

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

| | |
|--|--|
| Palveluntuottaja | |
| Kunnallinen palveluorganisaatio Nimi: Perhe- ja sosiaalipalvelut / Sijaishuollon sosiaalityö Ulkopuoliset sijoitukset | Kunnan nimi: Turku |
| Palveluntuottajan Y-tunnus: | Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi: |
| Toimintayksikön nimi Ulkopuoliset sijoitukset | |
| Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan (asiakasmäärä) Ulkopuoliset sijoitukset –yksikössä tuotetaan sosiaalityön palvelua huostassa oleville perhehoitoon, laitoshoidon tai ammatilliseen perhekotiin sijoitetuille 0-17 vuotiailla lapsilla ja heidän läheisilleen. Yksikössä työskentelee em. vastuusosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien lisäksi sijoitusyksikkö, jossa koordinoidaan sijaishuoltopaikat sijoituksen tarpeessa olevalle lapselle sekä avo- ja sijaishuollon tukipalvelut. Huostassa olevia lapsia on n. 370-400. | |
| Toimintayksikön katuosoite Linnankatu 23 | |
| Postinumero 20100 | Turku |
| Toimintayksikön vastaava esimies Arja Ahonen, johtava sosiaalityöntekijä | Puhelin 050-5616758 |
| Sähköposti arja.ahonen@turku.fi | |
| | |

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Sijaishuollon sosiaalityössä työskennellään yhteistyössä sijaishuoltoon sijoitetun lapsen, sijaishuoltopaikan ja lapsen läheisverkoston kanssa. Lapselle on nimetty vastuusosiaalityöntekijä, jonka tehtävänä on huolehtia, että lapsen etu toteutuu sijaishuollon aikana ja yhteydenpito lapsen kehitystä ja hyvinvointia tukeviin läheisiin toteutuu. Yksikössä toimii perhehoitajan vastuutyöntekijät. Vastuusosiaalityöntekijä vastaa sijoitetun lapsen tukitoimien koordinoinnista muiden tukipalveluiden piiriin ja valvoo sijaishuoltopaikan toimintaa.

Toteutettavat palvelut ja kohderyhmä:

Sijaishuollon sosiaalityötä ohjaa lastensuojelulain luvut 9-11.

Sijaishuollon sosiaalityö on lapsen ja hänen läheistensä kanssa tehtävää suunnitelmallista työskentelyä kunkin lapsen yksilöllisistä lähtökohdista ja tarpeista lähtien. Sijaishuollon sosiaalityöntekijä vastaa lapsen asiakasprosessista, valvoo ja tekee yhteistyötä sijaishuoltopaikan ja lapsen läheisten kanssa. Sosiaalityöntekijä laatii yhdessä lapsen, tämän läheisten ja

sijaishuoltopaikan kanssa lastensuojelulain 30§ mukaisen asiakassuunnitelman (tausta, nykytilanne, tavoitteet, haasteet, muut tukitahot, yhteydenpito, rajoitustoimenpiteet, lapsen, läheisten ja sijaishuoltopaikan mielipide). Suunnitelma tarkastetaan vähintään kerran vuodessa, tarvittaessa useammin. Sosiaalityöntekijällä on tarvittaessa työparina ohjaajaa. Työskentelyssä sovitaan asiakaskohtaisesti sosiaalityöntekijän ja ohjaajan työnjako ja vastuualueet. Sosiaalityöntekijä vastaa sijaishuollon aikaisesta viranomaistyöstä.

Toteutus tapahtuu yhdessä lapsen/nuoren ja lapsen läheisten, sijaishuoltopaikan sekä muun lapsen tukiverkoston ja yhteistyötahojen kanssa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Ihmisuhteet ja Yhteydenpito

Sijaishuollossa lapselle on turvattava hänen kehityksensä kannalta tärkeät, jatkuvat ja turvalliset ihmisuhteet. Lapsella on oikeus tavata vanhempiaan, sisarusiaan ja muita hänelle läheisiä henkilöitä vastaanottamalla vieraita tai vierailamalla sijaishuoltopaikan ulkopuolella sekä pitää heihin muuten yhteyttä käyttämällä puhelinta tai lähettämällä ja vastaanottamalla kirjeitä tai niihin rinnastettavia muita luottamuksellisia viestejä taikka muita lähetyksiä.

Sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen ja lapsen sijaishuoltopaikan on tuettava ja edistettävä lapsen ja hänen vanhempiansa sekä lapsen ja muiden hänelle läheisten henkilöiden yhteydenpitoa. Lapsen sijaishuolto on järjestettävä niin, että sijoituspaikan etäisyys ei ole este yhteydenpidolle lapselle läheisiin henkilöihin.

Lapsen tapaaminen - valvonta

Lastensuojelua toteutettaessa lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän tulee tavata lapsi asiakassuunnitelmaan tarkemmin kirjattavalla tavalla riittävän usein henkilökohtaisesti. (13.12.2013/976) Lapsen henkilökohtaisten tapaamisten järjestämisessä on pyrittävä yhteistoimintaan huoltajan tai muun lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa. Sosiaalityöntekijällä tai muulla lastensuojelun työntekijällä on tarvittaessa oikeus tavata lapsi myös ilman huoltajan suostumusta, jos sen arvioidaan olevan lapsen ikä, kehitys tai olosuhteet muutoin huomioon ottaen lapsen edun mukaista. Lasta koskeviin asiakirjoihin on kirjattava syyt, jotka ovat edellyttäneet lapsen tapaamista vastoin huoltajan suostumusta. Huoltajalle on ilmoitettava tapaamisesta, jollei se ole selvästi vastoin lapsen etua.

IHMISARVO JA OIKEUDENMUKAISUUS

Sijaishuollon palvelujen piirissä oleva lapsi ja hänen läheisensä kohdataan inhimillisesti ja yksilöllisesti. Lapsen yksilöllisiä vahvuuksia tuetaan sijaishuollon aikana. Lapselle kartoitetaan hänen tarpeensa mukaiset tukitoimet peruspalveluista tai erityispalveluista (lasten ja nuorten psykiatria, vammaispalvelut) Asiakas kohdataan omana itsenään ja hänen toimintakykyään tuetaan yhdessä sijaishuoltopaikan kanssa. Työskentelyssä tuetaan myös lapsen vanhempia, jotta työskentely sijaishuollon aikana tukisi lapsen kasvua ja kehitystä. Lapsen ja perheen tukemisessa pyritään tasapuolisuuteen yksilölliset tilanteet ja persoonalliset ominaisuudet huomioiden.

SYRJINNÄN JA VÄKIVALLAN VASTUSTAMINEN

Puutemme systemaattisesti fyysiseen ja psyykkiseen väkivaltaan ja toimimme aktiivisesti väkivaltaa vastaan. Jokaisen tulee kunnioittaa asiakkaiden oikeutta turvalliseen asiointiin ja henkilökunnan oikeutta turvalliseen työskentelyyn.

ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS

Lapsen ja nuoren ja hänen läheistensä mielipide selvitetään aina kun tehdään lapsen tai nuoreen kohdistuvia rajoittavia tai kasvatuksellisia päätöksiä. Lapsen tai nuoren mielipide otetaan huomioon siinä määrin kun se lapsen tai nuoren kokonaistilanteen kannalta on mahdollista.

Lastensuojelussa toimintaa määrittelee lastensuojelulaki.

ASIAKKAAN YKSITYISYYS

Noudatamme luottamuksellisuutta ja salassapitovelvoitetta. Lapsen ja nuoren tai hänen läheistensä asioita ei käsitellä kuin niissä asiayhteyksissä, jotka ovat asiakassuhteen kannalta välttämättömiä. Yhteydenotoista ja konsultaatiosta informoidaan aina lasta ja hänen läheistään.

Lastensuojelulaki antaa kuitenkin joissakin tapauksissa valtuudet toimia myös ilman suostumusta, mikäli lapsen etu tai tilanne sen vaatii. (Asiakaslaki 18 § ja 20 §, Lsl 25 d§)

Turun kaupunkistrategiassa (www.turku.fi/2029) toimintalupauksia ovat:

1) Asukas- ja asiakaslähtöisyys. Arvostamme asukkaitamme ja asiakkaitamme. Tarjoamme laadukkaita ja helposti saatavia palveluja hyvällä asenteella. Kehitämme kaupungin palveluita ammattitaitoisesti yhdessä asukkaistamme, asiakkaitamme ja kumppanien kanssa.

