



JÄRVI-POHJANMAA
PERUSTURVA

OMAVALVONTASUUNNITELMA

AIKUISTEN PSYKOSOSIAALISET PALVELUT

SISÄLLYS

JOHDANTO	3
1 AIKUISSOSIAALITYÖTÄ KOSKEVAT TIEDOT	5
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	5
2.1 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaava henkilö tai henkilöt	5
2.2 Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja seuranta	5
2.3. Omavalvontasuunnitelman julkisuus.....	6
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	6
3.1 Toiminta-ajatus	6
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	6
4 RISKINHALLINTA	7
4.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat sekä riskien tunnistaminen	7
4.2 Riskienhallinnan työnjako.....	8
4.3 Riskien tunnistaminen	9
4.4 Riskien käsitteleminen	9
4.5 Korjaavat toimenpiteet	9
4.6 Muutoksista tiedottaminen	10
4.6.1 Aikuissosiaalityön riskinhallinta.....	10
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
5.1 Päätökset palvelusta	10
5.2 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistaminen	11
5.3 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet	11
5.4 Asiakkaan kohtelu.....	11
5.5 Palautteen kerääminen	12
5.6 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä	12
6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	12
6.1 Neuvontanumerot	12
6.2 Sosiaaliamies.....	13
6.3 Lastensuojelulain/sosiaalihuoltolain/vammaispalvelulain mukaan tehdystä päätöksestä valittaminen	13
6.4 Muistutukset ja kantelut	13
7 SOSIAALITYÖN / ASIAKASTYÖN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	14
7.1. Palvelutarpeen arviointi	14
7.2. Asiakas-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma	14

7.4 Asiakkaan osallisuus ja mielipiteen selvittäminen	15
7.5 Asiakastietojen kirjaaminen	15
7.6 Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa	16
8 HENKILÖSTÖ.....	16
8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta	16
8.1.1 Henkilöstön määrä ja rakenne.....	17
8.2 Sijaisten käytön periaatteet	17
8.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	17
8.4 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen	18
8.5 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella	18
9 TOIMITILAT	18
9.1 Toimintayksikön tilojen kuvaus	18
9.2 Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta.....	19
10 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY	19
10.1 Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö.....	20
10.2 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys	21
10.3 Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste.....	22
10.4 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot	22
11 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEEN.....	22

JOHDANTO

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) perusteella sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi:

- suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä,
- sen toteutumista on seurattava säännöllisesti,
- toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

JÄRVI-POHJANMAAN PERURSTURVAN ORGANISAATIO

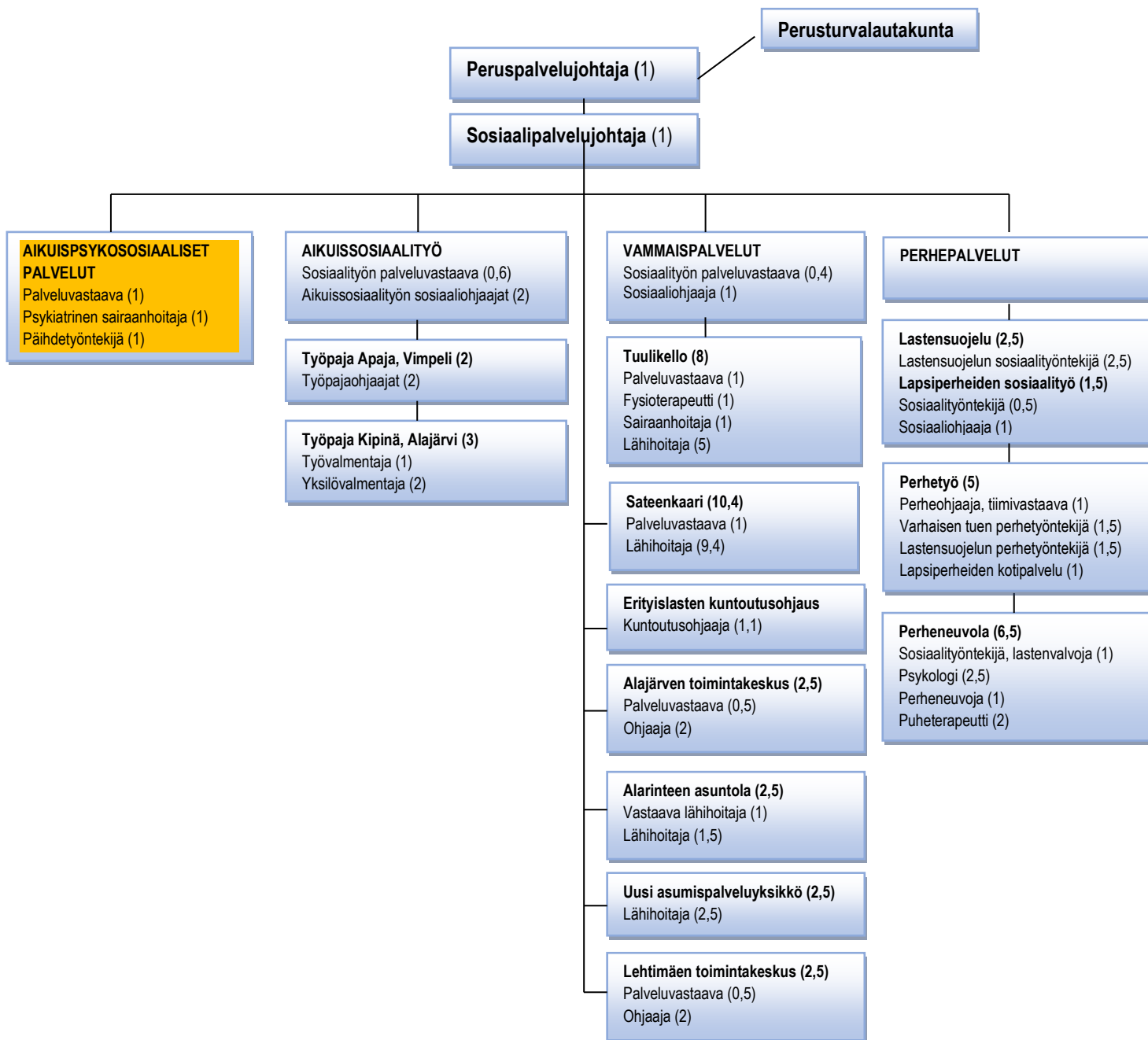
Perusturvalautakunnan tehtävänä on huolehtia sosiaalihuoltolaissa ja muissa laeissa säädetystä sosiaalihuollon toimeenpanosta, sosiaalisten olojen kehittämistä sekä sosiaalisten epäkohtien poistamisesta. Lisäksi lautakunnan tehtävänä on huolehtia kansanterveyslaissa ja muissa laeissa säädetystä kunnalle kuuluvasta kansanterveystyön toteuttamisesta. Lautakunta suunnittelee, kehittää ja valvoo kunnan terveyden- ja sairaanhoidon sekä sosiaalipalveluiden järjestämistä, huolehtii yhteistyöstä eri tahojen kuten sairaanhoitopiirin ja terveyskeskusten sekä sosiaalipalveluiden organisaatioiden ja toimintayksiköiden kanssa. Esittelijänä lautakunnassa toimii perusturvajohtaja. Perusturvalautakunnan alaisuudessa toimii perusturvan toimiala jakautuen palvelujohtajien johtamiksi palvelualueiksi.

