

OMAVALVONTASUUNNITELMA
Lastensuojelu

OMAVALVONTASUUNNITELMA Lomake hyväksytty: Yhtymähallitus 29.1.2021 § 5

Yksikkö: Peruspalvelukuntayhtymä Kallio, lastensuojelu

SISÄLTÖ

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

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Peruspalvelukuntayhtymä Kallio

Y-tunnus 2125690-2

Kunta: Alavieska, Nivala, Sievi ja Ylivieska

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Lastensuojelun palvelut

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

Kalliontie 15. 85500 Nivala (Nivalan sosiaalitoimisto) ja Toripiha 1 Nivala (tehostettu perhetyö), Annintie 4. 85410 Sievi (Sievin hyvinvointikeskus)

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Lastensuojelun sosiaalityö; avohuolto, sijaishuolto ja jälkihuolto

Esimies: Lastensuojelun palvelupäällikkö Kaija Jokela p. 044 4195710

Sähköposti muotoa etunimi.sukunimi@kalliopp.fi

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalveluna lastensuojelun perhehoitoa ja laitoshoidtoa, perhekuntoutusta, tukihenkilö- ja perhetoimintaa sekä perhetyötä.

Palveluntuottajien listaus liitteessä 1.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden? Ostopalveluntuottajilta tarkistetaan tilaajavastuulain mukaiset selvitykset, palveluntuottajilta pyydetään tarvittaessa lisäselvityksiä. Kallion alueella oleviin lastensuojeluyksiköihin tehdään säännölliset valvontakäynnit ja muihin yksiköihin valvontakäyntejä silloin kun poikkeamia havaitaan.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

x Kyllä Ei

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Tuottaa lastensuojelun avohuollon ja sijaishuollon palveluita lastensuojelulain mukaisesti. Lastensuojelun toiminta-ajatuksena on tukea lasten, nuorten ja perheiden pärjäämistä arjessa sekä turvata lapsen ja nuoren kasvua ja kehitystä. Lastensuojelun palvelut ovat vaikuttavia ja suunnitelmallisia palveluita, joita pyritään tarjoamaan perheille tasavertaisesti heidän omissa toimintaympäristöissään. Palvelut järjestetään monituottajamallin mukaisesti ja perheiden läheisverkostoja ja ammattilaisverkostoja hyödyntäen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Työskentelyn lähtökohtana on lapsen etu. Työskentely on ammatillista, asiakaslähtöistä, asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa, vastuullista ja luottamuksellista. Työskentelyssä korostuu asiakkaan yksilöllisyys/perhekeskeisyys, osallisuus ja suvaitsevaisuus. Toimintaperiaatteena on asiakkaan kunnioittava kohtaaminen ja riittävä perehtyminen asiakkaan tilanteeseen tarkoituksenmukaisia palveluita järjestettäessä.

3. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Lastensuojelun palvelut tuotetaan osana perhepalvelukeskusta. Riskitilanteita voivat aiheuttaa muun muassa asiakkaiden ennalta arvaamaton käyttäytyminen. Tilanteita pyritään ennalta ennakoimaan ja työskennellään mm. työpareina. Tarvittaessa paikalle voidaan kutsua vahtimestari tai vartija.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.

Tietokoneeseen on kytketty hälytysjärjestelmä, josta kutsu menee kaikille paikalla oleville perhepalvelukeskuksen työntekijöille sekä vahtimestarille (Ylivieskassa) ja Nivalan sosiaali-toimistolla hälytys menee paikalla oleville sosiaali-toimiston työntekijöille. 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.

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

- Yksityisten palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmat ja toimintakertomukset.
- Ohjeet haattatapahtumien 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-
puikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvol-
lisuus?**

Lastensuojelun työntekijällä on velvollisuus lähteä selvittämään asiakkaan palvelun tarvetta asian vaatimalla riipeydellä. Havaituista epäkohdista on ilmoitettava viipymättä esimiehelle, joka ilmoittaa asiasta palvelupäällikölle/palvelujohtajalle. Ilmoitus tehdään salassapitosään-
nösten estämättä.