2) Vastuullisuus ja suvaitsevaisuus. Toimimme kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti kaikessa toiminnassamme ja kannamme vastuamme viihtyisästä ja turvallisesta elinympäristöstä sekä tulevista turkulaisista. Teemme päätöksiä perustuen parhaaseen käytössä olevaan tietoon ja päätöksentekomme on johdonmukaista ja läpinäkyvää. Edistämme erilaisuuden hyväksymistä, yhteisöllisyyttä ja yhdenvertaisuutta koko kaupungissa.

3) Uudistuminen ja yhteistyö. Uudistamme toimintaamme aktiivisesti ja arvostamme osaamista. Haluamme olla uutta luovia rohkeita edelläkävijöitä. Teemme yhteistyötä kaikilla tasoilla. Yhteistyömme perustuu arvostukseen, avoimuuteen ja luottamukseen. Haluamme menestyä yhdessä.

Turun kaupunkistrategiaa täydentää hyvinvointia ja aktiivisuutta luova kaupungin hyvinvointiohjelma.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Toimitaan Turun kaupungin sisäisen ohjeistuksen mukaisesti

Sosiaalihuoltolaki § 48

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.

Edellä 1 momentissa tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ammattieettiset velvollisuudet (laki sosiaalihuollon amattihenkilöistä 817/2015 §4)

Sosiaalihuollon ammatihenkilön ammatillisen toiminnan päämääränä on sosiaalisen toimintakyvyn, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen ja hyvinvoinnin lisääminen.

Sosiaalihuollon ammatihenkilön velvollisuutena on noudattaa ammattitoiminnassaan, mitä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä asiakastietojen käsittelystä säädetään.

Omaavonta 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 virhetointojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia?

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omaavonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta turvallisuusksymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omaavontasuunnitelman 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 hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omaavonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

| |
|--|
| <p>Kiinteistön omistaja vastaa kiinteistön pelastussuunnitelman tekemisestä.</p> <p>Turun kaupungin hyvinvointitoimialalle on laadittu turvallisuus-/valmiussuunnitelma poikkeustilanteiden hoitamista varten. Valmiussuunnitteluun sisältyy myös sähkökatkosiin ja käytössä olevien tietojärjestelmien käyttökatkoihin varautuminen ja ohjeistaminen.</p> <p>Vahtimestari järjestää viraston turvallisuusperhdytyksen kaikille työntekijöille. Työssä esiintyviä riskitekijöitä pyritään vähentämään ennakolta ja puuttumaan epäkohtiin, järjestämällä henkilöstölle ja esimiehille aiheesta koulutusta ja tekemällä yhteistyötä eri asiantuntijoiden, kuten työsuojelu ja turvallisuussuunnittelija ym. kanssa yhteistyötä. Turvallisuusasiat huomioidaan myös koulutussuunnitelmassa ja perhdytyksessä.</p> <p>Vaarat ja haitat – ohjelman mukainen selvitys päivitetään vuosittain toimialan antaman aikataulun mukaisesti.</p> <p>Turun kaupungin henkilöstön turvallisuutta kehitetään yhdessä Työsuojelutoimikunnan kanssa. Kaikki työtapaturmat raportoidaan ja niitä käsitellään tulosalueiden johtoryhmissä. Lisäksi henkilöstön työhyvinvointia seurataan työterveyshuollon toimesta mm. työpaikkaselvitysten avulla.</p> <p>Työparityötä tehdään aina jos on havaittavissa vaaraa tai uhkaa lapsen tai läheisen taholta. Tapaamistilojen valinnassa kiinnitetään erityistä huomiota turvallisuuteen. Vahtimestaripalveluita tai vartijapalveluita käytetään aina, mikäli on riski uhkaavalle tai väkivaltaiselle käyttäytymiselle asiakkaan taholta.</p> <p>Jokainen hyvinvointitoimialan työntekijä vastaa asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumisesta omassa työssään.</p> <p>Asiakastietojärjestelmän käyttöoikeuksien myöntämisen yhteydessä työntekijöiden kanssa käydään läpi salassapitoa koskevat säännökset ja otetaan allekirjoitus sitoumukseen salassapitoa koskevien säännösten noudattamisesta.</p> |
|--|