Perusturvan palvelualueita ovat

- Sosiaalipalvelut
- Hoivan ja hoidon palvelut
- Terveyspalvelut

Peruspalvelujohtaja vastaa perusturvan toimialan johtamisesta, toiminnasta ja taloudesta perusturvalautakunnalle. Palvelujohtajat toimivat peruspalvelujohtajan alaisuudessa. Palvelujohtajat vastaavat palvelualueensa toiminnasta, taloudesta ja henkilöstöstä sekä resurssien kohdentamisesta.

Järvi-Pohjanmaan sosiaali- ja perhepalveluihin kuuluvat **aikuisten palvelut** (aikuissosiaalityö ja aikuisten psykososiaaliset palvelut, **perhepalvelut** ja **vammaispalvelut**. (kaavio 1).



Kaavio 1 Järvi-Pohjanmaan perusturvan sosiaali- ja perhepalvelujen organisaatiokaavio (v. 2018)

1 AIKUISSOSIAALITYÖTÄ KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Nimi: Järvi-Pohjanmaan perusturva Palveluntuottajan Y-tunnus: 0177619-3	Kunnan nimi: Alajärven kaupunki, Vimpelin kunta Kuntayhtymän nimi: Järvi-Pohjanmaan perusturva
Toimintayksikön nimi Aikuisten psykososiaaliset palvelut; depressiohoitaja, psykiatrinen sairaanhoitaja, päihdetyöntekijä	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Läkärintie 1, 62900 Alajärvi	
Toimintayksikön vastaava esimies Pirjo Eteläkari Sirpa Tuomela-Jaskari	Puhelin 044 297 0497 044 297 0254
Sähköposti pirjo.etelakari(at)alajarvi.fi sirpa.tuomela-jaskari@alajarvi.fi	

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaava henkilö tai henkilöt

Perhepalvelujen osalta omavalvontasuunnitelmien käytännön suunnittelutyöstä vastaa, toteutumista valvoo ja suunnitelmat hyväksyy sosiaalipalvelujohtaja Sirpa Tuomela-Jaskari

Omavalvontasuunnitelma laaditaan sosiaalipalvelujohtajan ja henkilökunnan yhteistyönä. Suunnittelutyön käytännön toteutuksesta vastaavat sosiaalipalvelujohtaja Sirpa Tuomela-Jaskari sekä aikuisten psykososiaalisten palvelujen palveluvastaava Pirjo Eteläkari.

2.2 Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai aina muutostarpeen ilmaantuessa. Omavalvonnassa havaitut puutteet toiminnassa korjataan välittömästi. Puutteiden raportointi on jokaisen työntekijän vastuulla, korjausten toteutumisesta/korjaustarpeen eteenpäin tiedottamisesta vastaa viimekädessä yksikön esimies. Havaitut puutteet ja niiden johdosta toteutetut toimenpiteet raportoidaan kirjallisesti. Suunnitelmat päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia.

2.3. Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Suunnitelma on nähtävillä asiakastiloissa olevalla ilmoitustaululla siten, että asiakkaat ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Järvi-Pohjanmaan perusturvan perhe- ja sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelmat ovat perusturvan Internet-sivuilla www.jarvipohjanmaanperusturva.fi sekä paperisena kussakin yksikössä.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Järvi-Pohjanmaan perusturvan tehtävänä on tuottaa kuntalaisille laadukkaat ja oikea-aikaiset sosiaalihuollon sekä terveyden- ja sairaanhoidon palvelut, mukaan lukien erikoissairaanhoidon sekä ympäristöterveydenhuollon palvelut Alajärvellä, Lehtimäellä ja Vimpelissä.

Aikuisten psykososiaalisten palvelujen tavoitteena on vahvistaa asiakkaan asemaa, edistää mielenterveyttä ja päihteettömyyttä sekä ongelmien ehkäisyä perus- ja avohoitopalveluja painottaen. Palvelut ovat lähellä ihmisiä ja heidän arkeaan. Asiakkaan kokonaisvaltainen hoito ja kuntoutus suunnitellaan yhdessä asiakkaan, työntekijän ja tarvittaessa moniammatillisen työryhmän kanssa.

Mielenterveys- ja päihdetyön työntekijät pitävät asiakasvastaanottoa sekä erilaisia ryhmiä, tekevät kotikäyntejä, auttavat ja ohjaavat arkiaskareissa sekä lääkehoidossa, konsultoivat lääkäriä, antavat palveluohjausta sekä asioivat yhdessä asiakkaan kanssa. Päihdetyön avopalveluilla pyritään vastaamaan päihdekuntoutujien palvelutarpeeseen. Alajärven terveyskeskuksen akuuttiosastolla järjestetään selviämisen- ja laitospainotusta. Päihdelaitoskuntoutukseen on mahdollista saada maksusitoumus. Yhteistyötä tehdään myös erikoissairaanhoidon kanssa (esim. korvaushoidon suunnittelu opiaattiriippuvaiselle asiakkaalle).

