastata kiireellisen avun tarpeeseen- sosiaalihuoltolakiin, jonka mukaan sosiaalipalvelujen tarve arvioidaan kiireellisissä tapauksissa ja palvelut järjestetään viipymättä (sisältäen lastensuojelulain, mielenterveyslain, vanhuspalvelulain, vammaispalvelu- ja kehitysvammalain sekä päihdehuoltolain edellyttämät kiireelliset palvelut) <ul style="list-style-type: none">- Sosiaalihuoltolaki• velvoittaa sosiaalipäivystystä osallistumaan tarvittaessa psykososiaalisen tuen antamiseen kiireellisissä kriisitilanteissa• velvoittaa sosiaalipäivystystä ja terveydenhuoltoa yhteistyöhön <p>Sosiaalipäivystys</p> <ul style="list-style-type: none">• sovittaa yhteen ensihoitokeskuksen kanssa hätäkeskukselle annettavat yhteiset hälytysohjeet• osallistuu varautumis- ja valmiussuunnitelmien laatimiseen häiriötilanteiden ja suuronnettomuuksien varalle yhdessä muiden viranomaisten ja toimijoiden kanssa <p>Yksikön tuottamat palvelut</p> <p>sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijän viranomaistoimivalta ja -vastuu oikeuttavat sosiaalityöntekijän toimimaan sosiaalipäivystystehtävissä sopimuskuntien alueella. Sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijä tuottaa seuraavat palvelut:</p> <ul style="list-style-type: none">- arvioi päivystystilanteessa asiakkaan avun tarpeen- tekee ratkaisun tarvittavista toimenpiteistä- ohjaa ja neuvoo asiakasta kiireellisessä avuntarpeessa- turvaa asiakkaalle välittömästi tarvittavat tukitoimet- valmistelee ja päättää kiireellisen sijoituksen sekä sijaishuoltopaikan

- päättää kiireellisen sijoituksen lakkaamisesta (lastensuojelulaki 38§, 39§)
- päättää kiireelliseen sijoitukseen mahdollisesti liittyvästä yhteydenpidon rajoittamisesta (lastensuojelulaki 62§)
- päättää kiireellisistä lastensuojelun avohuollon toimenpiteistä enintään 14 vrk (lastensuojelulaki 37 § ja 37b§)
- tekee virka-apupyynnön ja pyynnön peruuttamisen poliisille
- tekee kriisityötä akuuteissa tilanteissa
- myöntää tukea taloudellisiin selviytymisongelmiin kiireellisissä toimeentulo-ongelmissa (maksusitoumus)
- majoittaa kriisitilanteissa

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Sosterin organisaation arvot ovat:

- 1) hyvinvointi
- 2) asiakas ensin
- 3) vastuullisuus ja
- 4) uudistuva osaaminen.

Sosiaalipäivystyksen toimintaperiaatteena on tuottaa asiakaslähtöisesti ja ammatillisesti kiireellisiä sosiaalipalveluja alueen asukkaille. Asiakas kohdataan kuunnellen sekä ihmisyyttä kunnioittaen. Tavoitellaan oikea-aikaista reagointia asiakkaan palveluntarpeeseen nähden. Palveluntarve selvitetään ammatillisesti riittävässä laajuudessa.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

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 häirtäapahtumien 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 luomisessa 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 elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus asiakkaaseen kohdistuneesta epäkohdasta tai sen uhkasta sosiaalihuollon toteuttamisessa

- Vaara- ja häirtätilanteiden sekä laatupoikkeaminen tunnistaminen ja raportointi (Haipro)
- Vaarojen tunnistaminen ja riskin suuruuden määrittäminen (henkinen kuormittuminen, fyysiset vaaratekijät, ergonomia, kemialliset ja biologiset vaaratekijät, tapaturman vaarat) (Haipro)
- Työsuojelun toimintaohjelma 2018- 2021
- Työtapaturmasta ilmoittaminen (Haipro)
- Ohjeistus henkilöstön perehdyttämisestä(intranet)
 - kriisitilanteen valmiuskortit (y-kansio)
 - toimintaohje väkivalta- ja uhkatilanteissa (y-kansio)
 - turvallisuussuunnitelma (y-kansio)
 - päihdeohjelma
 - Savonlinnan alueen henkisen ensiavun toimintakaavio
- Tietoturva-ohjeistus (työsopimuksen/ virkamääräyksen liittyen

