

OMAVALVONTASUUNNITELMA  
Aikuissosiaalityö

OMAVALVONTASUUNNITELMA Lomake hyväksytty: Yhtymähallitus 29.1.2021 § 5

Yksikkö: Peruspalvelukuntayhtymä Kallio, Aikuissosiaalityö

## SISÄLTÖ

<b>1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....</b>	<b>3</b>
<b>2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....</b>	<b>4</b>
<b>3. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....</b>	<b>4</b>
<b>4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....</b>	<b>7</b>
<b>5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....</b>	<b>8</b>
<b>6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....</b>	<b>11</b>
<b>7. POTILAS- JA ASIAKASTURVALLISUUS .....</b>	<b>12</b>
<b>8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....</b>	<b>13</b>
<b>9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....</b>	<b>14</b>
<b>10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....</b>	<b>15</b>
<b>LIITE 1.....</b>	<b>16</b>
<b>LIITE 2.....</b>	<b>18</b>

## 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

**Nimi** Peruspalvelukuntayhtymä Kallio

Y-tunnus 2125690-2

**Kunta:** Alavieska, Nivala, Sievi ja Ylivieska

### Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

**Nimi:** Aikuissosiaalityön tulosityksikkö

**Katuosoite:** Vierimaantie 5 1.kerros, 84100 Ylivieska (Ylivieskan perhepalvelukeskus),

Kalliontie 15. 85500 Nivala (Nivalan sosiaalitoimisto), Annintie 4 . 85410 Sievi (Sievin hyvinvointikeskus) ja Kalliontie 36 , 85500 Nivala

### Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Täysi-ikäiset asiakkaat perheineen

**Esimies:** Aikuissosiaalityön palvelupäällikkö. Virka tällä hetkellä avoin. Rekrytoinnin ajan esimiehenä toimii Leena Iisakkila (p. 0406355641)

Sähköposti muotoa etunimi. sukunimi@kalliopp.fi

### Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat: Sytyke, Nivalan työpajasäätiö, Ylivieskan kaupunki toivo ja Humana avopalvelut

### Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

### Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Ostopalveluntuottajilta tarkistetaan tilaajavastuulain mukaiset selvitykset mukaan lukien oma-  
valvontasuunnitelma., palveluntuottajilta pyydetään vuosittain lisäselvityksiä.

### Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu oma- valvontasuunnitelmaa?

x Kyllä  Ei

## **2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

### **Toiminta-ajatus**

#### **Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?**

Aikuissosiaalityö tuottaa palveluja täysi-ikäisille kansalaisille ja perheille pyrkien turvaamaan heidän hyvinvointinsa kaikenlaisissa elämäntilanteissa. Aikuissosiaalityön palvelujen tavoitteena on yksilöiden ja perheiden sosiaalisen hyvinvoinnin, toimintakyvyn ja turvallisuuden edistäminen, sekä itsenäisen suoriutumisen tukeminen ennaltaehkäisevillä ja korjaavilla toimilla. Aikuissosiaalityössä asiakasta tuetaan moniammatillisena yhteistyönä eri toimijoiden kesken.

Aikuissosiaalityön toiminta-ajatus perustuu asiakaslähtöiseen lähestymistapaan, jossa tuetaan asiakkaan itsenäistä selviytymistä sekä edistetään hänen osallisuuttaan yhteiskuntaan. Aikuissosiaalityö perustuu toimialaa koskevien erityislakien kuten sosiaalihuolto-, mielenterveys-, päihdehuolto-, vammais- ja vanhuspalvelulakien säädöksiin.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

#### **Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?**

Aikuissosiaalityön arvot pohjautuvat sosiaalialan ammattieettiseen perustaan, jonka keskiössä on ihmisarvon ja henkilökohtaisen autonomian kunnioittaminen. Yksikön toimintaperiaatteet nojaavat sosiaalialan ammattieettiseen perustaan, ja noudattavat palveluja ohjaavia lakeja.

