



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
<input checked="" type="checkbox"/> Kunta	
Nimi: Siilinjärven kunta	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0172718-0	
Toimintayksikön nimi Hyvinvointineuvola, Erityispalvelut	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Siilinjärven kunta, PL 5, 71801 Siilinjärvi, puh. 017 401 111	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Psykologi-, kasvatus- ja perheneuvonta-, lasten ja nuorten mielenterveys-, puheterapia-, toimintaterapia- ja lastenvalvojapalvelut	
Toimintayksikön katuosoite Yrityskeskus Innocum, Rak S1 A rappu, 4. krs, Isoharjantie 6,	
Postinumero 71800	Postitoimipaikka Siilinjärvi
Toimintayksikön vastaava esimies johtava sosiaalityöntekijä Tanja Roivainen	Puhelin 044 740 2600
Sähköposti tanja.roivainen@siilinjarvi.fi	
OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT	
Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät Sosiaali- ja terveysjohtaja Kati Kantanen sosiaali- ja perhepalvelujohtaja Minna Pitkänen	
Omavalvonnasta vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät Johtava sosiaalityöntekijä Tanja Roivainen	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
<ul style="list-style-type: none">- Sosiaalihuoltolain mukaiset valvotut/ tuetut tapaamiset/ vaihdot toteutetaan ostopalveluna yksityisiltä sosiaalipalvelualan yrityksiltä- Tarvittaessa psykologipalveluita sekä puheterapiapalveluita tuotetaan ostopalveluina, yksityisen palveluntuottajan toteuttamana	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

<p>Toiminta-ajatus Hyvinvointineuvolan Erityispalvelujen yksikkö tarjoaa palveluita lapsille, nuorille ja lapsiperheille. Yksikkö työskentelee lasten ja nuorten fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen kehityksen ja kasvun tukemiseksi, pyrkien poistamaan terveen kehityksen esteitä pitkäjänteisesti ja ennaltaehkäisevästi niin yksilön, perheen kuin yhteisön tasolla.</p> <p>Arvot ja toimintaperiaatteet Perheneuvolapalvelut Perheneuvola palvelee lasten ja nuorten kasvuun ja kehitykseen liittyvissä kysymyksissä sekä perhe-elämän ja parisuhteen vaikeuksissa sisältäen perheasioiden sovittelun. Keskustelut ovat luottamuksellisia ja maksuttomia.</p> <p>Psykologipalvelut Aluepsykologi arvioi ja tutkii kokonaisvaltaisesti neuvola- ja kouluikäisen (0-17 v.) lapsen kehitystä yhteistyössä vanhempien, päiväkotien ja koulujen kanssa. Psykologi tarjoaa ohjausta, neuvontaa sekä lyhyitä tukijaksoja, ja suosittaa tarvittaessa tarkempia tutkimuksia ja tukitoimia. Yleisimmin psykologille ohjaututaan lastenneuvolasta, koulun oppilashuollosta ja varhaiskasvatuksesta.</p> <p>Toisen asteen psykologi vastaa lukiossa ja ammatillisissa oppilaitoksissa opiskeluhoitolain mukaisista psykologipalveluista.</p>
--

Nuorten mielenterveyspalvelut

Sairaanhoitaja tekee hoitosuhdetyötä 14 - 17-vuotiaiden siilinjärveläisnuorten kanssa mielenterveydellisissä asioissa. Vastaanotolle ohjautetaan lääkärin läheteellä, oma-aloitteisesti tai nuoren yhteistyökumppaneiden ohjaamina. Työskentely edellyttää lääkärin arviota. Tarvittaessa työparina toimii sosiaalityöntekijä.

Puheterapiapalvelut

Puheterapia on lääkinnällistä ja terapeutista kielen, puheen ja äänen häiriöiden tutkimista sekä kuntoutusta. Lapsiasiakkaat tulevat puheterapeutin vastaanotolle yleensä neuvolan tai kouluterveydenhuollon läheteellä, mutta asiakkaat voivat ottaa puheterapeuttiin yhteyttä myös ilman lähetettä. Aikuisasiakkaat tulevat puheterapiaan lääkärin läheteellä yleensä vastaanotoilta tai vuodeosastolta.

Toimintaterapiapalvelut

Toimintaterapiapalveluiden pääasiallisena asiakasryhmänä ovat alle kouluikäiset lapset. Lapset ohjautuvat toimintaterapeutille lastenneuvolan kautta. Lähetettä tekevät myös puheterapeutit, psykologit, lasten fysioterapeutit ja erikoissairaanhoito. Lasten toimintaterapiapalveluita ovat arvioinnit, yksilö-, pari- ja ryhmäterapiat sekä arkikuntoutusohjaus vanhemmille ja päivähoitoon. Aikuisten toimintaterapiaan tarvitaan lääkärin lähete.