| |
|---|
| <p>Riskien tunnistaminen</p> <p><i>Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.</i></p> <p><i>Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?</i></p> <p>Henkilökunta tarkkailee ja havainnoi työskentelyolosuhteita jatkuvasti työnsä ohessa. Havaitut riskit/epäkohdat ilmoitetaan vahtimestarille tai esimiehelle joka tuo yleisesti käsiteltävät asiat työpaikkakokoukseen tai viestittää niistä omalle esimiehelleen. Vahtimestarit korjaavat havaitut tekniset puutteet välittömästi.</p> |
| <p>Riskien käsitteleminen</p> <p><i>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.</i></p> <p><i>Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?</i></p> <p>Kaikki poikkeavat tapahtumat otetaan ensi tilassa puheeksi esimiehen kanssa. Yksittäisissä tilanteissa työntekijä täyttää vaara- ja uhkatilanne –lomakkeen, jonka esimies käy hänen kanssaan läpi sekä toimittaa lomakkeen työsuojeluun ja esimiehelleen.</p> |
| <p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p><i>Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.</i></p> <p><i>Miten yksikössä reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</i></p> <p>Laatupoikkeamat ja läheltä piti tilanteet ja haittatapahtumat otetaan viipymättä puheeksi esimiehen kanssa ja käydään läpi työpaikkakokouksissa. Toimintaa koskevat muutosehdotukset käsitellään ja toteutettavat muutokset kirjataan muistioon sekä tarvittavassa laajuudessa toimintaohjeisiin.</p> |
| <p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p><i>Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?</i></p> |

Esimies huolehtii henkilöstön tiedottamisesta ja yksikön turvallisuusohjeistuksen päivittämisestä.

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?

Toimistopäällikkö, johtava sosiaalityöntekijä

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Eira Virolainen ja Arja Ahonen 050-5616758.

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

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

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Suunnitelma päivitetään vuosittain helmikuun loppuun mennessä. Ulkopuoliset sijoitukset –yksikön johtava sosiaalityöntekijä vastaa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä yhdessä nimetyn työryhmän kanssa.

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?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä sekä työntekijöiden yhteisessä kokous/taukotilassa että asiakastilojen ilmoitustauluilla tai muussa näkyvässä paikassa.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi

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

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Sijaishuollon sosiaalityön asiakkuus alkaa, kun lapsen huostaanotto päätös on valmisteilla tai kun se on tehty. Avohuollon lastensuojelun sosiaalityöntekijä on sijoitusprosessissa arvioinut sijoitettavan lapsen palveluiden tarpeen yhteistyössä vastaanottokodin ja sijoittajasosiaalityöntekijän kanssa. Sijaishuollon sosiaalityöntekijä perustaa työskentelynsä avohuollon sosiaalityössä tehtyyn arvioon ja jatkaa palveluiden tarpeen arviointia sijaishuollon kuluessa yhteistyössä lapsen sijaishuoltopaikan kanssa. Arvioinnissa huomioidaan mm. seuraavat seikat:

- 1) yhteenvedon asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen ja erityisen tuen tarpeesta;
- 2) sosiaalihuollon ammattihenkilön johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä;
- 3) asiakkaan mielipiteen ja näkemyksen palvelutarpeestaan, ellei palvelutarpeen arvioimiseen yhteistyössä asiakkaan kanssa ole ilmeistä estettä;
- 4) sijaishuoltopaikan arvio asiakkaan tarpeista

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

Asiakas on itse mukana määrittämässä tarvitsemiaan palveluita ja asiakassuunnitelmaa laadittaessa. Asiakkaan suostumuksella hänen läheisverkosto kartoitetaan siltä osin, miten omaiset tai muut asiakkaalle läheiset henkilöt osallistuvat asiakkaan tukemiseen.

Toiminnassa korostetaan osallisuutta ja valinnanvapautta, yksilöllisyyttä (henkilökohtaistaminen) ja asiakasnäkökulmaa.

Oma-aloitteisuuteen kannustetaan ja painotetaan asiakkaan vastuuta omien asioidensa hoidossa.

Pyritään sellaiseen suunnitelmaan, jossa toimintatavat ja ratkaisut parhaiten turvaavat asiakkaan ja hänen läheistensä hyvinvoinnin, yhteydenpidon sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet., lapsen tarpeisiin nähden oikea-aikaisen, oikeanlaisen ja riittävän tuen, mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen omista asioistaan, kielellisen, kulttuurisen sekä uskonnollisen taustan huomioimisen, toivomuksia, taipumuksia ja muita valmiuksia vastaavan koulutuksen, väylän työelämään sekä osallisuutta edistävän toiminnan sekä asiakassuhteen luottamuksellisuuden ja yhteistoiminnan asiakkaan kanssa.

