

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA
PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Toimintayksikön nimi	
Porvoon kaupunki Vanhus- ja vammaispalvelut, Asiakasohjauspalvelut Vammaispalvelut Y-Tunnus: 1061512-1	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen	
Porvoo	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä	
Vammaisten erityispalveluiden järjestäminen eri-ikäisille vammaisille henkilöille vammaislainsäädännön ja lain omaishoidontuesta ja sosiaalihuoltolain nojalla.	
Toimintayksikön katuosoite	
Tulliportinkatu 4, 06100 Porvoo	
Postinumero	Postitoimipaikka
06100	Porvoo
Toimintayksikön vastaava esimies	Puhelin
Johanna Lindfors johtava sosiaalityöntekijä	040 676 1383
Sähköposti	
johanna.lindfors@porvoo.fi	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Asumispalvelut Työ- ja päivätoiminta Kuninkaantien työterveyshuolto: Työterveys Porvoon tilapalvelut: Siivous Turvajärjestelmät: Securitas Hätäpainikkeet: Everon Sisäiset hallintopalvelut, mm. It-palvelut, muut Porvoon kaupungin tuottamat tukipalvelut, kuten toimistosiihteeripalvelut Tulkki- ja käännöspalvelut Muut sosiaalihuollonpalvelut Työnohjaus	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

<p>Toiminta-ajatus Mahdollistetaan vammaisille kuntalaisille oikea-aikainen ja turvallinen sekä tasavertainen arki järjestämällä heille laadukkaita palveluja vastuullisesti ja oikeudenmukaisesti ammattitaidolla yhteistyössä asiakkaan kanssa.</p> <p>Vammaispalvelujen tavoitteena on edistää terveyttä ja hyvinvointia tukemalla ja vahvistamalla asiakkaiden omia voimavaroja sekä parantamalla heidän elämäntilannettaan ja ehkäisemällä ongelmien muuttumista pysyviksi. Tavoitteena on tarjota hyvää, turvallista, ammattitaitoista, laaja-alaista ja asiakkaan toimintakykyä tukevaa ja edistävää palvelua. Toiminta perustuu sosiaalihuollon yleis- ja erityislain-säädäntöön. Palvelu tarjotaan kaksikielisenä ja yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.</p> <p>Vammaispalveluista järjestetään kuntalaisen tilanteen vaatimassa laajuudessa vammaisten erityispalvelut, jotka perustuvat palvelutarpeen arviointiin, asiakas- ja palvelusuunnitelmaan.</p> <p>Vammaispalvelut antavat kuntalaisille palveluohjausta ja neuvoo yleisistä sosiaali- ja terveystalvuuista, kunnan muista yleisistä palveluista, kolmannen sektorin palveluista sekä sosiaalietuuksista (esim. Kela-etuudet). Vammaispalvelut koordinoivat ja päättävät mm. seuraavista palveluista:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vammaispalvelulain mukaiset palvelut • kehitysvammahuoltolain mukaiset palvelut • omaishoito sekä omaishoitajan vapaan järjestäminen (alle 65-vuotiaat)

- sosiaalihuoltolain mukaiset työllistymistä edistävät palvelut

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön arvot ja toimintaperiaatteet noudattavat Porvoon kaupungin strategian arvoja, jotka ovat:

- Yhdessä
- Rohkeasti
- Toisiamme arvostaen
- Vastuullisesti

Toimintaperiaatteissa noudatetaan myös seuraavia:

- Lainsäädännön periaatteet
- Oikeudenmukaisuus ja tasa-arvoisuus
- Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen
- Asiakslähtöisyys ja asiakkaan osallistuminen
- Yksilöllisyys

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

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 uskovat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Työturvallisuus

Esimies ja johto antavat työturvallisuuteen liittyviä ohjeita ja määräyksiä. Jokaisen tehtävänä on huolehtia siitä, että ei turhaan ajaudu tilanteisiin, joissa työturvallisuus on uhattu.

Yksikössä on annettu yksintyöskentelyohjeet.