Perheoikeudellisia palveluita ovat lapsen isyyden selvittäminen, lapsen huoltoon, asumiseen ja tapaamiseen liittyvät neuvottelut ja sopimusten vahvistaminen, elatussopimusneuvottelut ja sopimusten vahvistaminen, adoptioeuvonta ja lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain 16 §:n mukaisten selvitysten tekeminen tuomioistuimille hyödyntäen sosiaalityöntekijöiden yhteistyötä. Lisäksi hyvinvointineuvolan sosiaalityöntekijä antaa eroneuvontaa ja organisoii lapsen ja vanhemman välisiin tapaamisiin liittyvien tuettujen ja valvottujen tapaamisten ja valvottujen vaihtojen toteutuksen.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

- riskitilanteiden ennakointi, tunnistaminen ja ennaltaehkäisy
- toimenpiteet riskitilanteessa
- riskitilanteiden analysointi
- tarvittavien muutosten tekeminen
- HaiPro ja WPro ohjelmissa tehdään työyksiköiden riskien arviointi, joka siis tulee päivittää vuosittain. Riskien arviointi toimii työterveyshuollon työpaikkakäyntiraporttien pohjana

Riskinhallinnan työnjako

- toimitilojen omistaja ja vuokraaja vastaa toimitilojen turvallisuussuunnitelmasta
- kunnanhallituksen ja lautakunnan sisäiset ohjeet
- tietosuojavastaavan ohjeet ja valvonta
- työyksikkö huolehtii omalta osaltaan tilojen ja toimintaan liittyvistä riskeistä ja turvallisuudesta (asiakkaat, ovet, koneet, laitteet, paloturvallisuus jne.)
- työntekijän oma toiminta

Palveluun liittyvät riskit:

- asiakasta kunnioittava ja hyvä kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ei toteudu
- ei tunnisteta tai voida ennakoita riskitilanteita ja järjestää turvatoimia
- sosiaali- ja terveydenhuollon rajapinnalla toimiminen: epäselvät ja erilaiset kirjaamis- tietosuoja ja arkisto-ohjeet

Tiloihin ja laitteisiin liittyvien riskien tunnistaminen ja ennaltaehkäisy

- työntekijät havainnoivat mahdolliset riskitekijät ja informoivat toisiaan sekä esimiestä
- jokainen ehkäisee nopealla puuttumisella riskitilanteen synny ja etenemisen
- työterveyshuollon ja työhyvinvointipäällikön tekemä työpaikkakäynti

Henkilöstöön liittyvät riskit

- rekrytointiin liittyvä osaamisen kartoitus ja varmistus
- täydennys- ja muu koulutus
- perehdytys
- työhöntulotarkastus ja työterveyshuollon toimenpiteet
- kehitys-, esimies- alais-, varhaisen puuttumisen keskustelu

Tietosuojaan liittyvät riskit

- kunnanhallituksen ohjeet tietoturvaliikasta (tietosuojaselosteet, sähköpostin käyttöohjeet, salainen sähköposti jne)
- organisaation tietojärjestelmien tietosuojasitoumusten allekirjoittaminen
- asiakirjojen käsittely (suojattava huolellisesti työpisteiden välillä liikkuvat asiakirjat, salassapitomerkitä salassapidettäviin asiakirjoihin, lukitut huoneiden ovet, lukolliset paloturvalliset arkistokaapit asiakirjoille, lukolliset kaapit huoneissa olevilla asiakirjoille ja tutkimusmateriaalille)
- asiakaspalveluun liittyvät tiedot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Tietoja käsitellään tietosuojaan liittyvien ohjeiden mukaisesti
- lokitietoja seurataan asiakaslähtöisesti
- salassa pidettävät asiakastiedot arkistoidaan kirjallisena arkistosäännön mukaisesti. Materiaali hävitetään arkistolain ja ohjeiden mukaisesti
- asiakaskohtaisen tiedonvaihto salassapitosäännösten mukaisesti (kohdennetut tiimit, työparit, työryhmät, konsultatio)
- tarvittava koulutus ajankohtaisesti

