



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Työikäisten sosiaalipalvelut/ työikäisten prosessi 2 (aikuissosiaalityö ja maahanmuuttaja- palvelut)	Kunnan nimi: Sipoon kunta Kuntayhtymän nimi:
Palveluntuottajan Y-tunnus:	Sote -alueen nimi: Sipoon työikäisten sotepalvelut
Toimintayksikön nimi Työikäisten/aikuisten sosiaalityö	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Sipoon kunta, Jussaksentie 14	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Sosiaalihuollon palvelut aikuissosiaalityön ja maahanmuuttajapalveluiden palvelutehtävissä.	
Toimintayksikön katuosoite Sosiaali- ja terveysasema/ Jussaksentie 14	
Postinumero 04130	Postitoimipaikka Sipoo
Toimintayksikön vastaava esimies Vs. palvelujohtaja Katarina Alhovuori	Puhelin 050 569 4972
Sähköposti katarina.alhovuori@sipoo.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Sosiaalinen kuntoutus ja kuntouttava työtoiminta: Toimintakeskus Risteys, Porvoon Klubitalo ja Keski-Uudenmaan Sopimuskoti ry. Päihde- ja mielenterveysasiakkaiden asumispalvelut on kilpailutettu yhdessä Itä-Uudenmaan kuntien kanssa.	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Yksikön toiminta-ajatus

Aikuissosiaalityön ja maahanmuuttajapalveluiden toiminta-ajatuksena on edistää asiakkaiden itsenäistä selviytymistä ja ehkäistä syrjäytymistä. Asiakkaille tarjotaan sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita, joilla edistetään henkilöiden ja perheiden elämänhallintaa. Maahanmuuttajapalvelut vastaavat myös omien asiakkaidensa kotoutumislain mukaisista palveluista. Lisäksi asiakkaille tarjotaan palveluita työelämäosallisuuden edistämiseksi sekä erilaisia taloudellisen tuen palveluita; täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea, välitystilipalvelua, sosiaalista luototusta, päihde- ja mielenterveysasumispalveluita ja tukihenkilöpalveluita.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Sipoon kunnan yhteiset arvot eli toimintaperiaatteet ovat:

- a) Palvelualttius - Vaalimme asiakaslähtöisyyttä kaikessa toiminnassamme. Olemme nopeita ja joustavia. Palvelumme on laadukasta ja ystävällistä kaikille.
- b) Avoimuus - Viestimme ajantasaisesti kahdella kielellä. Toimimme läpinäkyvästi. Olemme hyvä ja luotettava yhteistyökumppani.
- c) Kekseliäisyys - Uudistamme toimintaamme jatkuvan kehittämisen periaatteella. Meidät tunnetaan luovista ja rohkeista ratkaisuistamme.

Sosiaalihuollon palveluissa kunnan yhteiset arvot tarkoittavat, että työ perustuu asiakaslähtöiseen, asiakkaan aktiivisen muutaamisen periaatteeseen ja että asiakkaan tilanteeseen luodaan juuri hänelle tarkoituksenmukaiset palvelut.

Sosiaalihuoltolain 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”. Sosiaalihuoltolain ja Sipoon kunnan arvojen lisäksi, aikuissosiaalityön ja maahanmuuttajapalveluiden toimintaa ohjaa sosiaalialan ammattietiikka, jota on avattu Sosiaalialan ammattihenkilön valassa:

”Minä vakuutan kunnian ja omantuntoni kautta, että ammatissani sitoudun ihmisyyden kunnioittamiseen. Toimintani päämäärä on edistää asiakkaan kykyä ja mahdollisuuksia itsenäiseen elämään ja täysivaltaiseen kansalaisuuteen. Puolustan asiakkaani ihmisoikeuksia. Pyrin ehkäisemään ja estämään yksilöiden ja ryhmien yhteiskunnallista syrjäytymistä sekä poistamaan huono-osaisuuden seurauksia ihmisten elämässä. Suojaan asiakassuhteen luottamuksellisuutta. Sitoudun ammattikuntani eettisiin periaatteisiin ja ohjeisiin, enkä painostuksestakaan toimi ammattietiikan vastaisesti.” Aikuissosiaalityön yksikön toimintaperiaatteena on asiakkaiden elämänhallinnan ja yhdenvertaisuuden edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen ja työelämäosallisuuden edistäminen. Toimintaperiaatteena on tarjota asiakkaille toimeentulotuki (täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki) saumattomana palveluketjuna lakisääteisessä käsittelyajassa sekä asiakkaan tarvetta vastaavat sosiaalityön ja -ohjauksen palvelut, sosiaalinen luototus sekä välitystilipalvelut, joilla tuetaan asiakkaan taloudenhallintaa.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Oma- ja yhteisvalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, kalusteet, laitteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai virikkeiden puute, toiset asiakkaat ja henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohtelu, ilmapiiri) tai muista toimintatavoista. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan 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.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Johdon tehtävänä on huolehtia oma- ja yhteisvalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, oma- ja yhteisvalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Työntekijöillä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riskit ja epäkohdat. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palvelujen tarjoaminen on mahdollista.

Sipoon sosiaali- ja terveysosastolla on käytössä seuraavanlaiset ohjeet ja ohjelmat:

- SOTE-aseman turvallisuusohjeet
- Navisec tietoturvakoulutus
- Sote-aseman palo- pelastussuunnitelma
- työsuojelun eri toimintaohjeet
- työterveyshuollon työpaikkaselvitys

- kunnan yleiset ja sote:n omat perehdytysohjeet
- HaiPro vaaratapahtumien raportointijärjestelmä
- vaarojen ja riskien arviointiohjelma
- sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Riskien arvioinnissa pyritään huomioimaan yksikön/toimipisteen tyypilliset riskitilanteet ja etsimään ennakkollisesti keinoja näiden vähentämiseen. Arvioinnin sekä tapahtuneiden vaaratilanteiden pohjalta työyhteisössä sovitaan toimenpideohjeita, joiden avulla riskejä pyritään minimoimaan. Tarvittaessa yhteistyötä tehdään työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he tehtävissään huomaavat epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa tai perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia puutteita tai toimintakulttuurin liittyviä epäeettisiä ohjeita tai asiakkaalle vahingollisia toimintatapoja, esim. pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa.

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 tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Tieto henkilökunnan havaitsemista epäkohdista, laatueroista ja riskeistä tulee ohjeistuksen mukaan välittää välittömästi esimiehelle niin suullisesti kuin kirjallisesti. HaiPro-ohjelmaa käytetään kaikissa ko. tilanteissa ja työikäisten palvelujohtaja käsittelee ilmoitukset tarvittaessa yhdessä muiden esimiesten ja henkilöstön kanssa.

Riskien käsitteleminen- Miten henkilökunta tuo riskitilanteet esille

Haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Työntekijä kertoo lähiesimiehelleen kohtaamastaan uhka- ja vaaratilanteesta. Lisäksi ilmoitus tehdään HaiPron kautta työikäisten palvelujohtajalle. Tarvittaessa asioita käsitellään työryhmän kanssa heti kun mahdollista tai sitten viikoittaisessa Tiimi-kokouksessa. Mahdollisista tapaturmista tehdään ilmoitus vakuutusyhtiölle.

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

HaiPro-ilmoitukset käsitellään työyhteisössä ja tapahtuneesta keskustellaan yhdessä, esim. työyhteisön palaverissa lähiesimiehen paikallaollessa. Yhteisen keskustelun tavoitteena on oppia tapahtuneesta tulevaisuutta ajatellen ja sopia välittömistä ja välillisistä toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa. Sovitut asiat kirjataan palaverimuistioon. Lähiesimies kirjaa HaiPro-järjestelmässä tehtyihin ilmoituksiin korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa pidemmän ajan kehittämissuunnitelman asian korjaamiseen. Lähiesimies vie asioita tarvittaessa eteenpäin johdolle ja muille asiaan liittyville tahoille.