Yksikössä asiakkaat otetaan vastaan vastaanottotyölle varatuissa tiloissa, joissa on varauloskäynti. Niissä huolehditaan kalustamisesta, tavaroiden säilyttämisestä ja sijoittamisesta sekä sisustamisesta siten, että työntekijän fyysinen turvallisuus turvataan. Työntekijällä on oikeus parityöskentelyyn tarvittaessa. Vartijan tarpeesta työntekijä keskustelelee ja sopii esimiehensä kanssa.

Työntekijän ei tarvitse sietää tai vastaanottaa epäasiallista kohtelua, henkilökohtaisuuksia tai uhkaavia tilanteita, jotka johtuvat asiakkaasta tai hänen lähipiiristään. Työntekijällä on oikeus rajata ko. tilanteita. Asiakastyötä voidaan esimiehen johdolla rajata tapauskohtaisesti esim. siten, että asiakkaan/kuntalaisen samaa asiaa koskeviin yhteydenottoihin vastataan kerran. Kuntalaisen rajattomiin yhteydenottoihin vastataan korkeintaan kerran päivässä.

Henkilökunnan läheltä piti-tilanteen ilmoitetaan siten, kuin organisaatiossa on ohjeistettu. Kaikki läheltä piti-tilanteet raportoidaan.

Työtapahtumista ilmoitetaan esimiehelle välittömästi tai heti, kun se on tapahtuman luonne huomioon ottaen mahdollista. Niistä raportoidaan siten, kuin organisaatio on ohjeistanut.

<p>Riskien tunnistaminen Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Jokaisen työntekijän vastuulla on arvioida asiakas-, työ- ja tietoturvallisuutta toiminnassa.</p>
<p>Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit? Tunnistetut riskit ilmoitetaan esimiehelle, jonka johdolla arvioidaan ja suunnitellaan toimenpiteet, joilla riskejä poistetaan, ennaltaehkäistään ja hallitaan. Henkilökunnan tulee tehdä ilmoitus havaitsemistaan epäkohdista myös SPro- järjestelmän kautta.</p>
<p>Riskien käsitteleminen Työpaikkaselvityksissä tulee esille toiminnan epäkohdat ja riskit. Uhka- ja vaaratilanteista, työtapaturmista sekä läheltä piti -tilanteista tehdään kirjallinen ilmoitus (SPro, HairPro) Toimintaa muutetaan ilmoituksen jälkeen tarvittaessa sekä ohjeistetaan henkilökuntaa uudelleen.</p>
<p>Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja 'läheltä piti' -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan? Työpaikkaselvityksissä tulee esille toiminnan epäkohdat ja riskit. Uhka- ja vaaratilanteista, työtapaturmista sekä läheltä piti -tilanteista tehdään kirjallinen ilmoitus (SPro, HairPro) Toimintaa muutetaan ilmoituksen jälkeen ja ohjeistetaan henkilökuntaa uudelleen. Kaupungilla on ohjeistus, miten toimia uhka- ja vaaratilanteissa, työtapaturmissa sekä läheltä piti tilanteissa. Tapahtumista ilmoitetaan välittömästi esimiehelle. Tapaturmista tehdään ilmoitukset esimiehen kanssa, ilmoitukset lähetetään työsuojelupäällikölle ja työsuojeluvaltuutetulle. Asiakkaisiin liittyvät tilanteet kirjataan Sosiaali-Efficaan. Käsitellään tiimeissä, työpaikkakokouksissa sekä johtoryhmässä.</p>
<p>Korjaavat toimenpiteet Ehdotetaan korjaavia toimenpiteitä, syiden selvittämistä ja menettelytapojen muuttamista turvallisemmiksi.</p>
<p>Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin? Keskustellaan, kirjataan ja käsitellään tiimeissä/johtoryhmässä ja muutetaan menettelytapoja.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen Tiedotetaan suullisesti ja kirjallisesti.</p>