<p>Riskien tunnistaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - asiakasvastaanottoon liittyvät mahdolliset riskit työntekijä arvioi työparin / työryhmän / tiimin kanssa ja tekee järjestelyt - henkilökunta arvioi lähiesimiehen kanssa tilanteen. Tämä on tarvittaessa yhteydessä toiminnasta vastaavaan esimieheen - turvallisuuskävely toimitiloissa - ajoittain arvioidaan mahdollisia riskitilanteita koko henkilökunnan yhteisissä kokoontumisissa - niissä käydään keskustelu toteutuneista riskitilanteista riskien tunnistamiseksi ja tilanteista oppimiseksi - lähiesimies ja alainen käyvät kehityskeskusteluissa läpi työhön liittyvät riskitekijät
<p>Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?</p> <ul style="list-style-type: none"> - HaiPro ja WPro -järjestelmien kautta tehdään potilasturvallisuusilmoitusten lisäksi kaikki työturvallisuusilmoitukset: turvallisuushavainto, läheltä piti, työtapaturma, uhka- tai väkivaltatilanne sekä verityötapaturma. Järjestelmä toimittaa tiedot automaattisesti kulloinkin tarvittavalle taholle. - työntekijä ilmoittaa lähiesimiehelle läheltä piti –tilanteet. Vaaratilanteet, epäkohdat ja korjausta vaativat toimenpiteet kirjataan. - kehityskeskustelu ja muu esimies-alaiskeskustelu mahdollistaa ko. asioiden esiin noston - työntekijään kohdistuneet väkivalta- ja uhkatilanteet, uhkaukset kirjataan ja raportoidaan työsuojeluvalltuutetulle ja konsultoidaan poliisia - henkilökunnalla on sosiaalihuoltolain 48§ mukainen ilmoitusvelvollisuus havaitessaan epäkohdan tai sen uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus on tehtävä viipymättä esimiehelle.
<p>Riskien käsitteleminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - esimies käsittelee HaiPro ja WPro ohjelmien kautta tulleet sähköiset ilmoitukset - riskitilanne käydään läpi esimiehen ja riskissä mukana olleiden työntekijöiden kanssa ajankohtaisesti. Tarvittaessa ohjaus työterveyshuoltoon - ko. tilanne käsitellään asian vaatimalla laajuudella työyksikön yhteisissä kokoontumisissa ja käydään läpi käytössä olevat toimintaohjeet ja käsitellään tarvittavat muutokset toimintaohjeisiin - kirjataan toimintaohjeet - tehdään mahdolliset ja tarvittavat työtä, palvelua ja työntekijää koskevat muutokset - esimiehen ja riskiin osallistuneiden työntekijöiden välinen seurantakeskustelu jonkun ajan päästä tapahtuman jälkeen
<p>Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?</p> <ul style="list-style-type: none"> - WPro ja HaiPro ohjelmassa tehdyt ilmoituksen ohjautuvat esimiehelle käsiteltäväksi - haittatapahtumat ja läheltä piti –tilanteet lähiesimies vie yksikön esimiehelle tiedoksi - raportit arkistoidaan - lokitietojen perusteella havaitut rikkeet käsitellään tietosuojavastaavan ja rekisteristä vastuussa olevan sosiaali- ja perhepalvelujohtajan kanssa.
<p>Korjaavat toimenpiteet</p> <ul style="list-style-type: none"> - keskustellaan työyksikössä niiden työntekijöiden / työryhmän kanssa, mitä riskitilanne / asia koskee - laaditaan tarvittavat muutokset työ-, menettely- ja toimintaohjeisiin - päivitetään perehdyttämisohjeet em. muutoksilla
<p>Miten yksikössä reagoidaan esille tulleisiin laatu- ja turvallisuuspoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</p> <ul style="list-style-type: none"> - jokaisella työntekijällä on oikeus ja lupa tuoda esiin em. seikat ilman että tarvitsee pelätä oman asemansa vuoksi - jokainen työntekijällä on velvollisuus kuulla toistensa huolet em. asioissa ja pohtia toimenpiteitä niiden johdosta - henkilökunta pitää esimiehensä ajan tasalla em. asioissa - esimies kannustaa työntekijöitään esiintuomaan ko. tilanteita ja tapahtumia ja luo niiden käsittelyyn turvallisen ja luotettavan ilmapiirin - nähdään tapahtumat ja niiden käsittely oman työn ja työyksikön palvelun parantamisena ja jokaisen omana vastuuna laadukkaan kunnallisen palvelun tuottajana
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?</p> <ul style="list-style-type: none"> - henkilökunta informoidaan asian vaatimalla nopeudella (sähköposti, työpaikkakokoukset) - tarvittaessa laaditaan muistio ja perehdytysopas päivitetään - järjestetään mahdollinen perehdytys ja koulutus - tarvittaessa informoidaan yhteistyökumppaneita, ja muita työyksiköitä näiden esimiesten kautta ja työyksiköiden toimitilasta vastaavaa

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p>Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <ul style="list-style-type: none"> - johtava sosiaalityöntekijä Tanja Roivainen
<p>Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?</p> <ul style="list-style-type: none"> - sosiaali- ja perhepalvelujohtaja Minna Pitkänen - johtava sosiaalityöntekijä Tanja Roivainen

- Hyvinvointineuvolan erityispalvelun henkilökunta
Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: <ul style="list-style-type: none"> - Johtava sosiaalityöntekijä Tanja Roivainen Siilinjärven kunta, PL 5, 71801 Siilinjärvi 044 740 2600 tanja.roivainen@siilinjarvi.fi
Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)
Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä? <ul style="list-style-type: none"> - suunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia - omavalvontasuunnitelma käydään läpi vuosittain
Omavalvontasuunnitelman julkisuus <ul style="list-style-type: none"> - julkinen asiakirja
Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä? <ul style="list-style-type: none"> - nähtävillä Hyvinvointineuvolan yksiköiden ilmoitustaululla - kunnan www-sivuilla

