

SOSIAALIPÄIVYSTYKSEN OMAVALVONTASUUNNITELMA SIUN SOTE -KUNTAYHTYMÄ

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	2
3 RISKINHALLINTA.....	3
3.1 Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista.....	3
3.2 Henkilökunnan havaitsemien epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien esilletuonti.....	4
3.3 Riskien käsitteleminen ja haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittely ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet.....	4
3.4 Esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin reagointi ja muutoksista tiedottaminen	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	5
5.1 Palvelutarpeen arviointi	5
5.2 Asiakkaan kohtelu	6
5.3 Asiakkaan osallisuus	7
5.4 Asiakkaan oikeusturva.....	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	8
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	9
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	9
7.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	9
7.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	9
7.4 Henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista, ilmoitukset ja korjaavat toimet	10
7.5 Toimitilat, yksikön siivous, pyykkihuolto ja teknologiset ratkaisut	10
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	11
8.1 Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön sekä yksikölle laadittujen asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyvät ohjeet ja viranomais määräykset	11
8.2 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus.....	12
8.3 Tietosuojaselosteen nähtävilläolo	12
8.4 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.....	12
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	12
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	12
11 LÄHTEET.....	13

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Toimintayksikön nimi Siun soten sosiaalipäivystys	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Siun Sote, Tikkamäentie 16, L-talo, 1. krs, huone 1032, 80210 JOENSUU	
Palvelumuoto Siun soten sosiaalipäivystys vastaa virka-ajan ulkopuolisesta sosiaalipäivystyksestä Siun soten alueella eli Pohjois-Karjalassa sekä Heinävedellä. Asiakasryhmänä ovat kaikki ikäryhmät, jotka tarvitsevat kiireellistä turvaa ja apua sekä sosiaaliviranomaisen arviointia. Sosiaalipäivystyksessä ei ole asiakaspaikkoja.	
Toimintayksikön katuosoite Tikkamäentie 16	
Postinumero 80210	Postitoimipaikka Joensuu
Toimintayksikön vastaava esimies johtava sosiaalityöntekijä Pirjo Lehikoinen	Puhelin 013 3307944
Sähköposti pirjo.lehikoinen@siunsote.fi	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

<p>Siun sote - Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalujen kuntayhtymä aloitti toimintansa vuoden 2017 alussa. Kuntayhtymän tehtävänä on järjestää jäsenkuntiansa puolesta alueen väestölle yhdenvertaisilla periaatteilla lainsäädännön mukaiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut.</p> <p>Yksikön toiminta-ajatus</p> <p>Sosiaalipäivystyksen toiminta-ajatus perustuu voimassaolevaan lainsäädäntöön:</p> <ul style="list-style-type: none">- perustuslain säädökseen, joka edellyttää, että kunnissa on valmius vastata kiireellisen avun tarpeeseen- sosiaalihuoltolakiin, jonka mukaan sosiaalipalvelujen tarve arvioidaan kiireellisissä tapauksissa ja palvelut järjestetään viipymättä (sisältäen mielenterveyslain, vammaispalvelu- ja kehitysvammalain edellyttämät palvelut)- lastensuojelulakiin, joka edellyttää valmiutta tehdä kiireellinen sijoitus- päihdehuoltolakiin, joka antaa oikeuden määrätä henkilö tahdostaan riippumatta hoitoon väkivaltaisuuden perusteella päihteiden käytön katkaisemiseksi. Päätös on alistettava heti hallinto-oikeuden vahvistettavaksi- vanhuspalvelulakiin, joka edellyttää vähintään ilmoitusta iäkkään henkilön palvelutarpeesta- sosiaalihuoltolakiin,<ul style="list-style-type: none">• joka velvoittaa sosiaalipäivystystä osallistumaan tarvittaessa psykososiaalisen tuen antamiseen kiireellisissä kriisitilanteissa• sosiaalihuoltolakiin, joka velvoittaa sosiaalipäivystystä ja terveydenhuoltoa yhteistyöhön järjestämällä sosiaalipäivystystä laajan ympärivuorokautisen päivystysyksiköiden yhteydessä (sisältäen mielenterveys- ja päihdetyön päivystyksen)• sovittaa yhteen ensihoitokeskuksen kanssa hätäkeskukselle annettavat yhteiset hälytysohjeet• osallista varautumis- ja valmiussuunnitelmien laatimiseen häiriötilanteiden ja suuronnettomuuksien varalle yhdessä muiden viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön tuottamat palvelut