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p>Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt Johtava sosiaalityöntekijä ja palvelupäällikkö</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omaavalonnan suunnitteluun? Omaavalonntasuunnitelma on laadittu ja päivitetty yhteistyössä yksikön koko henkilöstön kanssa siten, että siihen on osallistunut yksikön työntekijät sekä esimies. Työntekijät vastaavat omasta toiminnastaan ja tehtäväkuvansa mukaisten tehtävien suorittamisesta siten, että toiminnassaan noudattavat lainsäädännön periaatteita, organisaation ohjeita ja myöntämisperusteita ja hyvän hallinnon tapoja. Toiminnallaan he edistävät kuntalaisen asian sujuvaa käsittelyä ja kuntalaisten tasavertaista ja asiallista kohtelua. Yksikön esimies johtaa yksikön toimintaa ja vastaa yksikön työnjohdosta. Hän seuraa, ohjaa ja arvioi yksikön toiminnan laatua. Hän raportoi toiminnallisista puutteista johdolle. Tulosyksikön palvelupäällikön vastuulla on arvioida ja ennaltaehkäistä toiminnallisia puutteita.</p>
<p>Omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Johanna Lindfors, johtava sosiaalityöntekijä (puh. 040 676 1383, johanna.lindfors@porvoo.fi)</p>
<p>Omaavalonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) Omaavalonntasuunnitelma tarkistetaan vuosittain. Omaavalonntasuunnitelma päivitetään tarvittaessa ja kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omaavalonntasuunnitelman päivittämisestä? Kerran vuodessa toimintasuunnitelman teon alkuvaiheessa tarkistetaan omaavalonntasuunnitelman sisältö. Tarvittaessa kun tulee toiminnan laatuun ja asiakas/työturvallisuuteen liittyviä muutoksia</p>
<p>Missä yksikön omaavalonntasuunnitelma on nähtävillä? Omaavalonntasuunnitelma on nähtävillä Ruorin neuvontapisteen ilmoitustauluilla ja Porvoon kaupungin kotisivuilla.</p>

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<p>Palvelutarpeen arviointi</p> <p>Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.</p>
<p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</p> <p>Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan sosiaalihuoltolain tai erityislainsäädännön mukaisin menetelmin. Palvelutarpeen arviointi järjestetään mm. kotikäynnillä ja sellaisissa paikoissa (esim. verkostopalaveri), joissa asiakas itse sekä hänen läheisensä että, muu verkostonsa, voivat osallistua palvelutarpeen arviointiin ja tuoda oman näkemyksensä asiakkaan tilanteeseen.</p> <p>Arvioinnin tekeminen edellyttää sosiaalihuollon ammattilaisilta valmiutta ja herkkyyttä tunnistaa asiakkaan kokonaistilanteeseen vaikuttavia tekijöitä ja kertoa myös niistä asiakkaan kokonaistilannetta auttavista tai parantavista palveluista, joita asiakas itse ei välttämättä osaa tai tiedä edes kysyä. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa ja sitä koskevia päätöksiä ja ratkaisuja tehtäessä on otettava ensisijaisesti huomioon asiakkaan etu.</p> <p>Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan mahdolliset vaihtoehdot kommunikointitavat, jotta asiakas voi ilmaista oman mielipiteensä. Myös tukihenkilö tai tulkki voi tarvittaessa avustaa asiakasta.</p>
<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?</p> <p>Asiakkaan läheisverkosto on tarvittaessa ja asiakkaan suostumuksella osallisena palvelutarpeen arvioinnissa. Läheisverkoston osallistumista pyritään myös lisäämään.</p> <p>Alaikäisten palvelutarpeen arvioinnissa on aina lapsen huoltajat tai hänen laillinen edustajansa mukana. Alaikäinen lapsi pyritään ottamaan mukaan arviointiin hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti.</p>
<p>Palvelu- tai asiakassuunnitelma</p> <p>Miten palvelu- ja asiakassuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>Asiakas- tai palvelusuunnitelma laaditaan asiakkaan tilanteen ja palvelutarpeen vaatimassa laajuudessa ja tarvittaessa monialaisena yhteistyönä. Siihen kirjataan yhteistyössä asiakkaan ja lähiverkoston kanssa tavoitteet ja palvelut, joilla vastataan asiakkaan palvelutarpeeseen. Tavoitteena on lisätä yksiköiden välisten yhteisten suunnitelmien käyttöä. Suunnitelmaa seurataan yhteistyössä asiakkaan, hänen lähipiirinsä ja palvelutuotannosta vastaavien tahojen kanssa.</p> <p>Suunnitelma arvioidaan uudestaan, mikäli henkilön olosuhteissa tai palvelutarpeessa tapahtuu sellaisia muutoksia, jotka edellyttävät uutta arviointia järjestettävien palvelujen ja tukitoimien osalta. Vammaisen henkilön yksilöllinen elämäntilanne ja elämänmuutostilanteet vaikuttavat tarkistamisen aikaväliin. Vammaisella henkilöllä on aina oikeus pyytää suunnitelman tarkistamista. Suunnitelmaa arvioidaan kuitenkin vähintään kolmen vuoden välein.</p>
<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</p> <p>Asiakassuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään. Asiakkaan kanssa työskentelevät työntekijät lukevat suunnitelman asiakastietojärjestelmästä.</p>
<p>Asiakkaan kohtelu</p> <p>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</p> <p><i>Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.</i></p>
<p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</p> <p>Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja asiakkaan mielipide kirjataan asiakassuunnitelmaan.</p>
<p>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet</p> <p><i>Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.</i></p> <p>Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?</p> <p>Vammaispalveluissa tehdään tarvittaessa erityishuoltolain mukaisia rajoitustoimenpiteiden arviointi- ja päätöksiä kehitysvammaisille asiakkaille. Rajoitustoimenpiteiden tulee aina olla viime sijaisia ja niiden tulee perustua lainsäädäntöön.</p>