Sosteri yhdyshenkilöt:

Työsuojeluvaltuutettu: Pekka Kilpeläinen ja Mervi Heikkinen
Työsuojelupäällikkö: Jari Smedberg
Turvallisuuspäällikkö: Hannu Kosonen

Riskien tunnistaminen

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

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Työntekijä ilmoittaa lähiesimiehelle suullisesti tai kirjallisesti epäkohdista, riskeistä tai vaaroista. Asia otetaan esille työpaikkakokouksessa. Työntekijä tekee Haipro-ilmoituksen.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014 48 §) velvoittaa työntekijöitä ilmoittamaan, jos he huomaavat tai saavat tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö käynnistää toimet epäkohdan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa tai ilmeisen epäkohta uhkaa ei korjata välittömästi, on siitä tehtävä ilmoitus Itä-Suomen aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Riskien käsitteleminen

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

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

Ilmoitukset kirjataan aina Haipro- ohjelmaan, esimies käsittelee ilmoituksen ja kirjaa tarvittavat toimenpiteet. Akuuteissa tilanteissa työntekijä ottaa yhteyttä lähiesimieheen, jonka kanssa pohditaan akuutin kriisityön tarvetta. Läheltä piti-tilanteissa tai uhkatilanteiden jälkeen voidaan saada akuuttia kriisiapua akuuttityöryhmästä taikka Kriisikeskuksesta.

Korjaavat toimenpiteet

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

Asia käsitellään työpaikkakokouksissa (sosiaalipäivystyskokous) ja niissä sovitaan mahdollisista toimintatavan muutoksista. Toimenpiteet kirjataan Haipro:hon.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Lasten- ja nuorten koti Kuutin johtaja Soile Jääskeläinen, sosiaalityöntekijä Mirja Veentaus, ohjaaja Päivi Pylkkänen ja ohjaaja Anu Tolvanen, sosiaalityöntekijä Ari Mäkitalo, johtava sosiaalityöntekijä Marika Huupponen, sosiaalityöntekijä Mari Laiho

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:
johtava sosiaalityöntekijä Marika Huupponen p. 044 417 4132

