

LAPSIPERHEIDEN SOSIAALIPALVELUT JA LASTENSUOJELU OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällys

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 RISKINHALLINTA	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
5.1 Palvelutarpeen arviointi	8
5.2 Asiakkaan kohtelu	9
5.3 Asiakkaan osallisuus	10
5.4 Asiakkaan oikeusturva	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	12
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	12
6.2 Ravitsemus	12
6.3 Hygieniäkäytännöt	12
6.4 Terveysten- ja sairaanhoito	13
6.5 Lääkehoito	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS	14
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	14
7.2 Henkilöstö	14
7.3 Toimitilat	15
7.4 Teknologiset ratkaisut	15
7.5 Terveysturvallisuuden laitteet ja tarvikkeet	16
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	17
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	19
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	19
11 LÄHTEET	20

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja: Nimi: Heinolan kaupunki Palveluntuottajan Y-tunnus: 1068892-9 Kunnan nimi: Heinola Sote -alueen nimi: Päijät-Häme
Toimintayksikön nimi: Lapsiperheiden sosiaalipalvelut ja lastensuojelu
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen: Heinolan kaupunki Rauhankatu 3, 18100 Heinolan kaupunki p. 03 849 30 www.heinola.fi
Palvelumuoto (asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä) Sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaiset lapsiperheiden sosiaalipalvelut Heinolalaiset lapsiperheet
Toimintayksikön katuosoite Torikatu 13 G
Postinumero ja postitoimipaikka 18100 Heinola
Toimintayksikön vastaava esimies Miia Uotila, palvelupäällikkö p. 044 735 0074 miia.uotila@heinola.fi
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut) Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohda (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) -
Palvelu, johon lupa on myönnetty -
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut) Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta - Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta -
Tukipalveluina ostetut palvelut ja niiden tuottajat -

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Laadukkaiden ja oikea-aikaisten sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisten palvelujen tuottaminen Heinolan lapsille, nuorille ja perheille.

Heinolan kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalvelut ja lastensuojelu käsittävät lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin ja sen osana lastensuojelutarpeen selvittämisen, lapsiperheiden kotipalvelun ja perhetyön, sosiaalihuoltolain mukaisen lapsiperheiden sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen, lastensuojelun avo-, sijais- ja jälkihuollon sekä tehostetun perhetyön osana lastensuojelun avohuoltoa.

Kunnan sosiaalihuollon tehtävänä on sosiaalisten ongelmien ehkäisy, sosiaalisen turvallisuuden ylläpitäminen, ihmisten omatoimisuuden tukeminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen. Toiminta-ajatuksena on tukea asiakkaiden omien voimavarojen löytämisessä, ennaltaehkäistä ongelmien syntymistä ja syrjäytymistä sekä parantaa asiakkaiden elämänhallintaa ja itsenäistä selviytymistä. Työskentelyn lähtökohtana ovat asiakkaan yksilöllinen elämäntilanne ja hänen yksilölliset voimavaransa ja tarpeensa.

Lastensuojelun tarkoituksena on vaikuttaa lapsen yleisiin kasvuoloihihin, tukea vanhempia kasvatustehtävässä, truvata lapsen oikeus kasvuun ja kehitykseen ja erityiseen suojeluun. Lastensuojelua on lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu, jota toteutetaan silloin kun lapsi ja perhe ovat lastensuojelun asiakkaina.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintayksikön arvot pohjautuvat Heinolan kaupungin arvoihin, joita ovat innovatiivisuus, yhteisöllisyys, välittäminen, rohkeus ja tuloksellisuus.

Innovatiivisuus tarkoittaa sitä, että

- 1) kehitämme toimintaa vastaamaan parhaalla mahdollisella tavalla asiakkaidemme tarpeita ja toiveita,
- 2) olemme uteliaita, etsimme uusia mahdollisuuksia, vaihtoehtoja ja ratkaisuja toimintaympäristön kehittämiseen,
- 3) ennakoimme toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia ja
- 4) olemme oma-aloitteisia, kannustamme toisiamme, kehitämme itseämme jatkuvasti ja olemme avoimia muutoksille.

