

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Kuntayhtymän nimi: Itä-Savon sairaanhoitopiiri	
Toimintayksikön nimi Sosiaalipalvelut, aikuissosiaalityö	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Sosiaalivirasto, Olavinkatu 27, 57130 Savonlinna	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Aikuissosiaalityön palvelut on suunnattu yli 18-vuotiaille aikuisasiakkaille.	
Toimintayksikön katuosoite Sosiaalivirasto, Olavinkatu 27	
Postinumero 57130	Postitoimipaikka Savonlinna
Toimintayksikön vastaava esimies vs. johtava sosiaalityöntekijä Elina Ruuttanen	Puhelin 044 4174101
Sähköposti elina.ruuttanen@sosteri.fi	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Aikuissosiaalityön kautta järjestetään aikuissosiaalityön palveluja yli 18-vuotiaille aikuisille.

Palvelujen kautta asiakas voi saada apua sosiaalityöntekijältä tai sosiaaliohjaajalta kokonaistilanteensa selvittämiseen.

Sosiaalityössä ja sosiaaliohjauksessa

- rakennetaan asiakkaan tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovitetaan se yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan sen toteutumista ja vaikuttavuutta.
- asiakas voi saada esimerkiksi henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa käytettävissä olevista palveluista, niiden saamisen ehdoista sekä tukea myös palvelujen ja etuuksien hakemisessa ja käyttämisessä.
- asiakas voi hakea yksilöllisen tilanteen mukaan määräytyvää täydentävää ja ennaltaehkäisevää toimeentulotukea.

Keskeistä aikuissosiaalityön palveluissa on asiakkaan joustava kohtaaminen, tuki ja motivointi itsenäiseen suoriutumiseen.

Työtä ohjaava lainsäädäntö: Sosiaalihuoltolaki (2014), Asiakaslaki (2000), Laki toimeentulotuesta (2016)

Arvot ja toimintaperiaatteet

Itä-Savon sairaanhoitopiirin (SOSTERI) arvot toiminnalleen ovat

- hyvinvointi,
- asiakas ensin,
- vastuullisuus ja
- uudistuva osaaminen.

Samojen arvojen mukaisesti toimitaan myös sosiaalipalveluiden aikuissosiaalityön sosiaalityössä.

Aikuissosiaalityön ohjaavina muina arvoina ja ammattieettisinä periaatteina toiminnassa korostuvat:

1. Asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet (asiakkaiden yhdenvertainen, syrjimätön ja kunnioittava kohtelu)
 - mahdollisuus yhteiskunnalliseen osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan asiakkaan omien voimavarojen mukaisesti
 - kielellinen, kulttuurinen ja uskonnollinen syrjimättömyys
 - Oikeudenmukaisuus
 - Avoimuus ja luotettavuus
 - Turvallisuus (olosuhteissa, asiakassuhteissa ja vuorovaikutuksessa)
2. Vuorovaikutus (asiakkaasta välittäminen, arvostus, inhimillisyys ja empatia)
3. Ammattihenkilöstön työn laatu
 - työntekijä tiedostaa oman vastuunsa ja velvollisuutensa tukea eri-ikäisiä aikuissosiaalityön asiakkaita ja
 - vastuu työstä omalle organisaatiolle ja yhteiskunnalle
4. Vastuullinen toimintakulttuuri
 - Neuvonnan ja palveluohjauksen tulee perustua mahdollisimman objektiivisesti arvioituihin tosiseikkoihin.

- **Asiakaslähtöisyys eli työhön kuuluu tiedottaminen asiakkaille ymmärrettävästi sekä asiakkaan kokemuksen ja palautteen kerääminen kehitystyön tueksi.**

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Riskienhallintaa toteutetaan HAIPRO-järjestelmän kautta.