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi <ul style="list-style-type: none"> - asiakkaaksi ilmoittautuneiden ja ohjattujen palvelun tarve arvioidaan aina hänen, oman verkoston, lähettävän tahon ja mahdollisten yhteistyökumppaneiden kanssa - oikeus palveluun ja asiansa käsittelyyn sosiaalihuoltoa, terveydenhuoltoa ja opiskelija ja oppilashuoltoa koskevien lakien mukaisesti
Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään? <ul style="list-style-type: none"> - asiakkaaksi ilmoittautumisen yhteydessä asiakas, lapsen huoltajat, ilmoittaja ja ilmoituksen tekijä tekevät sen yhdessä - jos asiakas ei itse tee ilmoittautumista, häneen ollaan puhelimitse tai kirjeitse yhteydessä. Arviointi kuten edellä. - työntekijä ja tarvittaessa moniammatillinen asiakastiimi arvioi viikoittain asiakkaaksi ilmoittautuneiden kiireellisyyden ja miten vastataan tarvittavan palvelun sisältöön ja ammatillisen tarpeeseen - asiakkaan ensimmäisellä käynnillä ja asiakkuuden aikana, asiakkaan nimeämän verkoston ja yhteistyökumppaneiden kanssa yhteistyössä
Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin? <ul style="list-style-type: none"> - asiakas, hänen huoltajansa, vanhempansa tai muu laillinen edustajansa on mukana arvioinnissa - asiakkaan luvalla arvioinnissa voi olla mukana muu asian kannalta hyväksi arvioitu omainen, virnaomainen tai muu yhteistyökumppani ja ohjannut tai lähettävä taho
Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma <ul style="list-style-type: none"> - asiakkaan ja hänen huoltajansa tai muun laillisen edustajan kanssa yhdessä arvioinnin jälkeen hyödyntäen haastatelu-, tutkimus- havainnointi- ja verkostotieto
Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan? <ul style="list-style-type: none"> - asiakkuuden alkaessa asiakkaan / asiakkuuteen osallistuvien perheenjäsenten kanssa yhdessä - asiakkuuden aikana lapsen ollessa asiakkaana lapsi, hänen huoltajansa tai laillinen edunvalvoja ja asiakkaan luvalla muut henkilöt esim. ei-huoltaja-vanhempi ja yhteistyöverkoston jäsen - suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään tietosuojasäännösten mukaisesti - asiakkuuden aikana suunnitelmaa arvioidaan sen laatimiseen osallistuneiden kanssa - asiakkuus päätetään sovittuasi - jos suunnitelmaan ei yksikössä voida enää vastata, selvitetään muu palvelun tuottaja
Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti? <ul style="list-style-type: none"> - asiakkuuteen osallistuva työryhmä on mukana suunnitelmaa laadittaessa - työntekijä voi tietosuojasäännösten mukaisesti tutustua suunnitelmaan asiakastietojärjestelmän kautta - tarvittaessa ja asiakkaan suostumuksella kutsutaan mukaan suunnitelmaa koskevalla käynnillä verkoston jäseniä, joilla ei oikeutta ko. asiakastietojärjestelmään - tarvittaessa asiakkaan suostumuksella lähetetään kirjallinen suunnitelma osapuolille
Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan? <ul style="list-style-type: none"> - katso kohta: "Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?"

<p>Asiakkaan kohtelu Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - palvelu on vapaaehtoista, aikuinen asiakas voi päättää asiakkuuteen liittyvät tekijät - lapsen huoltaja, huoltajat yhdessä tai muu laillinen edunvalvoja päättää lapsensa osallisuuden - lapsen ja nuoren mielipidettä kuullaan ikä- ja kehitystason ja asian laadun mukaisesti - asiakkaan oma näkemys kuullaan, siitä keskustellaan ja painotetaan vapaaehtoisuutta - huomioidaan ikään, kehitystasoon ja tilanteeseen liittyvä sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö (lapsen ja nuoret, edunvalvojan käyttö) - huomioidaan lapsen ja nuoren oikeus päättää omista asioistaan hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti sosiaali- ja potilaslain mukaisesti - asiakkaan asioissa noudatetaan tietosuojaa koskevia säännöksiä - asiakastietoja siirretään vain asiakkaan nimenomaisella luvalla - luovutettavista asiakirjoista tarkistetaan, onko niiden vastaanottajalla oikeutta asiakirjassa oleviin tietoihin - asiakirjoja luovutetaan pyytäjälle julkisuus-, henkilötieto- ja tietosuojalain mukaisesti
<p>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?</p> <ul style="list-style-type: none"> - ei voida käyttää rajoitustoimenpiteitä
<p>Asiakkaan kohtelu</p> <ul style="list-style-type: none"> - asiakasta kunnioitava ja hyvä kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen - informoidaan periaatteista (salassapito, vaitiolovelvollisuus, kirjaamiskäytännöt, tiedonsiirto yms) - tunnustetaan ja ennakoidaan riskitilanne ja järjestään turvatoimet - asiakkaita kohdellaan sanallisesti, psyykkisesti ja fyysisesti kunnioittavasti, kohteliaasti, tasapuolisesti ja loukkaamatta - käytettävissä on sekä sosiaaliamiehen että potilasiamiehen palvelut - turvakiellon omaavien asiakkaiden kirjeet ohjataan tehtävän nimetyn henkilön kautta (Tuija Makkonen) <ul style="list-style-type: none"> - työskentelyssä mukana ollut työntekijä informoi asiakasta sosiaali- ja potilasiamiehestä, kantelumahdollisuudesta ja antaa menettelyohjeet ja yhteystiedot - asiakas voi kannella kohtelustaan lähiesimiehelle tai yksikön esimiehelle - yksikön esimies käsittelee kantelun kyseisen työntekijän kanssa ja ohjaa tämän toimintaa vastaavassa tilanteessa - yksikön esimies pyytää anteeksi palvelun edustajan puolesta kantelun tehneeltä, antaa palautteen asian käsittelystä kantelun tekijälle, tarvittaessa kirjallisesti - tapahtunut haittatapahtuma tai vaaratilanne käydään läpi asiakkaan kanssa, kuullaan hänen kokemus ja näkökulma ja selvitetään, miten tilanne vastaisuudessa voidaan estää (=otetaan opiksi)
<p>Asiakkaan osallisuus</p> <ul style="list-style-type: none"> - asiakas on mukana häntä koskevan asian käsittelyssä - asiakas ja lapsi- ja nuoriasiakkaan huoltaja tai laillinen edustaja on tietoinen, miten hänen asiaa käsitellään ja hän voi vaikuttaa siihen - lapsen mielipide kuullaan häntä koskevassa asiassa. Hänelle selvitetään iän ja kehitystason mukaisesti hänen oikeudet, mihin kerättyjä tietoja käytetään ja missä tilanteessa hänen mielipiteensä voidaan sivuuttaa - työntekijä avustaa ja antaa lainsäädännöllistä apua ja ohjausta asiakkaille näiden sopimusten laatimisessa. <p>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</p> <ul style="list-style-type: none"> - asiakkaiden antama palaute hyödynnetään, kun palveluja kehitetään työyksikössä -
<p>Palautteen kerääminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - asiakkaat ohjataan antamaan palautetta suoraan työntekijälle, lähiesimiehelle, yksikön esimiehelle, sosiaali- ja potilasiamiehelle ja roidu-laitteen kautta. - suositellaan nimellä annettua palautetta, mutta että sen voi tehdä myös nimettömänä. Palaute voidaan antaa suullisesti varatulla ajalla, puhelimitse tai kirjallisesti. Palautteeseen annetaan vastaus mahdollisimman pian. - asiakkailta kysytään asiakkuuden aikana, vastasiko palvelu tämän tarpeisiin ja mitä kehitettävää tämä näkee niissä - henkilökunta kuuntelee aktiivisesti palautteeksi koettavat asiat ja tuovat asiat kehittämisen kohteeksi lähiesimiehelle, tiimille, työryhmälle ja / tai kehittämistilanteisiin - esimies antaa saamansa palautteen suoraan työntekijälle - kunnassa on käytössä sähköinen asiakaspalauttejärjestelmä https://www.siilinjarvi.fi/minun-siilinjarvi/asiointi/anna-palautetta/