Sosiaalihuoltolain 48 ja 49 § Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkoh-
dasta 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 2 ja 3.) ilmoituksen teke-
miseen

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

Lastensuojelun palveluissa pyritään avoimeen vuorovaikutukseen ja luottamukselliseen il-
mapiiriin, 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?

Kirjataan organisaation yhteiseen HaiPro-ohjelmaan, josta ne tulevat esimiehen lisäksi nähtäville myös työsuojeluun. Asiat käydään keskustelemalla läpi esimiehen kanssa, omassa tiimissä tai työyhteisön yhteisessä tiimissä.

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?

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.

Lastensuojelun 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 on lomake ja toimintaohje.

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Laatupoikkeamat pyritään korjaamaan tarkastelemalla ja kiinnittämällä huomiota omaan työhön. Asiakastilanteet pyritään ennakoimaan mahdollisimman tarkasti etukäteen. Läheltä piti-tilanteisiin vastataan työparityöskentelyllä.

Läheltä piti-tilanteet ja haittatapahtumat käydään yhdessä keskustelemalla läpi esimiehen kanssa. Esimies vie tarpeen mukaan asioita eteenpäin jatkokäsittelyä varten organisaatiossa.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Miten sovituista 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

Omavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esimiehen ja henkilökunnan yhteistyönä.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnasta suunnitteluun?

Lastensuojelun palvelujen työntekijät

Kuka vastaa omavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Palvelupäällikkö Kaija Jokela p. 044 -4195710, kaija.jokela@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

Lastensuojelun työntekijät ovat tavoitettavissa puhelimitse arkipäivisin www -sivuilla ilmoitettulla puhelinajalla. Heihin saa yhteyden myös sähköpostitse . Muina aikoina voi jättää soittopyyntönsä 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?

Asiakas osallistuu tapaamisiin, verkostoneuvotteluihin ja muihin hänen palveluntarpeensa arviointiin liittyviin neuvotteluihin. Asiakkaan läheisverkostoa ja muuta viranomaisverkostoa osallistetaan mahdollisuuksien mukaan. Työskentely lastensuojelussa on asiakaslähtöistä ja perustuu asiakkaan osallisuuteen. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät ja perhetyöntekijät

työskentelevät asiakkaidensa kanssa puhelimitse, toimistotapaamisilla ja kotikäynneillä tai tapaamalla heitä muussa toimintaympäristössä. Lapsia pyritään tapaamaan kahden kesken säännöllisesti vastaavan sosiaalityöntekijän toimesta. Kaikkien osapuolten näkemyksiä ja mielipiteitä pyritään kuulemaan ja huomioimaan asiakkuuden aikana.

Lastensuojelussa asiakkuudessa olevan lapsen tukitoimet suunnitellaan asiakaskohtaisesti ja suunnitelma kirjataan asiakassuunnitelmaan tai perhetyön toteuttamista koskevaan suunnitelmaan. Sisällön toteutumista seurataan tiimipalavereissa yhteistyössä esimiehen kanssa. Lastensuojeluun tulevan lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä nimetään tiimissä.

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

Asiakas- ja hoitosuunnitelma

Miten palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?

Asiakkaan palveluja koskeva asiakassuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen perheensä kanssa käyttäen apuna myös tiimin jäseniä ja tarvittaessa muita asiakkaan hoitoon osallistuvia henkilöitä. Asiakassuunnitelman toteutumista seurataan koko asiakkuuden ajan ja siitä informoidaan asiakkaan/perheen luvalla myös muita asiakkaan hoitoon osallistuvia tahoja. Asiakassuunnitelma voidaan myös tehdä asiakkaan suostumuksella yhdessä muiden toimijoiden kanssa. Suunnitelmia päivitetään yksilöllisen tarpeen mukaan.