Oikeudenmukaisuus, helposti ja joustavasti tavoitettavat palvelut sekä aikuissosiaalityön palvelujen henkilöstön riittävä osaaminen ja ammattitaito, jota toteutetaan moniammatillisesti. Aikuissosiaalityön palvelut ovat asiakaslähtöisiä, luottamuksellisia ja maksuttomia. Työskentelytavoista sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa tehdään yhteistyötä muiden viranomaisten kuten koulu-, sosiaali- ja terveysviranomaisten kanssa.

## **3. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO**

### **RISKIENHALLINTA**

#### **Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

Aikuissosiaalityön palvelut toimivat osana perhepalvelukeskusta. Riskitilanteita voivat aiheuttaa aggressiiviset asiakkaat, jolloin tilanteita pyritään ennalta ennakoimaan ja työskennellä mm. työpareina. Tarvittaessa paikalle voidaan kutsua vahtimestari.

#### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.**

Aikuissosiaalityössä riskit liittyvät asiakastilanteisiin ja fyysiseen toimintaympäristöön. Asiakastilanteisiin liittyvien riskien torjuntaa auttaa esteettömät poistumisreitit työhuoneiden välillä sekä säännöllisesti testattava toimiva hälytysjärjestelmä. Palo- ja muita vaaratilanteita varten perehdytään tarvittavin osin kiinteistön palo- ja pelastussuunnitelmaan. Toimistossa paikalla olijat tiedottavat toisiaan läsnäolostaan ja kotikäynnit pyritään tekemään

pääsääntöisesti työparin kanssa. Työssä pohditaan ennakkoon niitä tekijöitä, jotka voivat nostaa riskiarvioita työssä. Ennalta tunnistaminen on tärkeää jotta asioihin voidaan puuttua ajoissa, sekä tehdä tarvittavia muutoksia tai suunnitelmia työn toteuttamiseksi tavoitteiden mukaisella tavalla. Riskitapaukset kirjataan, analysoidaan ja jatkotoimet käsitellään asianmukaisella tavalla.

Tietokoneeseen kytketty hälytysjärjestelmä, josta kutsu menee kaikille paikalla oleville perhepalvelukeskuksen työntekijöille sekä vahtimestarille. Punaisen eli korkeamman riskin hälytys menee myös vartiointiliikkeelle. Työhuoneiden välillä on turvaovet, jotta työntekijä voi tarvittaessa poistua toiseen huoneeseen.

### **Riskienhallinnan työnjako**

Henkilökunta ilmoittaa välittömästi esimiehelle haitoista ja vaaratilanteista suullisesti. Käytössä on HaiPro-ohjelma, johon vaara- ja uhkatilanteet kirjataan ja josta ilmoitukset menevät yksikön esimiehelle. Riskitilanteita seurataan aktiivisesti.

### **Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.**

Koetut riskit ja läheltä piti tilanteet kirjataan HaiPro-järjestelmään. Lisäksi ilmoitus esimiehelle kiireellisiä toimenpiteitä vaativissa tilanteissa. Lisäksi asioita tuodaan esille tiimeissä sekä tarvittaessa käsitellään työnohjauksessa. Mietimme kuinka uhkaavilta tilanteilta vältytään jatkossa, ja kuinka niitä voidaan ehkäistä.

Riskitilanteet käydään läpi ja niistä keskustellaan tarvittavassa laajuudessa asianosaisten kanssa.

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

Riskitilanteet dokumentoidaan HaiPro-järjestelmään. HaiPro ilmoituksen käsittelyyn kuuluu ilmoituksen teko, analysointi sekä raportointi. Työntekijän vastuulla on ilmoituksen teko haittatapahtumasta tai läheltä piti tilanteesta. HaiPro ilmoitus on nähtävillä esimiehen lisäksi työsuojelussa. Tarvittaessa työsuojelu tulee mukaan haittatapahtuman tai läheltä piti tapahtuman käsittelyyn.