Vastuu asiakkaasta huomioidaan suunnitelmassa myös rajapinnoilla (saattaen vaihdettava): hyvin toimiva asiakasprosessin kokonaisuus, asiakkaiden tarpeiden kokonaisvaltainen tarkastelu.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Asiakkaalle laaditaan lastensuojelulain 30§ mukainen asiakassuunnitelma.

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

Sosiaalityöntekijä laatii yhdessä asiakkaan (lapsen, tämän läheisten ja sijaishuoltopaikan) kanssa asiakassuunnitelman. Suunnitelma on määräaikainen ja siihen kirjataan asiakkaan tarvitsemat palvelut / tavoitteet. Suunnitelmaa tarkistetaan säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa, jolloin arvioidaan miten tavoitteet ovat toteutuneet.

Sijaishuoltopaikka laatii hoito- ja kasvatussuunnitelman, joka laaditaan asiakassuunnitelman pohjalta. Tavoite on, että asiakas osallistuu oman suunnitelmansa tekemiseen aktiivisena osapuolena.

Suunnitelmaan ja hoito- ja kasvatussuunnitelmaan tarvittavat tiedot hankitaan ensisijaisesti lapselta ja hänen läheisiltään sekä sijaishuoltopaikalta. Lapselle ja hänen vanhemmilleen ilmoitetaan mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia ilman hänen suostumustaan. Lapselle ja hänen vanhemmalleen myös kerrotaan miksi hänen antamia tietoja tarvitaan, mihin niitä käytetään sekä mihin säännönmukaisesti luovutetaan.

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

Ajantasaisella ja asianmukaisella dokumentaatiolla tai sisäisellä tietojen vaihdolla asiakirjojen kirjaamis- ja salassapitosäädöksiä noudattaen.

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?

Sijoitettua lasta ja hänen vanhempiaan ja läheisiään pyritään tapaamaan riittävän usein, jolloin heidän toiveensa ja mielipiteensä itsemääräämisoikeuteen liittyen selvitetään. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tulee saada ajantasainen tieto sijaishuoltopaikassa toteutetuista rajoitustoimenpiteistä ja sosiaalityöntekijän tulee valvontatehtävää hoitaessaan selvittää rajoitustoimenpiteiden perusteet ja huolhetia siitä, että sijaishuoltopaikassa huomioidaan lapsen tai nuoren itsemääräämiseen liittyvät käytännöt. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tekee työparityötä sosiaaliohjaajan kanssa tiiviisti työnjaosta ja yhteisistä tavoitteista sopien.

Sijaishuoltopaikkojen toimintaa määrittelevät toimintaperiaatteet, joista lapsen ja lapsen läheisten tulee olla tietoisia.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja 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. Rajoitustoimenpiteitä ei saa käyttää rangaistuksena.

Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa, joita lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ja sijoittajasosiaalityöntekijän tulee valvoa.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Asiakkaan on sosiaalitoimistossa asioidessaan käytädyttävä asiallisesti muita asiakkaita ja henkilökuntaa kohtaan. Väkivaltaiseen käytökseen puututaan.

Pohdittavaksi:

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

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

Asiakkaan 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? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaalla on oikeus saada selvitys kokemaansa epäasialliseen kohtellun tekemällä valitus aluehallintovirastoon tai eduskunnan oikeusasiamiehelle. Valitukseen pyritään vastaamaan kohtuullisessa ajassa, vastuusosiaalityöntekijä ja lähiesimies antavat selvityksensä valituksessa esillä nostettuihin asioihin, valitukseen vastaavat myös esimiehen esimies ja palvelualuejohtaja.

Asiakas voi tehdä muistutuksen viranomaisen toiminnasta. Em. käsitellän saman prosessin mukaisesti kuin valvoville viranomaisille tehty valitus. Muistutus tulee lähettää hyvinvointitoimialan kirjaamoon tai yksikön esimiehelle, joka toimittaa muistutuksen kirjaamoon. Yksikön esimies ei yksin anna vastausta muistutukseen vaan asia käsitellään esimiestä ylemmällä taholla ja esimieheltä pyydetään lausunto asiasta.

