



ALAJÄRVEN KAUPUNKI
JÄRVI-POHJANMAAN PERUSTURVA
Alajärvi – Lappajärvi – Vimpeli

Hyväksyjä (pvm): 5.2.2021, sosiaalipalvelujohtaja Sirpa Tuomela-Jaskari
Muokkaaja pvm): 1.2.2021, vs. palveluvastaava Riikka Luoma-aho
Voimassaoloaika: 1.1.-31.12.2021

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Järvi-Pohjanmaan vammaispalvelut ALAJÄRVEN TOIMINTAKESKUS

SISÄLLYS

JOHDANTO	2
1 AIKUISSOSIAALITYÖTÄ KOSKEVAT TIEDOT	5
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	6
2.1 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaava henkilö tai henkilöt	6
2.2 Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja seuranta	6
2.3. Omavalvontasuunnitelman julkisuus.....	6
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	7
3.1 Toiminta-ajatus	7
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	7
4 RISKINHALLINTA	8
4.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat sekä riskien tunnistaminen	8
4.2 Riskinhallinnan työnjako	9
4.3 Riskien tunnistaminen	9
4.4 Riskien käsitteleminen.....	9
4.5 Korjaavat toimenpiteet.....	10
4.6 Muutoksista tiedottaminen	10
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
5.1 Palvelutarpeen arviointi ja asiakkuus	11
5.2 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistaminen.....	11
5.3 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet	11
5.4 Asiakkaan kohtelu	12
5.5 Palautteen kerääminen.....	12
5.6 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä.....	12
6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	14
6.1 Neuvontanumerot.....	14
6.2 Sosiaaliamies.....	14
6.3 sosiaalihuoltolain/vammaispalvelulain mukaan tehdystä päätöksestä valittaminen.....	15
6.4 Muistutukset ja kantelut	15
7 SOSIAALITYÖN / ASIAKASTYÖN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	16
7.1 Palvelutarpeen arviointi	16
7.2 Asiakas-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma	16
7.3 Asiakkaan osallisuus ja mielipiteen selvittäminen	17
7.4 Asiakastietojen kirjaaminen	17
7.5 Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa	17
8 HENKILÖSTÖ	19

8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta.....	19
8.1.1 Henkilöstön määrä ja rakenne	19
8.2 Sijaisten käytön periaatteet.....	19
8.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	19
8.4 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen.....	20
8.5 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella	20
9 TOIMITILAT.....	22
9.1 Toimintayksikön tilojen kuvaus	22
9.2 Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta	22
10 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY	23
10.1 Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö	23
10.2 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys	24
10.3 Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste	25
10.4 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.....	25
11 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN.....	26

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) perusteella sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi:

- suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä,
- sen toteutumista on seurattava säännöllisesti,
- toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

JÄRVI-POHJANMAAN PERURSTURVAN ORGANISAATIO

Perusturvalautakunnan tehtävänä on huolehtia sosiaalihuoltolaissa ja muissa laeissa säädetystä sosiaalihuollon toimeenpanosta, sosiaalisten olojen kehittämistä sekä sosiaalisten epäkohtien poistamisesta. Lisäksi lautakunnan tehtävänä on huolehtia kansanterveyslaissa ja muissa laeissa säädetystä kunnalle kuuluvasta kansanterveystyön toteuttamisesta. Lautakunta suunnittelee, kehittää ja valvoo kunnan terveyden- ja sairaanhoidon sekä sosiaalipalveluiden järjestämistä, huolehtii yhteistyöstä eri tahojen kuten sairaanhoitopiirin ja terveyskeskusten sekä sosiaalipalveluiden organisaatioiden ja toimintayksiköiden kanssa. Esittelijänä lautakunnassa toimii perusturvajohtaja. Perusturvalautakunnan alaisuudessa toimii perusturvan toimiala jakautuen palvelujohtajien johtamiksi palvelualueiksi.