Mikeva Oy:n Palvelukoti Windala tuottaa Järvi-Pohjanmaan perusturvalle psykiatrasta tehostettua asumispalvelua. Windalan ylläpitävän kuntoutuksen lisäksi lyhytaikaiset aktiivikuntoutusjaksot tukevat asiakkaan selviytymistä kotona, ennaltaehkäisevät asiakkaan psyykkisen voimien heikentymistä ja vahvistavat asiakkaan motivaatiota päihteettömään elämään.

Palvelut tuotetaan niitä määrittelevät lait ja asetukset huomioiden.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Järvi-Pohjanmaan perusturvan perhe- ja sosiaalipalvelujen henkilöstö noudattaa Alajärven kaupungin ja Järvi-Pohjanmaan perusturvan yhteisiä arvoja ja eettisiä periaatteita.

Alajärven kaupungin ja Järvi-Pohjanmaan perusturvan yhteiset arvot:

1. **Yhteisöllisyys** tarkoittaa viranhaltijoiden, työntekijöiden ja päätöksentekijöiden ja kaikkien kaupunkilaisten osallisuuden ja aktiivisuuden edistämistä, syrjäytymisen ehkäisyä sekä osallistumista yhteisten tavoitteiden saavuttamiseen.
2. **Luovuus** tarkoittaa jokaisen kykyä tuottaa Alajärvelle uusia hyödyllisiä muutoksia, toimia suunnannäyttäjänä ja rohkeutta etsiä uusia entistä parempia tapoja järjestää palveluja kuntalaisten hyväksi.

3. Turvallisuudella tarkoitetaan sitä, että kaupunkilaisten tulee voida luottaa kaupungin tarjoamiin kuntopalveluihin, niiden laatuun ja oikeudenmukaisuuteen. Turvallisuus tarkoittaa myös viihtyisää ja turvallista asuin- ja elinympäristöä, jota kaupunki on luomassa.

Yksikön omat arvot ovat asiakaslähtöisyys, yksilöllisyys, luottamuksellisuus, eettisyys, itsemääräämisoikeus, voimavarakeskeisyys, tasa-arvoisuus, vastuullisuus.

Sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat noudattavat omassa työssään sosiaalihuolto- ja lastensuojelulain toimintaperiaatteita ja arvoja sekä sosiaalityön eettisiä ohjeita. Perhe- ja sosiaalipalveluiden keskeisimpiä arvoja ovat: asiakkaan kunnioitus, luottamuksellisuus, ennaltaehkäisevän/varhaisen tuen korostaminen ja oikea-aikaisuus.

Yksikön toimintaperiaatteet ovat ennaltaehkäisevä ja kuntouttava työote, supportiivinen ja terapeuttinen työote, motivoiva haastattelu, työparityöskentely ja perhekeskeisyys sekä verkostotyöskentely ja yhteistyö eri viranomaisten kanssa.

4 RISKINHALLINTA

4.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat sekä riskien tunnistaminen

Riskienhallinta on olennainen osa omavalvontaa. Riskien ennalta ehkäiseminen tapahtuu tunnistamalla mahdolliset riskit ja ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen uhkaavat vaarantua. Riskienhallinnalla organisaatio oppii mm.

- tunnistamaan toiminnassa kriittiset työvaiheet ja epäkohdat, joihin tarttumalla riskien toteutumisen voidaan ehkäistä tai lieventää niiden seurauksia
- ymmärtämään ja hallitsemaan paremmin yksiköiden työtehtäviä sekä yksikön ja organisaation perustehtävää
- miten organisaatio toimii ja miten sen tulisi toimia turvallisuuden näkökulmasta.

Riskienhallinta on jatkuvaa arviointia ja kehittämistä. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Jatkuva arviointi ja kehittäminen tarkoittavat, että yksikön toiminnassa huomioidaan jatkuva muutos ja sen aiheuttamat mahdolliset uudet turvallisuusriskit. Toimivan omavalvonnan avain on organisaation avoin ilmapiiri, joka mahdollistaa virheiden esille ottamisen ja siten toiminnan kehittämisen. Turvallisuuden edistäminen ja riskienhallinta kuuluvat jokaisen työntekijän työnkuvaan. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi.

Järvi-Pohjanmaan perusturvan Perhe- ja sosiaalipalveluissa laaditaan säännöllisesti riskienarviointilomakkeet ja päivitetään yksintyöskentelyä / väkivaltaa koskevat toimintayksikkökohtaiset ohjeet. Riskikartoitus on tehty vuonna 2014. EA 1 ja turvallisuuskoulutus toteutettiin vuoden 2014 aikana. EA 1 päivitys toteutettiin vuonna 2017. Riskitilanteet pyritään ennakoimaan ja tarvittaessa työskennellään työparityöskentelynä ja hyödynnetään mm. vartijapalvelua.

Henkilöstön hyvinvoinnista pidetään huolta mm. työnohjauksella ja esimiehen tuella sekä satsaamalla onnistuneeseen rekrytointiin ja perehdyttämiseen. Riskienhallinnan toimivuuden edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Sosiaali- ja perhepalveluiden sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat ja esimiehet osallistuvat monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakasturvallisuuden kehittämiseen ja saavat palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Henkilökunnalle järjestetään viraston / toimialan sisäisiä turvallisuuskoulutuksia.

Jokaisessa sosiaali- ja perhepalveluiden sekä aikuisten sosiaalipalvelujen toimipisteessä on ajantasaiset turvallisuusohjeet sekä asiakasturvallisuuden että henkilökunnan turvallisuuden varmistamiseksi. Turvallisuusohjeissa on nimetty turvallisuuden vastuuhenkilöt ja yhteystiedot. Turvallisuusohjeet päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia.

Sosiaali- ja perhepalveluiden sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien koulutus ja työyhteisölle laadittavat turvaohjeet sekä tekniset turvajärjestelmät ovat ensisijaisia keinoja vaara- ja uhkatilanteisiin varautumiseksi. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen toimipisteen turvallisuusjärjestelyihin, turvallisuussuunnitelmiin ja turvaohjeisiin on välttämätöntä. Turvallisuusongelmien tunnistaminen ja avoin keskustelu tiimeissä luo pohjan turvallisuuskulttuurille.

Tietoturvaan liittyvä salassapito käsittää ohjeet salassa pidettävien tietojen oikeanlaisesta käsittelystä, säilyttämisestä ja hävittämisestä.