Yhteisöllisyys tarkoittaa sitä, että

- 1) olemme hyvä kumppani asiakkaille, yrityksille ja yhteisöille.
Yhteisöllisyys on osallisuutta, luottamuksen ja yhteishengen luomista sekä sitoutumista yhteisiin tavoitteisiin,
- 2) etsimme yhdessä ratkaisuja vuoropuhelua käyden ja kannustamme.

Välittäminen tarkoittaa sitä, että

- 1) kuuntelemme ja arvostamme toisiamme. Olemme tunnettuja reilusta meiningistä,
- 2) kannamme vastuuta omasta ja läheistemme hyvinvoinnista ja
- 3) huolehdimme kestävästä työ- ja elämäntavoista. Toimimme siten, että tulevilla sukupolvilla on mahdollisuus tehdä valintoja.



Rohkeus tarkoittaa sitä, että

- 1) Olemme rohkeasti asiakkaidemme puolella
- 2) suhtaudumme rohkeasti ja luovasti tulevaisuuteen. Uskallamme muuttaa rakenteita ja suhtaudumme riskinottoon myönteisesti ja hyväksymme epäonnistumisen.
- 3) Rohkeus on asennetta ja uskallusta nousta tulevaisuuden suunnannäyttäjäksi. Hyödynnämme tietoa, taitoa ja kokemusta ja
- 4) pidämme yllä kokeilemisen kulttuuria, jossa toimimme ennakkoluulottomasti ja haastamme totutut tavat.

Tuloksellisuus tarkoittaa sitä, että

- 1) rakennamme yhteisen näkemyksen kunnianhimoisista tavoitteistamme,
- 2) toimimme tavoitteellisesti ja tehokkaasti,
- 3) johtamistapamme tukee asiantuntevaa ja aloitteellista työskentelyä ja
- 4) erinomainen tulos on meidän kaikkien yhteinen saavutus. Osaamme palkita silloin, kun tavoitteet saavutetaan.

Toiminta perustuu näiden arvojen mukaiseen työhön. Lapsiperheiden sosiaalityö ja lastensuojelu yksikön toimintaperiaatteena on asiakaslähtöisyys, asiakkaan osallisuus, asiakkaiden kunnioittaminen ja erilaisuuden hyväksyminen. Kohtaamme asiakkaamme empaattisesti, olemme tasapuolisia ja oikeudenmukaisia.

3 RISKINHALLINTA

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

Ohjeet ja dokumentit:

- Riskienarviointit päivitetään kahden vuoden välein tai aina tarvittaessa. Arvioinnissa käytetään STM:n Riskien arviointi työpaikalla- työkirjan lomakkeita: hallintajärjestelmät ja toimintatavat, fyysiset vaaratekijät, kemialliset ja biologiset vaaratekijät, fyysinen kuormittuminen, psykososiaaliset kuormitustekijät, tapaturman vaarat
- Väkivalta- ja uhkatilanteiden ennakointi ja hallinta – toimintaohje
- Ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta lomake ja ohjeet
- Pelastussuunnitelma, suunnitelma päivitetään tarvittaessa ja palotarkastus tehdään palolaitoksen toimesta 5 vuoden välein
- Sosiaali- ja terveystoimen valmiussuunnitelma

Lisäksi riskienhallinnassa käytetään:

- Työpaikkakäynnit säännöllisesti, viimeisin 15.3.2021
- Vartijapalvelut (Securitas)

Riskien tunnistaminen

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

- Henkilökunta käy ensiapukoulutuksissa.
- Jokaisen työntekijän vastuulla on riskien tunnistaminen ja niistä esimiehen tiedottaminen
- Uhkaavia tilanteita varten henkilökunnalla on käytössä toimintaohjeet ja turvapainikkeet, vartijan kutsumiseksi paikalle.
- Riskienarviointit päivitetään kahden vuoden välein tai aina tarvittaessa. Viimeisin riskikartoitus on tehty yksikössä 29.10. ja 2.12.2020
- Turvallisuuskävely 4.1.2021

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatu poikkeamat ja riskit?

