

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA
PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Porvoon kaupunki Aikuisten palvelut Y-tunnus: 1061512-1	
Toimintayksikön nimi Aikuissosiaalityö ja Maahanmuuttajapalvelut	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Porvoo	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Aikuissosiaalityötä ja maahanmuuttajapalveluita tarvitsevat asiakkaat, jotka saavat palveluja seuraavista yksiköistä; Aikuissosiaalityö ja Maahanmuuttajapalvelut. Palveluissa noudatetaan sosiaalihuoltolakia sekä palveluihin liittyviä erityislainsäädäntöjä, esim. toimeentulotukilaki, laki kotoutumisen edistämisestä ja ulkomaalaislaki.	
Toimintayksikön katuosoite Mannerheiminkatu 20 E, 2 krs. ja Kaivokatu 37, 3 krs.	
Postinumero 06100	Postitoimipaikka Porvoo
Toimintayksikön vastaava esimies Palvelupäällikkö Ville Heininen	Puhelin 040 1916843
Sähköposti viile.heininen@porvoo.fi	
Alihankintana ostetut palvelut	
Liikelaitos Kuninkaantien työterveys: työterveys Eri yksiköiden siivous- ja kiinteistöhuolto Vartiointi ja henkilöstön turvapalvelut Sosiaalihuollon muut ostopalvelut Päihde- ja mielenterveyskuntoutujien palvelut Asumispalvelut Tulkkipalvelut Muut erityispalvelut tarvittaessa	

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?

Sosiaalipalvelujen tavoitteena on edistää terveyttä ja hyvinvointia tukemalla ja vahvistamalla asiakkaiden omia voimavaroja sekä parantamalla heidän elämäntilannettaan ja ehkäisemällä ongelmien muuttamista pysyviksi. Toiminta perustuu sosiaalihuollon yleis- ja erityislainsäädäntöön.

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?

Sosiaalihuollon ammattihenkilön ammatillisen toiminnan päämääränä on sosiaalisen toimintakyvyn, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen ja hyvinvoinnin lisääminen. Sosiaalihuollon ammattihenkilön velvollisuutena on noudattaa ammattitoiminnassaan, mitä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä asiakastietojen käsittelystä säädetään.

Sosiaalihuollon oikeusperiaatteet korostavat mm. asiakkaan itsemääräämisoikeutta, myönteisen tulkinnan ensisijaisuutta ja asiakkaan omatoimisuuden edistämistä.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta 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 virhetoimintojen 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 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.

Riskien kartoitus toteutetaan vuosittain yksikkökohtaisesti.

Asiakasturvallisuus

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Tämä toteutetaan varmistamalla, että sosiaalihuollon ammattihenkilöllä on ammattitoiminnan edellyttämä koulutus, riittävä ammatillinen pätevyys ja ammattitoiminnan edellyttämät valmiudet sekä mahdollisuus kehittää ja ylläpitää ammattitaitoaan, edistämällä sosiaalihuollon ammattihenkilöiden yhteistyötä ja tarkoituksenmukaisen tehtävärakenteen muodostamista asiakkaiden palvelutarpeet huomioon ottaen sekä järjestämällä sosiaalihuollon ammattihenkilöiden ammattitoiminnan valvonta.

Henkilöturvallisuus

Yksiköissä noudatetaan organisaation yleisiä ja yksiköiden täydentämiä yksintyöskentely- ym. ohjeita. Aikuisosiaalityön ja maahanmuuttajapalveluiden toimipisteissä on käytössä hälytysnapit ja valvontakamera. Vartiointiyritys Securitaksen kanssa on voimassa oleva sopimus ja vartiointipalvelua käytetään tarvittaessa erikseen kutsuttaessa. Yksiköissä periaatteena on, että asiakastyötä ei tehdä pelkästään yksin. Yksintyöskentelyohjetta noudatetaan. Parityötä suositaan erityisesti kotikäynneillä. Omille tutuille asiakkaille voidaan tehdä kotikäyntejä myös yksin. Henkilöstöä koulutetaan vaikeiden asiakkaiden kohtaamiseen. Jokaisella yksiköllä on omat turvallisuusohjeensa.