Pyydämme toimistossamme asioivia ilmoittamaan havaitsemansa epäkohdan/t tai ilmeisen epäkohdan uhan sosiaalityöntekijälle, sosiaaliohjaajille tai sosiaalipalvelujohtajalle.

Järvi-Pohjanmaan perusturvan johdolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Johdon on huolehdittava siitä, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon.

4.2 Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Järvi-Pohjanmaan perusturvan johdolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Johdon on huolehdittava siitä, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan palvelun.

Järvi-Pohjanmaan perusturvan sosiaalipalveluiden kaikissa toimipisteissä on kokonaisvaltaiset, vuosittain tarkistettavat turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat, joissa käsitellään henkilökunnan, asiakkaiden ja kiinteistön turvallisuuteen riskienarviointin perusteella vaikuttavat uhkatekijät ja varautumistoimenpiteet näiden varalle. Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat sisältävät pelastuslain ja työturvallisuuslain edellyttämät vaatimat asiat. Suunnitelma sisältää tiedot siitä, millä tavalla vaaratilanteita ennaltaehkäistään, miten niihin varaudutaan ja millä tavalla tapahtuvissa onnettomuustilanteissa toimitaan.

Sosiaali- ja perhepalveluiden sosiaalityössä toteutetaan esim. erillistä vaarojen arviointi-ohjelmaa, jonka tarkoituksena on uhka ja vaaratilanteiden ennalta ehkäisy, turvallisuuspoikkeamien havaitseminen, ohjeiden ylläpitäminen, tiedottaminen ja turvallisuuden seuranta. Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti. Myös työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioida niiden terveydellinen merkitys.

4.3 Riskien tunnistaminen

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esimiehelleen. Vaaratapahtumista työntekijät tekevät ilmoituksen HaiPro-järjestelmän kautta.

Sosiaalihuoltolain edellyttämän työntekijöiden on viipymättä ilmoitettava työnantajalle havaitessaan epäkohdan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

4.4 Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esimiehellä, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa läheisten kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai asiansaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Haittatilanteiden kirjaamiseen on käytettävissä HaiPro-ohjelma, johon tilanteet kirjataan. Ilmoitukset menevät johdon käsiteltäväksi. Ilmoituksen sisällön mukaisesti riskitilanteista keskustellaan, niitä analysoidaan ja mietitään kehittämistoimenpiteitä tiimissä, laajemmin työyhteisössä ja/tai perusturvan johtoryhmässä.

Työhyvinvoinnin edistämisestä on laadittu suunnitelma ja työsuojelun toimintaohjelma vuonna 2009, joiden avulla henkilöstön työhyvinvointia seurataan. Ohjelma sisältää toimintasuunnitelman ja -ohjeet erilaisen työssä esiin tulevien riskien hallitsemiseksi ja ennalta ehkäisemiseksi. Ohjeistukset ovat kaikkien työntekijöiden luettavissa intrasta osoitteesta <https://:intra.jarvipohjanmaa>. Työntekijöille järjestetään myös tarpeen mukaan työnohjausta.

Järvi-Pohjanmaan toimialueella on oma työsuojelutoimikunta/työsuojeluorganisaatio, johon kuuluu henkilöstöjohtaja, työsuojelupäällikkö, työsuojeluvaltuutettu, pääluottamusmies ja työterveyshoitaja. Aluehallintovirasto valvoo työsuojelun toteutumista ja puuttuu tarvittaessa epäkohtiin. Työsuojelun yhteistoimintahenkilöstö toimii johdon, esimiesten, työntekijöiden ja suunnittelijoiden keskustelukumppanina, uusien ideoiden ja uuden työsuojelutiedon välittäjänä sekä työolosuhteiden kehittämiskonsultteina. Työterveyshuolto tuottaa työterveyshuollon palveluita sopimuksen mukaisesti.

4.5 Korjaavat toimenpiteet

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.

4.6 Muutoksista tiedottaminen

Organisaation johto ja esimiehet vastaavat toiminnan toteutumisesta ja sitä tukevasta riittävästä ja ajantasaaisesta ohjeistuksesta sekä tiedottavat tarvittavista muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille.

4.6.1 Aikuissosiaalityön riskinhallinta

Jokaisella toimipisteellä on oma riskienhallinta- ja turvallisuus suunnitelma. Sosiaali- ja perhepalveluiden toimipisteissä on säännölliset tiimi- ja toimipistekokoukset, joissa riskitilanteista keskustellaan yhdessä, niitä analysoidaan ja mietitään korjaavia toimenpiteitä. Esimies ottaa sosiaali- ja perhepalveluiden työhön liittyvät riskit huomioon työnjaossa. Sosiaalityöntekijöille ja sosiaaliohjaajille varataan säännölliset tapaamiset oman esimiehen kanssa, jossa yhtenä teemana on työssä mahdollisesti kohdatut riskitilanteet.

Uhkaavat tilanteet käsitellään ja keskustellen työparin, tiimin ja esimiehen kanssa.

Sosiaalihuoltolain edellyttämä työntekijän ilmoitusvelvollisuus on kuvattu tämän suunnitelman kohdassa 8.5.

Aikuissosiaalityössä muutoksista tiedotetaan Järvi-Pohjanmaan perusturvan Intra-sivuilla ja esimiestyön kautta. Esimiehet tiedottavat muutoksista esimieskokouksissa, yhteistoimintakokouksissa ja sähköpostitse.

Sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat tiedottavat asiakkaille henkilökohtaisesti muutoksista sovitulla tapaamisilla. Järvi-Pohjanmaan perusturva voi tarvittaessa tiedottaa kirjeitse ja internetsivuilla asiakkaille edessä olevista muutoksista.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakkaan asioiden hoitaminen perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Asiakas- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan toiveet ja tottumukset, jotka huomioidaan kaikissa elämisen toimintoihin liittyvissä asioissa

5.1 Päätökset palvelusta

Sosiaalihuoltolain 45 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä. Kiireellisiä toimenpiteitä koskeva asia on käsiteltävä ja päätös tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella viipymättä siten, ettei asiakkaan oikeus välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu. Muissa kuin kiireellisissä asioissa päätös on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen kun asia on tullut vireille.