<p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.</p>
<p>Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</p> <p>Henkilökuntaa on ohjeistettu ilmoittamaan havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja turvallisuusriskit omalle lähiesimiehelleen ripeästi. Tämän lisäksi vaaratilanteen havainneen työntekijän tulee tehdä ilmoitus HaiPro-järjestelmän kautta. HaiPro-järjestelmä lähettää ilmoituksen esimiehen sähköpostiin ja se tulee käsitellä sähköisessä järjestelmässä mahdollisimman pian. Esimies arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta sekä käsittelee ilmoituksen tapahtuneen luonteen mukaan asianomaisten ja/tai koko yksikön kanssa. Esimies voi siirtää HaiPro-ilmoituksen tiedoksi myös esim. omalle esimiehelleen johtoryhmän toimenpiteitä varten. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle.</p> <p>Tärkeintä ylipäättään erilaisten laatupoikkeamien käsittelyssä on ylläpitää avointa keskustelukulutturia, jotta henkilöstö kokee voivansa tuoda ne avoimesti ja nopeasti esille.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?</p> <p>Muutoksista tiedotetaan yksikössä sekä sähköpostitse että suullisesti viikkokokouksessa.</p> <p>Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista työyhteisön palaverissa ja kirjataan asia palaverimuistioon. Jokaisen palaverista poissa olleen työntekijän vastuulla on lukea palaverimuistio. Muutokset päivitetään asiaan liittyviin yksikön toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Tarvittaessa henkilökunnalle tiedotetaan asiasta sähköpostitse. Yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista puhelimitse, sähköpostilla tai kirjeitse, jos tieto on tarpeellinen heidän toimintansa ja yhteistyön kannalta.</p>

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p>Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Omaavonntasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaavonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?</p> <p>Alkuperäinen omaavonntasuunnitelmaan laatimiseen ovat osallistuneet aikuissosiaalityön palvelupäällikkö Matti Ponkala yhdessä henkilökunnan kanssa. Vs. palvelujohtaja Katarina Alhovuori on 27.10.2021 päivittänyt omaavonntasuunnitelman ja ohjelma käydään läpi syksyn 2021 aikana henkilökunnan kanssa.</p>
<p>Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Vs. palvelujohtaja Katarina Alhovuori (katarina.alhovuori@sipoo.fi) Aikuissosiaalityön johtava sosiaalityöntekijä Carina Skantz (carina.skantz@sipoo.fi) Maahanmuuttajapalveluiden johtava sosiaalityöntekijä Katri Indrén (katri.indren@sipoo.fi)</p>
<p>Omaavonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p> <p>Omaavonntasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omaavonntasuunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Omaavonntasuunnitelmaa päivitetään kerran vuodessa tai toimintojen muuttuessa. Koko henkilöstö osallistuu suunnitelman laatimiseen, valvontaan ja toteuttamiseen.</p>
<p>Omaavonntasuunnitelman julkisuus</p> <p>Ajan tasalla oleva omaavonntasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaavonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</p>
<p>Missä yksikön omaavonntasuunnitelma on nähtävillä?</p> <p>Omaavonntasuunnitelma on nähtävillä yksiköiden nettisivuilla ja yksiköiden Teams-kanavalla.</p>

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin 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, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Palvelutarpeen arviota tehdään kaikessa sosiaalihuollon asiakastyössä. Palvelutarpeen arvioinnin tekeminen aloitetaan, kun asiakas, asiakkaan omainen tai läheinen tai hänen laillinen edustajansa on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnalliseen viranomaiseen palvelujen saamiseksi. Kun sosiaalihuollon työntekijä on saanut tiedon sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä, työntekijä arvioi henkilön avun ja tuen tarpeen ja tekee palvelutarpeen arvioinnin asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa. Henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, ellei sen tekeminen ole tarpeetonta esimerkiksi, kun tarve palvelulle on tilapäistä. Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen mukaan. Palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaalle on selvitettävä hänen oikeutensa ja velvollisuutensa ja asiakkaalle on kerrottava erilaisista vaihtoehdoista palvelujen toteuttamisessa ja palvelujen vaikutuksista. Selvitys arvioinnista on annettava siten, että asiakas ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Palvelutarpeen arviointiin kirjataan asiakkaan toiveet, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet. Palvelutarpeen arvioinnista vastaa palvelutarpeen arvioimisen kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammattihenkilö. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014)

Palvelu- tai kuntoutussuunnitelma- Miten asiakas ja/tai hänen omaisensa ja läheisensä otetaan mukaan sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen

Palveluiden tarpeen arvioinnin pyyntö tai tarve alkaa usein asiakkaan tai asiakkaan läheisen tai verkoston yhteydenotosta. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa arviointiin otetaan mukaan myös hänen omaisensa tai verkostonsa jäsen tai muu asiakkaan asiaan liittyvä toimija. Asiakkaan läheisverkoston kartoittaminen toteutetaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014)

Miten palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Asiakassuunnitelma voidaan tehdä yhdessä asiakkaan kanssa sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin jälkeen. Myös ensimmäinen palvelutarpeen arviointi voi toimia asiakassuunnitelmana.