HaiPro - vaaratapahtumien raportointijärjestelmä on käytössä, jotta voimme parantaa ja varmistaa asiakasturvallisuutta. Vuoden 2020 alusta HaiPron tilalle käyttöön tulee SPro- asiakasturvallisuusilmoitus. Lisäksi läheltä piti-tilanteista tehdään Zef-ilmoitus.

Riskien tunnistaminen

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

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Henkilökunta tuo asiat esille ensisijaisesti esimiehelle.

Riskien käsitteleminen

Työpaikkaselvityksissä tulee esille toiminnan epäkohdat ja riskit. Uhka- ja vaaratilanteista, työtapaturmista sekä läheltä piti -tilanteista tehdään kirjallinen ilmoitus (Zef-ilmoitus). Toimintaa muutetaan ilmoituksen jälkeen ja ohjeistetaan henkilökuntaa uudelleen.

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

Kaupungilla on ohjeistus siitä, miten uhka- ja vaaratilanteissa, työtapaturmissa sekä läheltä piti -tilanteissa toimitaan. Tapaturmista tehdään ilmoitukset esimiehen kanssa, ilmoitukset lähetetään työsuojelupäällikölle ja työsuojeluvaltuutetulle.

Asiakkaisiin liittyvät tilanteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Tapahtumia käsitellään tiimeissä ja johtoryhmässä.

Korjaavat toimenpiteet

Ehdotetaan korjaavia toimenpiteitä, syiden selvittämistä ja menettelytapojen muuttamista turvallisemmiksi.

<p>Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin laatu- ja palveluspoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haattatapahtumiin?</p> <p>Keskustellaan, kirjataan ja käsitellään tiimissä/johtoryhmässä ja muutetaan menettelytapoja.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Tiedotetaan suullisesti ja kirjallisesti</p>

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p>Oma- ja palvelusvalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Aikuisten palveluiden palvelupäällikkö Ville Heininen, maahanmuuttajapalveluiden esimies Sirkka Valta ja aikuissosiaalityön johtava sosiaalityöntekijä Alexandra Blomqvist.</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet oma- ja palvelusvalvonnan suunnitteluun?</p> <p>Aikuisten palveluiden johtaja Annika Immonen, aikuisten palveluiden palvelupäällikkö Ville Heininen, maahanmuuttajapalveluiden esimies Sirkka Valta ja aikuissosiaalityön johtava sosiaalityöntekijä Alexandra Blomqvist.</p>
<p>Oma- ja palvelusvalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Aikuisten palveluiden johtaja Annika Immonen ja aikuisten palveluiden palvelupäällikkö Ville Heininen (ja yksiköiden esimiehet).</p>
<p>Oma- ja palvelusvalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) <i>Oma- ja palvelusvalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</i></p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan oma- ja palvelusvalvontasuunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Kerran vuodessa toimintasuunnitelman alkuvaiheessa tarkistetaan oma- ja palvelusvalvontasuunnitelman sisältö. Tarvittaessa kun tulee toiminnan laatuun ja asiakas/ työturvallisuuteen liittyviä muutoksia</p>
<p>Oma- ja palvelusvalvontasuunnitelman julkisuus <i>Ajan tasalla oleva oma- ja palvelusvalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja oma- ja palvelusvalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</i></p>
<p>Missä yksikön oma- ja palvelusvalvontasuunnitelma on nähtävillä?</p> <p>Oma- ja palvelusvalvontasuunnitelma säilytetään yksiköiden tiloissa ilmoitustauluilla, sekä internetissä Porvoon kaupungin sivuilla.</p>

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<p>Palvelutarpeen arviointi</p> <p><i>Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.</i></p>
<p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</p> <p>Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan sosiaalihoitolain tai erityislainsäädännön mukaisin menetelmin.</p>