Päätös on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tapauksissa ilman aiheetonta viivytystä. Päätös on kuitenkin toimeenpantava viimeistään 3 kuukaudessa asian vireille tulosta. Aika voi olla tätä pidempi, jos asian selvittäminen erityisestä syystä vaatii pidempää käsittelyaikaa tai toimeenpanon viivästyminen on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste. Asian käsittelemisestä ja päätöksenteosta säädetään lisäksi hallintolaissa.

Asiakas on aktiivisena osallisena palvelutarpeen arvioinnissa. Myös asiakkaan läheiset ovat mukana palvelutarpeen arvioinnissa.

5.2 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen

Hoito perustuu vapaaehtoisuuteen. Asiakkaat kohdataan yksilöinä jotka määrittelevät itse oman hoidon tarpeensa sekä tavoitteensa. Hoito on luottamuksellista, hoitosuhde perustuu avoimuuteen ja vaitiolovelvollisuuteen. Erityistapauksissa työntekijä on ilmoitusvelvollinen lastensuojelu- ja rikoslain mukaan.

5.3 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat 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.

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.

Mahdollisen aggressiivisen asiakkaan vastaanotosta tiedotetaan työkavereille tai pyydetään tarvittaessa työpariksi. Vartija pyydetään turvaamaan vastaanottoa ja rauhoittamaan tilannetta tai poistamaan asiakas työpaikalta. Poliisin virka-apua käytetään, jotta saadaan esim. uhkaava tai psykoottinen asiakas lääkärin vastaanotolle.

5.4 Asiakkaan kohtelu

Asiakkaiden kohtelu pohjautuu perusturvan/kaupungin arvoihin ja lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin. Nämä käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa jo perehdytysvaiheessa. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi olla yhteydessä johtajaan / johtavaan viranhaltijaan tai kääntyä sosiaaliamiehen puoleen. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

Viranomaisen, siihen palvelusuhteessa olevan tai muun julkista hallintotehtävää hoitavan lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä asiakas voi tehdä kantelun sosiaalihuoltoon valvovalle viranomaiselle. Sosiaalihuoltoon koskeva kantelu voidaan tehdä aluehallintovirastoon tai Valviraan vapaamuotoisesti tai erillisellä kantelulomakkeella.

Yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

5.5 Palautteen kerääminen

Asiakaspalautetta saadaan mm. asiakastapaamisten ja asiakaskäyntien yhteydessä. Lisäksi asiakaspalautetta tulee työntekijöille ja esimiehille puhelimitse, sähköpostilla ja kirjeitse. Palautetta kerätään säännöllisillä asiakaspalautekyselyillä.

Asiakkaalla ja hänen läheisellään tulee olla mahdollisuus antaa palautetta. Asiakaspalautetta seurataan asiakkaiden ja läheisten antamien palautteiden avulla. Palautetta voi antaa keskustellen, puhelimitse, sähköisellä/paperisella palautelomakkeella tai sähköpostitse. Palautteet dokumentoidaan kirjallisesti. Suunnitelma asian korjaamiseksi tehdään heti ja siitä tiedotetaan asiakkaalle ja/tai hänen läheiselleen. Sähköinen palautelomake löytyy Järvi-Pohjanmaan perusturvan Internet-sivuilta: www.jarvi-pohjanmaanperusturva.fi. Henkilöstön kanssa on sovittu, että he kertovat palautteen antamisen mahdollisuudesta asiakkailleen. Asiakkaille voidaan antaa myös paperiversio palautekyselystä täytettäväksi ja palautettavaksi postitse perusturvaan.

5.6 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakkaiden palautteisiin vastataan viipymättä, ja palautteet käydään läpi henkilöstön, tarvittavien palveluntuottajien ja perusturvan johtoryhmän kanssa. Havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi. Kyselyjen tuloksia ja asiakaspalautteista saatua tietoa käsitellään ja niitä käytetään toiminnan kehittämisessä. Palautetietoa käytetään myös koulutustarpeita arvioitaessa.

6 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 samaansa 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.

6.1 Neuvontanumerot

Valtakunnallinen kuluttajaneuvoja p. 029 553 6901.
Lisätietoa <http://www.kkv.fi/asiointi/kuluttajaneuvonta/>

Peruspalvelujohtaja Tanja Penninkangas (06) 412 7781.

6.2 Sosiaaliasiamies

Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita ja heidän läheisiään heitä askarruttavissa asioissa. Ensisijaisesti ongelmallista asiaa kannattaa selvittää ensin omassa toimipisteessä asiakasta hoitaneen työntekijän ja hänen esimiehensä kanssa. Jos asia ei näin selviä, voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Tarvittavat yhteystiedot ovat saatavilla myös kyseisestä toimipisteestä.

Sosiaaliasiamies:

- neuvoo asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa muistutuksen teossa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvityksen vuosittain kuntayhtymälle.

Kun asiakas kokee tullessa väärin kohdelluksi julkisessa tai yksityisessä sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan, hän voi olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoantava. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden omaiset ja läheiset, muut kuntalaiset ja sosiaalihuollon asiakkaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

Elina Aaltonen

Puh. 050 474 6716

Sähköposti: elina.aaltonen(at)esko.fi

Sähköpostitse lähetetyt viestit eivät kulje tietoverkossa suojatussa muodossa, joten salassa pidettävien tietojen tietoturva voi vaarantua. Yhteydenottaja lähettää sähköpostin omalla vastuullaan. Sosiaaliasiamies ei voi lähettää salassa pidettäviä tietoja sähköpostitse. Sosiaali-asiamies ottaa asiakkaaseen pääsääntöisesti yhteyttä puhelimitse tai postitse. Mikäli yhteydenottaja päättää lähestyä sähköpostitse, tulee sähköpostiviestissä olla lähettäjän yhteystiedot. Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee aina sopia etukäteen.

6.3 Lastensuojelulain/sosiaalihuoltolain/vammaispalvelulain mukaan tehdystä päätöksestä valittaminen

Lastensuojelulain/sosiaalihuoltolain perusteella tehtyjen päätösten, sekä myönteisten että kielteisten päätösten, mukana tulee ohjeet muutoksenhakuun. Lastensuojelulain ja sosiaalihuoltolain perusteella tehtyyn päätökseen tyytymätön voi hakea muutosta päätöksen mukana tulleiden ohjeiden mukaan. Ohjeissa kerrotaan muutoksenhaun muoto ja määräajat, joita on ehdottomasti noudatettava tai muutoin muutoksenhaun mahdollisuus raukeaa. Lisätietoja muutoksenhausta voi kysyä päätöksen tehneeltä viranhaltijalta / tehneestä toimintayksiköstä tai sosiaaliasiamieheltä.