<p>Asiakkaan kohtelu <i>Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle 6 viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.</i></p>
<p>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? Kuntalaisia ja asiakkaita kohdellaan aina asiallisesti, kunnioittavasti ja hyvää hallintoa noudattaen mm. siten, kuin tässä asiakirjassa on aiemmin kirjattu.</p> <p>Lisäksi huomioidaan laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ja miten se määrittää asiakkaan kohtelusta sosiaalipalveluissa. Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja siten, 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. Jokaisella työntekijällä on ilmoittamisvelvollisuus esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista käyttäytymistä asiakasta tai työkaveria kohtaan. Asiakaspalautetta pyydetään antamaan yksikön esimiehelle.</p> <p>Jokaisella työntekijällä on ilmoittamisvelvollisuus esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista käyttäytymistä asiakasta tai työkaveria kohtaan.</p>
<p>Asiakkaan osallisuus</p> <p><i>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.</i></p> <p>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen Asiakkaat voivat jatkuvasti antaa ja antavat myös välitöntä palautetta ja kehittämisehdotuksia joko vammaispalvelun työntekijöille tai esimiehille.</p>
<p>Palautteen kerääminen</p> <p>Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään? Asiakastyytyväisyyttä seurataan säännöllisesti mm. asiakastyytyväisyyskyselyillä, joita lähtökohtaisesti toteutetaan kerran kahdessa vuodessa.</p> <p>Vammaisneuvosto on aktiivisesti mukana palveluiden kehittämisessä.</p>
<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p> <p>Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä? Asiakaspalaute käsitellään tarvittavassa laajuudessa esimiehen johdolla ja palveluprosesseja voidaan päivittää saadun palautteen perusteella.</p>
<p>Asiakkaan oikeusturva Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiassialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi myös tehdä kantelun valvontaviranomaiselle (Aluehallintoviranomainen, Eduskunnan oikeusasiamies tai -kansleri).</p>
<p>a) Muistutuksen vastaanottaja</p> <p>Porvoon kaupunki Kirjaamo, sosiaali- ja terveystoimi, Raatihuoneenkatu 5, 06100 Porvoo, SOTEKIRJAAMO@porvoo.fi</p> <p>Kompassi, Rihkamatori B, 06100 Porvoo, puh. 020 692 250</p>
<p>b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</p> <p><u>Sosiaali- ja potilasasiamies</u></p>

Toiminta perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu mm.