Työntekijän tulee kertoa esimiehelleen kohtaamastaan uhka- tai vaaratilanteesta. Lisäksi ilmoitus tehdään HaiPro-ohjelman kautta yksikön esimiehelle. Tilanne käsitellään tiimipalaverissa. Työterveyshuolto pyydetään tarvittaessa neuvotteluun mukaan. Tapaturmista tehdään ilmoitus myös vakuutusyhtiölle.

Esille tulleet uhat ja vaaratilanteet käsitellään esimiehen/johdon kanssa mahdollisimman pian. Tilanteet käydään yksilöllisesti läpi ja niihin haetaan korjauksia/parempia ratkaisuja. Uhka- ja vaaratilanteissa mahdollista myös jatko-ohjaus työterveyshuoltoon

## **Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista**

- Sosiaalisen kuntoutuksen palvelusetelin sääntökirja
- Yksityisten palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmat ja toimintakertomukset.
- Ohjeet haittatapahtumien ilmoittamisesta ja kirjaamisesta.
- Peruspalvelukuntayhtymä Kallion omavalvontakäsikirja 2021-2022
- Toimintaohje sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta, 2021
- Palo- ja pelastussuunnitelma, Ylivieska, päivitetty 17.2.2020
- Palo- ja pelastussuunnitelma, Nivala, päivitetty 20.9.2018

## **Riskien tunnistaminen**

### **Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- tupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvel- lisyys?**

Akuissosiaalityön palvelujen työntekijällä on velvollisuus lähteä selvittämään asiakkaan palvelun tarvetta asian vaatimalla riipeydellä. Havaituista epäkohdista on ilmoitettava viipymättä esimiehelle, joka ilmoittaa asiasta palvelupäällikölle/palvelujohtajalle. Ilmoitus tehdään salassapitosäännösten estämättä.

Sosiaalihuoltolain 48 ja 49 § Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensisijassa perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin. Peruspalvelukuntayhtymä Kallion Intrassa ja www.sivuilla on toimintaohje ja lomake (liitteet 1 ja 2.) ilmoituksen tekemiseen

### **Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- tupoikkeamat ja riskit?**

Akuissosiaalityön palveluissa pyritään avoimeen vuorovaikutukseen ja luottamukselliseen ilmapiiriin, jotta asiakkaat voivat ja uskaltavat ottaa esille kokemiaan epäkohtia.

## **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

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

Läheltä piti-tilanteista tehdään Hai- pro ilmoitus ja toimitaan edellä kerrotun ohjeen mukaisesti

### **Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhasta on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa?**

Peruspalvelukuntayhtymä Kalliossa on olemassa oma kaavake, jolla voi tehdä ilmoituksen sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä. Kallion nettisivuilta löytyy myös sähköinen lomake (ilmoitus sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä).

**Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa.**

Aikuissosiaalityön palveluissa työntekijät ovat velvoitettuja tekemään huoli-ilmoituksen, mikäli he työssään kohtaavat asiakkaiden kaltoin kohtelua. Kaltoin kohtelu voi olla fyysistä, psyykkistä tai kemiallista lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Kaltoin kohteluun tulee puuttua siinä laajuudessa kuin tarve vaatii. Välitöntä toimenpidettä vaativat asiat käsitellään heti. Muutoin ilmoitukset käsitellään viimeistään kahden viikon sisällä sekä tehdään tarvittavat korjaustoimenpiteet. Työntekijän on ilmoitettava asiasta viipymättä palvelupäällikölle/palvelujohtajalle. Ilmoitus tehdään salassapitosäännösten estämättä.

Peruspalvelukuntayhtymä Kallion Intrassa ja [www.sivuilla](http://www.sivuilla) on lomake ja toimintaohje.

### **Korjaavat toimenpiteet**

#### **Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:**

Sovitut toimenpiteet sekä seuranta kirjataan asiakkaan tietoihin SosiaaliEfficiaan. Jatkoa seurataan sovitusti.

#### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

#### **Miten sovitusta muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?**

Tilanteet käydään läpi ja tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet, joilla ennaltaehkäistään vastaavat tilanteet ja tapahtumat.

## **4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esimiehen ja henkilökunnan yhteistyönä.

### **Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?**

Aikuissosiaalityön palvelujen työntekijät

### **Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)**

Palvelupäällikkö , [etunimi.sukunimi@kalliopp.fi](mailto:etunimi.sukunimi@kalliopp.fi)

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

### **Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain talous- ja toimintasuunnitelman laatimisen yhteydessä .

## **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

## **Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?**

Yksikköjen ilmoitustauluilla sekä Peruspalvelukuntayhtymä Kallion nettisivuilla

## **5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Neuvonta ja ohjaus**

#### **Miten neuvonta ja ohjaus toteutetaan**

Aikuissosiaalityön työntekijät ovat tavoitettavissa sähköpostitse sekä puhelimitse arkipäivisin www -sivuilla ilmoitetulla puhelinajalla. Muina aikoina voi jättää soittopyynnön vastaajaan tai Peruspalvelukuntayhtymä Kallion puhelinvaihteeseen. Kirjepostia voi lähettää tai jättää lukittuun postilaatikkoon, jotka löytyvät Ylivieskan ja Nivalan toimistojen ulko-ovien läheisyydestä.

### **Palvelu- tai hoidontarpeen arviointi**

#### **Miten asiakkaan/ potilaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?**

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 vähyys tai kipu.

#### **Miten asiakas ja potilas ja/tai hänen omaisensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?**

Palvelutarpeen arviointi laaditaan aina yhdessä asiakkaan ja asiakkaan niin halutessa läheisensä kanssa.

### **Asiakas- ja hoitosuunnitelma**

Miten palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?

Asiakkaan palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen perheensä kanssa käyttäen apuna myös tiimin jäseniä ja tarvittaessa muita asiakkaan hoitoon osallistuvia henkilöitä. Palvelusuunnitelman toteutumista seurataan koko asiakkuuden ajan ja siitä informoidaan asiakkaan/perheen luvalla myös muita asiakkaan hoitoon osallistuvia tahoja.



Palvelusuunnitelma voidaan myös tehdä asiakkaan suostumuksella yhdessä muiden toimijoiden kanssa. Suunnitelmia päivitetään yksilöllisen tarpeen mukaan.

### **Palvelutarpeen arviointi**

Palvelutarpeen arvioinnissa käytetään THL:n palvelutarpeenarviointi-lomaketta. Lomake löytyy sähköisestä asiakastietojärjestelmästä. Asiakas osallistuu tapaamisiin, tarvittaessa järjestettäviin verkostopalavereihin, sekä muihin neuvotteluihin. Asiakkaan palvelutarve arvioidaan sosiaalityöntekijän/ohjaajan käynnillä. Käyntejä on tarvittaessa useampia. Sosiaalihuollon palvelutarpeen arviointi perustuu THL:n lomakeasiakirjapohjaan ja sen sisältämiin asiakkaan elämäntilannetta kuvaaviin kysymyksiin. Osallistetaan asiakkaan läheisverkostoa sekä muuta viranomaisverkostoa. Asiakkaan osallistuminen palvelutarpeen arviointiin toimii arvioinnin pohjana.

### **Miten varmistetaan, että asiakas/potilas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehdoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?**

Palvelusuunnitelmaa laadittaessa käydään läpi eri palveluvaihtoehtoja ja kirjataan ylös asiakkaan näkemys. Asiakkaalla on oikeus tarkistaa palvelusuunnitelma ennen allekirjoittamista.

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

Asiakkaan luvalla palvelusuunnitelma toimitetaan kaikille niille toimijoille, jotka osallistuvat asiakkaan palvelun toteuttamiseen.