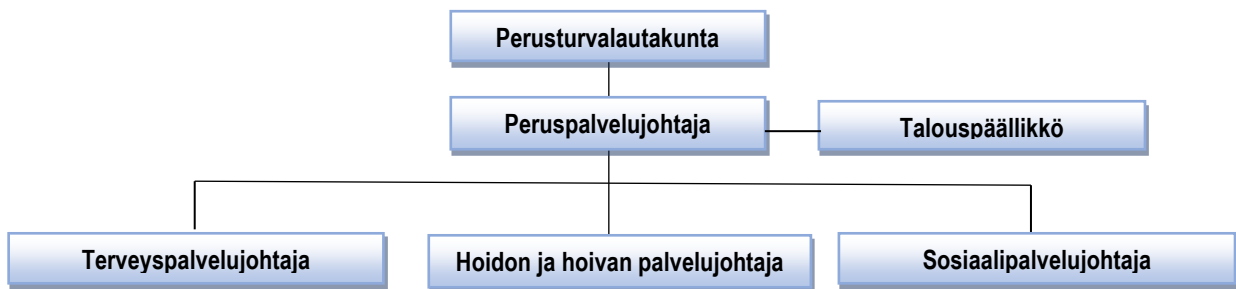
Perusturvan palvelualueita ovat

- Sosiaalipalvelut
- Hoivan ja hoidon palvelut
- Terveyspalvelut

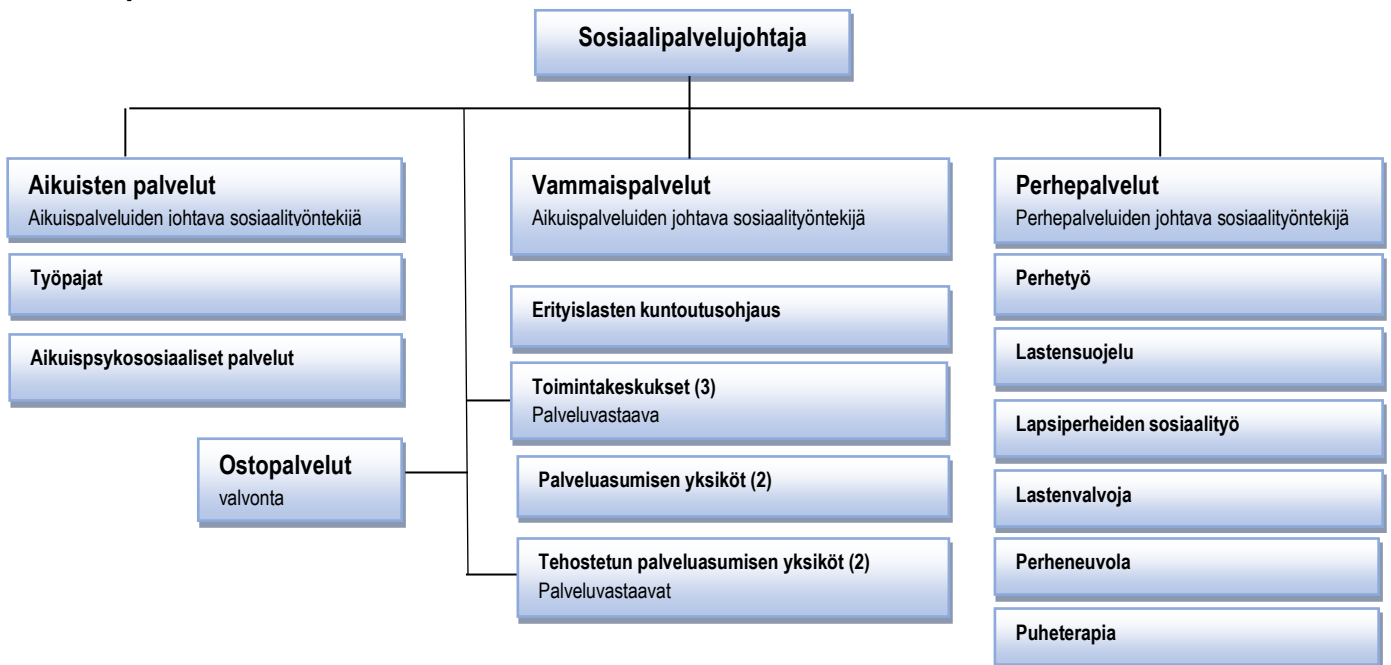
Peruspalvelujohtaja vastaa perusturvan toimialan johtamisesta, toiminnasta ja taloudesta perusturvalautakunnalle. Palvelujohtajat toimivat peruspalvelujohtajan alaisuudessa. Palvelujohtajat vastaavat palvelualueensa toiminnasta, taloudesta ja henkilöstöstä sekä resurssien kohdentamisesta.

Järvi-Pohjanmaan sosiaali- ja perhepalveluihin kuuluvat **aikuisten palvelut** (aikuissosiaalityö ja aikuisten psykososiaaliset palvelut, **perhepalvelut** ja **vammaispalvelut**. (kaavio 1).