6.4 Muistutukset ja kantelut

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Kunnan / kuntayhtymän nimeämä sosiaaliasiamies avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus ja käsiteltävä se

asianmukaisesti ja annettava siihen kirjallinen perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on yksi (1) kuukausi.

Kantelu tehdään aluehallintovirastoon / Valviraan vapaamuotoisesti tai kantelulomakkeella. Kantelussa tulee esittää käsitys siitä, millä perusteilla sosiaalihuollossa tapahtunutta menettelyä on pidettävä virheellisenä. Kantelussa on riittävästi yksilöitävä kantelun kohteena oleva menettely ja ajankohta. Kahta vuotta vanhemmasta asiasta tehtyä hallintokantelua ei tutkita, ellei siihen ole erityistä syytä.

Kunnan järjestämismvastuulle kuuluvista sosiaalihuollon palveluista tehtävät muistutukset tehdään sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Sosiaalipalveluiden johtaja käsittelee muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset ja vastaa niihin kohtuullisessa ajassa (enintään 1kk). Tarvittaessa toimintaa kehitetään puuttumalla epäkohtiin ja tekemällä toimenpidesuunnitelma.

7 SOSIAALITYÖN / ASIAKASTYÖN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

7.1. Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan 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 vähyyys tai kipu. Asiakkaan palvelutarpeen arviointi toteutetaan haastattelemalla asiakasta sekä hyödyntämällä erilaisia arviointimittareita, kuten BDI-I, Audit, BAI ja SADD.

Asiakas on aktiivisena osallisena palvelutarpeen arvioinnissa. Myös asiakkaan läheiset ovat tarvittaessa mukana palvelutarpeen arvioinnissa.

7.2. Asiakas-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma

Suunnitelma(t) on tehtävä ilman aiheetonta viivytyä, kun henkilön toimintakyky on arvioitu - ja sen perusteella palvelujen tarve selvitetty. Yhdessä määritellään se palvelukokonaisuus, joka tarvitaan asiakkaan toimintakyvyn tukemiseksi hyvän hoidon turvaamiseksi. Asiakkaan kanssa on neuvoteltava vaihtoehtoista ja hänen oma näkemyksensä on kirjattava suunnitelmaan.

Palvelusuunnitelma tehdään asiakkaan palvelu- ja hoidontarpeeseen perustuvana moniammatillisena yhteistyönä. Palvelusuunnitelma koostuu asiakkaan palvelujen tarpeista, hänen kanssaan suunnitelluista tavoitteista ja niiden saavuttamiseksi tehtävistä toimista tai tilanteen ratkaisemiseksi valituista keinoista tai palveluista. Hyvään suunnitelman toteutukseen sisältyy aina asiakkaan tilanteen seuranta, kokemusten kirjaaminen ja toiminnan vaikutusten jatkuva kirjallinen arviointi.

Palvelutarpeen selvityksen yhteydessä laaditaan asiakkaan kanssa kirjallinen palvelusuunnitelma, jonka asiakas tarkistaa ja hyväksyy allekirjoituksellaan. Palvelusuunnitelmat pidetään ajan tasalla tarkistamalla palveluiden tarve säännöllisesti. Mikäli asiakkaan ja viranhaltijan näkemykset poikkeavat toisistaan, kirjaetaan myös tämä palvelusuunnitelmaan.

Suunnitelmien toteutumista seurataan säännöllisesti vastuusosiaalityöntekijän toimesta ja se tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Asiakassuunnitelmasta ei tehdä hallintopäätöstä, eikä se siten ole sellainen asiakirja, josta voi hakea muutosta valittamalla.

7.4 Asiakkaan osallisuus ja mielipiteen selvittäminen

Asiakkaan kuulemisesta ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä säädetään hallintolaissa (434/2003). Asiakkaan oikeudesta saada selvitys eri vaihtoehdoista säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000).

Sosiaalihuoltolain ja avohuollon tukitoimet ovat vapaaehtoisia, mutta tarvittaessa huostaanotto on tehtävä ilman asiakkaan suostumusta. Myös huostaanottoprosessissa asiakas on mukana.

7.5 Asiakastietojen kirjaaminen

Järvi-Pohjanmaan perusturvan perhe- ja sosiaalipalveluiden sosiaalityössä noudatetaan asiakastietojen kirjaamisessa lakia sosiaalihuollon asiakirjoista (20.3.2015/254) ja sen velvoitteita. Tämän lisäksi sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan on huomioitava myös kirjaamista säätelevät muut lait. Asiakastietojen käsittelyyn sovelletaan lisäksi, mitä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetussa laissa (159/2007), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000), viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999), hallintolaissa (434/2003), henkilötietolaissa, sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetussa laissa (13/2003), vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista annetussa laissa (617/2009), väestötietojärjestelmästä ja Väestötietokeskustuksen varmennepalveluista annetussa laissa (661/2009), arkistolaissa (831/1994) sekä laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992).

Sosiaalihuollon ammattihenkilöt sekä muu asiakastyöhön osallistuva henkilöstö ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne lain sosiaalihuollon asiakirjoista 5 §:n mukaisesti.

Velvollisuus kirjata asiakastiedot alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Tieto asiakkuuden päättymisestä on kirjattava asiakasasiakirjaan. Kirjaukset on tehtävä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Järvi-Pohjanmaan perusturvan perhe- ja sosiaalipalvelujen sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat kirjaavat asiakkaiden tiedot niitä säätelevien lakien mukaisesti. Perhe- ja sosiaalipalvelujen sosiaalityöntekijät ilmoittavat esille tulleet riskit tai epäkohdat asiakastietojen kirjaamisen toteutumisessa esimiehille. Perhe- ja sosiaalipalveluiden esimies, sosiaalipalvelujohtaja Sirpa Tuomela-Jaskari, tukee ja valvoo asiakastietojen kirjaamisen toteutumista.

7.6 Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa

Palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset ja heiltä edellytetään omavalvontasuunnitelma. Säännölliset yhteistyöneuvottelut käydään palveluntuottajien kanssa. Palvelujen laatua seurataan yksikössä. Vastuusosiaalityöntekijä valvoo oman asiakkaansa kohdalla palveluiden laatua. Tulleisiin palautteisiin reagoidaan välittömästi.