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

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

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä? Muutoksen tarve arvioidaan vuosittain. Päivityksestä vastaa esimies.
Omavalvontasuunnitelman julkisuus
Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.
Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä? Kuutin ja sosiaaliviraston ilmoitustaululla sekä Sosterin nettisivuilla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?
<p>Sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijä arvioi asiakkaan välittömän ja kiireellisen palvelun tarpeen. Lastensuojelun tehtävät ovat ensisijaisia ja sosiaalityöntekijä arvioi itsenäisen harkinnan nojalla ja virkavastuullaan työtehtävien kiireellisyysjärjestyksen. Arviointi aloitetaan hätäkeskuksen tai muun viranomaisen antaman tiedon perusteella. Mikäli asiakas tarvitsee välitöntä apua, päivystävä sosiaalityöntekijä ryhtyy viivytyksettä tarvittaviin toimiin asiakkaan auttamiseksi. Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa. Arvioinnissa toimitaan yhteistyössä terveydenhuollon päivystyksen, poliisin, hätäkeskuksen, pelastustoimen ja tarpeen muiden toimijoiden kanssa. Tehdyt toimenpiteet kirjataan sosiaalihuollon Effica asiakastietojärjestelmään. Mikäli asiakas ei arvion mukaan tarvitse välitöntä apua, sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijä kirjaa asiasta vireillepanon asiakastietojärjestelmään, josta ilmenee sosiaalipäivystäjän tietoonsa saamat olennaiset ja keskeiset asiat asiakkaan tilanteesta. Sosiaalipäivystäjän kirjaus on virka-aikaisen sosiaalitoimen työntekijän käytettävissä.</p> <p>Sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijällä on oikeus päättää lapsen kiireellisestä sijoituksesta ja sijaishuoltopaikoista ja kiireellisen sijoituksen lakkaamisesta (LsL 38§, 39§) sekä kiireelliseen sijoitukseen liittyvästä yhteydenpidon rajoittamisesta (LsL 62§). Lisäksi sosiaalipäivystäjä voi valmistella ja päättää muista mahdollisesti tarvittavista lastensuojelun avohuollon toimenpiteistä päivystykseen tulevien asiakkaiden osalta (LSL 35-37§:t), enintään 14 vrk. Tehtävänanto virkavastuulla sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijälle koskee myös sosiaalihuoltolain 41§:n tarkoittamia tilanteita.</p>
Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?
<p>Kiireellisen palvelutarpeen arvioinnin lähtökohtana aikuisen asiakkaan kohdalla on aina henkilön oma henkilökohtainen näkemys siitä, mitä apua tai tukea hän tarvitsee. Sosiaalipäivystäjän tehtävänä on tukea asiakkaan omaa selviytymistä ja asiakasta pyritään kannustamaan käyttämään tukenaan myös omaa lähiverkostoaan. Aikuisen asiakkaan läheiset ja omaiset otetaan mukaan asiakkaan palvelutarpeen arviointiin ainoastaan asiakkaan luvalla. Sosiaalipäivystäjä joutuu työssään tekemään myös asiakkaan tahdon vastaisia toimenpiteitä. Sosiaalipäivystäjän on noudatettava lain vaatimia menettelyjä, jotta asiakas saa esitettyä mielipiteensä lakien edellyttämällä tavalla. Lastensuojelulain mukaan etenkin lapsen etu täytyy huomioida kaikissa työkentelytilanteissa ja lapsen kanssa on pyrittävä keskustelemaan hänen ikätasoisellaan tavalla. Kiireellisissä lastensuojelutilanteissa asiaa selvitetään ensisijaisesti lapsen ja hänen huoltajiensa kanssa, ja selvitetään asianosaisten mielipide asiassa. Yksilön itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään aina päätös, joka saatetaan asianmukaisesti tiedoksi asiakkaalle. Päätöstä tehtäessä asiakkaan mielipide selvitetään mahdollisuuksien mukaan ja kirjataan. Tehtyihin päätöksiin liitetään ohje muutoksenhausta.</p>
5.2.2 Asiakkaan kohtelu
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen
<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>
Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?
<p>Asiakkaalla on oikeus saada tietoa itselleen ymmärrettävässä muodossa. Tarvittaessa asiakastilanteeseen on hankittava tulkki. Ulkopuolisten osallistuminen asiakastilanteen selvittelyyn pyritään minimoimaan hakeutumalla tarvittaessa rauhalliseen paikkaan tai poistamalla paikalta henkilöitä, jotka eivät ole asianosaisia. Asiakkaan yksityisyyden varmistamiseksi mui-</p>

den viranomaisten kanssa yhdessä tehtävässä työssä on varmistettava, että jokainen viranomaisista hoitaa omaa tehtäväkenttäänsä. Vaikka kaikkia viranomaisia sitoo vaitiolovelvollisuus, eivät asiakkaan kaikki asiat kuulu välttämättä jokaiselle viranomaiselle. Aikuinen asiakas saa päättää itse omista asioistaan, mm. siitä, seuraako hän annettu ohjeita ja neuvoja vai ei.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

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 lastensuojelulaisissa. Lastensuojelulain mukaisista rajoitustoimenpiteistä on säädetty LSL 11 luvussa, 64-74 §.sekä laitoksenjohtajan tekemässä delegointisäädöksessä. Rajoituspäätöksiä voidaan toteuttaa ainoastaan laitoshuoltona järjestettävässä sijaishuollossa.

Tarvittaessa sosiaalipäivystäjä voi pyytää virka-apua poliisilta tai terveydenhuollosta.

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 ostopalvelusopimukseen muistutus tehdään järjestyksensä mukaisesti olemalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan sekä ohjata muistutuksen / kantelun tekoon.

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

Asiakkaalla on oikeus saada häntä koskevia tietoja ymmärrettävässä muodossa. Yksityisyys ja rauhallinen työskentelytila pyritään löytämään. Tarvittaessa hankitaan tulkki.

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

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 28.9.2008/ 812: Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Sosterin nettisivuilla on ohjeet muistutuksen tekemiseksi. Mikäli asiakas on osoittanut tyytymättömyytään saamastaan kohtelusta työntekijälle, informoi työntekijä mahdollisuudesta tehdä muistutus tai kantelu. Asiakas voi olla yhteydessä sosiaaliammiehen, jonka yhteystiedot nettisivuilla tai tässä omavalvontasuunnitelmassa.