Sekä palvelutarpeen arvioinnissa että asiakassuunnitelmassa asiakkaalle selvitetään hänen sosiaalihuollon yleislain- että erityislainsäädännön mukaiset oikeudet ja velvollisuudet sekä eri vaihtoehdot palveluiden toteuttamiselle ja niiden mahdolliset vaikutukset samoin kuin kaikki muut seikat, joilla voi olla merkitystä hänen asiaansa. Selvitys annetaan siten, että asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan jokaisessa arviointi- ja palvelusuunnitelman tekovaiheessa. Hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa otetaan aina huomioon. Tärkeää on myös se, että erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kaikissa vaiheissa. Arvioinnin toteutumista ja asiakassuunnitelmaa seurataan säännöllisesti vastuutyöntekijän taholta ja tarkempi suunnitelma seuraamisen toteutumisesta määritellään asiakassuunnitelmassa

Palvelutarpeen arviointi voidaan tarvittaessa tehdä asiakkaan lähiverkoston kanssa ja mukaan voidaan kutsua sekä asiakkaan omaisia kuin myös ammattilaisia. Suunnitelman sisältö pyritään sovittamaan yhteen asiakkaan tarvitsemien muiden hallinnonalojen palvelujen ja tukitoimien kanssa. Suunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti asiakasta tavaten ja mahdollisesti moniammatillisena verkostoyhteistyönä.

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

Asiakkaan omatyöntekijä vastaa asiakassuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Asiakassuunnitelmaa tehtäessä määritellään eri osapuolten yhteistyö, vastuu ja tiedonjako. Johtava sosiaalityöntekijä käy säännöllisesti läpi asiakas suunnitelmien toteutumista yhdessä vastuutyöntekijän kanssa.

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. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?
Kaikessa työskentelyssä pyritään neuvomaan ja ohjaamaan asiakkaan eri oikeuksista ja eri päätösten merkityksestä. Erityistä huomiota kiinnitetään erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden neuvontaan, ohjaukseen ja osallistamiseen. Jokainen henkilö/asiakas on oikeutettu päättämään omista asioistaan, mikäli ei ole edunvalvonnassa tai laajennetussa edunvalvonnassa. Asiakasta ohjataan tarvittaessa myös olemaan yhteydessä sosiaaliammiehen.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

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.

Yksikön turvallisuus voidaan varmistaa vartijan tai poliisin virka-avun avulla asiakaskäynnin turvaamiseksi.

Asiakkaan kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämistä vastaavalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan. Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdanneita haittatapahtumia tai vaaratilanteita?

Asiakasta kohdellaan asiallisesti ammattieettisten periaatteiden ja lainsäädännön mukaisesti hyvää hallintotapaa noudattaen. Epäasiallinen kohtelu tai vaaratilanne otetaan puheeksi asiakkaan ja esimiehen kanssa, ja tapahtunut pyritään korjaamaan yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaita tiedotetaan muistutusmenettelystä kokemastaan epäasiallisesta kohtelusta ja oikeudesta hakea viranhaltijan päätöksiin muutosta yksilöhuollon jaostoon osoitetulla hakemuksella.

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.

Palautteen kerääminen

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta eri kanavia hyödyntäen:

- Keskustelemalla henkilökunnan tai esimiehen kanssa ja antamalla suullista palautetta
- Sipoon kunnan nettisivujen kautta (myös nimettömästi) osoitteessa <https://www.sipoo.fi/palaute/>
- <https://www.sipoo.fi/tervetuloa-oma-asiointi-palveluun/>
- SOTE-asetelmalla sijaitsevien Happy or not-laitteiden avulla
- olemalla yhteydessä sosiaaliammiehen <https://www.sipoo.fi/palvelu/sosiaaliammies/>
- ajoittain järjestettävien asiakastytyväisyyskyselyjen tai asiakasraatien kautta.

