

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA
PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Porvoon kaupunki Aikuisten palvelut Y-tunnus: 1061512-1	
Toimintayksikön nimi Aikuisten palvelut, Työllisyyspalvelut	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Porvoo	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Pitkäaikaistyöttömät sekä syrjäytymisvaarassa olevat henkilöt, jotka tarvitsevat elämänhallintaan ja työllistymispolun etsimiseen liittyvää tukea. Työpajapaikkoja yhteensä noin 170. TYP-asiakkuuksia 320. Palveluissa noudatetaan sosiaalihuoltolakia sekä palveluihin liittyviä erityislainsäädäntöjä, esim. la-keja työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta sekä kuntouttavasta työtoiminnasta.	
Toimintayksikön katuosoite Linnankoskenkatu 32 & Kisällintie 4	
Postinumero 06100	Postitoimipaikka Porvoo
Toimintayksikön vastaava esimies Raisa Muikku, TYP & Lotta Laakso, työpajat	Puhelin 0405377899/Muikku & 0401837937/Laakso
Sähköposti raisa.muikku@porvoo.fi / lotta.laakso@porvoo.fi	
Alihankintana ostetut palvelut	
<p>Työtoimintaa ostetaan seuraavilta toimittajilta:</p> <p>Samaria rf. SOTEK-säätiö Uudenmaan Vammaispalvelusäätiö / Duunitalo Live-säätiö sr</p> <p>Lisäksi ostetaan säännöllisesti:</p> <p>Eri yksiköiden siivouspalveluita Tilapalveluilta Kone- ja laitehuoltopalveluita Tulkkipalveluita Turvallisuuspalvelut Securitas Oy</p>	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Työllisyyspalveluiden toiminnan ensisijaisena tarkoituksena on auttaa asiakkaita eteenpäin kohti työelämää. Sosiaalinen kuntoutus tähtää vahvaan osallisuuteen silloin, kun työllistyminen ei suoraan ole mahdollisuus. Kuntouttava työtoiminta sosiaalipalveluna silloin, kun JTYPLn palveluvalikko ei ole asiakkaan kohdalla käytettävissä heti tai vielä. Nuorten työpajoilla toimintaa ohjaa myös Nuorisolaki. Kaiken toiminnan pohjana on riittävä tuntemus asiakkaan yksilöllisistä palvelun tarpeista.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Sosiaalihuollon työtä tekevän henkilön ammatillisen toiminnan päämääränä on sosiaalisen toimintakyvyn, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistäminen. Työllisyyspalveluissa pyrimme edistämään erityisesti työelämäosallisuuden mahdollisuuksia ja laajemmin yhteiskuntaosallisuutta, tavoitteena asiakkaan toimiva ja mahdollisimman itsenäinen arki. Pyrimme ehkäisemään syrjäytymistä ja lisäämään hyvinvointia.

Sosiaalihuollon ammattihenkilön velvollisuutena on noudattaa paitsi hyvää hallintokäytäntöä ammattitoiminnassaan, mitä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä asiakastietojen käsittelystä säädetään. Sosiaalihuollon oikeusperiaatteet korostavat mm. asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja myönteisen tulkinnan ensisijaisuutta sekä kattavaa eettistä asennetta.

Vastuullisuus

Kaikilla työntekijöillä on vastuu paitsi omista työtehtävistään, myös yhteinen vastuu asiakkaista, työn sujuvuudesta, vaikuttavuudesta & tuloksellisuudesta, työympäristöstä, työturvallisuudesta sekä työviihtyvyydestä.

Vahva kumppanuus- ja verkostotyö

Asiakkaan palvelupoluihissa huomioimme vahvaa kumppanuus- ja verkostotyötä. Olemme avoimia palveluistamme ja kehitämme niitä yhdessä asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa, asiakkaan palveluiden laadun varmistamiseksi.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia?

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta 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 hyödynnettyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Toiminnan riskien kartoitus toteutetaan joka vuosi. Henkilökunnalla on vastuu havaittujen riskien esille nostamisesta, johdolla niihin puuttumisesta.

Asiakasturvallisuus

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

Asiakasturvallisuus pyritään varmistamaan pitämällä huolta henkilökunnan ammattitaidosta ja osaamisesta, tilojen varustelusta, siisteydestä ja tarkoituksenmukaisuudesta sekä käytettävien koneiden, laitteiden ja tarvikkeiden kunnosta ja turvallisuudesta sekä perehdyttämällä niin työntekijät kuin asiakkaatkin näiden turvalliseen käyttöön (esim. asiakaskohtaiset konekortit, työntekijöiden perehdytysohjelma).