<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p> <ul style="list-style-type: none"> - kehittämispäivän sisällön kohteiden valinnassa - yksittäiseen työntekijään kohdistuva palautteen käsittelee lähiesimies työntekijän kanssa kuullen tämän näkemyksen asiassa ja etsien yhdessä keinoja kohentaa palvelutilannetta ja kyseistä palvelua - nimellä annettuun asiakaspalautteeseen annetaan asiakkaalle vastaus
<p>Asiakkaan oikeusturva</p>
<p>a) Muistutuksen vastaanottaja sosiaali- ja perhepalvelujohtaja Minna Pitkänen</p>
<p>b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista sosiaaliasiamies Antero Nissinen, puh. 044 718 3308, antero.nissinen@kuopio.fi potilasasiamies Arja Kivari, puh.044 718 3304, arja.kivari@kuopio.fi</p> <p>Sosiaaliasiamies toimii sosiaalihuollon ja potilasasiamies terveydenhuollon palveluja koskevalla alueella. Sosiaali- ja potilasasiamiehet neuvovat asiakasta palveluun liittyvien lakien soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustavat muistutusten tekemisissä ja tiedottavat asiakkaan oikeuksista. Asiamiehet toimivat asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi ja seuraavat asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa. Asiamiehet tekevät selvityksen muistutuksista, asiakkaiden yhteydenotoista ja kanteluista vuosittain kunnanhallitukselle.</p>
<p>c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista</p> <ul style="list-style-type: none"> - Katso www.kuluttajaneuvonta.fi: Itä-Suomen maistraatti kuluttajaneuvonta puh. 029 553 6901. os. Puistokatu 29, 70100 KUOPIO
<p>c) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <ul style="list-style-type: none"> - muistutuksen tai kantelun voi tehdä suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti kunnan internet -sivuilla olevalla lomakkeella - muistutus on muistutuksen tekijän nimeämä muistutus tai palaute, joka voidaan tulkita muistutukseksi - kohteluunsa tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen sosiaali- ja perhepalvelujohtajalle, joka käsittelee asian, käy keskustelun tarvittaessa työntekijöiden kanssa - muistutuksen vastaanottaja vastaa kirjeitse kohtuullisessa ajassa - kantelu voidaan tehdä Sosiaali- ja terveysalan valvontavirastoon (Valvira), Itä-Suomen aluehallintovirastoon (AVI), eduskunnan oikeusasiamiehelle (EO) tai oikeuskanslerille. - oman tietosuojansa loukkausepäilyssä asiakas voi tehdä lokitietojen tarkastuspyynnön kunnan www –sivuilla olevalla käyttölokitehtävien lomakkeella, mihin mainitsee perustellun syyn ja ajanjakson, jolta haluaa selvityksen. - allekirjoitettu lokitietojen tarkastuspyyntö lähetetään asiakas/potilastietojärjestelmän sovellusasantuntija/tietoturva-vastaavalle, joka käsittelee asian ja antaa tarkastuspyynnön esittäneelle vastauksen
<p>d) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</p> <ul style="list-style-type: none"> - tavoiteaika on kuukausi