### **Asiakkaan kohtelu**

#### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

### **Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?**

Aikuissosiaalityön palveluissa vahvistetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta asiakkaan yksilöllisten tapaamisten kautta sekä huomioimalla asiakkaan omat mielipiteet. Itsemääräämisoikeutta vahvistetaan yksilöllisellä palvelusuunnittelulla. Asiakkaan kohtelu on yhdenvertaista, henkilöä kunnioittavaa ja avointa. Asiakkaalla on oikeus hyvään palveluun ja kohteluun

### **Potilaan ja asiakkaan asiallinen kohtelu**

### **Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?**

Asiakkaat kohdataan avoimesti, luottamuksellisesti, tasa-arvoisesti ja asianmukaisesti. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja tilanteet käsitellään asian vaatimassa laajuudessa.

**Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?**

Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuutta keskusteluun. Asiakas voi pyytää mukaan läheisensä tai sosiaaliasiamiehen. Keskustelusta tehdään kirjallinen muistio.

**Asiakkaan osallisuus**

**Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

**Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

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

Asiakaspalautetta voi antaa sähköisesti Peruspalvelukuntayhtymä Kallion nettisivujen kautta. Palvelupisteissä on Roidu- asiakaskyselylaitteet jatkuvaan palautteen antoon.

**Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?**

Muistutuksiin ja kanteluihin vastataan ja niitä koskevat asiat käsitellään viranhaltijan ja työryhmän kanssa. Muistutuksen ja kantelun alaiset asiat otetaan huomioon jatkotyöskentelyssä.

**Asiakkaan oikeusturva**

**Muistutuksen vastaanottaja**

Peruspalvelukuntayhtymä Kallion hyvinvointipalvelujohtaja Pirjo Matikainen

**Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista**

Merja Jaakola p. 040 635 5353

Sosiaaliasiamiehen kautta saa tietoa asiakkaan asemasta ja oikeuksista sosiaalihuollossa ja hän auttaa tarvittaessa myös muistutuksen laatimisessa ja muissa asiakkaan asemaa koskevissa asioissa.

**Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista**

Kuluttajaneuvonnalla on valtakunnallinen puhelinnumero: 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15). Lisäksi neuvontaa voi kysyä sähköisellä lomakkeella nettisivujen kautta. <https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/>

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

Muistutuksiin ja kanteluihin vastataan ja niitä koskevat asiat käsitellään viranhaltijan ja työryhmän kanssa. Muistutuksen ja kantelun alaiset asiat otetaan huomioon jatkotyöskentelyssä.

### **Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:**

Muistutus käsitellään sosiaali- ja perhepalveluissa ja siihen pyritään vastaamaan kirjallisesti mahdollisimman pian viimeistään neljän (4) viikon aikana.

## **6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Palvelun saatavuuden määräajat**

Kiireellinen avun tarve arvioidaan välittömästi. Asian tullessa vireille, selvitys tulee aloittaa viivytyksettä kuitenkin 7 arkipäivän sisällä ja palveluntarpeen arviointi on tehtävä kolme (3) kuukauden aikana. Asiakkaalle voidaan myöntää palvelua myös palvelutarpeen arvioinnin aikana

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

#### **Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?**

Aikuissosiaalityön palveluilla pyritään edistämään asiakkaan osallisuutta ja omatoimisuutta.

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

Tavoitteet kirjataan palvelusuunnitelmaan ja niitä seurataan.

### **Hygieniäkäytännöt**

#### **Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?**

Asiakastapaamisten yhteydessä toimitaan siten, että infektioiden ja muiden tarttuvien tautien leviämistä ehkäistään. Tarvittaessa käytetään asianmukaisia suojarusteita, kuten käsidesiä ja kasvomaskeja.