- Ilmoitus esimiehelle
- Haipro-järjestelmä

Riskien käsitteleminen

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

- Epäkohdat ja vaaralliset tilanteet käsitellään aina työntekijän ja esimiehen kesken.
- Työpaikalla tapahtuvaan epäasialliseen kohteluun puututaan kaupungin toimenpideohjeiden mukaisesti.
- Kaikki potilasturvallisuuteen, työturvallisuuteen ja tietoturvallisuuteen liittyvät poikkeamat kirjataan myös Haipro-tietojärjestelmään. Yksikön esimies käsittelee ilmoituksen. Ilmoitus tehdään viipymättä tapahtuman jälkeen, jotta tapahtuman yksityiskohdat ovat vielä muistissa. Jokainen työntekijä on vastuussa ilmoituksen asianmukaisesta laatisesta.
- Haipro-ilmoitukset arkistoidaan tietokantaan ja ne käsitellään yksikköpalaverissa esimiehen ja työntekijöiden kesken. Tarvittaessa tehdään toimintasuunnitelma



epäkohdan poistamiseksi. Suunnitelman tekoon voi tarvittaessa osallistua työterveyshuollon ja työsuojelun edustaja.

- Ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta lomake ja ohjeet

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

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

Kunkin poikkeaman osalta varmistetaan riskien käsittelytapojen keinoin, että kaikki mahdollinen tapahtuneen korjaamiseksi on huomioitu ja toimenpiteet toteutettu sekä mahdollinen uusitoimintatapa vakiintuu käytäntöön.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Miia Uotila, palvelupäällikkö
Katri Ignatius, asiantuntija

Suunnitelma käsitellään yksikköpalaverissa ja tarvittaessa tehdään muutoksia suunnitelmaan

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Palvelupäällikkö Miia Uotila miia.uotila@heinola.fi p. 044 735 0074

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja tarvittaessa toiminnan muuttuessa.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä kaupungin [www-sivuilla](http://www.sivuilla), yksikön ilmoitustaululla ja henkilöstölle Teams-työtilassa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Ennen asiakkuuden alkamista tehdään aina palvelutarpeen arviointi, jollei arviointi ole ilmeisen tarpeetonta. Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa. Tarvittaessa arviointiin kutsutaan asiakkaan läheisiä ja muiden eri ammattiryhmien edustajia.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Perhe kutsutaan tapaamiseen. Lasta ja hänen huoltajiaan / vanhempiaan voidaan tavata myös kotona tai lapsia esimerkiksi koulussa tai muussa yhdessä sovitussa paikassa. Sosiaalipalvelujen tarpeen arviointi voi tapahtua myös muun palvelun yhteydessä, esim. asiakasverkostossa. Myös muita lapsen lähipiiriin kuuluvia henkilöitä voidaan kutsua mukaan arviointiin asiakkaan suostumuksella, mikäli heidän läsnäolonsa on tarpeen.

Lapsiperheiden sosiaalipalveluissa ja lastensuojelussa lapsi on työskentelyn keskiössä. Lapsen tapaaminen, kotikäynti ja vanhempien ja huoltajien tapaaminen edesauttaa palvelutarpeen arvioinnin tekemistä ja tuen tarpeen arviointia.

5.1.1 Asiakassuunnitelma (LsL 30§)

Asiakassuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa ja se tehdään, jollei se ole ilmeisen tarpeetonta. Lastensuojelun asiakkaan olevalle lapselle tehdään aina asiakassuunnitelma. Suunnitelma ohjaa suunnitelmallista työtä asiakkaan kanssa. Suunnitelma tehdään aina määrääjäksi ja sitä tarkistetaan määrääjän päättyessä tai tarvittaessa useammin.

Asiakassuunnitelma on osa suunnitelmallista työtä ja ohjaa työskentelyä. Omatyöntekijä laatii suunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa.