Järvi-Pohjanmaan perusturvan hallinto 2021



Sosiaalipalvelut 2021



Kaavio 1 Järvi-Pohjanmaan perusturvan sosiaali- ja perhepalvelujen organisaatiokaavio (v. 2021)

1 AIKUISSOSIAALITYÖTÄ KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Nimi: Järvi-Pohjanmaan perusturva Palveluntuottajan Y-tunnus: 0177619-3		Kunnan nimi: Alajärven kaupunki Kuntayhtymän nimi: Järvi-Pohjanmaan perusturva
Toimintayksikön nimi Järvi-Pohjanmaan vammaispalvelut Alajärven toimintakeskus		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Myllyvainiontie 4 A, 62900 Alajärvi		
Toimintayksikön vastaava esimies Riikka Luoma-aho	Puh. 040 354 8996	
Sähköposti riikka.luoma-aho(at)jarvi-pohjanmaa.fi		

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaava henkilö tai henkilöt

Toimintakeskuksien osalta omavalvontasuunnitelmien käytännön suunnittelutyöstä vastaa 2021 vuoden alusta toimintakeskusten palveluvastaava Riikka Luoma-Aho, toteutumista valvoo ja suunnitelmat hyväksyy sosiaalipalvelujohtaja Sirpa Tuomela-Jaskari.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan sosiaalipalvelujohtajan ja henkilökunnan yhteistyönä. Suunnittelutyön käytännön toteutuksesta vastaavaa sosiaalipalvelujohtaja Sirpa Tuomela-Jaskari.

2.2 Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai aina muutostarpeen ilmaantuessa. Omavalvonnassa havaitut puutteet toiminnassa korjataan välittömästi. Puutteiden raportointi on jokaisen työntekijän vastuulla, korjausten toteutumisesta/korjaustarpeen eteenpäin tiedottamisesta vastaa viimekädessä yksikön esimies. Havaitut puutteet ja niiden johdosta toteutetut toimenpiteet raportoidaan kirjallisesti. Suunnitelmat päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia.

2.3. Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Suunnitelma on nähtävillä asiakastiloissa olevalla ilmoitustaululla siten, että asiakkaat ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Järvi-Pohjanmaan perusturvan aikuissosiaalityön omavalvontasuunnitelma löytyy perusturvan Internet-sivuilta www.jarvipohjanmaanperusturva.fi sekä paperisena kussakin yksikössä.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Järvi-Pohjanmaan perusturvan tehtävänä on tuottaa kuntalaisille laadukkaat ja oikea-aikaiset sosiaalihuollon sekä terveyden- ja sairaanhoidon palvelut, mukaan lukien erikoissairaanhoidon sekä ympäristöterveydenhuollon palvelut.

Alajärven toimintakeskuksen tarkoituksena on tuottaa laadukasta ja monipuolista työ- ja viriketoimintaa erityisasiakkaille. Tavoitteena on asiakkaiden omatoimisuuden edistäminen ja tukeminen, sosiaalisten taitojen harjoittelu sekä syrjäytymisen ehkäiseminen.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Alajärven toimintakeskuksen toiminta-ajatus on ”osallisena elämässä”. Toimintakeskuksen tarkoituksena on tuottaa asiakaslähtöisesti ja erityistarpeet huomioiden mahdollisimman monipuolisia palveluja ajatellen ihmisen kokonaisvaltaista hyvinvointia. Kunnioitamme asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta ja tuemme heitä omatoimiseen rikassisältöiseen elämään yhdessä muiden palvelutuottajien sekä omaisten kanssa.

Alajärven toimintakeskuksen arvot:

- Asiakkaan yksilöllisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja huomioiminen
- Yhteistyö asiakkaiden omaisten ja muiden tahojen kanssa
- Keskustelemme epäkohdista yhteisöllisesti
 - ✓ pyrimme ratkaisuihin
 - ✓ emme valita turhaan
- Positiivisuus, lähdemme mielellämme mukaan työpaikan toimintoihin
- Rehellisyys- ja oikeudenmukaisuus

Alajärven kaupungin ja Järvi-Pohjanmaan perusturvan yhteiset arvot:

1. **Yhteisöllisyys** tarkoittaa viranhaltijoiden, työntekijöiden ja päätöksentekijöiden ja kaikkien kaupunkilaisten osallisuuden ja aktiivisuuden edistämistä, syrjäytymisen ehkäisyä sekä osallistumista yhteisten tavoitteiden saavuttamiseen.
2. **Luovuus** tarkoittaa jokaisen kykyä tuottaa Alajärvelle uusia hyödyllisiä muutoksia, toimia suunnannäyttäjänä ja rohkeutta etsiä uusia entistä parempia tapoja järjestää palveluja kuntalaisten hyväksi.
3. **Turvallisuudella** tarkoitetaan sitä, että kaupunkilaisten tulee voida luottaa kaupungin tarjoamiin kuntapalveluihin, niiden laatuun ja oikeudenmukaisuuteen. Turvallisuus tarkoittaa myös viihtyisää ja turvallista asuin- ja elinympäristöä, jota kaupunki on luomassa.

Ohjaajat noudattavat omassa työssään yksikön toimintaperiaatteita ja arvoja. Perusturvan arvoja sekä sosiaalihuoltolakia.

4 RISKINHALLINTA

4.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat sekä riskien tunnistaminen

Riskinhallinta on olennainen osa omavalvontaa. Riskien ennalta ehkäiseminen tapahtuu tunnistamalla mahdolliset riskit ja ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen uhkaavat vaarantua. Riskinhallinnalla organisaatio oppii mm.

- tunnistamaan toiminnassa kriittiset työvaiheet ja epäkohdat, joihin tarttumalla riskien toteutuminen voidaan ehkäistä tai lieventää niiden seurauksia
- ymmärtämään ja hallitsemaan paremmin yksiköiden työtehtäviä sekä yksikön ja organisaation perustehtävää
- miten organisaatio toimii ja miten sen tulisi toimia turvallisuuden näkökulmasta.

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

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinta on jatkuvaa arviointia ja kehittämistä. Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Jatkuva arviointi ja kehittäminen tarkoittavat, että yksikön toiminnassa huomioidaan jatkuva muutos ja sen aiheuttamat mahdolliset turvallisuusriskit. Toimivan omavalvonnan avain on organisaation avoin ja turvallinen ilmapiiri, joka mahdollistaa virheiden esille ottamisen ja siten toiminnan kehittämisen. Jokaisen työntekijän työnkuvaan kuuluu turvallisuuden edistäminen ja riskienhallinta. Häiritsevien tapahtumien ja läheltä piti –tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi.

Järvi-Pohjanmaan perusturvan johdolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Johdon on huolehdittava siitä, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon.

Järvi-Pohjanmaan vammaispalveluissa laaditaan säännöllisesti riskienarviointilomakkeet ja päivitetään yksin työskentelyä ja mahdollista väkivaltaa koskevat toimintayksikkökohtaiset ohjeet. Henkilöstön hyvinvoinnista pidetään huolta mm. työhönsäilyksellä ja esimiehen tuella sekä satsaamalla onnistuneeseen rekrytointiin ja perehdyttämiseen. Riskinhallinnan toimivuuden edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Toimintakeskuksen henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakasturvallisuuden kehittämiseen ja saavat palautetta oppimisesta ja oman toimintansa kehittämistä varten. Henkilökunnalle järjestetään koko viraston ja yksittäisen toimialan sisäisiä turvallisuuskoulutuksia.

Toimintakeskuksessa on ajantasaiset turvallisuusohjeet sekä asiakasturvallisuuden että henkilökunnan turvallisuuden varmistamiseksi. Turvallisuusohjeessa on nimetty turvallisuuden vastuuhenkilöt ja yhteystiedot. Turvallisuusohjeet päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia.

Toimintakeskuksen henkilökunnan koulutus ja työyhteisölle laadittavat turvaohjeet ovat ensisijaisia keinoja vaaratilanteisiin varautumisessa. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen toimipisteen turvallisuusjärjestelyihin, turvallisuussuunnitelmiin ja turvaohjeisiin on välttämätöntä. Turvallisuusongelmien tunnistaminen ja avoin keskustelu yhteisöpalaverissa luo pohjan turvallisuuskulttuurille. Toimintakeskuksessa on laadittu turvallisuussuunnitelma, johon on koottu turvallisuuteen liittyvät asiat. Suunnitelmasta ilmenee toiminta poikkeustilanteissa ja se, miten minimoidaan vaaratilanteiden aiheuttamat seuraamukset.

Tietoturvaan liittyvä salassapito käsittää ohjeet salassa pidettävien tietojen oikeanlaisesta käsittelystä, säilyttämisestä ja hävittämisestä.