Keskeisiä riskejä aikuissosiaalityössä ja toimeentulotuessa ja niiden ennaltaehkäisemisen keinoja

Virhearvion tekeminen asiakkaan tilanteesta prosessin eri vaiheissa

- oman toiminnan kriittinen arviointi, työparin käyttö ja ulkopuolinen ammatillinen arvio/apu (moniammatillinen työryhmä)

Luottamus, salassapito, tietoturvallisuus

- vaitiolovelvollisuus, tietojen luovuttamisen ja vastaanottamisen osalta lain noudattaminen, asiakastietojen huolellinen käsittely ja säilytys, arkaluontoisen tiedon luovuttaminen vain asianosaiselle

Asiakkaan kokema epäasiallinen tai loukkaava kohtelu tai epäonnistunut vuorovaikutustilanne

- oman toiminnan kriittinen arviointi, työnohjaus, työyksikön/ tiimin tuki haastavissa asiakastilanteissa

Asiakkaan toimeentulokiasian viivästyminen

- asiakkaan perustoimeentulotuen hakemisessa Kelasta avustaminen
- täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen ratkaiseminen määräajassa 7 arkipäivän aikana

Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Havaituista epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä ilmoitetaan omalle esimiehelle. Tapahtumat pyritään ratkaisemaan viivytyksettä. Esimiehen johdolla tapahtuma käsitellään tarpeen mukaan koko henkilöstön kanssa. Oman toiminnan korjaaminen ja toimintatapojen parantaminen kuuluvat jokaisen työntekijän työhön.

Sosiaalihuoltolain 48§ ja 49 § mukaisen sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan työntekijän ilmoitusvelvollisuudesta on Sosiaalipalveluiden aikuissosiaalityön osalta sovittu toimintaohjeessa, joka on käyty henkilöstön kanssa läpi.

- 1) Työntekijät ilmoittavat työssään havaitsemastaan epäkohdasta, laatupoikkeamasta ja riskeistä Haipro-järjestelmän kautta.
- 2) Tehdyistä ilmoituksesta keskustellaan henkilöstön kanssa vastaavanlaisten tilanteiden ehkäisemiseksi tai riskin poistamiseksi.

Työntekijän on ilmoitettava salassapitosäännöksen estämättä aluehallintoviranomaiselle, jos epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Riskien käsitteleminen
Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan? Haipro-järjestelmän kautta
<ul style="list-style-type: none"> - Työntekijät dokumentoivat haittatapahtumat tai vähältä piti - tilanteet järjestelmään. - Järjestelmän kautta tieto menee johtavan sosiaalityöntekijän lisäksi HAIPRO-työryhmälle (ryhmässä mm. työsuojelun edustaja ja edustajia sosterin johdosta) - Johtava sosiaalityöntekijä käsittelee ilmoituksen järjestelmässä ja käy sen sitten myös henkilöstön kanssa yhdessä läpi aikuissosiaalityön tiimipalaverissa. - Järjestelmän kautta on mahdollista ottaa raportteja tapahtumista, ja siten seurata toistuvako vai vähenevätkö haittatapahtumat tai vähältä piti- tilanteet - Järjestelmän kautta on mahdollista tehdä ilmoituksia potilas/asiakas turvallisuuteen, työ- turvallisuuteen, toimintaympäristöön ja tietoturvan vaarantumisiin liittyen.
Korjaavat toimenpiteet
Korjaaviin toimiin ryhdytään työyhteisössä, työkäytännöissä tai tarvittaessa koko kuntayhtymän tasolla aina kulloinkin tapahtuneen virheen, havaitun epäkohdan tai laatu poikkeaman vakavuuden ja laajuuden mukaan.
Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatu poikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin? Ks. edellä. Asiat käsitellään viivytyksettä. Työntekemisen käytäntöjä kehitetään ja muutetaan tarpeen mukaan.
Muutoksista tiedottaminen
Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille? Suullisesti asioista keskustellen aikuissosiaalityön tiimipalaverissa, kirjatuiissa muistioissa ja sähköpostiviesteillä.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt
Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnasta eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.
Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnasta suunnitteluun? 3/2018 Johtava sosiaalityöntekijä Sirkka Pennanen ja aikuissosiaalityön henkilöstö.
Suunnitelmaa ovat päivittäneet 10/2021 vs. johtava sosiaalityöntekijä Elina Ruuttanen ja vs. sosiaalipalvelun tulosaluejohtaja Minna Marjakangas.
Suunnitelmaa on päivittänyt Minna Marjakangas kohdan 4.2.4 Asiakkaan oikeusturva -kohdan osalta 31.1.2022.
Omavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Vs. johtava sosiaalityöntekijä Elina Ruuttanen, puh. 044 417 4101, elina.ruuttanen@sosteri.fi
Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)
Omavalvontasuunnitelman toteutumista ja noudattamista seurataan ja valvotaan osana aikuis- sosiaalityön johtamista ja keskinäistä kollegiaalista vastuuta sosiaalityön hyvästä laadusta.
Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä? Suunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan.