Lähtökohtaisesti yhteistyössä vaadittavien tietojen vaihtoon pyydetään asiakkaan suullinen tai kirjallinen lupa. Tavoitteena on, että yhteistyötä tehdään niin, että asiakas osallistuu yhteistyöhän, kun häntä koskevia tietoja käsitellään. Jos lapsen etu vaatii, sosiaalityöntekijällä on oikeus vaihtaa tietoja yhteistyökumppanin kanssa ilman vanhempien tai lapsen omaa suostumusta.

Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset ja heiltä edellytetään omavalvontasuunnitelma. Vastuusosiaalityöntekijä valvoo oman asiakkaansa kohdalla palveluiden laatua. Tulleisiin palautteisiin reagoidaan välittömästi.

8 HENKILÖSTÖ

8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

Toimintayksikössä on monipuolinen ja yksikön asiakastarpeita vastaava henkilöstö. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelurakenne, palvelujen tuottaminen ja saatavuus sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät.

Sosiaalihuollon ammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaito- ja -tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sosiaalihuollon ammattihenkilölain ja sosiaalihuoltolain säädökset. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

Sosiaalipalvelujohtaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamista, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveysvirasto edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisen/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

8.1.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

Aikuissosiaalityössä on yhteensä kolmen työntekijän henkilötyöpanos. 1 depressiohoitaja, 1 päihdetyöntekijä ja 1 psykiatrinen sairaanhoitaja, jonka työkuvaan sisältyy korvaushoidot.

8.2 Sijaisten käytön periaatteet

Asiakkaiden hoito ja asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja osaamisesta. Sijaisia hankittaessa arvioidaan ensin talon sisäiset työjärjestelymahdollisuudet ja omien varahenkilöiden käyttö.

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti 3-5 vuodeksi eteenpäin riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Alajärven kaupungin strategiasuunnitelmassa on suunniteltu henkilöstötarvetta ja tämän toteutumista seurataan vuosittain. Suunnitelmat toimeenpannaan vuositasona talousarviossa ja siihen perustuvassa käyttösuunnitelmassa.

Yksikön työntekijät sijaistavat toisiaan lyhyissä poissaoloissa, pidempiin sijaisuuksiin rekrytoidaan sijainen.

8.3 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. Rekrytointiprosessi pyritään hoitamaan viivytyksettä. Yksikköön rekrytoidaan pätevä ja osaava henkilöstö.

Jokaisella rekrytoitavalla tulee olla kelpoisuusehdot täyttävä koulutus ja työkokemus tehtävään. Kelpoisuusehdot ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijän soveltuvuutta tehtävään arvioidaan lisäksi työhaastattelussa. Työnantaja tarkistaa ennen palvelukseen ottamisen päätöstä, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Järvi-Pohjanmaan perusturva edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa¹ on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä.

Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja palkkaamisesta on omat ohjeensa. Opiskelijat voivat toimia sijaisina vain poikkeustapauksissa, mikäli koulutettua henkilöstöä ei ole saatavilla. Mikäli työntekijältä puuttuu palkkahinnoittelukohdassa edellytetty koulutus, palkkaus on enintään 10 % alempi kuin hinnoittelukohdan ao. palkkamääräys edellyttää. Yleisin vähennys on 5 % (Ohjeistus annettu 1.2.2016).

¹ Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki tuli voimaan 1.2.2016. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki tuo oikeuksia ja velvollisuuksia sosiaalihuollon henkilöstölle ja Valviralle uusia velvoitteita ja tehtäviä. Ammattihenkilölaki varmistaa ja turvaa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksia ja asiakasturvallisuutta aiempaa paremmin.

8.4 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen

Henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakas kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukaan olleiden kanssa. HaiPro-ilmoitukset käsitellään työpaikoilla erillisen ohjeen mukaisesti. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Henkilökunnalle järjestetään viraston sisäisiä asiakasturvallisuuskoulutuksia.

8.5 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella

Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Edellä 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. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Sosiaalihuoltolain 49 §:n mukaan edellä tarkoitetun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Perhe- ja sosiaalipalveluiden työntekijä tekee ilmoituksen lähiesimiehelleen, jonka tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan uhan poistamiseksi ja sen lisäksi ilmoitettava asiasta erikseen nimetylle sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Työntekijöiden oikeussuoja ei saa vaarantua ilmoituksen vuoksi, eikä ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

9 TOIMITILAT

Sosiaalitoimistossa työskentely tapahtuu työhuoneissa tai asiakkaiden kotona yksittäisten asiakastapaamisten osalta neuvottelut järjestetään neuvotteluhuoneessa.

Järvi-Pohjanmaan perusturvan verkkosivustolta löytyy tiedot toimipisteistä, niiden aukiolo ja yhteystiedot.

Kiinteistönhuoltoon liittyvistä kysymyksistä vastaa Alajärven kaupungin tekninen toimi.

9.1 Toimintayksikön tilojen kuvaus

Sosiaalitoimisto on pyritty järjestämään esteettömäksi tilaksi asioida.

9.2 Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta

Järvi-Pohjanmaan perusturvan 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.

THL:n määräyksessä 2/2015 ”Määräys omavalvontasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja laitteista” edellyttää asiakastietojen sähköisen käytön omavalvontaa. Tästä omavalvonnasta on laadittu oma erillinen suunnitelmansa.

10 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvä tiedonhallintatapa edellyttää, että tietojen käsittely on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan.

Asiakkaan suostumus tietojensa käsittelyyn pyydetään kirjallisesti palvelusuunnitelmassa. 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.

Perehdytyksessä käsitellään tietosuoja-asioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset. Esimies myöntää oikeuden asiakasasiakirjojen käyttöön. Henkilöstöhallinto on laatinut ohjeet salassapidon velvollisuuksista työsopimusta solmittaessa.

Järvi-Pohjanmaan perusturvassa käsitellään asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Jokaisen työntekijän velvollisuus on huolehtia annetuista lain määräyksistä ja ohjeistuksista.