Toimintakeskus on pyritty järjestämään esteettömäksi tilaksi asioida. Riskitilanteita voi aiheutua esimerkiksi kaatumisista tai asiakkaiden aggressiivisen käyttäytymisen seurauksena. Näitä tilanteita pyritään ennakoimaan ja näihin valmistaudutaan mm. työskentelemällä työpareina.

Järvi-Pohjanmaan perusturvan johdolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Johdon on huolehdittava siitä, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen ja asiakaspalvelun.

4.2 Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutos sietämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

4.3 Riskien tunnistaminen

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esimiehelleen. Vaaratapahtumista työntekijät tekevät ilmoituksen HaiPro-järjestelmän kautta.

Sosiaalihuoltolain edellyttämänä työntekijöiden on viipymättä ilmoitettava työnantajalle havaitessaan epäkohdan asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa.

4.4 Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esimiehellä, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa läheisten kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai asianosaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Haittatilanteiden kirjaamiseen on käytettävissä HaiPro-ohjelma, johon tilanteet kirjataan. Ilmoitukset menevät johdon käsiteltäväksi. Ilmoituksen sisällön mukaisesti riskitilanteista keskustellaan, niitä analysoidaan ja mietitään kehittämistoimenpiteitä tiimissä, sekä laajemmin työyhteisössä ja/tai perusturvan johtoryhmässä.

Työhyvinvoinnin edistämisestä on laadittu suunnitelma ja työsuojelun toimintaohjelma vuonna 2009, joiden avulla henkilöstön työhyvinvointia seurataan. Ohjelma sisältää toimintasuunnitelman ja -ohjeet erilaisten työssä esiin tulevien riskien hallitsemiseksi ja ennalta ehkäisemiseksi. Ohjeistukset ovat kaikkien työntekijöiden luettavissa intrasta osoitteesta <https://:intra.jarvipohjanmaa>. Työntekijöille järjestetään myös tarpeen mukaan työnohjausta.

Järvi-Pohjanmaan toimialueella on oma työsuojelutoimikunta/työsuojeluorganisaatio, johon kuuluu henkilöstöjohtaja, työsuojelupäällikkö, työsuojeluvaltuutettu, pääluottamusmies ja työterveyshoitaja. Aluehallintovirasto valvoo työsuojelun toteutumista ja puuttuu tarvittaessa epäkohtiin. Työsuojelun yhteistoimintahenkilöstö toimii johdon, esimiesten, työntekijöiden ja suunnittelijoiden keskustelukumppanina, uusien ideoiden ja uuden työsuojelutiedon välittäjänä sekä työolosuhteiden kehittämiskonsultteina. Työterveyshuolto tuottaa työterveyshuollon palveluita sopimuksen mukaisesti.

4.5 Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tämä edellyttää muun muassa tilanteiden syiden selvittämistä ja tätä kautta menettelytapojen muuttamista turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

4.6 Muutoksista tiedottaminen

Organisaation johto ja esimiehet vastaavat toiminnan toteutumisesta ja sitä tukevasta riittävästä ja ajantasaisesta ohjeistuksesta sekä tiedottavat tarvittavista muutoksista työskentelyssä (myös todeista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakkaan asioiden hoitaminen perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Asiakas- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan toiveet ja tottumukset, jotka huomioidaan kaikissa elämisen toimintoihin liittyvissä asioissa.

5.1 Palvelutarpeen arviointi ja asiakkuus

Toimintakeskuksen palvelutarpeen arviointi käynnistyy, kun sosiaalityöntekijä/ muu yhteistyötaho ottaa yhteyttä, se voi tapahtua puhelimitse tai tapaamisena.

Asiakkaan palvelutarve tehdään aina asiakkaan, omaisten ja eri yhteistyötahojen läsnä ollessa. Asiakkaalta pyydetään aina lupa tehdä palvelutarpeen arviointi ja kerrotaan, mihin sitä on tarkoitus käyttää. Palvelutarpeen arviointi tehdään, jotta voidaan arvioida asiakkaan pääasiallinen palvelutarve ja sen perusteella tehdään palvelusuunnitelma.

Palvelutarpeen selvittämisen perusteella arvioidaan, onko henkilöllä tuen tarvetta. Jos henkilö tarvitsee tukea, arvioidaan, onko tuen tarve luonteeltaan tilapäistä, toistuvaa vai pitkäaikaista. Palvelusuunnitelma laaditaan sille tarkoitettulle kaavakkeelle ja tarkistetaan 1-2-3 vuoden välein tai tarvittaessa aiemmin.