Siun soten sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijän viranomaistoimivalta ja -vastuu oikeuttavat sosiaalityöntekijän toimimaan sosiaalipäivystystehtävissä sopimuskuntien alueella. Sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijä tuottaa seuraavat palvelut:

- arvioi päivystystilanteessa asiakkaan avun tarpeen
- tekee ratkaisun tarvittavista toimenpiteistä
- ohjaa ja neuvoo asiakasta kiireellisessä avuntarpeessa
- turvaa asiakkaalle välittömästi tarvittavat tukitoimet
- valmistele ja päättää kiireellisen sijoituksen sekä sijaishuoltopaikan
- päättää kiireellisen sijoituksen lakkaamisesta (lastensuojelulaki 38§, 39§)
- päättää kiireelliseen sijoitukseen mahdollisesti liittyvästä yhteydenpidon rajoittamisesta (lastensuojelulaki 62§)
- päättää muista mahdollisista tarvittavista lastensuojelun avohuollon toimenpiteistä päivystykseen tulevien asiakkaiden osalta (lastensuojelulaki 35 – 37§:t).
- tekee virka-apupyynnön poliisille
- valmistele ja tekee päätöksen tahdonvastaisesta hoidosta Päihdehuoltolain 10§ ja 12§ mukaisissa tilanteissa
- myöntää maksusitoumuksen kotimatkaa varten
- tekee kriisityötä akuuteissa tilanteissa
- myöntää tukea taloudellisiin selviytymisongelmiin kiireellisissä toimeentulo-ongelmissa
- majoittaa kriisitilanteissa

Yksikön arvot ja toimintaperiaatteet

Siun sote -kuntayhtymän arvot ovat vastuullisuus, välittäminen, asiakaslähtöisyys ja yhdenvertaisuus.

Sosiaalipäivystysyksikön arvot ovat lainmukaisuus, oikeudenmukaisuus, ihmisarvon kunnioitus, tasa-arvoisuus ja alueellinen sekä toiminnallinen tasapuolisuus. Toimintaperiaatteena on tuottaa laadukasta asiakaslähtöistä virka-ajan ulkopuolella tapahtuvaa sosiaalipäivystystä koko päivystysalueella. Sosiaalipäivystys tarjoaa ohjausta, neuvontaa ja paikan päälle annettavaa apua ympäri vuorokauden yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa.

3 RISKINHALLINTA

Riskien tunnistaminen

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

3.1 Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Työturvallisuuslain mukaan työpaikoilla on ylläpidettävä ensiapuvalmiutta, johon kuuluu tarvikkeet, välineet, ea-taitoiset henkilöt ja tiedot siitä, mihin tapaturman ja sairastumisen vuoksi on nopean avun saamiseksi ryhdyttävä.
- THL: n lastensuojelun käsikirja (Ohjeet ja menettelytavat sosiaalipäivystyksen työprosessin eri vaiheissa) <https://www.thl.fi/web/lastensuojelun-kasikirja>
- Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus asiakkaaseen kohdistuneesta epäkohdasta tai sen uhkasta sosiaalihuollon toteuttamisessa
- Vaara- ja haittatilanteiden sekä laatupoikkeaminen tunnistaminen ja raportointi (Haipro)
- Vaarojen tunnistaminen ja riskin suuruuden määrittäminen (henkinen kuormittuminen, fyysiset vaaratekijät, ergonomia, kemialliset ja biologiset vaaratekijät, tapaturman vaarat)
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työtapaturmasta ilmoittaminen
- Vakavasta työtapaturmasta ilmoittaminen
- Uhkaava henkilö sairaalassa
- Ohjeistus henkilöstön perehdyttämisestä
- Tietosuojan valvontasuunnitelma
- Tietoturva-ohjeistus
- Työsuojelupäällikkö Mikko Simonen p. 013 330 7968, mikko.simonen@siunsote.fi
- Työntekijöiden työsuojeluvälituutettu Pasi Hyttinen p. 013 330 7977, pasi.hyttinen@siunsote.fi
- Toimihenkilöiden työsuojeluvälituutettu Anu Hirvonen p. 013 330 7739, anu.r.hirvonen@siunsote.fi
- Turvallisuuspäällikkö Pekka Nevalainen p. 050 365 0804, pekka.nevalainen@siunsote.fi

3.2 Henkilökunnan havaitsemien epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien esilletuonti

Henkilöstö ilmoittaa lähiesimiehelle suullisesti tai kirjallisesti epäkohdista, riskeistä tai vaaroista. Asia otetaan esille työpaikkakokouksessa. Työntekijä tekee Hai-pro-ilmoituksen.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014 48§) velvoittaa työntekijöitä ilmoittamaan, jos he huomaavat tai saavat tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata välittömästi, on siitä tehtävä ilmoitus aluehallintovirastolle.