Palvelutarpeen arviointi

Lastensuojelutarpeen arviointia tehdään jatkuvasti asiakasprosessin aikana osallistaen lasta itseään sekä hänen vanhempiaan tai muuta lähiverkostoaan ja hänen asiassaan mukana olevaa viranomaisverkostoa.

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

Asiakassuunnitelmaa laadittaessa käydään läpi eri palveluvaihtoehtoja ja kirjataan ylös asiakkaan näkemys. Asiakkaalla on oikeus tarkistaa palvelusuunnitelma ennen allekirjoittamista. Asiakassuunnitelmaan kirjataan myös erivät mielipiteet.

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

Asiakkaan luvalla asiakassuunnitelma tai osa siitä 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?

Lastensuojelussa kunnioitetaan asiakkaiden yksityisyyttä ja vapautta päättää itse omasta elämästään myös niissä tilanteissa, kun itsemääräämisoikeuteen joudutaan lainsäädännön keinoin puuttumaan.

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. Tehostetussa perhetyössä on oma webropol-asiakaspalautekysely, johon asiakas- lapsi tai hänen vanhempansa- voi vastata internetlinkin kautta.

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 tarjoamistaan 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 määraajat

Kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi. Asian tullessa vireille lastensuojelussa, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tapaa lapsen ja hänen perheensä mahdollisimman pian ja tekee lapselle asiakassuunnitelman sopien jatkotyöskentelystä ja tukitoimista.

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Lastensuojelun palveluilla pyritään edistämään asiakkaan osallisuutta ja omatoimisuutta.

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

Tavoitteet kirjataan asiakassuunnitelmaan ja niitä seurataan ja arvioidaan.

Hygieniakäytännöt

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Asiakastapaamisten yhteydessä toimitaan siten, että infektioiden ja muiden tarttuvien tautien leviämistä ehkäistään. Tarvittaessa käytetään asianmukaisia suojavarusteita, kuten käsidesiä ja kasvomaskeja. Asiakastapaamisia voidaan toteuttaa myös etäyhteyksiä hyödyntäen.

Monialainen yhteistyö

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

Asiakkaan suostumuksella asiakassuunnitelmien laadintaan otetaan mukaan mahdolliset sosiaali- ja terveydenhuollon ja/tai muiden palveluiden tuottajat, jotka liittyvät asiakkaan palveluihin.

Yhteisasiakkuus- toimintamallin käyttö

Lastensuojelun 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?

Lastensuojelun palveluissa työskentelee palvelupäällikkö ja 7 sosiaalityöntekijää sekä 8 tehostetun perhetyön perhetyöntekijää.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Työntekijät sijaistavat toisiaan vuosilomien ja lyhyiden poistumien kohdalla. Pitempiin poissaoloihin 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?

Lastensuojelun sosiaalityön tehtäviin palkataan ainoastaan sosiaalityöntekijän tehtäviin kelpoisia ammattihenkilöinä mukaisia työntekijöitä. Tehostetun perhetyöntekijän tehtävässä vaaditaan tehtävään soveltuva ammattikorkeakoulututkinto.

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

Alle 18-vuotiaiden lasten ja nuorten kanssa työskenteleviä työntekijöitä pyydetään esittämään rikosrekisteriote. Rekrytoinnissa pyritään haastattelemaan selvittämään työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus sekä tarvittaessa ollaan yhteydessä työntekijän edellisiin työnantajiin.

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 organisaation 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 lastensuojelupalveluiden kehittämiseen.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Työntekijöillä on omat nimetyt työhuoneet. Oma työhuone on tarpeellinen mm. salassapitettävän yhteydenpidon, asiakasasioiden valmistelun ja asiakirjasäilytyksen vuoksi. Lastensuojelupalvelun 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

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. Kirjaamisiasiantuntijoita on perhe- ja sosiaalipalveluissa yhteensä neljä.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Työntekijät varaavat kalenteriin ajan kirjaamiseen. Kotikäynneillä hyödynnetään sosiaali-Effican etäyhteyttä.