Yksikön esimies neuvottelee uusista toimintatavoista vastuusosiaalityöntekijän kanssa, mikäli on tarpeen tarkastella uudestaan asiakaskäytäntöä yksittäisessä asiakastapauksessa.

Asiakkaan taholta työntekijään tai toisia asiakkaita kohtaan kohdistunut epäasiallinen käytös johtaa keskusteluun, jossa asiat yritetään ratkaista. Yksikön esimiehen ja esimiehen esimiehen tehtävä on vastata siitä, että asiakastyötä tekevät kykenevät työskentelemään ilman uhkaa. Asiakas poistetaan tarvittaessa asiakastiloista.

Asiakastilanteissa tapahtuneet vaara- ja uhkatilanteet kirjataan ja käsitellään työsuojeluohjeistuksen mukaisesti.

Kotikäynnit ja asiakastapaamiset toteutetaan parityöskentelyinä, mikäli tilanne niin vaatii.

Työtiimin ja esimiehen konsultaatio ovat käytössä tarvittaessa.

| |
|--|
| Sosiaalityöntekijöiden sijaistraumatisoitumista pyritään ehkäisemään toimivalla työnohjauksella. |
| Asiakkaan osallisuus |
| Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen |
| <i>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.</i> |
| Palautteen kerääminen |
| <i>Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?</i> |
| Turun kaupungilla on yhtenäinen palautepalvelu ja -tietokanta, johon kirjautuu kaikki asiakkailta ja omaisilta tullut palaute. Palautteen antajalle vastataan, mikäli hän jättää yhteystietonsa. Palvelun pääkäyttäjät seuraavat ja varmistavat että palautteisiin vastataan. Asiakaspalautteet käydään läpi erillisesti sovitusti hallinnon kokouksissa. Asiakkailta on käytössä myös palautelaatikko ja mahdollisuus jatkuvasti suoraan sanalliseen palautteeseen. Suorat palautteet käydään läpi työpaikkakokouksissa ja viedään tarvittaessa palautepalvelu -tietokantaan. |
| Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä |
| Turun palautepalvelu -tietokannasta luodaan raportit toimialajohdolle, joka ottaa johtoryhmissä tms. elimissä kehityskelpoiset ehdotukset jatkokäsiteltäväksi. Saatuja palautteita ja niihin annettuja vastauksia seurataan. |
| Asiakkaan oikeusturva |
| a) Muistutuksen vastaanottaja Yksikön esimies Arja Ahonen |
| b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista Sari Huusko p.02 2626171 / 040 8372013 |
| c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista |
| d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä? Asiallisesti ja mahdollisimman nopeasti ilman tarpeetonta viivettä. |
| e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle Tavoiteaika on 14 vrk. Usein asia kuitenkin vaatii huolellista selvittelyä lausuntopyyntöjä eri tahoilta. |

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

| |
|---|
| Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta |
| a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, sijoittajasosiaalityöntekijä arioivat valvontatehtävää suorittaessaan. |
| b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, sijoittajasosiaalityöntekijä arioivat valvontatehtävää suorittaessaan. |
| Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan? |
| Ravitsemus |
| Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa? Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, sijoittajasosiaalityöntekijä arioivat valvontatehtävää suorittaessaan. |