Sosiaalihuollon tehtävissä toimiva työntekijä on velvollinen viipymättä ilmoittamaan toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän itse huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Mikäli epäkohtaa ei saada korjatuksi, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Epäkohtien ja riskien tunnistamisessa ja määrittämisessä voidaan soveltuvin osin hyödyntää Siun soten työsuojeluviranomaisen laatimaa lomakkeistoa vaarojen tunnistamiseen ja riskienarviointiin.

Omavalvontasuunnitelman liitteenä on toimintaohje sosiaalihuoltolain mukaisen ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta ja ilmoituslomake.

Pelastuslain (379/2011) 42 §:n mukaan pelastusviranomaiselle on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava ilmeisestä palovaaran tai muun onnettomuuden riskistä.

3.3 Riskien käsitteleminen ja haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittely ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

- Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi.
- Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään työpaikkakokouksessa ja esimiehen kanssa käytävässä keskustelussa. Tapahtumasta tehdään myös Hai-pro-ilmoitus. Mikäli uhkatilanne vaatii muutoksia toimintatavoissa, muutokset saatetaan tietoon henkilökunnan kokouksissa.
- Laatupoikkeamien, epäkohtien, 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.

3.4 Esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin reagointi ja muutoksista tiedottaminen

Asia käsitellään työpaikkakokouksessa ja niissä sovitaan mahdollisista toimintatavan muutoksista.

Esimies voi tarvittaessa ohjeistaa ja tiedottaa erikseen toiminta- ja menettelytapoja koskevista muutoksista.

Muutoksista työyhteisössä tiedotetaan työpaikkakokouksissa, yhteisen asiointipostin kautta ja henkilökohtaisesti. Toimintaohjeet päivitetään perehdytyskansioon ja jatkossa toimintakäsikirjaan.

Yhteistyötahoille tiedottamisesta vastaa yksikön esimies

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

<p>Omaavontasuunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet Siun soten sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijät yhdessä esimies-ten ja valvonnasta vastaavan Siun soten viranhaltijan kanssa.</p>
<p>Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Johtava sosiaalityöntekijä Pirjo Lehikoinen p. 013 3307944, pirjo.lehikoinen@siunsote.fi</p>
<p>Omaavontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p> <p>Omaavontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>
<p>Omaavontasuunnitelman päivittäminen</p> <p>Yksikön esimies vastaa muutosten päivittämisestä. Suunnitelma tarkistetaan vuosittain ja aina tarvittaessa.</p>
<p>Omaavontasuunnitelman julkisuus</p> <p>Ajan tasalla oleva omaavontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaavonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</p>
<p>Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä?</p> <p>Omaavontasuunnitelma on nähtävillä Siun soten verkkosivuilla.</p>

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

<p>5.1 Palvelutarpeen arviointi</p> <p>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 vähyys tai kipu.</p>
<p>Asiakkaan palvelutarpeen arviointi ja arvioinnin mittarit</p> <p>Sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijä arvioi asiakkaan välittömän ja kiireellisen palvelun tarpeen. Lastensuojelun tehtävät ovat ensisijaisia ja sosiaalityöntekijä arvioi itsenäisen harkinnan nojalla ja virkavastuullaan työtehtävien kiireellisyysjärjestyksen. Arviointi aloitetaan hätäkeskuksen tai muun viranomaisen antaman tiedon perusteella. Mikäli asiakas tarvitsee välitöntä apua, päivystävä sosiaalityöntekijä ryhtyy viivytyksettä tarvittaviin toimiin asiakkaan auttamiseksi. Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa. Arvioinnissa toimitaan yhteistyössä terveydenhuollon päivystyksen, poliisin, hätäkeskuksen, pelastustoimen ja tarpeen mukaan muiden toimijoiden kanssa.</p> <p>Tehdyt toimenpiteet kirjataan Pro consona tai Mediatri-asiakastietojärjestelmään.</p> <p>Mikäli asiakas ei arvion mukaan tarvitse välitöntä apua, sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijä kirjaa asiasta Pro consona- tai Mediatri-asiakastietojärjestelmään, josta ilmenee sosiaalipäivystäjän tietoonsa saamat olennaiset ja keskeiset asiat asiakkaan tilanteesta. Sosiaalipäivystäjän kirjaus on virka-aikaisen sosiaalitoimen työntekijän käytettävissä.</p> <p>Sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijällä on oikeus päättää lapsen kiireellisestä sijoituksesta ja sijaishuoltopaikoista ja kiireellisen sijoituksen lakkaamisesta (LsL 38§, 39§) sekä kiireelliseen sijoitukseen liittyvästä yhteydenpidon rajoittamisesta (LsL 62§). Lisäksi sosiaalipäivystäjä voi valmistella ja päättää muista mahdollisesti tarvittavista lastensuojelun avohuollon toimenpiteistä päivystykseen tulevien asiakkaiden osalta (LSL 35-37§:t).</p> <p>Tehtävänanto virkavastuulla sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijälle koskee myös sosiaalihuoltolain 41§:n tarkoittamia tilanteita sekä tilanteita, joissa päihdehuoltolain 10§:n ja 12§:n mukaisesti noudatetaan väkivaltaisuusperiaatetta tahdonvastaisen päätöksen tekemisessä.</p>