5.1.2 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30 a §)

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään tarvittaessa erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan sijaishuoltopaikassa. Henkilökunta seuraa tavoitteiden toteutumista suhteessa asiakassuunnitelmassa asetettuihin tavoitteisiin.

Lisäksi perhetyössä tehdään oma perhetyön suunnitelma, täydentämään asiakassuunnitelmaa.

5.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakas on osallinen häntä koskevassa asiassa ja sosiaalipalveluissa pyritään aina dialogisuuteen asiakkaiden kanssa. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotusta palvelusta. Lastensuojelun asiakkuus ei perustu vapaaehtoisuuteen, mutta tarjotut avohuollon tukitoimet ovat vapaaehtoisia.

Lapsiperheiden sosiaalipalveluissa ja lastensuojelussa lapsen tapaaminen henkilökohtaisesti ja hänen mielipiteensä kuuleminen on työskentelyn keskiössä.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden ja lastensuojelun toiminnassa ei käytetä rajoituksia ja pakkoa, poislukien lastensuojelulain mukaiset rajoittamistoimenpiteet. Rajoittamistoimenpiteiden tekemistä ohjaa lastensuojelulaki ja asiakkaalla on oikeus saada toimenpiteistä kirjallinen päätös.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakaskohtamisissa pyritään aina aitoon kohtaamiseen ja vastavuoroiseen keskusteluun. Kohtamisissa pyritään vahvistamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja nostetaan esiin asiakkaan omia voimavaroja.

Kaikessa työskentelyssä noudatetaan Sosiaalialan ammattihenkilön ammattieettisiä ohjeita: <https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>

Mikäli työntekijä havaitsee epäasiallista kohtelua, hän täyttää ”ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta” – lomakkeen ja toimittaa sen esimiehelle. Lomake löytyy Teamsin työtilasta. Täydennetty lomake toimitetaan esimiehelle, joka toimittaa sen edelleen sosiaalipalvelujohtajalle kirjattuaan lomakkeeseen toimenpide-ehdotukset. Asiakirja kirjataan Dynasty-asianhallintaohjelmaan.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ellei näin tapahdu / muutosta tilanteeseen ei tule, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Asiakkaan kokeman epäasiallinen kohtelun, häiritsevän tapahtuman tai vaaratilanteen käsittely asiakkaan kanssa

Ensisijaisesti tilanne käsitellään keskustelemalla asiakkaan kanssa. Tarvittaessa esimies käy tilanteen läpi työntekijän/työyhteisön kanssa. Asiakkaan epäasiallisen kohtelun johdosta työntekijälle voidaan antaa kirjallinen huomautus tai varoitus.

Asiakas voi tehdä tilanteesta myös muistutuksen kunnan sosiaalitoimelle, ottaa yhteyttä sosiaaliasiamiehelle tai tehdä kantelun oikeusasiamiehelle.

5.3 Asiakkaan osallisuus**Palautteen kerääminen**

Sosiaali- ja terveystoimialalla on kaikissa yksiköissä käytössä valtakunnallisten linjausten mukainen ns. suositteleva kysely, josta saadaan ns. NPS-indeksi. NPS eli Net Promoter Score -kyselyllä selvitetään, kuinka todennäköisesti asiakas suosittelisi palvelua läheiselleen tai ystävälleen. Asiakas vastaa kysymykseen arvoilla 0 – 10. Kyselyssä palveluyksikön saama NPS-kokonaistulos pisteytetään asteikolle -100 - +100. Mitä suurempi lukema, sitä tyytyväisemmät asiakkaat.

Lapsiperheiden sosiaalipalveluissa asiakaspalautetta kerätään Roidu-kyselylaitteella, joka on sosiaalipalvelujen odotustilassa.

Covid-epidemian vuoksi laitteet eivät ole olleet käytössä syksystä 2020 lähtien. Perhetyössä on kerätty asiakaspalautetta mukaan otettavalla tabletilla.

Lisäksi tehdään tarpeen mukaan kohdennettuja asiakaskyseleitä.