<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?</p> <p>Asiakkaan läheisverkosto on tarvittaessa ja asiakkaan suostumuksella osallisena palvelutarpeen arvioinnissa. Läheisverkoston osallistumista pyritään myös lisäämään.</p> <p>Alaikäisten palvelutarpeen arvioinnissa on aina lapsen huoltajat mukana.</p>
<p>Asiakassuunnitelma</p>
<p>Miten asiakassuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>Asiakassuunnitelma laaditaan lainsäädännön mukaisesti. Yksiköillä voi olla omia tarkempia ohjeistuksia asiakkaan palveluiden ja asiakastyön suunnittelulle. Asiakassuunnitelma laaditaan asiakastietojärjestelmään yhteistyössä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa hänen läheisverkostonsa kanssa. Tavoitteena on lisätä yksiköiden välisten yhteisten asiakassuunnitelmien käyttöä.</p>
<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee asiakassuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</p> <p>Asiakassuunnitelma laaditaan asiakastietojärjestelmään ja se on perustana asiakastyölle.</p>
<p>Asiakkaan kohtelu</p>
<p>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</p> <p><i>Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.</i></p>
<p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</p> <p>Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja asiakkaan mielipide kirjataan asiakassuunnitelmaan. Asiakas osallistuu palveluidensa järjestämiseen. Sosiaalihuoltolain mukaisesti asiakkaan osallisuutta vahvistetaan. Sosiaalihuollon ammattilaisilla on oikeus tehdä myös tahdonvastaisia ja asiakkaan itsemääräämisoikeuteen puuttuvia toimenpiteitä lainsäädännön mukaisesti.</p>
<p>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet</p>
<p><i>Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.</i></p>
<p>Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?</p> <p>Aikuisten sosiaalityön palveluissa ei ole rajoittamistoimenpiteitä.</p>
<p>Asiakkaan kohtelu</p>
<p><i>Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle</i></p>

viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämistä vastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Oma- ja valvontasuunnitelmaan 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 haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Muun muassa laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista määrittää miten asiakasta kohdellaan sosiaalipalveluissa. Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltänsä ja kulttuuritaustansa.

Vaaratilanteissa ja jos asiakas kokee saaneensa epäasiallista kohtelua, asiaa käsitellään asiakkaan kanssa ja tehdään tarvittavat toimenpiteet, jotta tilanne ei toistu. Asiakas voi myös tarvittaessa ottaa yhteyttä sosiaaliammattilaiseen, kun hänellä on sosiaalipalvelujen asiakkaan oikeuksiin liittyviä kysymyksiä. Sosiaaliammattilainen neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai hänen omaisiaan sosiaalihuollon asiakaslain mukaisissa asioissa silloin, kun asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun. Sosiaaliammattilainen ei kuitenkaan tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja oma- ja valvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja oma- ja valvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja oma- ja valvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Käyttäjälähtöinen palveluiden kehittäminen parantaa palveluiden laatua, mutta se lisää usein myös palvelutuotannon kustannustehokkuutta ja auttaa karsimaan tarpeettomina pidettyjä palveluita. Kaupunki kehittää jatkossa palveluitaan yhdessä asiakkaiden kanssa jo palveluiden suunnitteluvaiheessa. Asiakkaiden tyytyväisyyttä kaupungin palveluihin selvitetään systemaattisesti ja säännöllisesti koko kaupunkiorganisaatiossa.

Asiakkaita osallistetaan palvelujen kehittämisessä mm. asiakasraadilla. Kokemusasiantuntijoita hyödynnetään myös palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Toimintaa suunnitellessa otetaan huomioon asiakkailta tullut palaute.

Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Kirjaamo, Sosiaali ja terveystoimi
Raatihuoneenkatu 5, 06100 Porvoo
SOTEkirjaamo@porvoo.fi
Kompassi, Rihkamatori B, 06100 Porvoo
puh 020 69 2250

b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamies Pamela Stenberg

puhelinaika ma-to 9–12
puh. 044 729 7987

sosiaaliasiamies@phhyky.fi

Toiminta perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluvat mm. lain neuvonta, avustaminen muistutuksen teossa sekä tiedottaminen asiakkaan oikeuksista.

Potilasasiamies Pamela Stenberg.

Potilasasiamiehen tehtävät ovat määritelty laissa potilaan asemasta ja oikeuksista.