Henkilökunta veloitetaan tutustumaan palvelusuunnitelman sisältöön ja toimimaan sen mukaan.

5.2 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistaminen

Toimintakeskuksessa asiakkaan etu on aina ensisijainen. Pohdittaessa eri vaihtoehtoja, on valittava se vaihtoehto, joka parhaiten vastaa asiakkaan etua. Asiakkaan etu on otettava huomioon myös kunnan päättäessä toiminnan organisoimisesta. Toiminta on organisoitava siten, että työntekijöiden on mahdollista toimia asiakkaan edun mukaisesti siten kuin laissa säädetään. Laissa korostetaan hyvinvoinnin edistämisen ja ennaltaehkäisyn näkökulmaa.

Asiakasprosessissa tulee kiinnittää huomiota asiakkaan ja hänen läheisten kokonaistilanteeseen. Käytettävät menetelmät tulee valita ja ratkaisut tehdä siten, että voidaan torjua hyvinvointia uhkaavia riskejä sekä ehkäistä uusien ongelmien syntyä ja jo syntyneiden ongelmien pitkittymistä ja syventymistä.

Toimintakeskuksessa edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja omatoimisuutta sekä vahvistettava asiakkaan omia ja hänen lähiyhteisöjensä voimavaroja. Työskentelyn on tuettava asiakkaan sosiaalisten suhteiden säilyttämistä ja ylläpitämistä. Kyse on asiakkaan toimintakyvyn tukemisesta ja vahvistamisesta sekä osallisuuden edistamisestä asiakkaan arkea tukien. Tuen tulee olla tarpeisiin nähden oikea-aikaista, oikeanlaista ja riittävää. Oikea-aikaisuus tarkoittaa tarpeisiin nähden riittävän varhaisia palveluja ongelmien pitkittymisen ja monimutkaistumisen estämiseksi. Palvelujen soveltuvuutta arvioitaessa tulee myös huomioida, minkälaiset palvelut vastaavat parhaiten asiakkaan tarpeisiin ja tukevat ja vahvistavat hänen voimavarojaan sekä edistävät hänen fyysistä ja psyykkistä turvallisuuttaan. Tuen on myös oltava riittävää suhteessa tarpeisiin. Taloudelliset seikat eivät saa muodostua tosiasiallisiksi esteiksi riittävän tuen saamiselle. Oikeanlaisten palvelujen valitseminen edellyttää asiakkaan asemaan liittyvien yksilöllisten tekijöiden ja yksilöllisten tarpeiden huomioimista.

5.3 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Toimintakeskuksessa rohkaistaan asiakkaita päättämään itse omista asioistaan. Toimintakeskuksessa käyminen on vapaaehtoista. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itse-

määräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteelle on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaiden tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassaolevan ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

5.4 Asiakkaan kohtelu

Asiakkaiden kohtelu pohjautuu perusturvan ja kaupungin arvoihin sekä lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin. Yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi olla yhteydessä perhe- ja sosiaalipalveluiden johtajaan, peruspalvelujohtajaan tai kääntyä sosiaaliamiehen puoleen. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus yksikön johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa tai saamaansa palveluun. Viranomaisen, siihen palvelusuhteessa olevan tai muun julkista hallintotehtävää hoitavan lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä asiakas voi tehdä kantelun sosiaalihuoltoon valvovalle viranomaiselle. Sosiaalihuoltoon koskeva kantelu voidaan tehdä aluehallintovirastoon tai Valviraan vapaamuotoisesti tai erillisellä kantelomakkeella.

5.5 Palautteen kerääminen

Asiakkaalla ja hänen läheisellään tulee olla mahdollisuus antaa palautetta. Asiakaspalautetta seurataan asiakkaiden ja läheisten antamien palautteiden avulla. Palautetta voi antaa keskustellen, puhelimitse, sähköisellä/paperisella palautelomakkeella tai sähköpostitse. Palautteet dokumentoidaan kirjallisesti. Suunnitelma asian korjaamiseksi tehdään heti ja siitä tiedotetaan asiakkaalle ja/tai hänen läheiselleen. Sähköinen palautelomake löytyy Järvi-Pohjanmaan perusturvan Internet-sivuilta: www.jarvi-pohjanmaanperusturva.fi. Henkilöstön kanssa on sovittu, että he kertovat palautteen antamisen mahdollisuudesta asiakkailleen. Asiakkaille voidaan antaa myös paperiversio palautekyselyä täytettäväksi ja palautettavaksi postitse perusturvaan.