Palautteet käsitellään yksikössä. Toimintaa kehitetään ja tarvittaessa muutetaan saadun palautteen ja ehdotusten perusteella.

5.4 Asiakkaan oikeusturva

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

a) Muistutuksen vastaanottaja

Eija Leino, sosiaalipalvelujohtaja
PL 63, 18101 Heinola

Käyntiosoite: Rauhankatu 3, 18100 Heinola



b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Heinolassa sosiaaliamiehenä toimii Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymään kuuluva:
Sosiaaliamies Tarja Laukkanen, puh. 044 729 7989

Asiakasvastaanotto ke klo 9-11 Lahden palvelutorilla Kauppakeskus Trion 2.kerroksessa
Osoite: Aleksanterinkatu 18, 15100 Lahti
sosiaaliamies@pohyky.fi
Salatun sähköpostin lähettäminen: <https://www.turvaposti.fi/viesti/sosiaaliamies.pohyky>

Sosiaaliamiestyö perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, jonka mukaan jokaisen kunnan on nimettävä sosiaaliamies. Useammalla kunnalla voi olla yhteinen sosiaali-asiainmies. Sosiaaliamiespalvelun piiriin kuuluu kunnallisten palveluntuottajien lisäksi myös yksityiset sosiaalihuollon yksiköt. Sosiaaliamiespalvelu on kuntalaiselle maksuton.

Sosiaaliamiehen tehtävänä on

- neuvoa asiakkaista asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa muistutuksen teossa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä, ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvoja ei käsittele valtion ja kunnan palveluita koskevia asioita.

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

Kaikki muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään aina ensin läpi kyseisen työntekijän kanssa. Tarvittaessa asia käsitellään työyksikön yksikköpalaverissa. Palvelupäällikkö käsittelee asiat myös oman esimiehensä kanssa.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukset käsitellään ilman aiheetonta viivytystä kuukauden kuluessa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaita ohjataan toimintakykyä, hyvinvointia ja osallisuutta edistäviin palveluihin. Suunnitelmallisessa työssä pyritään aina asiakkaan osallisuuden vahvistamiseen. Lapsen mielipiteen ja näkemysten kuuleminen ja lapsen tapaaminen henkilökohtaisesti on olennainen osa työtä.

Asiakassuunnitelmia tehtäessä asiakkaan kanssa keskustellaan edellä mainituista asioista ja tavoitteet kirjataan suunnitelmaan. Suunnitelmaa päivitettäessä arvioidaan tavoitteiden toteutumista.

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

Työntekijät tekevät tiivistä yhteistyötä asiakkuuksien nivelvaiheissa, tietoja vaihdetaan asiakkaan luvalla tarpeen mukaan. Asiakkaiden asioissa järjestetään tarvittaessa verkostotapaamisia eri toimijoiden ja asiakkaan kanssa.

Alihankintana tuotetut palvelut

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

Ostopalveluna tuotettujen palveluiden (pääasiassa sijaishuollon palvelut) osalta niille asetettujen sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimusten toteutumista seurataan sopimusvalvonnan kautta palveluntuottajan ja tilaajan välillä.

Lapsikohtaisesti asioita seurataan asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa tapahtuvassa yhteydenpidossa ja asiakassuunnitelmissa ja tarvittaessa asiasta reklamoidaan.

6.2 Ravitsemus

Asiakas ohjataan tarvittaessa terveydenhuollon palveluihin.

6.3 Hygieniäkäytännöt

Yksikössä käy Heinolan kaupungin siivouspalvelu 2 kertaa viikossa.

Yksikössä noudatetaan THL:n käsi- ja yskimishygienia ohjeistuksia. Asiakkaita muistutetaan ja ohjataan ohjeistuksien noudattamisessa.



6.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Yksikkö ei ole vastuussa terveyden- ja sairaanhoidosta. Asiakas hakeutuu tarvittaessa päivystävään terveydenhuollon yksikköön.