Henkilöturvallisuus

Edellä mainittujen periaatteiden lisäksi yksikössä noudatetaan Porvoon kaupungin organisaation yleisiä ja yksiköiden täydentämiä yksintyöskentely- ym. ohjeita. Vartiointiyritys Securitaksen kanssa on voimassa oleva sopimus ja vartiointipalvelua käytetään tarvittaessa erikseen kutsuttaessa. Henkilöstöä koulutetaan ja turvallisuusasioita kerrataan vuosittain yhteisisissä turvallisuuskoulutuksissa. Työtehtävien mukaan henkilöstölle järjestetään mahdollisuus esim. tilityökortin tai muun tarvittava kortin suorittamiseen. Jokaisessa yksikössä on vähintään yksi henkilö, jolla on voimassaoleva ensiapu- tai hätäensiapukortti.

TYP:ssa periaatteena on, että asiakastyötilanteissa ei olla yksin. Työpajoilla samoissa tiloissa työskentelee vähintään kaksi ohjaajaa. Yksintyöskentelyohjetta noudatetaan. Parityötä suositaan erityisesti kotikäynneillä. Henkilöstöä koulutetaan vaikeiden asiakkaiden kohtaamiseen. Jokaisella yksiköllä on omat turvallisuusohjeensa.

Haipro -vaaratapahtumien raportointijärjestelmä on käytössä. Lisäksi tehdään läheltä piti -tilanteesta W-pro-ilmoituksen ja työtaturmasta If-työtaturmailmoituksen.

--

Riskien tunnistaminen

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

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Henkilökunta tuo epäkohdat esille esihenkilölle, ns. läheltä piti -tapauksissa näiden raportointiin tarkoitettulle ilmoitusmenettelyllä.

Riskien käsitteleminen

Työpaikkaselvitykset riskikartoitukset ja omaa yksikköä koskevat työtaturmat tai läheltä piti – tilanteet käsitellään aina työyksikön kokouksissa. Näissä pääsääntöisesti sovitaan tarvittavista toimenpiteistä. Muutokset tehdään vastaamaan turvallisuustarvetta. Työpajoilla on laitteita, joiden käyttö vaatii erityistä huolellisuutta: henkilöstö tekee ilmoituksen mistä tahansa vaarasta, mikä voi aiheuttaa työtaturman. Tarpeen vaatiessa asiat nostetaan esiin myös toimialan johtoryhmän kokouksissa.

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

Kaupungilla on ohjeistus siitä, miten vaaratilanteissa sekä työtaturmissa toimitaan. Tapaturmista tehdään ilmoitukset ja ilmoitukset toimitetaan automaattisesti esimiehelle, työsuojelupäällikölle ja työsuojeluvaltuutetulle.

Asiakkaisiin liittyvät tilanteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Tapahtumia käsitellään tiimeissä ja johtoryhmässä.

Korjaavat toimenpiteet

Ehdotetaan korjaavia toimenpiteitä, syiden selvittämistä ja menettelytapojen muuttamista turvallisemmiksi. Varmistetaan tarvittavien muutosten toteutuminen. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä työterveyshuollon kanssa.

Miten yksikössäne reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Keskustellaan, kirjataan ja käsitellään tiimissä/johtoryhmässä ja tarvittaessa muutetaan menettelytapoja.

Muutoksista tiedottaminen

Tiedotetaan suullisesti ja kirjallisesti

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt

Aikuisten palvelujen palvelupäällikkö Ville Heininen, johtava sosiaalityöntekijä, TYP Raisa Muikku & työllisyyskoordinaattori, työpajat Lotta Laakso.

<p>Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun? Aikuisten palveluiden johtaja Annika Immonen, aikuisten palveluiden palvelupäällikkö Ville Heininen, johtava sosiaalityöntekijä, TYP Raisa Muikku & työllisyyskoordinaattori, työpajat Lotta Laakso.</p>
<p>Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Aikuisten palveluiden johtaja Annika Immonen ja aikuisten palveluiden palvelupäällikkö Ville Heininen (ja yksiköiden esihenkilöt).</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) <i>Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</i></p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Joka vuosi seuraavan vuoden toimintasuunnitelman laatimisen yhteydessä tarkistetaan omavalvontasuunnitelman sisältö. Lisäksi päivityksiä tehdään aina tarvittaessa kun tapahtuu toiminnan laatuun ja asiakas/työturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman julkisuus <i>Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</i></p>
<p>Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?</p> <p>Omavalvontasuunnitelma säilytetään yksiköiden tiloissa ilmoitustauluilla, sekä internetissä Porvoon kaupungin sivuilla.</p>

