

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	2
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 RISKIENHALLINTA	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	5
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	8
7 ASIAKASTURVALLISUUS	11
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	14
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	15
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	15

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu [Valviran antaman määräyksen \(1/2014\)](#) mukaisesti, joka tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Erilliseen ohjeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksiköiden lisäksi sosiaalihuollon tukipalveluille ja sosiaalityön palveluille, kuten lastensuojelu, vammaispalvelut, ikääntyvien palvelut sekä mielenterveys- ja päihdepalvelut.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Someron kaupunki/ sosiaalitoimisto Y-tunnus _____

Kunnan nimi Somero

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Someron sosiaalitoimisto

Katuosoite Jänistie 1

Postinumero 31400 Postitoimipaikka Somero

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Lastensuojelu, aikuissosiaalityö, vammaispalvelut, kehitysvammahuolto ja perhepalvelut

Esimies Johtava sosiaalityöntekijä Maija Mero

Puhelin 044 7791200 Sähköposti maija.mero@somero.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) _____

Palvelu, johon lupa on myönnetty _____

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Asiakkaita tavataan säännöllisesti ja palveluntuottajaa pyydetään toimittamaan sekä tarkastuskertomus että omavalvontasuunnitelma, jos palveluntuottaja on uusi eikä niitä ole aiemmin pyydetty

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

x Kyllä Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Sosiaalityön tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksilöiden ja yhteisöjen toimintakykyä ja sosiaalista turvallisuutta, sekä edesauttaa sosiaalisen hyvinvoinnin rakentumista siellä missä tarve on ilmeinen. Sosiaalityön kohderyhmänä ovat tuen tarpeessa olevat henkilöt, joita autetaan erilaisin ohjauksen ja palveluiden keinoin. Toiminta-ajatuksena on systeminen ja asiakaslähtöinen työskentely, joka tukee asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja edesauttaa suotuisien elin- ja kasvuolosuhteiden kehittymistä. Pyrkimyksenä on oikea-aikainen ja tarkoituksenmukainen reagointi asiakkaiden ongelmatilanteissa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalitoimiston arvoina ovat asiakaslähtöisyys, eettinen ja ammatillisesti rakentunut suhtautuminen asiakkaan ongelmatilanteeseen, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, oikeudenmukaisuus ja tasa-arvoisuus sekä julkisiin palveluihin ja niiden tuottamiseen liittyvä avoimuus huomioiden kuitenkin ehdottoman sosiaalihuollon asiakasta koskevan salassapitovelvoitteen.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

W-Pro-riskien hallinta-raportti (käsitelty työryhmän kesken 2/2022)

Riskien tunnistaminen

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

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-
poikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvolli-
suus?

Ensisijaisesti ottamalla yhteyttä omatyöntekijään, yksikön esimieheen, omaan esimie-
heen tai perusturvajohtajaan.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-
poikkeamat ja riski?

Asiakkaat ovat todennäköisimmin ensin yhteydessä omaan sosiaalityöntekijään / ohjaa-
jaan tai yksikön esimieheen. Asiakkailta on mahdollisuus myös kanteluun/ valitukseen/
muistutukseen ja he voivat ottaa yhteyttä myös sosiaaliasiamieheen.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Ilmoitukset kirjataan Haipro-ohjelmaan, ja käydään esimiehen johdolla läpi työyhteisö-
ssä. Työsuojelutoimikunta käsittelee uhka- ja vaaratilanneilmoitukset.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti- tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään
korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimen-
piteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapo-
jen muuttaminen turvallisemmaksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seuranta-
kirjaukset ja -ilmoitukset.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

toimintatapojen muutoksista tiedotetaan työryhmän viikkopalavereissa sekä tarvittaessa
muille yhteistyötahoille yhteisissä palavereissa. Esimies voi tarvittaessa laatia myös tie-
dotteen jaettavaksi yhteistyötahoille.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Sosiaalitoimiston henkilökunta

Kuka vastaa omavalvonnin suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Johtava sosiaalityöntekijä Maija Mero, Jänistie 1, 31400 Somero, puh. 044 7791220, maija.mero@somero.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja on sovittu tehtäväksi aina alkuvuodesta.