Lain 11 §:n mukaan potilasasiamiehen tehtävänä on neuvoa potilaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa sekä avustaa potilasta muistutuksen tai kantelun tekemisessä. Potilasasiamies tiedottaa potilaan oikeuksista sekä ja toimii muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta suomeksi 029 505 3050 ja ruotsiksi 029 505 3030.

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

Sosiaalihuollossa kohteluunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutusmenettelyn tarkoituksena on, että asiakkaan asia käsitellään mahdollisimman lähellä palveluprosessia ja sellaisen henkilön toimesta, joka voi ratkaisullaan nopeasti ja suoraan vaikuttaa havaittujen epäkohtien korjaamiseen.

Muistutuksella ei haeta muutosta yksilöpäätökseen. Muistutus voi kuitenkin vaikuttaa siihen, miten toimintayksikössä vastaisuudessa toimitaan ja kohdellaan asiakkaita.

Sosiaalihuollon asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista ja viranomaisen menettelystä vapaamuotoisen hallintokantelun aluehallintovirastoon, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai valtioneuvoston oikeuskanslerille.

Kantelun tekeminen on mahdollista myös kunnan ja valtion viranomaisille. Joissain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviraan (esimerkiksi vakavat hoitovirheet, valtakunnalliset tai periaatteellisesti tärkeät asiat).

Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa. Kantelumenettely ei ole virallisesti muutoksenhakuprosessia, joten hallintokantelulla ei voi saada muutosta yksittäisen palvelupäätöksen sisältöön. Kanteluratkaisuun ei voi hakea muutosta valittamalla.

Hallintokanteluja tehdään sosiaalihuollon osalta muun muassa

- palvelujärjestelmän ja toimintayksiköiden toimivuudesta
- henkilöstön riittävydestä
- menettelytavoista ja työkäytännöistä
- asiakkaan huonosta kohtelusta
- hoidon ja palvelujen riittämättömyydestä tai saatavuudesta.

Kanteluratkaisussa voidaan ottaa kantaa myös tarkoituksenmukaisuuskysymyksiin tai toiminnan laatuun, asiakkaan kohteluun tai muihin kantelun yhteydessä esille tulleisiin kysymyksiin. Kantelulla saa koetun epäkohdan valvovan viranomaisen tietoon. Kantelun perusteella valvova viranomainen voi esimerkiksi antaa viranomaiselle huomautuksen

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Laissa puhutaan kohtuullisesta ajasta. AVI katsoo, että kohtuullisena aikana muistutukseen vastaamisessa pidetään neljää viikkoa. Porvoossa muistutuksiin pyritään vastaamaan kahden viikon kuluessa.

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

Asiakkaan hyvinvoinnin edistäminen on kaiken työskentelyn ja palveluiden tavoitteena. Keinoina tähän on henkilökohtainen ja asiakkaan kanssa yhdessä suunniteltu palvelukokonaisuus ja moniammatillinen yhteistyö. Asiakkaan kirjallisella suostumuksella välitetään tietoja asiakkaan palveluun liittyvistä asioista muille palvelunantajille ja vastaanotetaan asiakastietoja palvelun turvaamiseksi.

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

Asiakassuunnitelman päivittämissalavereissa.

Ravitsemus

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

Sosiaalihuoltolaki edellyttää yhteistyötä terveydenhuollon kanssa. Tarvittaessa voidaan ohjata myös terveydenhoitajan vastaanottajalle.

Hygieniakäytännöt

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Erityisesti kotona tarjottavissa palveluissa huolehditaan myös asiakkaiden hygieniasta.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Ohjataan asiakas tarvittaessa oikeisiin palveluihin.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Yhteistyössä terveydenhuollon kanssa

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Pääasiassa terveyden- ja sairaanhoito ei kuulu sosiaalipalveluihin. Tarvittaessa ohjataan terveydenhuoltoon.

Lääkehoito

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

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Porvoo sosiaali- ja terveystoimen lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain. Lääkehoitosuunnitelma sisältää koko kaupunkia koskevan yleisen osan sekä yksikkökohtaisen osion.