- lain neuvonta
- avustaa muistutuksen teossa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

-

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 ratkaisuillaan 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

Yleensä vastaus annetaan 2 viikossa ja enintään 4 viikossa.

Poikkeuksen voi muodostaa erityisen laaja asiayhteys, jossa asiaan tarvitaan usean tahon tai henkilön kannanotto.

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

-

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

-

Ravitsemus

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

-

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?

-

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 pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

-

b) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

-
<p>Lääkehoito <i>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.</i></p>
<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p>
-
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p>
-
<p>Yhteistyö muiden palveluntajien kanssa <i>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.</i></p>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien kanssa toteutetaan? Vammaispalvelun työntekijä on tarvittaessa yhteydessä muihin sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaisiin, joiden on tärkeää olla mukana palvelun tarvetta arvioidessa. Asiakas- ja palvelusuunnitelmat laaditaan aina tarvittaessa moniammatillisesti. Moniammatillisesta yhteistyöstä sovitaan asiakkaan kanssa.</p>
<p>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</p>
<p>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?</p> <p>Ostopalveluiden hankintavaiheessa on jo arvioitu ja edellytetty suunnitelmia näiden todentamiseksi. Lisäksi järjestetään ohjaus- ja valvontakäyntejä. Tarvittaessa järjestetään myös seurantapalavereja yhdessä palveluntuottajien kanssa.</p>

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa <i>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 iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.</i></p>
<p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?</p>
<p>Asiakasturvallisuus Asiakkaalla on oikeus tasavertaiseen, laadukkaaseen kohteluun ja sujuvaan asiakaspalveluun. Tätä edistetään seuraavasti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • työntekijän perehdytys. Perehdytys järjestetään siten, että työntekijällä on valmiudet vastata hänelle annetun tehtävän laadukkaasta suoriutumisesta. Yksikössä on perehdytysohjelma, jossa perehdytyksen osa-alueet on määritelty ja perehdytys vastuut ovat jaettu. Perehdytys järjestetään työntekijän tarpeen laajuudessa, hänen osaamisensa ja aiemman työkokemuksensa huomioon ottaen • työntekijän perehtyminen. Työntekijällä on vastuu perehtyä ja noudattaa hänelle annettuja tehtäviä ja niihin liittyvää lainsäädäntöä, organisaation myöntämisperusteita ja muihin ohjeita • jatkuvaa perehdytystä ja perehtymistä edistetään läpileikkaavasti siten, että palveluprosessit, myöntämisperusteet ja muut ohjeet käsitellään ja päivitetään säännöllisesti ja aina tarvittaessa • kaikkien vastuulla on käydä arvioivaa ja kehittävää keskustelua sekä edistää yksikössä ja sidosryhmien kanssa yksikön toiminta-ajatuksen, -periaatteiden ja -tehtävän mukaisia tavoitteita noudattaen • yksikössä huolehditaan: <ul style="list-style-type: none"> ○ ajantasaisesta ja laadukkaasta asiakasasiakirjaamisesta määrämuotoista kirjaamista noudattaen <ul style="list-style-type: none"> ▪ kirjaamiseen varataan riittävästi aikaa ▪ kirjaaminen tehdään ilman aiheetonta viivytyksiä, viimeistään neljän (4) arkipäivän sisällä • asiakirjojen huolellisesta käsittelystä • asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista ja asiakassuunnitelmasta tarvittavassa laaja-alaisessa moniammatillisessa yhteistyössä, jossa ammattilaiset huolehtivat keskinäisestä vastuusta ja sovittujen tehtävien edistämisestä koordinoitusti • asiakkaan tiedottamisesta siten, että asiakas ja hänen edustajansa (asianhoitaja, edunvalvoja, edunvalvontavaltuutettu) on tietoinen asiakkaan asian käsittelystä ja asian tilasta ja sen etenemisestä sekä asiakkaan omalla vastuulla olevista asioista • yhteydenottojen käsittelystä siten, että asiakkaan yhteydenottoon vastataan viimeistään 2 arkipäivän sisällä • palvelutarpeen arviointi ja palvelupäätökset suoritetaan ja annetaan laissa säädettyjen määräaikaisten mukaisesti • kollegiaalisesta tuesta ja oman osaamisen jakamisesta