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?

Someron sosiaalitoimiston ilmoitustaulu, Someron kaupungin verkkosivut

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Kun sosiaalihuollon palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä, huolehditaan henkilön mahdollisen kiireellisen avun tarpeen arviosta välittömästi. Kiireellisen palvelutarpeen arvion tekee asiakkaan omatyöntekijä tai Someron sosiaalitoimiston virka-aikana päivystävä työntekijä, ja virka-ajan ulkopuolella Varsinais-Suomen sosiaalipäivystys. Palvelutarpeen arviointi tehdään viipymättä ja aloitetaan viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun yhteydenotto tai ilmoitus on tehty. Palvelutarpeen arviointi tapahtuu yhteistyössä asiakkaan ja hänen perheensä kanssa. Palvelun tarve arvioidaan tapaamisin ja kotikäynnein. Arvioinnissa käytetään apuna ProConsona-ohjelman ohjaavia lomakkeita sekä muita menetelmiä (mm. perhearvio).

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

Palvelutarpeen arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan ja hänen perheensä kanssa. Asiakkaan läheisverkoston kartoitus tehdään lakisääteisesti shl 43 § mukaisesti tarkoituksenmukaisissa tilanteissa. Asiakkaalla on myös mahdollisuus ottaa omaisensa tai läheisensä mukaan omaan palvelutarpeen arviota koskevaan neuvotteluunsa.

Hoito- ja palvelussuunnitelma

Jokaisella asiakkaalla, jonka asiakkuus ei ole lyhytaikaista ohjausta ja neuvontaa, tulee olla asiakassuunnitelma. Asiakas- ja palvelusuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti ja niitä tarkistetaan lain vaatimalla tavalla.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehdoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

Asiakkaan näkemyksen kirjaamiseen on oma kohtansa arviointia koskevassa lomakkeessa. Myös asiakas saa lomakkeen itselleen tarkistettavaksi. Arvioinnin yhteydessä työntekijä kertoo asiakkaan tarpeisiin soveltuvista sosiaalipalveluista, ja niistä on yleisesti kerrottu myös esimerkiksi kaupungin verkkosivuilla.

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

Asiakassuunnitelmat ovat sosiaalityön tietojärjestelmässä ja työntekijöiden käytettävissä. Lomake ohjaa myös palvelusuunnitelman prosessia. Työyksikössä huolehditaan uusien työntekijöiden riittävästi perehdytykseltä.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §)

Sijaishuoltoyksiköt laativat kullekin lapselle hoito- ja kasvatussuunnitelman ja se pyydetään tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Toteutumista seurataan lapsen henkilökohtaisten tapaamisten ja säännöllisten verkostopalaverien kautta.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaan toiveita sekä itsemääräämisoikeutta kuullaan ja kunnioitetaan arjen työssä. Mikäli asiakas työntekijän näkökulmasta toimii itselleen haitallisella tavalla ja vaarantaa oman etunsa itsemääräämisoikeuttaan käyttäessään, asiakasta pyritään ensisijaisesti ohjaamaan ja motivoimaan keskusteluihin. Rajoituspäätökset ovat viimesijaisia.

Rajoituspäätöksen laatimisesta tehdään aina lakiin perustuva tilannearvio. Rajoituspäätöksen valmistelee ja vahvistaa aina lain edellyttämällä tavalla riittävän kelpoisuuden omaava henkilö.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakastyötä tekevä henkilökunta on sosiaalihuollon ammatillisen kelpoisuuden omaavaa ja heille on järjestetty mahdollisuus työnohjaukseen. Jokaisella työntekijällä on myös ilmoitusvelvollisuus havaitessaan mahdollisen epäkohdan, jolloin asia pitäisi ensisijaisesti ottaa puheeksi esimiehen tai perusturvajohtajan kanssa.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Jos epäasiallista kohtelua ilmenee, järjestetään sen tiimoilta yhteinen keskustelutilaisuus, jossa kuullaan kaikkia tapahtuman osapuolia. Keskustelun perusteella sovitaan jatkotoimenpiteistä sekä mahdollisista toimintaohjeista. Vaaratilanteen tai haittatapahtuman jälkeen järjestetään myös keskustelutilaisuus, jossa riskin kokeneella on mahdollisuus purkaa tilannetta. Tarvittaessa ohjataan työterveyshuollon tms. vastaanotolle.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