### **Monialainen yhteistyö**

#### **Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?**

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen, Kelan tai TE-toimiston palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuu asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, palveluntarjoajien välinen yhteistyö on tiivistä ja avointa, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Asiakkaan suostumuksella palvelusuunnitelmien laadintaan otetaan mukaan mahdolliset sosiaali- ja terveydenhuollon ja/tai muiden palveluiden tuottajat, jotka liittyvät asiakkaan palveluihin.

## **Yhteisasiakkuus- toimintamallin käyttö**

Aikuissosiaalityössä palveluissa pyritään tunnistamaan paljon palvelua käyttävät asiakkaat. Asiakkaan suostumuksella suunnitellaan ja räätälöidään asiakkaalle hänen tarvitsemansa palvelut monialaisesti.

## **7. POTILAS- JA ASIAKASTURVALLISUUS**

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

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

Asiakasturvallisuutta pyritään varmistamaan yhteistyössä muiden asiakkaiden palveluissa olevien toimijoiden kanssa.

### **Henkilöstö**

#### **Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**

##### **Mikä on yksikön henkilöstön määrä ja rakenne?**

Aikuissosiaalityön palveluissa työskentelee palvelupäällikkö, 3 sosiaalityöntekijää ja neljä sosiaaliohjaaja.

##### **Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?**

Työntekijät sijaistavat toisiaan vuosilomien ja lyhyiden poistumien kohdalla. Pitempiin poisoloihin otetaan koulutettu sijainen.

##### **Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?**

Asiakasmääriä ja käsittelyaikoja seurataan. Esimiehen tuki, tiimityöskentely, työparityöskentely ja mahdollisuus osallistua työnohjaukseen.

##### **Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?**

Lähiesimies on tavoitettavissa päivittäin vähintään puhelimitse.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

##### **Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

Aikuissosiaalityön palveluihin palkataan ainoastaan tehtäviin kelpoisia ammattihenkilölain mukaisia työntekijöitä.

##### **Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?**

Rekrytoinnissa pyritään haastattelemalla selvittämään työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus sekä tarvittaessa ollaan yhteydessä työntekijän edellisiin työnantajiiin.

## **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

### **Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.**

Uuden työntekijän kohdalla sovitaan työyksiköstä perehdyttäjä, joka huolehtii riittävästä perehdyttämisestä. Peruspalvelukuntayhtymä Kalliossa on oma organisaatioon perehdytysohjelma. Uusi työntekijä suorittaa tietoturva-koulutuksen.

### **Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?**

Työntekijöille pyritään järjestämään vuosittain täydennyskoulutusta. Yhdessä tiimissä selvitetään, mihin koulutuksiin osallistutaan, 3 koulutuspäivää vuodessa. Koulutukset liittyvät usein lainsäädäntöön, asiakastyöhön tai muuhun vammaispalveluiden kehittämiseen.

## **Toimitilat**

### **Tilojen käytön periaatteet**

Työntekijöillä on omat nimetyt työhuoneet. Oma työhuone on tarpeellinen mm. salassa pidettävän yhteydenpidon, asiakasasioiden valmistelun ja asiakirjasäilytyksen vuoksi. Vammaispalvelun työntekijät voivat käyttää tarpeen vaatiessa myös muita Peruspalvelukuntayhtymä Kallion yhteisiä neuvottelutiloja tai varata työhuonetta muista Kallion kunnista.

## **Teknologiset ratkaisut**

### **Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?**

Työntekijöillä ei ole käytössä turva- ja kutsulaitteita. Työpisteiden tietokoneille on asennettu hälytysjärjestelmä, ovissa on sähköinen lukitusjärjestelmä ja ulko-ovet saa tarvittaessa lukkoon. Kiinteistössä ulkotilojen ja rappukäytävien valvontakamerat, tallentavat laitteet ovat sijoitettu tekniseen tilaan ja tallenteita voidaan purkaa yhteistyössä viranomaisten kanssa.