Aikuissosiaalityössä ja maahanmuuttajapalveluissa ei toteuteta lääkehoitoa.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Aikuissosiaalityössä ja maahanmuuttajapalveluissa ei toteuteta lääkehoitoa.

Yhteistyö muiden palveluntajien kanssa

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 palveluntajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

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

Asiakastietojärjestelmän käyttöoikeuksilla, asiakkaan suostumuksella, moniammatillisilla palaverilla, puhelinkonsultaatiolla ja kirjeitse.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

Ostopalveluiden hankintavaiheessa on jo arvioitu ja edellytetty suunnitelmia näiden todentamiseksi. Lisäksi järjestetään seurantapalaveria yhdessä toimijoiden kanssa. Lisäksi järjestetään myös valvontakäyntejä.

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

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

Yksiköiden omat turvallisuusasiat
Yhteydet poliisi- ja pelastusviranomaisiin
Kameravalvonta
Automaattiset palohälytykset jne.
Sopimus vartiointipalvelusta asiakastilanteisiin tarpeen mukaan
Työterveys ja työsuojelu henkilökunnan osalta
Eri toimintaohjeet:

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteita on sovittu liittyen sijaisten/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.

a) Mikä on yksikön henkilöstön määrä ja rakenne?

Aikuisten sosiaalityö:

Aikuisten palveluiden palvelupäällikkö 1

Aikuissosiaalityö:

johtava sosiaalityöntekijä 1, sosiaalityöntekijä 3, sosiaaliohjaaja 4, nuorten asumisen palveluohjaajat 2

Maahanmuuttajapalvelut, maahanmuuttajapalveluiden esimies 1, sosiaalityöntekijä 2 (joista 1 määräaikainen), sosiaaliohjaaja 2 (joista 1 määräaikainen), kulttuuriavustaja 1

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia käytetään tarvittaessa ja täyttöluvan perusteella. Sijaisten pätevyysvaatimukset otetaan huomioon rekrytoinneissa.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstösuunnitelman ja kaupungin linjausten mukaisesti.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Kaupungin rekrytointiohjeet

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

Lasten kanssa työskenteleviltä pyydetään rikostaustaote.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?

Kaupungin omat perehdytysohjeet ja toimiyksiköiden perehdytysuunnitelmat

b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

Koulutussuunnitelman mukaisesti

Toimitilat
<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Toimitiloja pyritään käyttämään mahdollisimman tehokkaasti. Toimitilojen suunnittelussa on kiinnitetty huomiota myös asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuuteen.</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</p> <p>Siivouksesta huolehtii siivousyritys tai kaupungin tilapalvelut.</p>
Teknologiset ratkaisut
<p><i>Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.</i></p>
<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</p> <p>Asiakkailla ei ole laitteita.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</p> <p><i>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 verenpaine mittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.</i></p>
<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</p> <p>-</p>
Asiakas- ja potilastietojen käsittely
<p><i>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 henkilöreisteriä 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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilöreisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laati-malla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.</i></p> <p><i>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.</i></p>

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 kirjaetaan erillisiin asiakirjoihin.

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

Kaikessa toiminnassa noudatetaan henkilötietolakia sekä muuta lainsäädäntöä. Henkilökunnan tulee suorittaa sähköinen tietoturvakoulutus. Asiakastietojärjestelmää varten on erillinen käyttöohjeistus ja salassapitositoumus. Työntekijöillä on lakiin ja työ/virkasopimukseen liittyvä salassapito- ja vaitiolovelvollisuus. Kaupungilla on myös erilliset tietoturvaohjeet, joita noudatetaan.

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

Esimies ja työtoverit ohjeistavat ja kaikki työntekijät tekevät tietoturvakoulutuksen verkossa. Kaupungin tietosuojavastaava Johanna Päivärinta seuraa tietoturvakoulutusten suorittamista.

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

Sosiaali-Effican rekisteriseloste on porvoo.fi –internetsivuilla.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Johanna Päivärinta, lakimies, 040 741 7383

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Jokaisella toimintayksiköllä on oma toimintasuunnitelmansa, jossa puhutaan toiminnan kehittämisestä.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys

Porvoo 19.11.2019

Allekirjoitus Ville Heininen