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?

Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymän internetsivuilla, www.sosteri.fi ja paperisena sosiaalikeskuksessa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Arviointiin voi osallistua asiakkaan suostumuksella myös asiakkaan läheisiä ja/tai toimijoita asiakkaan eri palveluverkostoista.

Käytössä ei ole mittareita palvelutarpeen arviointiin.

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

4.2.1 Asiakassuunnitelma

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

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

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

Asiakassuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan suostumuksella asiakassuunnitelmapalaveriin voidaan kutsua myös muita. Asiakkaan kanssa työskentelevä työntekijä seuraa suunnitelman toteutumista.

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

Asiakastietojärjestelmässä löytyy voimassa oleva asiakassuunnitelma, mikä on asiakkaan työskentelyyn osallistuvien työntekijöiden luettavissa.

4.2.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaaa 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.

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Asiakkaat ohjautuvat aikuissosiaalityön palveluihin omalla yhteydenotolla tai yksityisen tai viranomaistahon ohjaamana.

Keskeistä aikuissosiaalityön palveluissa on asiakkaan joustava kohtaaminen, tuki ja motivointi itsenäiseen suoriutumiseen. Aikuissosiaalityön lähtökohtana on asiakkaan omatoimisuuden vahvistaminen ja jokaisen henkilökohtaisten voimavarojen löytäminen yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan puolesta tekemisen sijaan asiakkaita kannustetaan ottamaan vastuuta omasta elämästään.

Silloin kun asiakkaan omat kyvyt ja voimavarat ovat rajalliset ja asiakkaan taloudellinen kokonaistilanne uhattuna (esim. asunnon menetys maksamattomien vuokrien takia tmv.) asiakkaan vapaaehtoisuuteen perustuen taloudellisia asioita varten asiakkaan tulot tai osa niistä voidaan ohjata ns. välitystilille. Joissain tapauksissa aikuissosiaalityöstä voidaan tehdä hakemuksia maistraattiin edunvalvojan määräämiseksi asiakkaalle, asiakas voi olla itse myös edunvalvojan hakijana.

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 lastensuojelulaissa.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Aikuissosiaalityössä ei tehdä em. rajoitustoimenpiteitä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

Asiakkaiden asiallinen kohtelu kuuluu yksikön toimintatapaan ja vuorovaikutus on yksi työn ammattieettistä periaatteista.

- **Lähtökohtaisesti asiakas ja työntekijä selvittävät keskenään, miksi kokemus epäasiallisen kohtelusta on syntynyt, ja samalla on mahdollisuus korjata väärinkäsityksiä puolin toisin.**
- **Tarvittaessa esimies osallistuu keskusteluun ja asian käsittelyyn.**
- **Asiakas voi toimittaa epäasiallisesta kohtelusta kirjallisen, suullisen tai isshp.fi-sivuilta löytyvän sähköisen lomakkeen mukaisen muistutuksen. Muistutus tehdään sosiaalipalvelujen johtavalle viranhaltijalle. Muistutukseen on vastattava Sosterin yleisten ohjeiden mukaan viimeistään n. 1 kk kuluessa.**
- **Asiakas voi myös kannella saamastaan kohtelusta Aluehallintovirastoon.**
- **Epäasiallisesta kohtelusta voi ottaa yhteyttä myös sosiaaliasiamies Heli Korhosen, heli.korhonen@sosteri.fi, p. 044 417 3218.**

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

Tilanne käsitellään asiakkaan (ja hänen läheisensä) kanssa henkilökohtaisessa keskustelussa. Ks. edellä.

4.2.3 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?

Asiakaspalautetta voi antaa koko ajan

- **suullisesti**
- **kirjallisesti**
- **sähköisesti Sosterin asiakaspalautejärjestelmän (Zef) kautta**

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Saatus asiakaspalautetta käsitellään työntekijän kanssa. Toimintatapoja tarkastellaan ja kehitetään saadun palautteen perusteella.