Heinolan kaupungilla on käytössä:

- Äkillinen kuolemantapaus- toimintaohje
- Vakavan vaaratilanteen tutkinta- toimintaohje

6.5 Lääkehoito

Yksikössä ei toteuteta lääkehoitoa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

- Terveyskeskuksen pelastussuunnitelma, palotarkastajan tarkastus väh. 5 vuoden välein
- Säännölliset riskien kartoitukset
- Vartijan kierrot tiloissa pyydettyäessä
- Työntekijöillä vartiointiliikkeen hälytyspainikkeet

7.2 Henkilöstö

Lapsiperheiden sosiaalipalvelut ja lastensuojeluyksikössä on yhteensä 24 vakanssia, joista 3 perheohjaajan vakanssia on tällä hetkellä (5/21) täyttämättä. Työntekijäresurssia ja sen kohdentamista ollaan parhaillaan kartoittamassa.

5 sosiaalityöntekijää
4 sosiaaliohjaajaa
1 perheohjaaja
1 lasten- ja nuortenhuollon erityistyöntekijä
3 perheohjaajaa
6 perhetyöntekijää
1 palvelupäällikkö

Lyhytaikaisten poissaolojen tai vuosilomien aikana ei palkata sijaisia, pidempien sijaisuuksien osalta tilanne arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

Toiminta suunnitellaan vuosiloma-aikoina siten, että suunnitelmallinen työ on vähäisempää ja resurssit keskitetään lain vaatimien tehtävien hoitamiseen. Äkillisten poissaolojen kohdalla työtehtäviä priorisoidaan.

Työntekijöille on järjestetty työnohjaus, tyhy-päivä järjestetään kerran vuodessa, keskustelut esimiehen kanssa, työterveyshuollon palvelut ennaltaehkäisevästi, henkilöstön ergonomiaan kiinnitetään huomiota. Kannustetaan oman fyysisen ja psyykkisen kunnon huolehtimisesta. Heinolan Kaupungilla on kunnossa kaiken ikää liikuntaryhmiä, joihin henkilökunta voi osallistua maksutta. Ryhmien lukujärjestys löytyy Silta-intrasta.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Rekrytointi toteutetaan Heinolan kaupungin periaatteiden mukaan. Noudatetaan Heinolan kaupungin yleisiä periaatteita ja ohjeistusta, sekä lakisääteisiä kelpoisuusvaatimuksia.

Työpaikkailmoituksissa on kelpoisuusvaatimukset, jotka varmistetaan työ- ja tutkintotodistuksista sekä sosiaali- ja terveydenhuollon keskusrekisteristä Valvira / Suosikki.

Henkilöstöstrategia ja hallintosääntö ohjaavat rekrytointiprosessia. Rekrytointi tapahtuu kuntarekryn kautta, jossa hoidetaan rekrytointiprosessi.

Vakituisissa työsuhteissa käytetään neljän kuukauden ja viroissa kuuden kuukauden koeaikaa.

Työhaastattelussa arvioidaan henkilön soveltuvuus tehtävään. Vakituisiin tehtäviin henkilöä valittaessa haastattelutilanteessa on aina vähintään kaksi esimiestä.

Lasten kanssa työskentelevien rikostausta selvitetään (rikosrekisteriote).

7.3 Toimitilat

Osalla työntekijöistä on oma työhuone, osa jakaa työhuoneen toisen työntekijän kanssa. Perhetyöntekijät ja perheohjaajat jakavat työhuoneen (iso) useamman työntekijän kesken, koska heidän työskentelypisteensä on pääasiassa asiakkaiden koti.

Asiakkaille on tilava odotustila (yhteinen työkäisten sosiaalipalveluiden kanssa), jossa sohvat ja pöydät. Tilassa on asiakkaiden käytössä tietokone asiointia varten ja päivän lehti luettavaksi, lapsille leluja. Lisäksi asiakkaiden käytössä on eteistila, jossa istumapaikat, lomakkeita ja postilaatikko hakemusten ja viestien jättämistä varten.

Tiloihin pääsy ja liikkuminen on esteetöntä (sähköovi).