### **Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?**

Tietokoneiden toimintavarmuudesta vastaa Peruspalvelukuntayhtymä Kallion ICT-tuki

Kiinteistöjen valvontakameroista vastaa Nivalassa Tauno Korpi p. 040 3447284 ,Ylivieskassa Asko Somero p. 044 4294 234 ja Peruspalvelukuntayhtymä Kallio Sievissä Ilkka Harhio p. 040 6355260

## **8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

### **Asiakas- ja potilastyön kirjaaminen**

#### **Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?**

Perehdytyksen yhteydessä ohjataan kirjaamisessa sekä tietojärjestelmien käytössä. Kirjaamisasiantuntijoita on perhe- ja sosiaalipalveluissa yhteensä neljä.

**Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?**

Työntekijät varaavat kalenteriin ajan kirjaamiseen. Kotikäynneillä hyödynnetään etäyhteyttä.

**Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?**

Tietokoneet ovat suojattu salasanoilla. Osallistuminen tietosuojakoulutuksiin ja tietosuojatestien tekeminen vuosittain. Arkistonvastaavilta saatu ohjaus säilytysajoista ja hävittämisaajoista. Asiakastiedot lukollisessa säilytyksessä.

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

Osallistuminen tietosuojakoulutuksiin ja tietosuojatestin tekeminen vuosittain. Opiskelijat perehdytetään suullisesti tietoturvaa koskeviin asioihin.

**Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Peruspalvelukuntayhtymä Kallion tietohallintopäällikkö Merja hauhtonen, puh. 044 4195 012;

Perhe- ja sosiaalipalvelujen tietosuojavastaava Tuovi Takkunen, 044 4195 727

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x      Ei

**9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

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

**Toiminnassa todetut kehittämistarpeet**

Kirjaamisvalmennus sähköisenä samaan tapaan kuin tietoturva-testi, jolloin valmennus suoritettaisiin vuosittain. Asiakaspalautteen keräämistä kehitetään paremmin saavutettavaksi.

**10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA**

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys 30.4.2021

Allekirjoitus



Leena Lisakkila, perhe- ja sosiaalipalvelujen palvelujohtaja

**LIITE 1.**

TOIMINTAOHJE henkilökunnalle Hyväksytty: Hyvinvointipalvelut johtoryhmä 15.1.2021

**Sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (48 §) ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta (49 §)**

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hänellä on siitä ilmoitusvelvollisuus työnantajalle.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi: □ asiakkaan epäasiallista kohtaamista tai loukkamista sanoilla □ asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita - asiakkaan kaltoinkohtelua (fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu) □ vakavia puutteita asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa □ vakavia puutteita asiakkaan perushoivassa ja hoidossa □ toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia

Salassapitosäännökset eivät estä ilmoituksen tekemistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Ilmoitus tehdään Kallion ilmoituslomakkeella viipymättä silloin, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Työntekijä täyttää ilmoituslomakkeen ja kuvaa asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Asiakkaan tiedot täytetään, mikäli epäkohta kohdistuu yksittäiseen asiakkaaseen. Ilmoittaja tekee kirjaukset sekä tapahtumasta että ilmoituksen tekemisestä myös asiakastietojärjestelmään.

Täytetyn lomakkeen voi tulostaa ja toimittaa paperisena esimiehelle ja kirjattavaksi kirjaamoon tai lähettää suoraan Kallion turvapostin kautta kirjaamoon, josta esimies saa tiedon käsittelyyn tulleesta ilmoituksesta. Turvaposti löytyy osoitteesta: [www.kalliopp.fi](http://www.kalliopp.fi) > sähköiset palvelut > turvaposti > kirjaamo Suora linkki kirjaamon turvapostiin: <https://www.turvaposti.fi/viesti/kirjaamo@kalliopp.fi>

Kirjaamo kirjaa ilmoituksen asianhallintajärjestelmään ja välittää sen yksikön esimiehelle. Yksikön esimies aloittaa käsittelyn yhdessä henkilökunnan kanssa. Ilmoituksesta menee tieto myös palvelupäällikölle ja palvelujohtajalle asianhallintajärjestelmän kautta.