Asiakas voi tehdä kantelun valvovalle viranomaiselle eli Aluehallintovirastolle tai sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastoon (Valvira) tai oikeusasiamiehelle tai Euroopan ihmisoikeusneuvostoon.

5.2.3 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

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

Sosiaalipäivystyksen asiakkaat voivat antaa Sote-palautetta sähköisesti. Sote-palaute kanava löytyy internet-sivulta, <http://www.sotepalaute.fi/fi?area=SOSTERI%20It%C3%A4-Savon%20sairaanhoitopiiri>.

Asiakas saa pyytää vastauksen palautteestaan.

Suoraa palautetta tulee myös suorassa asiakaskontaktissa taikka välillisesti esimiehen kautta.

<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p> <p>Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä? Palaute käsitellään työryhmässä tai mikäli se kohdistuu tiettyyn henkilöön, ensiksi hänen kanssaan. Toimintaa muutetaan palautteen perusteella tarvittaessa.</p>
<p>5.2.4 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 tyytymättömyydellä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.</p>
<p>a) Muistutuksen vastaanottaja Tulosaluejohtaja Jorma Hongisto</p>
<p>c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista Sosiaalipäivystys on sosiaalihuollon palvelu, eikä kuluttajaneuvonta käsittele sosiaalipäivystykseen kuuluvia asioita.</p>
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä? Sosiaalipalvelujen tulosaluejohtaja antaa kirjallisen vastauksen asiakkaalle konsultoituaan asiaa lähiesimiestä ja vastuutyöntekijää. Kaikki kantelut tulevat kirjaamon kautta ja kirjataan Dynasty-asianhallintaohjelmaan.</p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle Muistutuksiin ja kanteluihin tulee vastata kuukauden kuluessa asiakkaan yhteydenotosta.</p>

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

<p>4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</p>
<p>4.3.2 Ravitsemus</p>
<p>4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito</p>
<p>4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa</p> <p>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.</p> <p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan? Sosiaalipäivystys osallistuu yhteistyöneuvotteluihin eri viranomaisten kanssa, mm. terveydenhuolto, pelastus- ja palotoimi, akuutti- ja kriisityön palvelut. Sosiaalipäivystys osallistuu myös psykososiaalisen työryhmän työkokouksiin tarkoituksena parantaa moniammatillista yhteistyötä ja kehittää asiakkaan palveluja. Työryhmässä käydään läpi palveluprosesseja sekä yhteistyötä palvelujen kehittämiseksi sekä tiedotetaan omista palvelusta.</p>

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 muun muassa kehittämällä yhdessä valmiussuunnitelmaa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen. Sosiaalipäivystys tekee yhteistyötä järjestöjen kanssa turvallisuuskysymyksissä, esimerkiksi SPR:n vapaaehtoisen pelastuspalvelun henkisen tuen ryhmän kanssa.

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

Sosiaalipäivystys tekee yhteistyötä palo- pelastus- ja poliisitoimen kanssa turvallisuuden parantamiseksi sekä kehittää yhteistyötä harjoittelemalla onnettomuus- ja kriisitilanteita. Lisäksi järjestetään moniammatillisia koulutuksia.

4.4.1 Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Päivystystä tekevällä henkilökunnalla tulee olla ko lain mukainen edellyttämä koulutus.

Sosiaalipäivystyksessä työskentelee etupäivystäjä ja varallaolona takapäivystäjä, jolla on em. lain mukainen sosiaalityöntekijän kelpoisuus. Etupäivystäjällä on sosiaalihuollon ammattihenkilöstöstä annetun lain mukainen sosiaali- tai terveydenhuollon ammatti kelpoisuus. Etupäivystäjä on ohjaaja, joka työskentelee lasten- ja nuorten koti Kuutissa. Ohjaajat työskentelevät kolmessa vuorossa ympäri vuorokauden. Vakituksia ohjaajia on yksikössä 14, tarvittaessa käytetään sijaisia. Sosiaalipäivystyksessä tehtävistä viranhaltijapäätöksistä ja toimenpiteistä vastaa sosiaalipäivystysvuorossa oleva sosiaalityöntekijä. Sosiaalipäivystyksen takapäivystäjänä työskentelee 7 sosiaalityöntekijää, joilla on pitkä työkokemus sosiaalipalveluista.