5.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisen periaatteet

Asiakkaalla on oikeus saada tietoa itselleen ymmärrettävässä muodossa. Tarvittaessa asiakastilanteeseen hankitaan tulkki. Ulkopuolisten osallistuminen asiakastilanteen selvittelyyn pyritään minimoimaan hakeutumalla tarvittaessa rauhalliseen paikkaan tai poistamalla paikalta henkilöitä, jotka eivät ole asianosaisia.

Asiakkaan yksityisyyden varmistamiseksi muiden viranomaisten kanssa yhdessä tehtävässä työssä varmistetaan, että jokainen viranomaisista hoitaa omaa tehtäväkenttäänsä. Vaikka kaikkia viranomaisia koskee vaitiolovelvollisuus, eivät asiakkaan kaikki asiat kuulu välttämättä jokaiselle viranomaiselle.

Aikuinen asiakas saa päättää itse omista asioistaan, mm. siitä, seuraako hän annettu ohjeita ja neuvoja vai ei.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Sosiaalityöntekijän päättävällällä olevat rajoittamistoimenpiteet

Sosiaalipäivystyksestä kutsutaan tarvittaessa asiakastilanteeseen poliisi rajoittamaan esim. asiakkaan aggressiivista käytöstä. Sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijän päättävältä kattaa ainoastaan lastensuojelulain mukaiset rajoittavat päätökset, joista tehdään kirjallinen, muutoksenhakukelpoinen päätös.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 28.9.2008/812

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen sosiaalipäivystyksen vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Siun soten verkkosivuilla on nähtävillä ohjeet muistutuksen tai kantelun tekemisestä. Asiakasta informoidaan mahdollisuudesta tehdä muistutus tai kantelu.

Asiakas voi myös olla yhteydessä oman alueensa sosiaaliamieheen, jonka yhteystiedot löytyvät Siun soten verkkosivuilta ja tästä omavalvontasuunnitelmasta sivulta 8.

Asiakas voi tehdä kantelun valvovalle viranomaiselle: oman alueensa aluehallintovirastoon (AVI) tai sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastoon (Valvira) tai oikeusasiamiehelle tai Euroopan ihmisoikeusneuvostoon.

Asiakkaan kokeman epäasiallisen kohtelun, haittatapahtuman tai vaaratilanteen käsittely

Mikäli asiakas kokee, että työntekijä / esimies on kohdellut häntä epäasiallisesti, vastaa työntekijän / esimiehen esimies, että asiakaspalaute käsitellään asianmukaisesti. Asiakasta ohjataan myös olemaan yhteydessä tarvittaviin viranomaisiin. Haittatapahtumista ja vaaratilanteista on aina ilmoitettava lähiesimiehelle. Haittatapahtuma- ja vaaratilanne käsitellään asiakkaan ja hänen omaistensa / läheistensä kanssa ja asiakasta neuvotaan mahdollisten korvausten hakemisessa.

5.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Palautteen kerääminen

Siun soten internetsivuilla voi täyttää palautepalvelulomakkeen, jolla asiakas voi antaa palautetta saamastaan palvelusta työyksiköittäin. Palaute välittyy asiakkaan valitseman aiheen mukaisesti määräytyvälle vastuutaholle, josta palautteeseen vastataan. Asiakaspalautetta tulee myös yksikön esimiehelle.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Esimies käsittelee palauteasiat työyksikön työkokousten yhteydessä tai yksittäisen työntekijän kanssa sen mukaan, koskeeko palaute yksittäistä tehtävää ja/tai työtilannetta vai koko työyhteistöä ja käytössä olevia yleisiä työskentelytapoja. Toimintaa muutetaan tarvittaessa asiakaspalautteen perusteella.