5.6 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakkaiden palautteisiin vastataan viipymättä ja palautteet käydään läpi henkilöstön, tarvittavien palveluntuottajien ja perusturvan johtoryhmän kanssa. Havaittuihin laatu- ja palveluongelmiin puututaan välittömästi. Kyselyjen tuloksia ja asiakaspalautteista saatua tietoa käsitellään ja niitä käytetään toiminnan kehittämisessä. Palautetietoa käytetään myös koulutustarpeita arvioitaessa.

6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

Toimintakeskuksen asiakkaalla on oikeus monipuoliseen ja hänen taitojaan vastaavaan työ-/päivätoimintaan, sekä hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelun piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa 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.

6.1 Neuvontanumerot

Valtakunnallinen kuluttajaneuvoja p. 029 553 6901.
Lisätietoa <http://www.kkv.fi/asiointi/kuluttajaneuvonta/>

Peruspalvelujohtaja (06) 412 7781.

6.2 Sosiaaliamies

Sosiaaliamies neuvoo asiakkaita ja heidän läheisiään heitä askarruttavissa asioissa. Ensisijaisesti ongelmallista asiaa kannattaa selvittää ensin omassa toimipisteessä asiakasta hoitaneen työntekijän ja hänen esimiehensä kanssa. Jos asia ei näin selviä, voi ottaa yhteyttä sosiaaliamieheen. Tarvittavat yhteystiedot ovat saatavilla myös kyseisestä toimipisteestä.

Sosiaaliamies:

- neuvoo asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa muistutuksen teossa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvityksen vuosittain kuntayhtymälle.

Kun asiakas kokee tulleen väärin kohdelluksi julkisessa tai yksityisessä sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan, hän voi olla yhteydessä sosiaaliamieheen. Sosiaaliamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden omaiset ja läheiset, muut kuntalaiset ja sosiaalihuollon asiakkaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot:

Taina Holappa

puh. 040 8302020, puhelinajat tiistai klo 12-13 ja keskiviikko 8.30-10.00

Sähköposti: sosiaaliamies@seamk.fi.

Sähköpostitse lähetetyt viestit eivät kulje tietoverkossa suojatussa muodossa, joten salassa pidettävien tietojen tietoturva voi vaarantua. Yhteydenottaja lähettää sähköpostin omalla vastuullaan. Sosiaaliamies ei voi lähettää salassa pidettäviä tietoja sähköpostitse. Sosiaaliamies ottaa asiakkaaseen pääsääntöisesti yhteyttä puhelimitse tai postitse. Mikäli yhteydenottaja päättää lähestyä

sähköpostitse, tulee sähköpostiviestissä olla lähettäjän yhteystiedot. Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee aina sopia etukäteen.

6.3 sosiaalihuoltolain/vammaispalvelulain mukaan tehdystä päätöksestä valittaminen

Sosiaalihuoltolain perusteella tehtyjen päätösten, sekä myönteisten että kielteisten päätösten, mukana tulee ohjeet muutoksenhakuun. Sosiaalihuoltolain perusteella tehtyyn päätökseen tyytymätön voi hakea muutosta päätöksen mukana tulleiden ohjeiden mukaan. Ohjeissa kerrotaan muutoksenhaun muoto ja määräajat, joita on ehdottomasti noudatettava tai muutoin muutoksenhaun mahdollisuus raukeaa. Lisätietoja muutoksenhausta voi kysyä päätöksen tehneeltä viranhaltijalta / tehneestä toimintayksiköstä tai sosiaaliasiamieheltä.

6.4 Muistutukset ja kantelut

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Kunnan / kuntayhtymän nimeämä sosiaaliasiamies avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus ja käsiteltävä se asianmukaisesti ja annettava siihen kirjallinen perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Tavoiteaika muistutusten käsitteilylle on yksi (1) kuukausi.

Kantelu tehdään aluehallintovirastoon / Valviraan vapaamuotoisesti tai kantelulomakkeella. Kantelussa tulee esittää käsitys siitä, millä perusteilla sosiaalihuollossa tapahtunutta menettelyä on pidettävä virheellisenä. Kantelussa on riittävästi yksilöitävä kantelun kohteena oleva menettely ja ajan kohta. Kahta vuotta vanhemmasta asiasta tehtyä hallintokantelua ei tutkita, ellei siihen ole erityistä syytä.