<p>Henkilöstö</p> <p>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet <i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p>
<p>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne? Yksikön henkilöstö muodostuu esimiehenä toimivasta johtavasta sosiaalityöntekijästä, kolmesta sosiaalityöntekijästä, kahdesta sosiaaliohjaajasta ja yhdestä palvelukoordinaattorista, joilla on sosiaali- ja/tai sosiaalihuollon ammattitutkinto. Toimintaa tukee Porvoon sosiaali- ja terveystoimen toimistohenkilöstö ja 50 % palvelupäällikön resurssi.</p>
<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet? Sijaisten palkkaamista koskevat organisaation ohjeet, talousarvion varattujen määrärahojen riittävyys sekä samat ammattitutkintovaatimukset kuin vakituksella henkilöstöllä.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan? Henkilöstön riittävyttä seurataan tarkastelemalla kuntalaisten palvelutarvetta, palvelun kysyntää ja niissä tapahtuvia muutoksia. Esitykset henkilöstömuutokset tehdään talousarviovalmistelun yhteydessä.</p> <p>Poikkeustilanteissa henkilöstön riittävyden varmistaminen tapahtuu yhteistyössä Porvoon kaupungin henkilöstöjohtoon ja sosiaali- ja terveysjohtoon kanssa.</p>
<p>Henkilöstön rekrytointin periaatteet <i>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.</i></p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet? Rekrytointi suoritetaan Porvoon kaupungin henkilöstöjohtoon ohjeiden perusteella. Vakituksena tai määräaikaisena viran tai toimen vapautuessa haetaan ensin täyttölupa ja sen jälkeen julkaistaan hakuilmoitus. Rekrytointissa huomioidaan ammattipätevyysvaatimusten lisäksi yksikön ja työyhteisön tarpeet ja kuntalaisten palvelutarpeet.</p>
<p>b) Miten rekrytointissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus? Ennen kun uusia työntekijöitä valitaan virkaan yksikköön, tarkistetaan heidän tiedot Valviran ylläpitämässä Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteri JulkiTerhikistä. Valviraan on myös soitettu ja tarkistettu onko Valviralla tiedossa asioita, joita tulisi ottaa huomioon, kun suunnitellaan henkilön valintaa virkaan.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta <i>Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.</i></p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan? Omavalvontasuunnitelma ja sen osiot ovat osa perehdytystä. Perehdytyksessä on keskeistä varmistaa osaaminen mm. seuraavilta osa-alueilta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • yksikön toiminta-ajatus, toiminnan tavoitteet ja periaatteet • ohjaava lainsäädäntö • hyvä hallinto • substanssilainsäädäntö • palvelut • palveluprosessit • asiakastietojärjestelmä • työn hallintataidot <p>Jokaisella henkilöstön jäsenellä on velvollisuus puuttua toiminnan mahdollisiin epäkohtiin ja ilmoittaa niistä esimiehelle ja/tai palvelupäällikölle. Epäkohdat voivat koskea:</p>