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<p>Palvelutarpeen arviointi</p> <p><i>Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.</i></p>
<p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</p> <p>Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan sosiaalihuoltolain tai erityislainsäädännön mukaisin menetelmin. VAT-asiakastietojärjestelmä mahdollistaa mittareiden käytön asiakkaan toimintajakson aikana. Kykyviisari tulossa käyttöön työpajojen sosiaaliohjaajille. TYP käyttää Kykyviisaria.</p>
<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?</p> <p>Asiakas itse on aina mukana aktiivisessa roolissa hänen palveluidensa tarpeiden arviointikeskusteluissa. Alaikäisten palveluissa on tarpeen mukaan huoltaja mukana.</p>
<p style="text-align: center;">Asiakassuunnitelma</p>
<p>Miten asiakassuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan? Asiakassuunnitelma laaditaan lainsäädännön mukaisesti. Yksiköillä voi olla omia tarkempia ohjeistuksia asiakkaan palveluiden ja asiakastyön suunnittelulle (esim. monialainen työllistymissuunnitelma). Suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään ja siitä annetaan kopio asiakkaalle. Suunnitelmien tarkistus tehdään voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti (SHL, JTYPL, TYP, laki kuntouttavasta työtoiminnasta).</p>

Asiakassuunnitelma laaditaan asiakastietojärjestelmään yhteistyössä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa hänen läheisverkostonsa kanssa. Tavoitteena on myös lisätä yksiköiden välisten yhteisten asiakassuunnitelmien käyttöä.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee asiakassuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Suunnitelma kirjataan asiakkaan palveluiden mukaisiin tarvittaviin asiakastietojärjestelmiin (VAT, Effica, TYPPI, työllisyyden kuntakoikeilun aikana Ura-järjestelmä).

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?

Toiminta ja palvelut perustuvat vapaaehtoisuuteen ja asiakas voi aina kieltäytyä työllistämistä edistävästä palveluista. Asiakas voi myös keskeyttää palvelun. Asiakkaalle annetaan tarvittava tieto päätöksen tekoon.

Työpajoilla toimintaan osallistuvilta edellytetään yhteisten toimintasääntöjen noudattamista toimintapäivän aikana. Toimintapäivien määrä ja toimintajakson kesto on sovittu asiakkuuden suunnitelmassa.

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. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Aikuisten palveluissa ei ole itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä. Käytettävät rajoittamistoimenpiteet perustuvat pääsääntöisesti toiminnan turvallisuuden varmistamiseen. Päähtynyt tai epäasiallisesti käyttäytyvä asiakas ohjataan poistumaan työpajalta.

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 kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?

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

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

Vaaratilanteissa ja jos asiakas kokee saaneensa epäasiallista kohtelua, asiaa käsitellään asiakkaan kanssa ja tehdään tarvittavat toimenpiteet, jotta tilanne ei toistu.

Asiakas voi myös tarvittaessa ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen, kun hänellä on sosiaalipalvelujen asiakkaan oikeuksiin liittyviä kysymyksiä. Sosiaaliasiamies neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai hänen omaisiaan sosiaalihuollon asiakaslain mukaisissa asioissa silloin, kun asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun. Sosiaaliasiamies ei kuitenkaan tee päätöksiä eikä myönnä etuuk-
sia.

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

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

Työpajoilla käytössä on Sovari-vaikutusmittari asiakaspalautetta varten. Kyselyjen tulokset käsitellään ja niistä keskustellaan yhdessä esimiesten, ohjaajien ja asiakkaiden kanssa. Asiakkaat voivat antaa ja antavat myös välitöntä palautetta ja kehittämis ehdotuksia joko ohjaajille tai esimiehille koska vain toiminnan kestäessä. Työllisyyspalvelut kerää systemaattiset asiakaspalautteet nuorten sekä aikuisten työpajoilta kaikilta asiakkailta aina työpajajakson päättyessä.

TYP:ssä asiakaspalautetta pyydetään tapaamiskerroilla.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Työpajoilla Sovari-palaute käsitellään työpajojen omissa tiimeissä, joissa myös linjataan, minkä suuntaisia kehittämistoimia voidaan ryhtyä viemään eteenpäin. Nämä nostetaan tarpeen mukaan yksikön toimintasuunnitelmana ja budjettiehdotuksiin.

TYP:ssä palautetta käsitellään tiimissä viikoittain ja huomioidaan työtavoissa.

Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Kirjaamo, Sosiaali ja terveystoimi

Raatihuoneenkatu 5, 06100 Porvoo

SOTEkirjaamo@porvoo.fi

Kompassi, Rihkamatori B, 06100 Porvoo

puh 020 69 2250

b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliamies Salla Ritala

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

sosiaaliamies@phhyky.fi

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

Potilasiamies Salla Ritala.

Potilasiamiehen tehtävät ovat määritelty laissa potilaan asemasta ja oikeuksista.

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

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

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

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

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

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

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

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

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

Hallintokanteluja tehdään sosiaalihuollon osalta muun muassa

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

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

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Asiakkaan hyvinvoinnin edistäminen on kaiken työskentelyn ja palveluiden tavoitteena. Tätä varmistetaan laadukkailla palveluilla, ammattitaitoisella henkilökunnalla ja selkeillä palveluprosesseilla. Huomioimme asiakkaan yksilölliset tarpeet ja haasteet päivittäisessä toiminnassa. Sosiaalisessa kuntoutuksessa asiakkaiden työllistymisen valmiuksien edistämisen ensimmäinen askel on tukea heidän elämänhallintansa riittävälle tasolle. Pajojen viikko-ohjelmassa otetaan huomioon suunnitelmallisesti asiakkaan tuki fyysisissä, psyykkisissä, kognitiivisissa ja sosiaalisissa toimintakyvyn haasteissa. Lisäksi kaikkien pajojen vuosiohjelmaan kuuluu erilaisia retkiä ja tapahtumia.

Terveystieteiden palvelut ovat asiakkaidemme käytössä osana monialaista ja moniammatillista työskentelyä asiakkaan hyväksi. Asiakkaan kirjallisella suostumuksella välitetään tietoja asiakkaan palveluun liittyvistä asioista muille palvelunantajille ja vastaanotetaan asiakastietoja palvelun turvaamiseksi.

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

Työ perustuu asiakkuuden suunnitelmiin, joita tarkistetaan ja täydennetään säännöllisesti yhdessä asiakkaan kanssa ja aina lähipalveluna. Työpajojen asiakasprosessiin on määritelty aloituskeskustelut, väli- ja loppuarviointit, joissa arvioidaan asiakkaan tavoitteiden saavuttamista. Seuranta tehdään myös jatkuvana havainnointina työpajaohjaajien toimesta. Kirjaamisen merkitystä painotetaan seurannan mahdollistamiseksi.

Ravitsemus

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

Sosiaalihuoltolaki edellyttää yhteistyötä terveydenhuollon kanssa, esimerkiksi tarvittaessa voidaan ohjata terveydenhoitajan vastaanottajalle. Ohjaus ja neuvonta tulee myös tarpeen mukaan työpaikoilta. Lisäksi kuntouttavassa työtoiminnassa on mahdollisuus osallistua hyvinvointiteemaiseen ryhmään.

Hygieniakäytännöt

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

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

Yksikön yleistä hygieniatasoa ja työympäristön terveellisyyttä seurataan ja pidetään yllä osana normaalia toimintaan työsuojelulain normiston mukaisesti. Asiakkaiden hygieniatasoa seurataan osana asiakkaiden kokonaishyvinvoinnin arviota. Tarvittaessa asiasta keskustellaan asiakkaan kanssa ja tarpeen mukaan ohjataan terveydenhoitajalle. Koronapandemian aikana noudatetaan eritysohjeistusta mm. turvavälit, kasvomaskeja ja käsidesiä sekä asiakkaille että työntekijöille.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

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

Ohjataan asiakas oikeisiin palveluihin ja autetaan aikojen varaamisessa tarvittaessa.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Yhteistyössä terveydenhuollon kanssa.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Tarvittaessa ohjataan terveydenhuoltoon. TYP:iin kuuluu terveydenhoitajan käynti, hänen palvelunsa ovat käytössä myös työpajojen asiakkaille erikseen sovitusti.

Lääkehoito

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

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

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

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Yksikössä ei anneta lääkehoitoa.