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Vs. Sosiaalipalvelujen tulosaluejohtaja Marika Huupponen (1.2.2022 alkaen)

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Heli Korhonen, puh. 044 417 3218

Sijainti: Keskussairaalantie 6, F-rakennus 6. Krs

Käyntiosoite: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Postiosoite: Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä, Sosiaali- ja potilasasiamies, PL 111, 57101 Savonlinna

Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävänä on:

- **Neuvoa ja ohjata niin palvelujenkäyttäjiä kuin työntekijöitäkin asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien toteuttamiseen liittyvissä kysymyksissä**
- **Avustaa tarvittaessa asiakkaita mm. muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä**
- **Tiedottaa asiakkaille ja potilaille heidän oikeuksistaan**
- **Toimia muutoinkin sosiaali- ja terveystalouksien käyttävien asiakkaiden oikeuksien toteuttamiseksi**
- **Seurata asiakkaiden ja potilaiden aseman ja oikeuksien toteutumista ja kehitystä sekä antaa siitä vuosittain selvitys**
- **Toimia tarvittaessa välittäjänä palvelunkäyttäjän ja viranomaisen välillä**

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

-
d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä? Muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset saatetaan koko henkilöstön tietoon ja niistä keskustellaan henkilöstön kanssa. Saadut toiminnan muutosta velvoittavat kehotukset ja määräykset huomioidaan toiminnassa ja sen kehittämisessä viivytystä.
e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 1 kk

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta
a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen Kunnan tai kuntayhtymän hyvinvointikertomuksen tekemiseen osallistuminen. Asiakkaiden hyvinvointia turvaavan ennaltaehkäisevän työn kehittäminen.
4.3.2 Ravitsemus Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa? Ei kuulu aikuissosiaalityön toiminnan piiriin.
4.3.3 Hygieniakäytännöt Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti? Ei kuulu aikuissosiaalityön toiminnan piiriin. Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.
4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta. a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen? Ei kuulu aikuissosiaalityön toiminnan piiriin. b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan? Ei kuulu aikuissosiaalityön toiminnan piiriin. c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta? Ei kuulu aikuissosiaalityön toiminnan piiriin.

4.3.5 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Ei kuulu aikuissosiaalityön toiminnan piiriin.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Ei kuulu aikuissosiaalityön toiminnan piiriin.

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien kanssa toteutetaan?

Yhteistyöhön ja tietojen vaihtoon eri toimijoiden välillä pyydetään lähtökohtaisesti aina asiakkaan suullinen (dokumentoitu) tai kirjallinen lupa.

Yhteistyötä pyritään tekemään niin, että asiakas osallistuu niihin tapaamisiin jossa häntä koskevia tietoja vaihdetaan tai käsitellään.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

Tarkistetaan että palveluntuottajalla on tarvittavat ja ajantasaiset luvat. Valvotaan toimintaa säännöllisillä valvontakäynneillä tai tarvittaessa ennalta ilmoittamattomilla käynneillä. Pyydetään palveluntuottajaa toimittamaan vuosittain asiakaspalautte- ja asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

**Aikuissosiaalityön toimitilat sijaitsevat sosiaaliviraston tiloissa Savonlinnan kaupungintalolla. Tilat ovat esteettömät. Enonkoskella aikuissosiaalityön käytettävissä on työhuone Enonkosken kunnantalolla. Sosiaaliviraston tiloissa ei ole asumispalvelutoimintaa, joten varsinaista asiakasturvallisuuden seurantaa ei samassa laajuudessa ole eikä tehdä kuin jos toiminta olisi asu-
mispalvelua.**

Kaupungintalon valmius- ja varautumissuunnitelma, joka sisältää riskienhallinnan, päivitetään vuosittain.

Itä-Savon sairaanhoitopiiri (Sosteri) on tuottanut Savonlinnan ja Enonkosken sosiaalipalvelut 1.1.2017 lukien. **Sosterin valmius- ja varautumissuunnitelma on tällä hetkellä päivitettävänä.**

4.4.1 Henkilöstö

Aikuissosiaalityön sosiaalityössä on riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Vuosilomat ja muut lyhemmat ajat työntekijät sijaistavat toisiaan. Pidempiin sijaisuuksiin pyritään etsimään kelpoisuusehdot täyttävä työntekijä. Virkoja ja tehtäviä täytettäessä noudatetaan sosiaalihuollon henkilöstön kelpoisuudesta ja ammattihenkilörekisteristä säädettyä lakia.