<ul style="list-style-type: none"> • toiminnan rakenteita • palveluprosesseja • työvälineitä • henkilöstöä • työympäristöä
<p>b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus? Täydennyskoulutuksen vähimmäisvaatimus on 3 päivää / vuosi. Täydennyskoulutustarve kartoitetaan esimiehen johdolla yksikkö ja yksilötasolla. Esimiehen vastuulla on koulutusmäärärahojen riittävyyden arviointi ja tasapuolinen käyttö.</p>
<p>Toimitilat Yksikön toimistotoimitilat sijaitsevat Omenamäen palvelukeskuksessa.</p>
<p>Tilojen käytön periaatteet Henkilöstön toimistotyölle on erilliset tilat. Etätyö on mahdollista erillisten ohjeiden ja etätyösopimuksen nojalla.</p> <p>Asiakasvastaanotolle on varattu erilliset tilat, joissa asiakasvastaanoton työturvallisuus on huomioitu. Asiakkaita ei oteta vastaan muualla kuin tarkoitukseen varatuissa tiloissa.</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty? Siivouksesta huolehtii siivousyritys tai kaupungin tilapalvelut.</p>
<p>Teknologiset ratkaisut <i>Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.</i></p> <p>Omenamäen palvelukeskuksessa on tallentava kameravalvonta yleisissä tiloissa.</p>
<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan? -</p>
<p>Terveystietojen laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto -</p>
<p>Terveystietojen laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot <i>Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laiteista 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.</i></p>
<p>Asiakas- ja potilastietojen käsittely <i>Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten 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. Terveystietojen ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.</i></p> <p><i>Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturva- ja tietosuojan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.</i></p> <p><i>Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu 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.</i></p> <p><i>Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.</i></p>

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot 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?

Yksikössä noudatetaan tietosuojalakia. Henkilökunnan tulee suorittaa sähköinen tietoturvakoulutus. Asiakastietojärjestelmää varten on erillinen käyttöohjeistus ja salassapitositoumus. Työntekijöillä on lakiin ja viranhoitomääräykseen liittyvä salassapito- ja vaihtolovelvollisuus, joka jatkuu myös työ-/virkasuhteen päätyttyä.

Käytännössä jokainen työntekijä huolehtii siitä, että ulkopuoliset henkilöt eivät pääse käsiksi salassa pidettävään tietoon. Jokainen lukitsee tietokoneensa tai kirjautuu pois koneelta, kun poistuu työhuoneesta. Ovet pidetään lukittuina, kun huone jää tyhjäksi. Ulkopuolisia henkilöitä ei jätetä yksin tiloihin, joissa on salassa pidettävää tietoa. Salassa pidettävät tiedot säilytetään lukitun tilan lukituissa kaapeissa.

Asiakastietojärjestelmään asiakastietoihin tehdyistä vahingoista (esim. kirjaukset väärän asiakkaan tietoihin, väärän asiakkaan tiedot aukaistu) raportoidaan Efecte-järjestelmän kautta.

Jos vahingosta aiheutuu vahinkoa tai haittaa asiakkaalle, työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa siitä esihenkilölle. Esihenkilön kanssa selvitetään jatkotoimenpiteiden tarve mm. tietosuojavastaavan kanssa.

Jokainen työntekijä noudattaa yksikössä sovittuja kirjaamiskäytäntöjä.

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

Porvoon kaupungilla on myös erilliset tietoturvaohjeet, joita noudatetaan. Henkilökunta suorittaa tieto-turvakoulutuksen. Virkasuhteen alkaessa salassapito- ja vaihtolovelvollisuuteen liittyvät seikat käsitellään. Uudet työntekijät perehdytetään tietosuoja- sekä henkilötietojen käsittelyyn. Opiskelijat allekirjoittavat vaihtolovelvollisuuslomakkeen.

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

Effican rekisteriseloste on porvoo.fi –internetsivuilla.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tietosuojavastaava Johanna Päivärinta, lakimies, puh. 040 741 7383 (tietosuojavastaava@porvoo.fi)

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikön toimintaa ja sen eri näkökulmia linjataan lukuisissa eri dokumenteissa, joita pääsääntöisesti arvioidaan ja päivitetään vuosittain (riskiarviointi, pelastussuunnitelmat, koneluettelot, kemikaaliluettelot, koulutussuunnitelma, talousarvio, toimintasuunnitelma, henkilöstösuunnitelma). Keskeiset uudistukset ja kehittämiskohteet pyritään kirjaamaan yksikön toimintasuunnitelmaan.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys

Porvoo

Allekirjoitus