Nettisivujen, Oma asioinnin, sosiaaliammiehen ja Happy or not-laitteiden avulla annetuista palautteista kerätään vuosittain tilastoa. Asiakaspalautteeseen ei aina anneta automaattisesti vastausta kirjallisessa muodossa, mutta mikäli asiakas haluaa yhteydenottoa, tulee palautteeseen laittaa mukaan yhteystiedot.

Asiakaspalautteet käsitellään työyhteisössä säännöllisesti. Palautteet ovat arvokas työkalu palvelujen kehittämisessä ja niiden pohjalta toimintayksikössä tehdään tarvittavia kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerättyjä kohteita ja asiakastytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämisessä myös laajemmin Sipoon sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisessä ja johtamisessa.

<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p> <p>Kunnan info ja kirjaamo lähettävät asiakaspalautteet asiasta vastaavalle esimiehelle. Asiakaspalautteet, muistutukset ja varsinaiset kantelut käydään läpi yksiköiden palavereissa. Esimies vastaa asiakkaalle annettavan vastineen laatimisesta yhdessä palvelupäällikön kanssa.</p>
<p>Asiakkaan oikeusturva</p>
<p>a) Muistutuksen vastaanottaja</p> <p>Muistutuksen voi lähettää kunnan kirjaamoon osoitteella kirjaamo@sipoo.fi.</p> <p>Kirjaamo antaa tietoja vireillä olevien asioiden käsittelyvaiheista ja päätöksistä. Kirjattavia asiakirjoja ovat mm. kuntalaisaloitteet, valitukset, mielipiteet, lausuntopyynnöt, lausunnot sekä vastine- ja selvityspyyntö.</p>
<p>b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista</p> <p>Sosiaaliamiestehtäviä hoitaa Sosiaalialan osaamiskeskus Verso, Mannerheiminkatu 23, 06100 Porvoo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • sosiaaliamies Salla Ritala • puhelinaika ma-to 9–12 puh. 044 729 7987 • sähköposti sosiaaliamies@phhyky.fi <p>Sosiaaliamieheen voi olla myös yhteydessä tietoturvalisella suojatulla sähköpostilla osoitteessa: https://www.turva-posti.fi/viesti/sosiaaliamies.phhyky. Sosiaali- ja potilasiamieheen voi olla yhteydessä myös tietoturvalisena etävastaanoton kautta. Asiakas tai potilas voi osallistua ennakkoon sovittuun etävastaanottopalveluun oman tietokoneen tai älypuhelimien kautta. Arkaluontoisten tiedustelujen lähettämistä sähköpostitse ei suositella, koska suojaamattoman sähköpostin tietoturva on heikko. Tapaamiset järjestetään ensisijaisesti ajanvarauksella Porvoossa Verson tiloissa. Tapaamiset järjestyvät tarvittaessa myös Sipoossa kunnan tiloissa.</p>
<p>c) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Työikäisten palvelupäällikkö ja palvelujohtaja vastaavat lausuntojen ja vastineiden laatimisesta oman toimialueensa osalta. Sosiaalihuollon päätöksiin liittyvät muutoksenhaut käsitellään sosiaali- ja terveystieteiden yksilöjaoiminnassa.</p> <p>Kaikki vastaanotetut muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä.</p>
<p>d) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</p> <p>Yksi kuukausi</p>

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

<p>Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</p>
<p>Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen</p> <p>Asiakkaan toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen otetaan huomioon asiakkaalle tehtävän palvelutarpeen ja asiakassuunnitelman yhteydessä. Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma tehdään tarvittaessa yhteistyössä useiden eri ammattilaisten kanssa, ja myös palvelut toteutetaan laaja-alaisessa yhteistyössä. Asiakkaan toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämistä voidaan suunnitella ja toteuttaa mm. päihde- ja mielenterveys-, työkyky- tai kuntoutuksen työryhmän kanssa.</p> <p>Palveluasumisessa olevien asiakkaiden osalta seuranta tapahtuu asiakas- ja valvontakäyntien kautta.</p>

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

Sipoon kunta on kilpailuttanut päihde- ja mielenterveysasiakkaiden palveluasumista tarjoavat yksityiset palveluntuottajat ja palvelujen sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset on määritelty kilpailutuksen yhteydessä. Palveluntuottajien valvonta toteutetaan yhdessä kilpailutukseen osallistuneiden muiden Itä-Uudenmaan kuntien kanssa. Erityisesti kunnan omalla alueella sijaitsevissa laitoksissa tehdään säännöllisesti valvontakäyntejä. Valvontaa suoritetaan myös haastatteleamalla asiakasta asiakastapaamisten yhteydessä.