5.4 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014). Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Sosiaalihuoltolain 4 luvun 30 § mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä hänen ihmisarvoaan loukata.

Muistutuksen vastaanottaja

Toimialuejohtaja Leena Korhonen

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Sosiaalipäivystys on kunnan tuottamaa palvelua eikä kuluttajaneuvontaa käsittele sosiaalipäivystykseen kuuluvia asioita.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot

Sosiaali- ja potilasasiamies (Joensuu)
Laura Vatanen
Puh. 013 330 8265
Ma-pe klo 9–11.30
laura.vatanen@siunsote.fi

Sosiaaliasiamies (Heinävesi, Ilomantsi, Juuka, Kitee, Kontiolahti, Lieksa, Liperi, Nurmes, Outokumpu, Polvijärvi, Rääkkylä, Tohmajärvi ja Valtimo)
Leena Viinisalo-Heiskanen
Puh. 013 330 8268
Ma-pe klo 9–11.30
leena.viinisalo-heiskanen@siunsote.fi
Torikatu 18 A, 3. krs
80100 Joensuu

Sosiaaliamiehen tarjomat palvelut

Sosiaaliamiehen tehtävänä on

- neuvoa asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa ja eri oikeuksien vireillepanoissa
- avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa palvelunkäyttäjien oikeuksista
- toimia tarvittaessa sovittelijana viranomaisen ja palvelunkäyttäjän välillä ja toimia muutoinkin palvelunkäyttäjien oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata palvelunkäyttäjien oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittain selvitys kunnanhallituksille ja Siun sote -kuntayhtymän hallitukselle

Yksikön toimintaa koskevien muistutuksien, kantelu- ja muiden valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

Lähiesimies valmistelee oman lausuntonsa / selvityksensä asiassa (joko itse tai työntekijän tekemän lausunnon perusteella) ja lähettää lausunnon omalle esimiehelleen, joka asiaan paneuduttuaan antaa oman näkemyksensä palvelujohtajalle. Palvelujohtajan vastineesta ilmenevät myös työntekijän, tämän lähiesimiehen että palvelujohtajan näkemykset.

Kaikista muistuksiin / kanteluihin annetuista vastauksista lähetetään tieto myös potilas- / sosiaaliamiehelle, joka vuosittain kokoaa tilaston lukumääristä.

Asia voidaan ottaa käsiteltäväksi johtoryhmässä ja mahdollinen toimintatavan muutos kirjataan toimintakäsikirjaan. Asia voidaan käsitellä myös työyksikössä, mikäli asia vaatii esimerkiksi toimintatavan muutoksia työyksikössä. Tarvittavista toimintatapojen muutoksista sovitaan yhteisesti.

Muistutukset käsitellään tavoiteajan kuluessa. Yhteystietonsa antaneelle asiakkaalle annetaan kirjallinen vastaus. Kanteluiden ja muistutusten määrää ja sisältöä seurataan ja analysoidaan vuositasolla. Tulokset käsitellään toimialueen johtotiimissä sekä esimies- ja henkilöstökokouksissa, minkä lisäksi niistä laaditaan kooste huomioitavaksi toiminta- ja taloussuunnitelmassa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutuksiin ja kanteluihin tulee vastata kuukauden kuluessa (30 vrk) asiakkaan yhteydenotosta.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hygieniaikäntönnöt

Siun soten sosiaalipäivystyksen käytössä on käsidesiä, suojakäsineitä ja jalkinesuojia kotikäyntejä varten. Lisäksi käytettävissä on peseytymistilat ja pukukopit.

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

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

Sosiaalipäivystyksessä hoidettavat tehtävät kirjataan Pro Consona- tai Mediatri-asiakastietojärjestelmiin sen mukaan, minkä palvelualueen asiakkuuksista on kyse. Yhteistyötä tehdään Siun soten sisällä sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntemusta laajasti ja kattavasti hyödyntäen, kuitenkin asiakkaan yksityisyyden suojaa ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikkö tekee yhteistyötä mm. poliisiviranomaisen kanssa kotikäyntiturvallisuuden parantamiseksi sekä asiakas- että työntekijänäkökulmasta ja pelastuslaitoksen kanssa mm. onnettomuustilaiden riskien hallitsemiseksi. Sosiaalipäivystyksen velvollisuuksiin kuuluu ilmoittaa maistraatille, mikäli työtehtävien yhteydessä työntekijän tietoon tulee eduvalvonnan tarpeessa oleva kansallinen tai iäkäs henkilö, joka on kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Perehdytyksen ja koulutuksen avulla varmistetaan, että henkilöstö on tietoinen toimintaa ohjaavasta lainsäädännöstä ja ohjeistuksesta sekä menettelystä haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista ilmoittamisessa. Lisäksi varmistetaan, että henkilöstö on tietoinen lastensuojelulain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta sekä sosiaalihuoltolain mukaisesta yhteydenottovelvollisuudesta.