Sosiaalipalvelut ovat avoinna asiakkaille keskiviikkoisin klo 9-12. Muina aikoina ovet ovat lukittuina ja asiointi tapahtuu ajanvarauksella.

Tiloissa on riittävä määrä hätäpoistumisteitä.

Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?

Heinolan kaupungin siivouspalvelut vastaavat tilojen säännöllisestä siivouksesta asianmukaisesti.

Pyykinhuollolle ei ole tarvetta.

7.4 Teknologiset ratkaisut

Odotustilassa on tallentava kameravalvonta, jota seuraa samoissa tiloissa työskentelevä työkäisten yksikön palveluohjaaja. Kameralla varmistetaan työntekijöiden ja asiakkaiden turvallisuutta. Valvonnasta on ilmoitettu pääovessa olevalla tarralla. Valvonnasta on laadittu rekisteriseloste (22.11.2018).

Henkilökunnalla on käytössä kulunvalvonta (Esmi).

Jokaisessa työhuoneessa on turvapainikkeet, osassa myös turvakahvat, joiden avulla voidaan tarvittaessa hälyttää paikalle Securitaksen vartija. Turvapainikkeet on mahdollista ohjelmoida ja ottaa myös esimerkiksi kotikäynnille mukaan. Kutsulaitteiden toimivuus ja kutsuun vastaaminen testataan säännöllisesti vartiointiliikkeen toimesta.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Birgitta Laaksonen

p. 044 769 4149

birgitta.laaksonen@heinola.fi



7.5 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Asiakas saa nämä palvelut muista palveluista ja tarpeen mukaan hänet ohjataan näiden palveluiden piiriin.

Yksikössä ei ole käytössä terveydenhuollon laitteita tai tarvikkeita.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

-

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja paleluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. 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 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.

Kaikki yksikön työntekijät, harjoittelijat, opiskelijat ja muut yhteistyökumppanit hyväksyvät sosiaali- ja terveydenhuollon tietosuoja- ja tietoturvasuositukset.

Asiakastiedot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Jokaisella työntekijällä on tehtävänmukaiset oikeudet tietojärjestelmään. Asiakastiedot arkistoituvat suoraan asiakastietojärjestelmän kautta, paperimuodossa olevien ja ennen sähköistä arkistointia muodostuneiden asiakastietojen arkistoinnissa noudatetaan kaupungin yleisiä arkistointiohjeita.

Tietokoneet lukitaan aina työpisteestä poistuttaessa.

Asiakastietoja ei jätetä näkyville työpisteisiin, kun niitä ei käsitellä.

Etätyöstä tehdään etätyösopimus, jossa on annettu ohjeet tietoturvan noudattamisesta etätyössä.



Haipro-järjestelmässä voidaan ilmoittaa tietoturvarikkeestä (ilmoitus menee kaupungin tietosuojavastaavalle).

Lokitietoja tarkastetaan säännöllisesti ja aina tarpeen mukaan.

Henkilöstö tekee vuosittain Navisec tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset. Testin tekevät kaikki, joiden työ- opiskelu- tai harjoittelujakson pituus on vähintään 3 kk.

Lyhyemmällä jaksolla olevat harjoittelijat ja sijaiset perehtyvät sosiaali- ja terveydenhuollon tietosuoja- ja tietoturvasitoumukseen ja allekirjoittavat sen.

Asiakastietoja koskevat tietosuojaselosteet löytyy Heinolan Kaupungin verkkosivuilta <https://www.heinola.fi/kaupunki-ja-paatöksenteko/asiointipalvelu/asiakirjajulkisuuskuvaus/>

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Matti Seppälä p. 050 340 9224, matti.seppala@heinola.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa.

Toimintaa kehitetään saadun palautteen pohjalta ja tarvittaessa muutetaan toimintaa.

Ensiapukoulutuksen järjestäminen työntekijöille

Väkivalta- ja uhkatilanteiden koulutus, (peruuntunut Covid tilanteen vuoksi)

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

10.5.2021 Heinola

Allekirjoitus

Miia Uotila, palvelupäällikkö

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

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

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

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

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

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

<http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista:

<http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

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