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

Päivystysvuorossa on laitoksen etupäivystäjä (ohjaaja) ja varallaolona takapäivystäjänä sosiaalityöntekijä (sosiaalityöntekijän päätösoikeudet). Päivystysringissä on 7 sosiaalityöntekijää ja ohjaajat. Etupäivystäjä (ohjaaja) ja takapäivystäjä (sosiaalityöntekijä) muodostavat työparin ja työskentelyä johtaa sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijöiden takapäivystysvuoro toteutuu vuoroviikoin ennalta sovitun listan mukaisesti.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Tarvittaessa hälytetään lisähenkilö vuoroon ja asiasta informoidaan esimiestä.

Henkilöstön rekrytointin 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 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?

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset. Sosterin henkilökuntaa koskevia ohjauksia linjaa henkilöstöhallinto. Intrasta löytyy henkilöstön perehdytysohjeistus.

<p>Kelpoisuuslainsäädäntö ohjaa sosiaalityöntekijän ja ohjaajan kelpoisuutta tehtävään. Sosiaalityöntekijällä tulee olla Valviran myöntämä ammattipätevyys. Kelpoisuusvaatimusten tarkoituksena on edistää sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun.</p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus? Rekrytoitavien ohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden osalta tarkistetaan rikosrekisteriote (laki lasten kanssa työskentelevien rikostausta selvittämisestä sekä terveydenhuollon todistus soveltuvuudesta tehtävään. Lisäksi tehtävään suoritetaan haastattelu, ja koulutuksen ja kokemuksen sekä työhaastattelussa perusteella selvitetään soveltuvuus tehtävään. Tehtävässä noudatetaan lakisääteistä koeaika.</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. Henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn sekä tietosuojaan ja omavalvontasuunnitelmaan. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamista ja työnantajien täydennyskoulutusvelvollisuudesta.</p>
<p>b) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään? Sosterissa tehdään vuosittain koulutussuunnitelma, johon kirjataan työyksikkökohtainen täydennyskoulutuksen tarve ja suunnitelma. Suunnitelma käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa ja suunnitelmaan voi esittää toiveita. Koulutustarpeita kartoitetaan lisäksi vuosittaisissa tavoitekeskusteluissa. Koulutuksia järjestetään tarpeen ja resurssin mukaan.</p>

4.4.2 Toimitilat

Sosiaalipäivystys toimii lastensuojeluyksikön tiloissa. Sosiaalityöntekijät voivat päivystää kotonaan varallaolona sopimuksen mukaisesti. Asiakkaita työtiloissa ei käy lainkaan, vaan tapaamiset toteutetaan tarpeen mukaan joko kotona tai julkisissa tiloissa esim terveydenhuollon päivystyksessä mikäli asiakas on asioimassa muissa päivystyspalveluissa.

Yksikön henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan kulunvalvontakameralla ja sähkölukuilla ovilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Työskentelytiloihin johtavilla reiteillä on sähkölukitusovet. Työntekijä ei tapaa asiakasta yksin.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

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.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Kulunvalvontakamerat , hälytyslaitteet ja puhelimet (Virve): yhteyshenkilö Jukka Laukkanen p. 044 417 2878

4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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). Terveydenhuollon 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.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Ammattimaisella käyttäjällä tarkoitetaan ...

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

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

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. 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?

Virka- tai työsopimusta laadittaessa työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja tietoturvasitoumuksen. Sitoumuksessa ohjeistetaan tietoturvaan liittyvää käsittelyä ja ohjeita.

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

Opiskelijan kanssa käydään läpi harjoittelun ohjaajan kanssa tietoturva-asiat ja opiskelija allekirjoittaa salassapito- ja tietoturvasitoumuksen.

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

Nettisivuilla sekä yksikön julkisilla ilmoitustauluilla.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Paula Päivänranta/ Sosteri (Enonkoski ja Savonlinna) p. 044 417 3074

Rantasalmi Tarja Vellonen /Savonlinnan kaupunki p. 044 417 4040

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.

Kehittämistarpeet käydään läpi säännönmukaisesti tiimi- ja työkokouksissa ja tapauskohtaisesti em. perusteiden avulla sovitaan aikataulu asian kuntoon saattamiseksi.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Savonlinna 28.1.2020

Allekirjoitus

Jorma Hongisto, tulosaluejohtaja Sosteri

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%3aNB%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-jatietosuoja selosteet.html>

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

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/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.