Asiakasturvallisuutta kehitetään yhteistyössä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa järjestämällä erilaisia harjoituksia ja koulutustilaisuuksia sekä huolehtimalla siitä, että asianmukaiset poistumisturvallisuussuunnitelmat on laadittu.

a) Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Yksikössä voidaan tarvittaessa käyttää sijaisia, mikäli oman henkilökunnan työvuoroja muuttamalla ja / tai lisäämällä ei työvuorossa ole riittävästi henkilökuntaa.

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyden varmistaminen

Hyvällä työvuorosuunnittelulla varmistetaan henkilökunnan riittävyys. Poikkeustilanteissa henkilökuntaa voidaan pyytää mm. hätätöihin. Sosiaalipäivystyksessä työskentelee neljä sosiaalityöntekijää.

7.2 Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet, sekä Siun soten henkilöstöhallinnon antama ohjeistus. Yksikköön rekrytoidaan vakinaista henkilökuntaa julkisella haulla.

Hakijan soveltuus työtehtävään varmistetaan haastattelulla ja koeajalla. Yksikköön rekrytoidaan yksinomaan sosiaalityöntekijän pätevyuden omaavia sosiaalityön ammattilaisia.

Kelpoisuusvaatimusten (sosiaalityöntekijän pääaineopinnot, maisterintutkinto) täyttäminen on tarpeen, sillä työtehtäviin sisältyy paljon virkavastuulla tehtäviä päätöksiä ja arviointia. Kelpoisuusvaatimusten tarkoituksena on edistää sosiaalihuollon saakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun.

Asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuuden ja luotettavuuden varmistaminen

Rekrytinnissa hakijan soveltuus pyritään varmistamaan haastattelussa ja koeajalla. Lisäksi kiinnitetään huomiota hakijan aiempaan työkokemukseen vastaavasta työstä. Tultuaan valituksi tehtävään valinta on ehdollinen siihen saakka, kunnes työntekijä on toimittanut työnantajalle sekä lääkärintodistuksen että rikosrekisteriotteen (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä).

7.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

Työyksikössä työntekijän perehdytykseen sovitaan vastuuhenkilöt. Perehdyttämisen apuna on perehdyttämiskansio / toimintasuunnitelma sekä omavalvontasuunnitelma.

Työntekijä työskentelee mahdollisuuksien mukaan aluksi kokeneen työntekijän työparina. Viime kädessä perehdytyksestä on vastuussa yksikön lähiesimies.

Henkilökunta voi esittää toiveita koulutussuunnitelmaan. Koulutustarpeita kartoitetaan myös mm. kehityskeskusteluissa. Täydennyskoulutuksia järjestetään tarpeen ja resurssien mukaan. Sosiaalipäivystyksen neljästä sosiaalityöntekijästä kolmella on kriisi-interventiokoulutus, yksi työntekijöistä on parhaillaan ko. koulutuksessa.

7.4 Henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista, ilmoitukset ja korjaavat toimet

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

Siun soten sosiaalipäivystyksen henkilöstö ilmoittaa välittömästi lähiesimiehelle suullisesti tai kirjallisesti epäkohdista, riskeistä tai vaaroista, joita työssä on tullut ilmi. Asia otetaan esille työpaikkakokouksessa, mutta jo sitä ennen ryhdytään epäkohtia ja riskejä sekä vaaroja vähentäviin toimiin. Työntekijä tekee Hai-pro-ilmoituksen erillisen ohjeistuksen mukaisesti.

Haittatapahtumat ja lähteltä piti -tilanteet käsitellään työpaikkakokouksessa ja esimiehen kanssa käytävissä keskustelussa. Mikäli uhkatilanne vaatii muutoksia toimintatavoissa, muutokset sovitaan yhteisesti työkokouksissa, tai mikäli muutokset vaativat ylemmän esimiestason päätöstä, muutokset saatetaan henkilökunnan tietoon yhteisissä työkokouksissa. Toimintatavan muutokset esitellään myös Siun soten johtaville sosiaalityöntekijöille heidän kokoontuessaan säännöllisesti.