Lähiesimies saa asianhallintajärjestelmästä viestin sähköpostiinsa uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Ilmoitukset on käsiteltävä valmiiksi kahden viikon kuluessa. Lähiesimies käsittelee ilmoituksen ja tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Hän kirjaa tiedot lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään. Lähiesimies lähettää lomakkeen joko paperisena Kallion kirjaamoon tai edellä mainitulla tavalla sähköisesti vietäväksi asianhallintajärjestelmään. Lähiesimies voi tarvittaessa pyytää ohjeita ja neuvoa omalta esimieheltään.

Ylemmälle taholle siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi tapahtumat, joille halutaan laajempi käsittely tai jolla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkötasolla. Osasto- tai tiimikokouksissa käsitellään oman työyksikön epäkohtailmoituksia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina, kun tapahtumat ovat ajankohtaisia. Esimiesten kokouksissa käsitellään ko. tason tapahtumia ja toteutuneita kehittämistoimia (ko. raportit huomioiden) vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina, kun se on ajankohtaista. Hyvinvointipalveluiden johtoryhmä käsittelee raportteja ja toteutuneita kehittämistoimia vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina, kun se on ajankohtaista

15.1.2021

## LIITE 2. HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS LOMAKE

Lomakkeen täyttää **työntekijä**, joka havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Asian käsittely tapahtuu annetun toimintaohjeen mukaisesti.

Toimita täytetty lomake joko paperisena esimiehellesi ja kirjaamoon kirjattavaksi tai lähetä Kallion turvapostin kautta kirjaamoon, josta esimiehesi saa tiedon käsittelyyn tulleesta ilmoituksesta.

Turvaposti löytyy osoitteesta: [www.kalliopp.fi](http://www.kalliopp.fi) > sähköiset palvelut > turvaposti > kirjaamo

Suora linkki turvapostiin: <https://www.turvaposti.fi/viesti/kirjaamo@kalliopp.fi>

### 1. ILMOITUS ASIAKKAAN EPÄASIALLISESTA KOHTELUSTA TAI SEN UHASTA

Työntekijän ilmoitus (Sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49)

Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhkasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

#### Tilanteen kuvaus:

Päiväys . . .20

Työntekijä ja nimenselvennys

Olen saanut tämän ilmoituksen tiedoksi työnantajan edustajana:

Päiväys . . .20

Yksikön toiminnasta vastaava palveluesimies, nimenselvennys ja yhteystiedot lisätietoja varten (yksikön nimi, osoite ja puhelinnumero)

## 2. ASIAN SELVITTELY YKSIKÖN TOIMINNASTA VASTAAVAN PALVELUESIMIEHEN TOIMESTA:

Asian johdosta tehdyt toimenpiteet (sosiaalihuoltolaki § 49)

Yksikön toiminasta vastaava palveluesimies lähettää selvityksen palvelupäällikölle/palvelujohtajalle tiedoksi ja/tai jatkotoimenpiteitä varten.

Yksityisen palveluntuottajan edustaja toimittaa selvityksen Peruspalvelukuntayhtymä Kallion palvelusta vastaavalle palvelujohtajalle.

## 3. PALVELUJOHTAJAN YHTEENVETO

*Annettu ohjaus ja neuvonta sekä tehdyt toimenpiteet ja arviointi*

Päiväys . .20

Palvelupäällikkö, allekirjoitus ja nimenselvennys

## 4. PALVELUJOHTAJA

Palvelujohtaja lähettää selvityksen tarvittaessa hyvinvointipalveluiden johtajalle tai aluehallintovirastolle.

Palvelujohtaja siirtää asiakirjat asian käsittelyn jälkeen arkistoitavaksi sekä tiedoksi palveluntuottajalle.

Kopio lähetetty . .20

Lähetetty palveluntuottajalle . .20

Arkistoitu: . .20