| |
|---|
| <p>Hygieniakäytännöt</p> <p>Sijaishuoltopaikkojen omavalvonta.</p> |
| <p>Terveyden- ja sairaanhoito</p> <p>Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.</p> <p>a) <i>Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?</i></p> <p>Sijaishuoltopaikan kanssa yhteistyössä, lapsen asioista vastaava sosiaalitoimintakäyttäjä huolehtii lapsen terveydenhuollon toteuttamisesta yhdessä sijaishuoltopaikan kanssa.</p> <p>b) <i>Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</i> Pyritään varmistamaan tarkoituksenmukaisten hoitokontaktien säilyminen ja palvelutarvetta vastaavan palvelun saanti.</p> <p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta? Yksikössä ei ole terveydenhuollon henkilöstöä.</p> |
| <p>Lääkehoito</p> <p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään? Yksikössä ei toteuteta lääkehoitoa. Sijaishuoltopaikoissa on omat lääkehoitosuunnitelmat.</p> <p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta? -</p> |
| <p>Yhteistyö muiden palveluntarjoajien kanssa</p> <p><i>Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.</i></p> <p><i>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan?</i> Yhteistyötä ja verkostoitumista harjoitetaan asiakaslähtöisesti muiden peruspalveluiden, erikoistason palveluiden ja palveluntuottajien kanssa. Työskentelyssä pidetään huoli siitä, että salassapitovelvoite toteutuu ja että tietoja asiakkaan asioissa vaihdetaan hänen luvallaan ja valtuutuksellaan huomioiden lastensuojelulain mahdollisuudet tiedon kulkuun.</p> |
| <p>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia? Ostopalveluna hankittavat palvelut kilpailutetaan hankintalain säädösten mukaisesti ja palveluntuottajat täyttävät valvontaviranomaisten vähimmäisvaatimukset. Alueellisten ja valtakunnallisten valvontaviranomaisten (AVI, Valvira) kanssa tehdään tarvittavaa yhteistyötä, kun palveluntuottajia koskeviin muistutuksiin, kanteluihin tms. vastataan. Suorahankintana tehtävistä palveluista neuvotellaan yksikön esimiehen ja palveluita hankkivien työntekijöiden kanssa (=rekrytoivat ohjaajat).</p> |

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

| |
|---|
| <p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p> <p><i>Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat veloitteensa 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 mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.</i></p> |
|---|

| |
|--|
| <p><i>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?</i></p> <p>Asiakasturvallisuuden parantaminen edellyttää jatkuvaa keskustelua ja reflektointia toimintakäytäntöjen suhteen. Toimitiloissa on olemassa pelastussuunnitelma ja henkilökunnalle on laadittu turvallisuusopas.</p> |
| <p>Henkilöstö</p> <p>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</p> |
| <p>a) <i>Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?</i></p> <p>johtava sosiaalityöntekijä, 9 lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää, 4 sosiaaliohjaajaa, 2 sijoittajasosiaalityöntekijää, 3 rekrytoivaa ohjaajaa, 3 vastaanottokodissa työskentelevää sosiaalityöntekijää</p> |
| <p>b) <i>Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</i></p> <p>Sijaisina käytetään ammattihenkilölain mukaisia sijaispätevyudet omaavia sosiaalityöntekijöitä/ohjaajia (sosionomi amk).</p> |
| <p>c) <i>Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</i></p> |
| <p>Henkilöstön rekrytointin periaatteet</p> <p><i>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työolainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.</i></p> |
| <p>a) <i>Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</i></p> <p>Työnhakijat haastatellaan, tarkistetaan kelpoisuusvaatimusten mukaiset pätevyudet, rikosrekisteriote tarkastetaan ja pyritään rekrytoimaan työn laatu ja vaatimukset huomioiden parhaat mahdolliset työntekijät.</p> |
| <p>b) <i>Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</i></p> <p>Lasten ja vanhempien kanssa työskentelevällä henkilöllä on oltava sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa tarkoitettu kelpoisuus. Soveltuvuuden ja luotettavuuden arvioi yksikön lähiesimies yhdessä valitsemiansa viranhaltijoiden kanssa. Rikosrekisteriotteet tarkastetaan aina uusilta lasten kanssa työskenteleviltä työntekijöiltä.</p> |
| <p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p> <p><i>Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä oma-ohjauksen toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaisia toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omaohjauksessa.</i></p> |
| <p>a) <i>Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?</i></p> <p>Henkilöstö ja esimies yhdessä perehdyttävät uuden työntekijän työn sisältöihin. Uusi työntekijä ja opiskelija tutustuu sosiaalisen työn ohjeistuksiin ja yksikön omaan perehdytysmateriaaliin. Opiskelijalle nimetään vastuuhenkilö.</p> |
| <p>b) <i>Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?</i></p> <p>Käytössä on organisaation omat keskitetyt koulutukset. Lisäksi hyödynnetään paikallista ammatillista koulutustarjontaa.</p> |
| <p>Toimitilat</p> <p><i>Tilojen käytön periaatteet</i></p> <p>Toimintayksikössä on asiakasvastaanottotilat/-huoneet, asiakkaille ja henkilöstölle erilliset WC-tilat, henkilöstön keittiö- ja ruokailutilat sekä kokous- ym. toimistohuoneita ja varastotiloja. Vahtimestari opastaa asiakkaat vastaanotolle ja muihin asiakastiloihin. Asiakkaita, työntekijöitä tms. yksityisyyden suojaa edellyttäviä asiapapereita säilytetään lukittujen ovien takana. Henkilökunta vastaa oman työpisteensä asianmukaisuudesta ja siisteydestä siltä osin kun se ei ole siivouspalveluiden vastuulla. Työhuoneiden ovet pidetään lukittuina ja kiinni kun työntekijä ei ole työhuoneessa.</p> <p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</p> <p>Toimistosivous on hankittu kunnan konsernihallinnon toimesta kilpailutettuna ostopalveluna.</p> |
| <p>Teknologiset ratkaisut</p> <p><i>Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omaohjautusuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia</i></p> |