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

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014 48§) velvoittaa työntekijöitä ilmoittamaan, jos he huomaavat tai saavat tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata välittömästi, on Siun soten sosiaalipäivystyksen työntekijän tehtävä ilmoitus aluehallintovirastolle.

Haittatapahtumien ja lähteltä piti -tilanteet kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan sekä annetaan tarvittaessa tiedoksi asiaan kuuluville tahoille.

Riskien hallinnassa saatua tietoa hyödynnetään Siun Soten kehittämistyössä. Työntekijöillä ja esimiehillä on velvollisuus saattaa tieto myös johdon käyttöön.

7.5 Toimitilat, yksikön siivous, pyykkihuolto ja teknologiset ratkaisut

Sosiaalipäivystyksyksiköllä on virka-ajan ulkopuolella käytössään työhuone, joissa olevat työpisteet ovat kaikkien neljän työntekijän käytettävissä etukäteen laaditun työvuorotaulukon mukaisesti. Asiakkaita työtiloissa ei käy lainkaan. Työtilojen siivouksen hoitaa Siun soten laitoshuolto.

Pyykkihuoltoa ei ole tarpeen järjestää.

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Käytössä työskentelytiloihin johtavilla reiteillä on sähkölukitusovet, jotka voi avata vain henkilökunnan avaimilla ilta- ja yöaikaan. Työhuoneen ovi on aina lukossa.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen.

8.1 Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön sekä yksikölle laadittujen asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyvät ohjeet ja viranomaismääräykset

Toimintayksikön tietosuojaselosteeseen on kirjattu tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntö sekä asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät ohjeet ja lainsäädäntö. Yksikön esimies seuraa säännöllisesti kirjauksia, joita yksikössä tehdään asiakastietojärjestelmään.

Jokainen Siun soten työntekijä on velvollinen käsittelemään asiakkaiden ja potilaiden henkilötietoja huolellisesti ja toimimaan työssään siten, että henkilötiedot eivät paljastu sivullisille. Jokainen työntekijä on lain mukaan salassapito- ja vaitiolovelvollinen työssään esille tulevista salassa pidettävistä ja arkaluontoista asioista. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus on voimassa myös palvelussuhteen päättymisen jälkeen.

Työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen, jolloin hän sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä, säilyttämään tietojärjestelmien käyttäjätunnukset ja salasanat asianmukaisesti sekä huolehtimaan erityisesti potilas- ja asiakastietoihin liittyvästä salassapito- ja vaitiolovelvollisuudesta. Työntekijä vastaanottaa ja perehtyy Tietojärjestelmien käyttäjien oikeudet ja velvollisuudet -ohjeeseen sekä Internetin ja sähköpostin tietosuojaohjeeseen.

Esimies vastaa siitä, että työntekijä on saanut perehdytyksen tietoturvaan ja tietosuojan sekä siitä, että hän on saanut työtehtävien edellyttämät asiakirjat.

Sitoumus laaditaan kahtena kappaleena. Toinen kappale jää työntekijälle ja toinen työnantajalle. Työnantajalle jäävä lomake lähetetään osoitteeseen:

Kirjaamo, Tikkamäentie 16, M-talo, 80210 Joensuu.

Vastaava menettely koskee Siun soten eri toimipisteissä työskenteleviä harjoittelijoita ja opiskelijoita. Työnantajalle jäävä lomake lähetetään osoitteeseen:

Siun sote/ toimistosihtööri, Tikkamäentie 16, Talo 8/4, 80210 Joensuu

Henkilötietoja sisältäviä asiakirjoja ja tietojärjestelmiä käytetään asiakas- ja potilassuhteen hoitamiseen vain työtehtävien edellyttämässä laajuudessa. Tietojärjestelmien käyttäjien käyttöoikeudet on määritelty työtehtävien mukaan. Tietosuojan toteutumista valvotaan säännöllisesti.

Tietosuoja-asiantuntijat (tietosuojavastaavat) valvovat asiakasrekistereiden ja potilasrekisterin tietojen käyttöä ja neuvovat tarvittaessa tietosuojan liittyvissä kysymyksissä.

Asiakkaalla on oikeus saada kopioita asiakasasiakirjoistaan. Asiakasasiakirjakopioita voi pyytää käynnin yhteydessä tai kirjallisella pyynnöllä. Siun soten nettisivuilta löytyvä kopiotilaus-lomake toimitetaan sosiaalipalvelujen toimipisteeseen.