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

<p>Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</p>
<p>a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - tavoitteena on edistää ja ylläpitää asiakkaan ja tämän perheen toimintakykyä ja selviytymistä näiden haasteellisissa tilanteissa - tehdään tarvittavat kognitiiviset, psyykkiset, sosiaaliset ja lääketieteelliset tutkimukset, jotta asiakkaalle löydetään kohdennettu palvelu, työmenetelmät, järjestelyt ja etuudet - toteutetaan erityispalvelujen piiriin kuuluva asiakastyö sekä toimiston olosuhteissa, asiakkaan kannalta olennaisen verkoston palveluyksiköissä että asiakkaan luona kotikäynnillä - ohjataan asiakas niihin palveluihin, mihin erityispalveluissa ei voida vastata ja siirretään niihin asiakkaan luvalla tietoa
<p>b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - asiakkuudessa olevan lapsen liikunta- ja harrastustoimintaan perehdytään lapseen tutustuttaessa ja elinpiiriä kartoitettaessa - selvitetään tarvittaessa lapsen mielipide ja mahdollisuuksia löytää kyseisiä harrastuksia ja autetaan vanhempia niiden toteuttamista ja kustannuksista selviytymistä

<ul style="list-style-type: none"> - tarvittaessa tehdään asiakkaan kanssa yhteistyössä sosiaalihuoltolain mukainen palvelupyynnön tuen saamiseksi ja kutsutaan mukaan ko. palvelun työntekijä arvioimaan pyyntöä
<p>Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?</p> <ul style="list-style-type: none"> - arvioivaa keskustelua käydään asiakkuuden yhteydessä - tavoitteiden toteutuminen arvioidaan asiakkuutta päätettäessä
<p>Ravitsemus</p> <p>Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?</p> <ul style="list-style-type: none"> - arvioidaan lääketieteellisten toimenpiteiden yhteydessä - tiettyihin asiakkuuksiin olennaisesti liittyvissä tilanteissa sovittu seuranta
<p>Hygieniäkäytännöt</p> <p>Hygieniäkäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.</p> <ul style="list-style-type: none"> - henkilökunta noudattaa kunnan johtavan lääkärin antamaa ohjetta rokotussuojasta THL:n ohjeiden mukaisesti. - asiakastyössä noudatetaan sosiaali- ja terveystieteiden ohjeistuksia
<p>Terveyden- ja sairaanhoito</p> <p>a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?</p> <p>--</p> <p>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</p> <ul style="list-style-type: none"> - asiakaskäyntien yhteydessä <p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</p> <ul style="list-style-type: none"> - asiakkuuteen liittyvästä sairaanhoidosta vastaa lastenpsykiatri - muiden asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon vastuu on omalääkärillä ja koulu- ja oppilashuollon lääkäriellä
<p>Lääkehoito</p> <p>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.</p> <p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>--</p> <p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> <ul style="list-style-type: none"> - asiakkuuteen liittyen lastenpsykiatri
<p>Yhteistyö muiden palveluntarjoajien kanssa</p> <ul style="list-style-type: none"> - asiakkaan, lapsen, nuoren ja näiden huoltajan tai laillisen edustajan antamalla nimenomaisella luvalla - yhteistyö lupa ja yhteistyö kirjataan asiakkaan asiakastietojärjestelmään ja kirjallinen lupa arkistoidaan asiakkaan arkistoitaviin asiakirjoihin - asiakkaalla on oikeus perua antamansa lupa ja se kirjataan asiakastietojärjestelmään - asiakkaan allekirjoittamalla ja antamalla kirjallisella luvalla asiakirjat lähetetään niitä pyytäneelle yksikölle, mikäli siihen on perusteltu syy esitetty - mahdollisuuksien mukaan asiakas on itse läsnä yhteistyöverkostossa ja on antanut etukäteen luvan, mitä tietoja työntekijä voi siirtää - asiakas vie itse kirjalliset lausunnot ja yhteenvedot asiakkuudesta niitä tarvitsevalle yksikölle - sosiaalihuoltolain mukainen palvelupyynnön ja lastensuojeluilmoituksen tehdään aina jos mahdollista niin, että asiakas on siitä tietoinen. Se voidaan tehdä myös ilman että asiakas tietää, mikäli asia vaatii - nuorten sairaanhoidon asiakaskertomus on terveyskeskuksen lääkärin luettavissa. Asiakas on tästä tietoinen. - lastenpsykiatriin asiakkaan asiakaskertomus on valikoidun osin terveyskeskuksen lääkärin luettavissa. Asiakas on tästä tietoinen - lastenvalvoja ei osallistu kuntalaisten lapsiystävällisen tuomioistuinsovitteeseen