Yhteistyö muiden palveluntajien kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

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

Yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan lainsäädännön mukaisesti. Asiakastietojärjestelmän käyttöoikeuksilla, asiakkaan suostumuksella, moniammatillisilla palaverilla, puhelinkonsultaatiolla ja kirjeitse. Käytössä ovat asiakasrekisterijärjestelmistä Effica, TYPPI, VAT ja kuntakokeilun omavalmentajilla Ura-järjestelmä.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

Ostopalveluiden hankintavaiheessa on jo arvioitu ja edellytetty toimintasuunnitelmia ja pyritty varmistamaan toimijan osaaminen ja kokemus palveluiden tuottamisesta. Asiakkaan kuntouttavan työtoiminnan jakson aikana liittyen yhteydenpito palvelujen tuottajiin on tiivistä. Toimintajakson aikana arvioidaan paitsi asiakkaan tilannetta ja sen edistymistä myös toiminnan yleisiä puitteita ja järjestelyjä. Tarpeen mukaan useammin ja vähintään kerran sopimusjakson aikana tehdään varsinainen tarkastuskäynti kaikkien alihankkijoiden tiloihin. Sopimuksen mukaan Porvoon kaupungilla on oikeus tarkastaa alihankkijan toimintaa ja taloutta niin halutessaan. Ostopalveluiden tarjoajat tuottavat tietoa hyvällä asiakaskirjauksella ja jakson koonilla.

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

Yksiköillä on omat tilakohtaiset turvallisuus- ja pelastumissuunnitelmat.

Poistumisharjoituksia on järjestetty

Paloviranomaisiin pidetään yhteyttä mm. tulityötiloihin liittyen. Lisäksi on järjestetty alkusammustuskoulutuksia.

Securitaksen palvelut.

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi yksityisessä päivähoidossa 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 periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

a) Mikä on yksikön henkilöstön määrä ja rakenne?

TYP

- esihenkilö 1
- sosiaaliohjaajat 3
- sosiaalityöntekijä 1
- terveydenhoitaja 1
- kuntakokeilun omavalmentaja 1
- sihteeri 1 (myös työpajat)

Työpajat

- esihenkilöitä 2
- sosiaaliohjaajat 2
- työpajaohjaajat 10
- palvelukoordinaattori 1

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Työpajojen/kuntouttavan työtoiminnan esihenkilöt sijaistavat toisiinsa. TYP:n esihenkilöä sijaistaa aikuisten sosiaalityön johtava sosiaalityöntekijä. Lyhyiden poissaolojen ajan työntekijät sijaistavat toisiaan. Työpajoilla ryhmiä yhdistellään tarvittaessa. Pidempiaikaisiin poissaoloihin (yli 2 viikkoa) hankitaan mahdollisuuksien mukaan sijainen.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstösuunnitelman ja kaupungin linjausten mukaisesti.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Kaupungin rekrytointiohjeet

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

Lasten/alaikäisten kanssa työskenteleviltä pyydetään rikostaustaote.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

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

Kaupungin omat perehdytysohjeet ja toimiyksiköiden perehdytysuunnitelmat. Tietosuoja-koulutukset työsuhteen alussa ja kaupungin ohjeiden mukaisesti.

b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

Koulutussuunnitelman mukaisesti ja tarpeen mukaisesti

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Toimitilat on pyritty järjestämään suunniteltujen tehtävien ja asiakasmäärien tarpeisiin. Osa tiloista on myös työaikaan lukittuja ja ulkopuolisten kulkutiloihin on näin kontrolloitua. Yksin työskentely tiloissa pyritään pääsääntöisesti välttämään. TYP:ssa työntekijöillä omat työhuoneet asiakastapaamisiin.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Siivouksesta huolehtii Tilapalvelut.

Teknologiset ratkaisut

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

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

Asiakkailla ei ole laitteita.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpaine-mittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

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

Yksikkö ei vastaa tällaisten laitteiden hankinnasta vaan sen tekee asiassa toimivaltainen viranomaisen.

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. Laatimalla 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 vaadituista korjauksista, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunnitellessa 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 viranomaismääräyksiä?

Asiakastietojärjestelmien käyttöoikeuksia myönnetään tarveperustaisesti. Henkilökunnan tulee suorittaa sähköinen tietoturvakoulutus. Asiakastietojärjestelmää varten on erillinen käyttöohjeistus. Kaikilla työntekijöillä on myös lakiin ja työ/virkasopimukseen liittyvä salassapito- ja vaitiolovelvollisuus.

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

Esihenkilöt ohjeistavat työntekijöitä tekemään vaadittavat tietoturvakoulutuksen teemat verkossa.

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

Sosiaali-Effican rekisteriseloste on porvoo.fi –internetsivuilla. Kaikille uusille asiakkaille kerrotaan asiakkuuden alkaessa asiakasrekistereistä ja niihin liittyvistä käytännöistä. Pajoilla on käytössä VAT-asiakastietojärjestelmä.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Johanna Päivärinta, lakimies, 040 741 7383, tietosuojavastaava@porvoo.fi

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Jokaisella toimintayksiköllä on oma toimintasuunnitelmansa, jossa puhutaan toiminnan kehittämisestä.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys

Porvoo 25.11.2021

Allekirjoitus