Sosiaalitoimiston aulassa on palautteen antamiseen tarkoitettu laite (Roidu), ja kaupungin sivuilla voi antaa palautetta kaikista kaupungin palveluista.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Kehittämispäivä järjestetään puolivuositain, jolloin saatu materiaali käydään yhdessä läpi ja sovitaan jatkotoimista

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuhenkilölle 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.

Muistutuksen vastaanottaja Johtava sosiaalityöntekijä Maija Mero

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

OTM Kati Lammi puh. 050 559 0765. Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Vasso Ab tuottaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 24 §:n mukaiset sosiaaliasiamiespalvelut. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa julkisen ja yksityisen sosiaalihuollon asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä, toimia mahdollisena sovittelijana asiakkaan ja palveluntuottajan välillä, avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, seurata asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumista ja antaa siitä vuosittain selvitys kunnanhallitukselle.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Lounais-Suomen digi- ja väestövirasto, Salon yksikkö puh. 029 553 6901. Kuluttajaneuvonnan verkkopalvelusta (www.kuluttajaneuvonta.fi) saat ohjeita ja apua kuluttamiseen liittyvissä asioissa, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys. Jos ongelma ei selviä, kuluttajaoikeusneuvoja antaa tietoa kuluttajan oikeuksista, mm. tavarain ja palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta sekä avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa. Neuvontaa tarjotaan henkilöille, joilla on koti- tai asuinpaikka Euroopan unionin jäsenvaltiossa tai Euroopan talousalueeseen kuuluvassa valtiossa.

Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Kyseiset valvontapäätökset käsitellään työryhmässä ja toimintaa kehitetään esille tulleiden asioiden edellyttämällä tavalla.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle viivytyksettä, viimeistään kuukauden kuluessa

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Lasten palvelujen laatua on kuvattu [THL:n ylläpitämässä Lastensuojelun laatusuosituksessa](#).

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä pyritään edistämään ohjauksen, neuvonnan, tarpeenmukaisten sosiaalipalveluiden ja tarveharkintaisen taloudellisen tukemisen keinoin

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoimintaa tuetaan ohjauksen, kannustamisen ja toisinaan taloudellisen tukemisen keinoin. Yhteistyötä pyritään tekemään urheiluseurojen sekä järjestöjen ja yhdistysten kanssa.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Asiakkaan henkilökohtaisten tapaamisten, asiakassuunnitelmien ja verkostoneuvotteluiden yhteydessä.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille tärkeä osa monia sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon.

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Yksikön ruokahuollon järjestäminen rajoittuu taloudellisen tuen päätöksiin, ohjaamiseen ja neuvontaan.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Asumispalveluissa, päivätoiminnassa, sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa ym. tiedotetaan palveluntuottajaa asiakkaan ruokavaliosta ja rajoitteista. Erytistilanteissa on asiak-

kaan edun sitä edellyttäessä mahdollista myöntää taloudellista tukea, jos erityisruokavaliosta aiheutuvat kulut ovat esimerkiksi huomattavasti tavanomaista ruokavaliota suuremmat

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Asiakkaiden ravitsemuksen tasoa seurataan tapaamisten, kotikäyntien, asiakassuunnitelman tarkistusten ja toisinaan myös esimerkiksi omaisten mielipiteen avulla. Joissain tilanteissa on mahdollista myöntää taloudellista tukea ravinnon saannin turvaamiseksi.