<ul style="list-style-type: none"> - työntekijä arvioi oman esteellisyytensä palveluun osallistumisesta ja sen antamiseen
<p>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.) Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?</p> <ul style="list-style-type: none"> - ostopalvelusopimuksessa on kirjattu palvelun sisältö ja vaatimukset - palveluntuottajalle toimitetaan allekirjoitettavaksi ja palautettavaksi henkilötietojen käsittelyn ehdot ja pyydetään palveluntuottajaa nimeämään yrityksen tietosuojavastaava - laskun yhteydessä varmistetaan, että lasku ja ostosopimus vastaavat toisiaan - palvelun tuottajan ja asiakkaan kanssa laaditaan suunnitelma, mitä arvioidaan sovituin määräajoin - palveluntuottaja laatii raportin palvelustaan ja toimittaa sen palvelusta vastaavalle työntekijälle - palvelunkäyttäjä voi antaa palautteen palvelusta siitä vastaavalle työntekijälle - työntekijä ottaa yhteyttä palveluntuottajaan puutteista ja keskustelee korjaavista toimenpiteistä ja sopii seurannan mikäli korjaavat toimenpiteet eivät toteudu, ostosopimus irtisanotaan

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p> <ul style="list-style-type: none"> - toimitilan turvallisuudesta vastaa vuokranantaja: Yrityskeskus Innocum - poistumisreitit merkitty kiinteistöön asianmukaisesti, hälytysten testaus ja poistumisharjoitukset - turvallisuusvastaava on nimetty - sovittu käytäntö Hyvinvointineuvolan ja Mielenvireyksikön avusta toisilleen tietokoneen näppäinhälytyksen tullessa - kaulahälyttimet työpisteissä ja kotikäynneillä - työpaikkakäynti (työsuojeluvaltuutettu, työterveyshoitaja ja työhyvinvointisuunnittelija)
<p>Henkilöstö</p> <p>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</p> <p>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne? Hyvinvointineuvolan erityispalvelut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - perheneuvonta: 3 psykologin toimea, 3 sosiaalityöntekijän ja yksi lastenpsykiatrian virka (kaksi osa-aikaista lääkäriä) - psykologipalvelut: 4 aluepsykologin ja yksi 2-asteen psykologin toimea - puheterapiapalvelut: 3 puheterapeutin toimea - toimintaterapiapalvelut: 2 toimintaterapeutin toimea - perheoikeudelliset palvelut: 1 sosiaalityöntekijän virka (sis. lastenvalvojatyon lisäksi eroneuvonta, valvotut/tuetut tapaamiset/vaihdot järjestäminen sekä työparityö nuorten mielenterveyspalveluihin), 50% johtavan sosiaalityöntekijän työajasta lastenvalvojatyötä - nuorten mielenterveyspalvelu: 1 sairaanhoitajan toimi, 1 määräaikainen toimi (31.12.20 saakka) - johtava sosiaalityöntekijä: 1 sosiaalityöntekijä, josta esimiestyötä 50% ja lastenvalvojan työtä 50% - toimistosihiteeri (esimies Merja Vartiainen)
<p>b) mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</p> <ul style="list-style-type: none"> - pitkiin perhevapaisiin ja muihin pitkiin virkavapauksiin haetaan kunnanjohtajalta perustelluin syin täyttölupa - lastenvalvojan tehtäviin kuuluvat akuutit tehtävät hoitaa johtavan sosiaalityöntekijän pitkien poissaolojen aikana oman toimensa ohella sosiaalityöntekijä tehtävänkuvaansa kuuluvana - johtava sosiaalityöntekijä sijaistaa oman toimensa ohella Hyvinvointineuvolan osastonhoitajaa - työn luonteen vuoksi lyhyisiin sijaisuuksiin ei haeta sijaista
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <ul style="list-style-type: none"> - lastenpsykiatrian ja aluepsykologien palvelun hoitotakuuajan täyttymistä seurataan - tarvittaessa jaetaan työtehtäviä erityispalvelujen sisällä ja terveydenhuollon kanssa. Äärimäisessä tilanteessa ostetaan palvelu - ruuhkautuneisiin palveluihin vastaamisessa olennaista työkäytäntöjen muuttaminen - satunnaisesti palkataan lisähenkilö säästyneillä palkkamäärärahoilla - ylityömääräyksellä ruuhkan purkua ja määräaikaisten tehtävien tekoon - olosuhdeselvityksen tekoon voi hakea lisäresurssia lapsiperheiden sosiaalipalvelusta ja lastensuojelusta esteellisyys- ja ruuhkatilanteissa
<p>Henkilöstön rekrytointin periaatteet</p> <p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <ul style="list-style-type: none"> - tehtävän tai viran täyttöön haetaan kunnanjohtajan täyttölupa, kunnanhallituksella otto-oikeus - käytetään julkista hakua - paikanhaku ilmoitus julkaistaan kunnan ilmoitustaululla, kunnan www -sivuilla ja mol:n sivuilla - lähiesimies ja sosiaali- ja perhepalvelujohtaja haastattelevat riittävän määrän hakijoita - haastattelussa tarkistetaan pätevyys ja sopivuus todistuksista ja Valviran rekisteristä laillistaminen