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 vanhuspäivähoito- ja hoivapalveluiden mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Sosiaali- ja terveysaseman turvallisuussuunnitelma on kirjattu erilliseen palo- ja pelastussuunnitelmaan. Suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti. Osana turvallisuussuunnitelmaa henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti ensiapu-, sammutus- ja turvallisuuskoulutuksia.

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 hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Aikuissosiaalityön henkilöstö:
Johtava sosiaalityöntekijä (lähiesimies)
3 sosiaalityöntekijää
3 sosiaaliohjaajaa

Maahanmuuttajapalveluiden henkilöstö:
Johtava sosiaalityöntekijä (lähiesimies)
1 sosiaalityöntekijä
1 sosiaaliohjaaja
2 jälkihuollon ohjaajaa

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Päätös sijaisten käytöstä tehdään tapauskohtaisesti. Kesälomat pyritään ensisijaisesti suunnittelemaan siten, että sijaisia ei tarvita. Sijaisia palkataan erityisesti pitkien sairauslomien, opintovapaan tai muiden pitkien poissaolojen vuoksi.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan työn organisoinnin ja tarvittaessa sijaisjärjestelyjen kautta. Lyhytaikaisia järjestelyjä voidaan sopia muiden yksiköiden kanssa, myös Itä-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystys voi auttaa akuutissa tilanteissa. Yllättävissä, pitkäaikaisissa tilanteissa henkilöstövoimavarojen riittävyys voidaan myös turvata sijaisten avulla ja liisäämällä ostopalveluiden käyttöä.

<p>Henkilöstön rekrytointin periaatteet</p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työolainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Henkilöstön rekrytointi tapahtuu kunnan rekrytointiprosessin mukaan. Kunnan rekrytoinnit hoituvat keskitetysti HR-palveluissa. Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiSuosikki:sta. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituksilla 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk.</p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <p>Kotikäynnit ovat yksi sosiaalihuollon työtavoista, jonka tarkoituksena on tarjota apua ja tukea suoraan asiakkaan elinympäristöön. Kotikäynneille mennään usein työpareittain, varsinkin uuden työntekijän perehdytysvaiheessa. Lasten parissa työskenteleviltä vaaditaan rikosrekisteriote. Todistus terveydentilasta esitettävä ennen tehtävän vastaanottamista.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p> <p>Aikuissosiaalityössä ja maahanmuuttopalveluiden työntekijät perehdytetään yksikön, sote-osaston ja kunnan perehdytysmateriaalien mukaisesti.</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?</p> <p>Esimies laatii uuden työntekijän aloittaessa perehdytys suunnitelman. Perehdytys on pitkäaikainen prosessi ja vaatii myös työntekijän omaa aktiivisuutta ja tutustumista Teams-kanavilta ja Intrasta löytyviin oppaisiin. Lähiesimies (johtava sosiaalityöntekijä) vastaa työntekijän perehdyttämisestä asiakastyöhön ja toimii tarvittaessa alussa työparina. Uudella työntekijällä on velvollisuus suorittaa Navisec-tietoturvakoulutus ja samalla allekirjoittaa kunnan tietoturvasitoumus.</p>
<p>b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?</p> <p>Täydennyskoulutuksia suunniteltaessa pyritään soveltamaan sosiaalityössä ammattiliittojen ja työehtosopimusten mukaisia linjauksia. Täydennyskoulutuksia suunnitellaan vuosittain osana sote-osaston koulutussuunnitelmaa. Suunnitelmaa tehtäessä henkilöstön kanssa kartoitetaan osaamis- ja koulutustarpeita. Täydennyskoulutus toteutetaan osallistumalla vuosittain järjestettävillä asiantuntijapäivillä. Täydennyskoulutusta järjestetään myös tilaamalla kohdennettuja koulutuksia yksilöille, tiimille tai esim. yhdessä osaamiskeskus Verson kanssa.</p>
<p>Toimitilat</p> <p>Aikuissosiaalityö sijaitsee Sipoon Nikkilän sosiaali- ja terveysaseman 2. kerroksessa, jossa sijaitsevat myös suurin osa lasten, nuorten ja perheiden palveluista. Tilat ovat esteettömät ja kerroksessa on virastomestarin työpiste. Jokaisella työntekijällä on oma työpiste, josta on kaksi uloskäyntiä uhkatilanteiden varalta.</p> <p>Yksiköllä on käytettävissään omassa kerroksessaan kolme neuvottelutilaa. Kerroksessa on lisäksi taukuhuone, jonka jakavat kerroksen sosiaalihuollon edustajat pääasiallisesti.</p> <p>Maahanmuuttajapalvelut sijaitsevat Artturissa, Nikkilässä. Tila koostuu avokonttorista, jossa jokaisella työntekijällä on oma työpiste. Lisäksi tilassa on neuvotteluhuone ja kahvihuone. Maahanmuuttopalvelut voivat myös käyttää työtehtävissään Sote-aseman ja kirjaston tiloja.</p>
<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Tilat ovat pääsääntöisesti käytettävissä yksittäisen työntekijän omassa käytössä, mutta työntekijän ollessa poissa, tiloja voidaan varata myös muiden käyttöön. Tilat on tästä syystä pidettävä siinä kunnossa, että myös muut työntekijät voivat käyttää niitä.</p>