Asiakkaalla on oikeus tarkistaa omat tietonsa asiakastietorekisteristä. Tarkastuspyyntö tehdään kirjallisesti Siun soten nettisivuilta löytyvällä Asiakas-/ potilasrekisteritietojen tarkastuspyyntö -lomakkeella

Sosiaalihuollon tarkastuspyynnön voi toimittaa Joensuun kantakaupungin osalta kuntayhtymän kirjaamoon ja muualla maakunnassa sosiaalipalvelujen toimipisteeseen.

Asiakkaalla on oikeus pyytää virheellisten rekisteritietojen korjaamista. Pyyntö toimitetaan kuntayhtymän kirjaamoon Asiakas-/ potilasrekisteriin tallennetun henkilötiedon korjaamisvaatimus -lomakkeella, joka on saatavissa kuntayhtymän nettisivuilta.

Asiakas- ja potilastietojärjestelmään tallentuu automaattisesti lokitieto eli tieto siitä kuka on käyttänyt asiakas- tai potilastietoja. Oikeuksiensa selvittämistä tai toteutumista varten asiakkaalla on oikeus saada tietää, kuka on käyttänyt häntä koskevia tietoja. Pyyntö tehdään kirjallisena Potilas- ja asiakasrekisterin käyttö- ja luovutusrekisterin tarkastuspyyntö -lomakkeella ja toimitetaan kuntayhtymän kirjaamoon. Lomake on saatavissa kuntayhtymän nettisivuilta. Kahta vuotta vanhempia lokitietoja ei luovuteta, ellei siihen ole erityistä syytä. Asiakas ei saa käyttää tai luovuttaa lokitietoja edelleen muuhun tarkoitukseen (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007, 18 §, 2. mom).

Suojattuna sähköpostina Siun soten kirjaamoon on mahdollista lähettää

- Asiakas-/potilasrekisteriin tallennetun henkilötiedon korjaamisvaatimus
- Potilas- ja asiakasrekisterin käyttö- ja luovutusrekisterin tarkastuspyyntö.

Palveluun tunnistaudutaan verkkopankkitunnuksilla. Siun soten nettisivuilla opastetaan suojatun sähköpostin lähettämiseen.

8.2 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus

Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvistä asioista on työntekijän käytettävissä tietoa Siun soten sisäisellä intranet-sivustolla. Sivustolla on linkit tietoturvan strategioihin ja sääntöihin. Lisäksi kyseisellä sivustolla on linkit tietoturvan perus- ja erityisohjeisiin.

Ks. edellinen kohta.

8.3 Tietosuojaselosteen nähtävilläolo

Tietosuojaseloste on nähtävillä Siun soten ilmoitustauluilla ja verkkosivuilla.

Henkilötietolain mukaan asiakkaalle tai potilaalle on annettava tieto, jos hänen henkilötietojaan kirjataan johonkin henkilörekisteriin. Henkilötietoja ovat muun muassa nimi- ja osoitetiedot. Lisäksi henkilölle on kerrottava henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta, mihin tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä rekisteröidyn oikeuksista.

Rekisteriseloste on nähtävillä Siun soten nettisivuilla ja/ tai yksikön ilmoitustaululla. Asiakasta informoidaan tarvittaessa suullisesti tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä.

8.4 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tietosuoja-asiantuntija Maila Immonen, p. 013 330 8274, sp. maila.immonen@siunsote.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan sosiaalipäivystykseen useista eri lähteistä: palveluntuottajilta, asiakkailta, yhteistyötahoilta, Siun soten organisaatiosta. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Mikäli epäkohtia ilmenee, asioiden käsittely on ohjeistettu joko lainsäädännöllä, Siun soten sisäisellä ohjeistuksella, työyksiköiden välisillä keskinäisillä sopimuksilla tai työyksikön jäsenten välisillä sopimuksilla.

Asiakkaille kohdennettuja tyytyväisyys- ja kehittämisohjelmia on yksikössä käytännössä mahdotonta toteuttaa, koska asiakkaat viivähtävät työyksikön asiakkaina ainoastaan kiireisen avuntarpeensa ajan siirtyen välittömästi seuraavana arki- tai yöskentelemään omassa asiassaan oman kuntansa virka-aikaisten viranhaltijoiden kanssa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman on hyväksynyt ja vahvistanut toimintayksikön vastaava johtaja

Paikka ja päiväys

Joensuussa 15.11.2017

Allekirjoitus

Tuuli Ollila, palvelujohtaja

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1083030>

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuoja selosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ ja_ asiakastietojen_ kasittely_ yksityisessa_ sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005