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 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?

Henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus tehtävään huomioidaan pätevyys-, osaamis- ja kokemustekijöiden rinnalla rekrytoinnissa.

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

Haastatteluin kartoitetaan tehtävään soveltuvin henkilö.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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.

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.

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.

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Uusi työntekijä perehdytetään asiakastyöhön ja siinä tarvittaviin ohjelmiin ja ohjeistuksiin Sosterin perehdytysohjeiden mukaan. Tähän sisältyy myös omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen. Esimies valvoo perehtymisen toteutumisen.

Opiskelijoilla on nimettynä oma vastuuhjaaja, joka ohjeistaa ja valvoo perehtymisen toteutumisen.

b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).

Sosiaalihuoltolain 48§ ja 49 § mukaisen sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan työntekijän ilmoitusvelvollisuudesta on aikuissosiaalityön palveluiden osalta sovittu seuraavasti:

- 1) Työntekijät ilmoittavat Haipro-järjestelmän kautta havaitsemastaan epäkohdasta, laatu-
poikkeamasta ja riskistä.
- 2) Tehdystä ilmoituksesta keskustellaan henkilöstön kanssa vastaavanlaisten tilanteiden
ehkäisemiseksi tai riskin poistamiseksi.
- 3) Johtava sosiaalityöntekijä tiedottaa asiasta sosiaalipalveluiden tulosaluejohtajalle.

Työntekijän on ilmoitettava salassapitosäännöksen estämättä aluehallintoviranomaiselle, jos epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Henkilökunnan osallistuminen koulutus- ja kehittämishankkeisiin kirjataan vuosittain laadittavaan koulutussuunnitelmaan. Koulutusten toteutuminen käydään läpi tilinpäätös vaiheessa.

4.4.2 Toimitilat

Omaavontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?
- Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.

Tilojen käytön periaatteet

Aikuissosiaalityön työntekijöiden työskentely tapahtuu virka-aikaan Savonlinnan sosiaalivirastolla, ja pääsääntöisesti virka-aikaan kotikäynneillä, yhteistyöviranomaisten tai -kumppaneiden tiloissa. Asiakasvastaanottoa järjestetään kerran viikossa Enonkoskella.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Tilat siivoaa vuokranantaja (Savonlinnan kaupungin osoittama henkilöstö).

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 turvpuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Savonlinnan sosiaalivirastolla on tallentava kulunvalvontakamera sisään tullessa välieteisessä, odotusaulassa ja yksi kamera käytävälle suunnattuna. Tallennus perustuu liikkeeseen. Tallennenaunojen säilytysaika vaihtelee puolesta vuodesta vuoteen. Laite pyyhkii automaattisesti vanhemmasta päästä nauhoitetta pois koko ajan.

Käytöstä vastaa sosiaalikeskuksen palvelusihteeri Ilpo Kuvaja.

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 paleluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

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

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

Sosterissa toteutetaan koko henkilöstölle joka toinen vuosi tietosuoja- / tietoturvakoulutus Granite -verkkokoulutuksena.

Uudet työntekijät ja opiskelijat/harjoittelijat suorittavat Granite-verkkokoulutuksen.

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

Jokaisen Sosterin työntekijän kanssa käydään läpi ja allekirjoitetaan palvelusuhteen tai harjoittelujakson alussa salassapito- ja tietoturvasopimus.

<p>c) Missä yksikkö on rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä? Tiedot löytyvät Sosterin internet-sivulta:</p> <p>https://www.sosteri.fi/asiointi/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/tietosuoja-ja-rekisterit/rekisterit/</p>
<p>d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot Paula Päivänranta, paula.paivanranta@sosteri.fi</p>

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

<p>Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.</p> <p>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.</p>
--

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

<p>Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys Savonlinna 31.1.2022</p>
<p>Allekirjoitus Minna Marjakangas, vs. sosiaalipalveluiden tulosaluejohtaja</p>

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opus_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.