Hygieniakäytännöt

Jokainen huolehtii oman työhuoneensa perussiisteydestä, ja asiakasvastaanottoiloissa huolehditaan pintojen puhdistamisesta/desinfioinnista säännöllisesti. Kotona asuvia asiakkaita ohjataan hygienian ylläpitämisessä ja tarvittaessa järjestetään palveluita siivouksen mahdollistamiseksi. Muissa yksiköissä asuvia asiakkaita tavataan säännöllisesti ja samalla kiinnitetään huomiota yksikössä noudatettuihin hygieniakäytäntöihin.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Tällä hetkellä koronaviruksen torjunta korostuu kaikessa arjen toiminnassa. Sosiaalitoimiston henkilökunta käyttää yhteisissä tiloissa kasvomaskeja tai visiireitä koronaviruksen torjumiseksi. Lähikontakteja vältetään ja joukkokokoonotuksia ei järjestetä lainkaan. Viikkopalaverit ym. järjestetään pääsääntöisesti etäyhteydellä. Työntekijät ohjaavat asiakkaita toimimaan turvajärjestelyt huomioiden.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Sosiaalitoimiston tiloissa käy ulkopuolinen siistijä.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Koronaohjeistuksia päivitetään aina, kun on uutta tiedotettavaa.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakasohjaus tapahtuu tapaamisten yhteydessä tai puhelimitse. Äkillisessä kuolemantapauksessa on aina soitettava hätäkeskukseen ja noudatettava sieltä annettavia ohjeita. Hätäkeskuksen kautta järjestyy myös psykososiaalinen kriisiapu asiakkaille ja heidän läheisilleen. Työntekijöille järjestetään tarvittaessa työterveyshuollon palveluita kriisin jälkihoidossa.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Terveydenhuollon kanssa tehtävä yhteistyö pyritään pitämään tiiviinä.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Someron terveyskeskus

Lääkehoito

- (yksikkö ei toteuta lääkehoitoa)

Monialainen yhteistyö

Asiakkaan omatyöntekijä koordinoi asiakkaan palvelukokonaisuutta, ja yhteistyöpalaveria asiakkaan asioissa järjestetään säännöllisesti. Tiedonvaihtoon eri tahojen kesken pyydetään asiakkaan lupa, kun siihen ei ole lakisääteistä oikeutta.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Työntekijöiden vastuulla on arjen asiakas- ja työturvallisuudesta vastaaminen. Työntekijät saavat asiaankuuluvaa perehdytystä. sosiaalihuoltolain 48§ myös velvoittaa työntekijöitä ilmoittamaan havaitsemastaan epäkohdasta. Tarvittaessa työsuojelun kanssa tehdään tarkastuskäyntejä ja pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain.

Henkilöstö

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

yksikössä ei ole varsinaista hoito- ja hoivahenkilökuntaa, vaan 4 sosiaalityöntekijää, 2 sosiaaliohjaajaa, 1 palveluohjaaja, 2 perhetyöntekijää, 2 osastonsihteeria, 1 lapsiperhepsykologi, 1 kodinhoitaja, 1 neuvolan perhetyöntekijä, 1 toimistosihteerin, 1 johtava sosiaalityöntekijä

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

lyhytaikaisia ja tilapäisiä poissaoloja varten ei oteta sijaisia. Pitkäaikaiseen sijaisuuteen (esimerkiksi perhevapaisiin) sijaisten rekrytointi on perusteltua.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstövoimavaroja arvioidaan viikkopalaverien, kehittämispäivien sekä kehityskeskusteluiden yhteydessä. Arvioinnin kohteena on erityisesti työmäärä, asiakasmäärät, palveluiden tarve sekä työn vaativuuden arviointi.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesiemiestyöhön riittävästi aikaa?