<ul style="list-style-type: none"> - valintapäätöksen tekee kunnan toimintasäännön mukainen viranhaltija. Sijaisen valitsee virkavapaan ja työloman myöntävä lähiesimies ja vakinaisen viran- ja toimenhaltijan valitsee sosiaali- ja perhepalvelujohtaja - valitulle ilmoitetaan puhelimitse ja kirjallisesti valinta ja pyydetään vastaus max 2vk kuluessa. Muille ilmoitus lähetetään joko sähköisesti hakijan antamalla luvalla tai kirjallisesti
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <ul style="list-style-type: none"> - työntekijä toimittaa rikosrekisteriotteen, joka ei ole 6kk vanhempi - valitulla on tehtävän vaatima asianmukainen koulutus, kokemus ja osaaminen - työhaastattelussa arvioidaan em. seikkoja ja soveltuvuutta kyseiseen tehtävään - tarvittaessa ja haastattelun luvalla selvitetään edeltäviltä työnantajilta hakijan taustoja ja soveltuvuutta
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?</p> <ul style="list-style-type: none"> - lähiesimies perehdyttää yleiset asiat, vastaavaa työtä tekevä oman toimialansa, ohjelmien pääkäyttäjät tietojen käsittelyn ja ohjelmien käytön - perehdytystä varten on kansio kirjallisista materiaalista - mahdollisuuksien mukaan entinen ja uusi työntekijä ovat yhtä aikaa työssä
<p>b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?</p> <ul style="list-style-type: none"> - täydennyskoulutus suunnitellaan vuosittain - täydennyskoulutukseen osallistumisesta keskustellaan kehityskeskusteluissa ja tilannekohtaisesti työntekijän ja lähiesimiehen kanssa - noudatetaan sosiaali- ja perhepalvelujohtajan linjausta pitkiin koulutuksiin osallistumisesta, kustannuksista ja työajan käytöstä
<p>Toimitila</p>
<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <ul style="list-style-type: none"> - asiakkaat tulevat varatulle ajalle ja odottavat käytävällä istuen. Työntekijä pyytää sisälle. Ovisummeri käytössä. - työntekijällä on oma nimetty työhuone, osa vain kirjaamiseen soveltuvia - asiakastyötä ja verkostotyötä varten on resurssikalenterista varattavissa perhehuoneita ja kokoustiloja - taukotila ja keittiö yhteiskäytössä terveydenedistämisen palvelujen kanssa - osassa huoneita oma ei-lukollinen vaatekaappi, osa käyttää lukollista pukukaappia - kaikkien huoneiden ovet ovat lukittuna, elleivät ne ole työntekijän käytettävissä - asiakkailta on oma wc - toimistosiihteri palvelee huoneestaan, kun työntekijät ovat varattuina - posti on lukittu oven takana ja postipalvelun käytöstä on ohje
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</p> <ul style="list-style-type: none"> - siivous ja puhdistus ovat kunnan vastuulla - työntekijät siivoavat itse tilat, mitkä eivät kuulu siivoustyön mitoituksen piiriin - erityispalvelujen ja terveydenedistämisen työntekijät vastaavat yhteisten tilojen järjestyksestä ja vuorolistan mukaan keittiön astioiden pesusta, lehtien ja pahvien poiskuljettamisesta
<p>Teknologiset ratkaisut</p>
<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</p> <ul style="list-style-type: none"> - testihälytys on mahdollista
<p>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</p> <p>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 verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.</p>
<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - tarvittaessa asiakkaat ohjataan apuvälineiden hankintaan, käyttöön ja huoltoon tai palveluun jossa edellä mainittu tapahtuu
<p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lastenpsykiatri Kaija-Liisa Honkanen, puh. 044 740 2615

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, 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.

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.

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.

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.

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.

- a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä?
 - palvelusuhteen alussa työntekijä kirjoittaa alle sitoumuksensa käyttöoikeus- ja salassapitoperiaatteisiin
 - perehdytyksen yhteydessä tarpeen mukainen opastus: esimies, toimistos sihteeri: kollega tai / ja tietosuoja vastaava
 - käsitellään ja ohjataan työryhmän yhteisissä kokoontumisissa epäselvät asiat
 - kansa-koulutus: vastuuhenkilö perehdyttää tuleviin muutoksiin
 - atk-yksikön ja arkistonhoitajan arkistointi ja muut ohjeet, yksikön esimies valvoo noudattamista (mm. paperitilusteiden arkistointi, ulkoisten asiakkaiden sähköpostin käyttö jne.)
 - asiakkaiden tietoja sisältävät muistiinpanot kerätään lukolliseen laatikkoon ja tuhotaan keskitetysti
- b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?
 - työpaikalla oleva opiskelun/ harjoittelun ohjaaja perehdyttää, valvoo ja vastaa
- c) Missä yksikönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?
 - tietosuojaselosteet on nähtävillä kunnan Internet-sivuilla ja yksikön ilmoitustaululla
- d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot
Pegasos: Leila Auhtola, 044 740 2257, leila.auhtola@siilinjarvi.fi
YPH-effica: Tuija Makkonen 044 740 1953, tuija.makkonen@siilinjarvi.fi

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta

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

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINE

(Oma- ja valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys
Siilinjärvi 15.1.2020

Allekirjoitus

Minna Pitkänen sosiaali- ja perhepalvelujohtaja

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_asiain_asiain_asiain_laatusuositus.fi.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

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/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>