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

Tietokoneet ovat suojattu salasanoilla. Osallistuminen tietosuojakoulutuksiin ja tietosuojatestien tekeminen vuosittain. Arkistonvastaavilta saatu ohjaus säilytysajoista ja hävittämisajoista. 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. Myös opiskelijoilla on henkilökohtaiset tunnukset Kallion tietojärjestelmiin.

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.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Lastensuojelun sijaishuollon/laitoshoidon ostopalveluntuottajat:

- Humana Oy: Pinola-yksiköt, Jokikallion palvelukeskus, Kotikallio ja Niemelänniitty
- Raudasmäen sosiaalipalvelut/Villamiina ja Viljami-yksiköt
- Familiar Oy: sosiaalipalvelut Leenala, sosiaalipalvelut Jussila, Simikaaren perhekoti ja Leppälintu-yksikkö
- SOS-lapsikyläsäätiö
- Nevalanmäen perhekodit Oy
- Erpekon Oy/Lamujoen perhekodit Oy: Ojantakasen perhekoti
- Siikajoen perhekodit Oy: Siikajoen nuorisokoti
- Toiveperhe Oy
- Villanuttu Oy: Villasyke-yksikkö
- Nuorten Ystävät-palvelut: lastensuojelun erityisyksikkö-hoito Utanen-Nuojua-yksikkö/Koiramäen perhekoti
- Perhekoti Konttiranta

Yli 18-vuotta täyttäneet, jälkihuollon asumispalveluissa:

- Humana Oy: Kuntoutuskoti Sähäkkä
- Attendo Oy: tuettua asumista
- Huviharju Oy: jälkihuollon tukiasuminen

Lastensuojelun sijaishuollon/perhehoito ostopalveluntuottajat:

- Familiar Oy
- Nuorten Ystävät sijaishuollon palvelut
- Perhehoitokumppanit Suomessa Oy
- Attendo Oy
- Pelastakaa Lapset ry (perhehoitajien tukityöskentely)

Lastensuojelun avopalveluiden ostopalveluntuottajat:

- Familiar Oy :avohuollon tukihenkilötyö ja jälkihuollon tukityö
- Humana Oy avopalvelut: perhekuntoutus, perhetyö, tukihenkilötyö
- Raudasmäen sosiaalipalvelut: perhekuntoutus, perhetyö, tukihenkilötyö, tukiviikonloput
- Nuorten Ystävät: tukiperhetoiminta
- Pelastakaa lapset ry: tukiperhetoiminta
- Attendo Oy: tukiperhetoiminta
- Nuorten Ystävät ry: tukiperhetoiminta
- Muruvana Oy: perhetyö, tukihenkilötoiminta
- Nuorten tuki ry: tukihenkilötyö
- Perhekoti Konttiranta: tukiviikonloput
- Pelastakaa Lapset ry: tukiperhetoiminta

LIITE 2. 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 > 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 3. 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 > sähköiset palvelut > turvaposti > kirjaamo

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

<p>1. ILMOITUS ASIAKKAAN EPÄASIALLISESTA KOHTELUSTA TAI SEN UHASTA</p> <p>Työntekijän ilmoitus (Sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49)</p> <p>Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhkasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.</p>	
<p>Tilanteen kuvaus:</p>	
<p>Päiväys . . .20</p>	
	<p>Työntekijä ja nimenselvennys</p>
<p>Olen saanut tämän ilmoituksen tiedoksi työnantajan edustajana:</p>	
<p>Päiväys . . .20</p>	
	<p>Yksikön toiminnasta vastaava palveluesimies, nimenselvennys ja yhteystiedot lisätietoja varten (yksikön nimi, osoite ja puhelinnumero)</p>

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 palveluottajan 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