Lähiesiemiestyötä pyritään vahvistamaan säännöllisten viikkotiimien avulla. Lähiesimies on helposti tavoitettavissa ja hänen tehtävänsä keskittyy tiimin tukemiseen, lähiesimiehellä ei ole omia asiakkaita.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

Avustavissa tehtävissä työskentelevät osallistuvat myös viikkopalaveriin, kehityskusteluihin sekä kehittämispäiviin, ja työn määrää ja tarvetta arvioidaan säännöllisesti.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytoinnissa tärkeää myös henkilön soveltuvuus ko. tehtävään rekisteritietojen tarkistamisen lisäksi. Henkilökunta osallistuu rekrytointeihin sekä haastatteluihin mahdollisuuksien mukaan.

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

Rikosrekisteriote tarkistetaan, kiinnitetään huomiota aiempaan kokemukseen sekä muihin ominaisuuksiin, joilla voi olla merkitystä lasten kanssa työskenneltäessä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uusille työntekijöille ja opiskelijoille nimetään vastuuhenkilö, joka huolehtii perehdytyksestä. Vastuutaho voi olla johtava sosiaalityöntekijä tai joku muu työntekijä, jolla on vaikiintunut näkemys perehdytettävästä osa-alueesta.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

täydennyskoulutusta varten laaditaan koulutussuunnitelma.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).

Epäkohdasta ilmoitetaan ensisijaisesti omalle esimiehelle, tai jos tämä ei ole tarkoituksenmukaista, hänen esimiehelleen. Työntekijällä on myös oikeus saattaa asia esimerkiksi avin, valviran tai työtuomioistuimen ratkaistavaksi. Esimies joka epäkohtailmoituksen vastaanottaa, huolehtii asian jatkokäsittelystä ja tiedottamisesta työyhteisön kesken.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Sosiaalitoimiston ovet ovat lukittuina ja sisäänpääsy toteutuu ainoastaan ajanvarauksella. Työntekijöillä on pääsääntöisesti henkilökohtaiset työhuoneet, jotka ovat lukittavat. Asiakkailla ei ole pääsyä sosiaalitiloihin.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomiointeilla asioilla.

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?

Henkilökunnalla on kulunvalvonta sekä hälytyslaitteet käytössään. Käyttäjärjestelmänä Tunstall.

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

-

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Tarvittaessa voi soittettava huoltoon puh. 010084080 tai huolto@tunstallnordic.com

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Sosiaalihuollon työntekijät vastaavat asiakkaan ohjaamisesta tarvittavien palveluiden piiriin, tässä tapauksessa usein terveydenhuollon tai vammaispalveluna tuotettavien apuvälineiden käytön varmistamiseksi.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?

Tiedotetaan asiasta myös sosiaalihuollon henkilökuntaa

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot apuvälinelainaamo

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Uuden työntekijän on aluksi mahdollista kirjata asiakastekstejä yhdessä toisen työntekijän kanssa. Täydennyskoulutusta järjestetään tarvittaessa.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kirjaamiseen liittyviin asioihin kiinnitetään huomiota perehdytysvaiheessa. Esimies myös seuraa asiakastyötä tekevien kirjauksia ja päätöksiä satunnaisella otannalla. Kirjaamiskoulutuksia järjestetään alkusyksystä 2021.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Yksikössä on yhtenäiset asiakastietojen käsittelyohjeet. Seloste käsittelytoimista/rekisteriseloste on yksikön käytössä.

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

Uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden kanssa käydään läpi salassapitoon sekä tietoturvaan liittyvät asiat sekä allekirjoitetaan salassapitovelvollisuutta koskeva sopimus. Täydennyskoulutusta järjestetään tarvittaessa. Uudet työntekijät tekevät Granite-tietoturvakoulutuksen ja osoittavat läpikäymisen toimittamalla esimiehelle todistuksen. Tietoturvakoulutus uusitaan kahden vuoden välein.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sami Kaven puh. 044 7791292 tietosuojavastaava@somero.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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 vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Pelastusturvallisuuteen kiinnitettiin huomiota, ja yksikölle järjestettiin turvallisuuskävely helmikuussa 2022. Samalla yksikköön hankittiin uusia sammutuspeitteitä sekä ensiapuvälineistöä.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 25.2.2022 Somero _____

Allekirjoitus _____