Kirjalliset asiakastiedot säilytetään perhe- ja sosiaalipalveluiden yksikön lukollisessa arkistihuoneessa asiakaskohtaisissa kansioissa. Päättyneiden asiakassuhteiden asiakaskansiot tulee siirtää arkistoon määräajoin. Asiakastietoja kirjataan Pro Consonaan, johon kirjaudutaan henkilökohtaisilla tunnuksilla.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä edellyttää, että toimintayksikön vastaavan johtajan tulee antaa kirjalliset ohjeet asiakastietojen käsittelystä ja noudatettavista menettelyta-

voista sekä huolehtia henkilökunnan riittävästä asiantuntemuksesta ja osaamisesta asiakastietojen käsittelyssä.

10.1 Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laitimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Asiakkaan asioiden hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat saavat käsitellä asiakasasiakirjoja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät. Sähköisessä asiakastietojärjestelmässä on käyttöoikeuksien hallintajärjestelmä, jonka avulla kullekin käyttäjälle voidaan määritellä tämän tehtävien mukaiset käyttöoikeudet asiakasasiakirjoihin ja asiakastietojärjestelmän eri toimintoihin. Sähköisten asiakastietojärjestelmien käyttäjän voi yksilöidä ja tunnistaa siten, että käyttäjä todennetaan yksiselitteisesti.

Asiakasasiakirjoihin tulee merkitä asiakkaan hyvän hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset sekä laajuudeltaan riittävät tiedot. Merkintöjen tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä ja niitä tehtäessä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä. Asiakasasiakirjamerkinnöistä tulee ilmetä tietojen lähde, jos tieto ei perustu ammattihenkilön omiin havaintoihin.

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.

Hallintolaissa säädetään oikeudesta saada tieto viranomaisten julkisista asiakirjoista sekä viranomaisessa toimivan vaitiolovelvollisuudesta, asiakirjojen salassapidosta ja muista tietojen saantia koskevista yleisten ja yksityisten etujen suojaamiseksi välttämättömistä rajoituksista samoin kuin viranomaisten velvollisuuksista tämän lain tarkoituksen toteuttamiseksi. (Hallintolaki 434/2003)

Laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta säädetään oikeudesta saada tieto viran-omaisten julkisista asiakirjoista sekä viranomaisessa toimivan vaitiolovelvollisuudesta, asiakirjojen salassapidosta ja muista tietojen saantia koskevista yleisten ja yksityisten etujen suojaamiseksi välttämättömistä rajoituksista samoin kuin viranomaisten velvollisuuksista tämän lain tarkoituksen toteuttamiseksi. (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999)

Sosiaali- ja perhepalvelujen henkilöstö vastaa omassa toiminnassaan syntyneiden asiakasasiakirjojen rekisterinpidosta henkilötietolain mukaisesti. Henkilötietolaissa säädetään henkilörekistereistä, hyvistä henkilötietojen käsittelytavoista ja yksityisyyden suojaa turvaavista perusoikeuksista henkilötietoja käsiteltäessä. (Henkilötietolaki 523/1999)

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädetään asiakkaan oikeuksista hänen tietojensa käsittelyssä ja salassapidossa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000)

Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä säädetään julkisten ja yksityisten sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakastietojen sähköisestä käsittelystä ja valtakunnallisista tietojärjestelmäpalveluista. Laissa on säädökset tietojen salassapidosta, luovutuksesta, arkistoinnista ja asiakkaan oikeuksista saada tietoa omista asiakastiedoistaan. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007)

Laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista säädetään asiakastietojen kirjaamisesta ja siihen liittyvistä velvoitteista sosiaalihuollossa. (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015)

Asiakkaan asioiden hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat saavat käsitellä asiakasasiakirjoja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät.

Sähköisessä asiakastietojärjestelmässä on käyttöoikeuksien hallintajärjestelmä, jonka avulla kullekin käyttäjälle voidaan määritellä tämän tehtävien mukaiset käyttöoikeudet asiakasasiakirjoihin ja asiakastietojärjestelmän eri toimintoihin. Sähköisten asiakastietojärjestelmien käyttäjän voi yksilöidä ja tunnistaa siten, että käyttäjä todennetaan yksiselitteisesti.

Asiakasasiakirjoihin tulee merkitä asiakkaan hyvän hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset sekä laajuudeltaan riittävät tiedot. Merkintöjen tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä ja niitä tehtäessä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä. Asiakasasiakirjamerkinnöistä tulee ilmetä tietojen lähde, jos tieto ei perustu ammattihenkilön omiin havaintoihin.

10.2 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys

Perehdytyksessä käsitellään tietosuoja-asioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset. Esimies / johtaja myöntää oikeuden asiakasasiakirjojen käyttöön. Henkilöstöhallinto on laatinut ohjeet salassapidon velvollisuuksista työsopimusta solmittaessa.

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Sosiaalitoimistossa on perehdytyskansio uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytystä varten.

Käyttäjätunnushakemuksen käsittelyn ja käyttäjätunnuksen antamisen yhteydessä työntekijälle selvitetään oikeudet, velvollisuudet ja vastuu asiakastietojen käsittelystä. Työntekijä perehdytetään suullisesti / kirjallisen aineiston pohjalta työhön.

Perehdytyksessä käsitellään tietosuoja-asioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset. Esimies myöntää oikeuden asiakasasiakirjojen käyttöön. Henkilöstöhallinto on laatinut ohjeet salassapidon velvollisuuksista työsopimusta solmittaessa.

10.3 Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste

Rekisteriselosteet ovat nähtävissä Järvi-Pohjanmaan perusturvan Alajärven sosiaalitoimistossa ja Internet-sivuilla www.jarvi-pohjanmaan.perusturva.fi

Toimintayksikön ilmoitustaululla on tieto, mistä rekisteriselosteen voi pyydetessä saada kirjallisena.

10.4 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Perusturvan tietosuojavastaava on Birgitta Luoma-aho, birgitta.luoma-aho(at)alajarvi.fi.
(06) 2412 7717, 040 166 3882

Sosiaali- ja perhepalvelujen tietosuojakysymyksiin vastaa sosiaalipalvelujohtaja Sirpa Tuomela-Jaskari, sirpa.tuomela-jaskari(at)alajarvi.fi. (06) 2412 2254, 044 2970 254.

11 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys Alajärvi
Allekirjoitus Sirpa Tuomela-Jaskari