<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</p> <p>Siivous on järjestetty keskitetysti.</p>
<p>Teknologiset ratkaisut</p> <p>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 turvpuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.</p>
<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</p> <p>Työntekijöillä on käytössään hälytysnapit, joiden käyttöönottoon perehdytetään ja ohjataan myös lukemaan siihen liittyvät ohjeet. Hälytysnappien toimivuus tarkastetaan säännöllisesti.</p>
<p>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</p> <p>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 henkilörekisteriä 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.</p> <p>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 täytymisessä 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.</p> <p>Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laitimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.</p> <p>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.</p> <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 kirjataan erillisiin asiakirjoihin.</p>
<p>Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?</p> <p>Kunnassa on tietoturva- ja tietosuojavastaava. Työntekijät allekirjoittavat tietosuojaan liittyvät sitoumukset. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset eri tietojärjestelmiin. Henkilökohtaisia tunnuksia ei saa luovuttaa kenellekään toiselle henkilölle. Asiakaspaperit säilytetään asianmukaisessa arkistossa. Tietosuoja-asioiden tiedon päivittäminen tapahtuu tietoturvaavastaavan kautta.</p>
<p>b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?</p> <p>Navisec-tietoturvakoulutus on pakollinen kaikille työntekijöille, joilla on sipoo.fi käyttäjätunnus. Koulutuksen tekemättä jättäminen määräaikaan mennessä, aiheuttaa sen, että käyttäjätili lukitaan. Koulutuksella opastetaan henkilöstölle tietoturvallisia toimintatapoja ja jonkin verran myös tietosuojalainsäädäntöä.</p>
<p>c) Missä yksikönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?</p>

Tietosuojaseloste on nähtävillä Sipoon kunnan verkkosivuilla. Dokumentti löytyy kohdasta Tietosuojaselosteet ja henkilötietojen käsittelyn asiakirjat, nimellä Sosiaalipalvelujen asiakastietorekisteri.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sipoon kunnan virallisena tietosuojavastaavana toimii Privaon Oy:n tietosuojatiimi. Tiimin tavoittaa osoitteesta tietuoja@sipoo.fi. Tiketin ja Oma asiain kautta hoidettavat tietuoja-asiat hoituvat myös Privaonin tiimin toimesta. Soten tietuoja-vastaavina toimivat edelleen Nina Weckman ja Susanne Helling.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys
Sipoo 27.10.2021

Allekirjoitus

Katarina Alhovuori

Nimenselvennys

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

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

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

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

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten+asumispalveluiden+laatusuositus+fi.pdf

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

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

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

- Valviran määräys 4/2010: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki+asiakastietojen+kasittely+yksityisessa+sosiaalihuollossa.pdf>
- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

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