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.

Apuna turvallisuuden varmistamisessa on vahtimestari ulko-ovella, joka tarkistaa onko asiakkaalle varattu aika sosiaalityöntekijälle. Turvallisuuskäytännöt käydään henkilökunnan kanssa säännöllisesti läpi turvallisen työskentelyn ja asiainn takaa-miseksi. Asiakasvastaanottohuoneissa on pako-ovet ja hälytys vahtimestarille.

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

Vahtimestarien kanssa on sovittu menettelytavat hälyttämiseen ja hälytysten kuittaamiseen.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

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). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

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

Yksikössä ei ole käytössä terveydenhuollon laitteita tai tarvikkeita. Asiakkaita ohjataan hakemaan apua laitteiden tai apuvälineiden hankinnassa terveydenhuollon kautta.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

-

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilökisteriä 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.

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 henkilökisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatumalla 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 erillisiiin asiakirjoihin.

[Informointitiedote henkilötietojen käsittelystä \(www.turku.fi\)](http://www.turku.fi)

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

Asiakastietoja dokumentoidaan Effica -asiakastietojärjestelmään. Paperiset asiakastiedot säilytetään lukituissa toimistohuoneissa ja arkistotiloissa.

| |
|---|
| <p>b) <i>Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?</i> Työntekijöiden kanssa on käyty läpi Turun hyvinvointitoimialan yleiset tietoturvamääräykset. Työntekijät ovat allekirjoittaneet tietoturva- ja vaihtoloukemuksen. Lähiesimies vastaa siitä, että työntekijät ovat tietoisia ja noudattavat voimassa olevia määräyksiä.</p> |
| <p>c) <i>Missä yksikönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?</i> Turun kaupungin nettisivuilla</p> |
| <p>d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot Sari Järvinen 050-5955028</p> |

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta käsitellään yksikön esimiehen ja tarvittaessa ylemmän tahon kanssa.

Omaevalvontasuunnitelma pohjautuu yksikön perustehtävään ja sen toteutumiseen. Asiakaslähtöinen palvelujen suunnittelu, asiakkaan ja hänen läheistensä asiallinen kohtelu ja asiakaspalautteet ovat osana asiakkaan oikeusturvan toteutumista ja toiminnan laadunhallintaa sekä kehittämistä.

Henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa ja puuttuu havaittuihin epäkohtiin.

Tavoitteena on, että yksikössä vallitsee avoin keskustelukulttuuri ja työtä kehitetään yhdessä yhteisiin näkemyksiin pohjautuen.

Henkilöstö ja yksikön esimies kuulee asiakkaita ja omaisia sekä ottaa palautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Esimies vie asioita eteenpäin ja vastaa toimenpiteistä. Omaevalvontasuunnitelman toteutumisen arviointi on liitetty osaksi toiminnan itsearviointia ja muuta arviointia. Omaevalvontasuunnitelma toimii myös perehdyttämisen ja toiminnan kehittämisen työvälineenä.

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.

Henkilöstön työhyvinvointia pyritään tukemaan työnohjauksen keinoin, työparityötä kehittämällä ja tarkastelemalla henkilöstöresursseja ja työnjakoa suhteessa asiakasmäärään ja työtapoihin.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

| |
|---|
| <p>Paikka ja päiväys 23.10.2017</p> |
| <p>Allekirjoitus Eira Virolainen/Arja Ahonen</p> |

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 julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.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

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

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: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmotus.pdf

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_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>

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tulee 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 ylimääräiset tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.