Kunnan järjestämismvastuulle kuuluvista sosiaalihuollon palveluista tehtävät muistutukset tehdään sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Sosiaalipalveluiden johtaja käsittelee muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset ja vastaa niihin kohtuullisessa ajassa (enintään 1kk). Tarvittaessa toimintaa kehitetään puuttamalla epäkohtiin ja tekemällä toimenpidesuunnitelma.

7 SOSIAALITYÖN / ASIAKASTYÖN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Sosiaalipalveluiden tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksilöiden, perheiden sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. Sosiaalihuollon palveluilla pyritään auttamaan kuntalaisia mahdollisimman varhaisessa vaiheessa elämän pulmatilanteissa edistään heidän kokonaisvaltaista hyvinvointia ja toimintakykyä. Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoimintaa tuetaan antamalla harkinnanvaraisesti taloudellista tukea joko lastensuojelusta tai aikuissosiaalityöstä. Asiakassuunnitelmien toteutumista seurataan säännöllisesti vastuusosiaalityöntekijän toimesta.

7.1 Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan 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, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky.

Palvelutarpeen arvioinnin tekemisessä on noudatettava, mitä sosiaalihuoltolain 36§:ssä säädetään. Arvio on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Arvio on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta ja sen on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta.

Asiakas on aktiivisena osallisena palvelutarpeen arvioinnissa. Myös asiakkaan läheiset ovat mukana palvelutarpeen arvioinnissa.

7.2 Asiakas-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma

Suunnitelma(t) on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä, kun henkilön toimintakyky on arvioitu - ja sen perusteella palvelujen tarve selvitetty. Yhdessä määritellään se palvelukokonaisuus, joka tarvitaan asiakkaan toimintakyvyn tukemiseksi. Asiakkaan kanssa on neuvoteltava vaihtoehtoista ja hänen oma näkemyksensä on kirjattava suunnitelmaan.

Palvelusuunnitelma tehdään asiakkaan palvelu- ja hoidontarpeeseen perustuvana moniammatillisena yhteistyönä. Palvelusuunnitelma koostuu asiakkaan palvelujen tarpeista, hänen kanssaan suunnitelluista tavoitteista ja niiden saavuttamiseksi tehtävistä toimista tai tilanteen ratkaisemiseksi valituista keinoista tai palveluista. Hyvään suunnitelman toteutukseen sisältyy aina asiakkaan tilanteen seuranta, kokemusten kirjaaminen ja toiminnan vaikutusten jatkuva kirjallinen arviointi.

Palvelutarpeen selvityksen yhteydessä laaditaan aina asiakkaan kanssa kirjallinen palvelusuunnitelma, jonka asiakas tarkistaa ja hyväksyy allekirjoituksellaan. Palvelusuunnitelmat pidetään ajan tasalla tarkistamalla palveluiden tarve säännöllisesti.

Mikäli asiakkaan ja viranhaltijan näkemykset poikkeavat toisistaan, kirjataan myös tämä palvelusuunnitelmaan.

Aikuissosiaalityön asiakkaalle on laadittava asiakassuunnitelma, ellei kyse ole tilapäisestä ohjauksesta tai neuvonnasta. Asiakkaalle nimetty vastuusosiaalityöntekijä huolehtii asiakassuunnitelman laadinnasta. Asiakassuunnitelman tarkoituksena on kokonaisvaltaisesti arvioida asiakkaan tilanne.

Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset ja heiltä edellytetään omavalvontasuunnitelma. Vastuusosiaalityöntekijä valvoo oman asiakkaansa kohdalla palveluiden laatua. Tulleisiin palautteisiin reagoidaan välittömästi.

7.3 Asiakkaan osallisuus ja mielipiteen selvittäminen

Asiakkaan kuulemisesta ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä säädetään hallintolaissa (434/2003). Asiakkaan oikeudesta saada selvitys eri vaihtoehtoista säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000).

7.4 Asiakastietojen kirjaaminen

Järvi-Pohjanmaan perusturvan perhekeskuksen vammaispalveluissa noudatetaan asiakastietojen kirjaamisessa lakia sosiaalihuollon asiakirjoista (20.3.2015/254) ja sen veloitteita. Uusi Lifecar-järjestelmä otetaan käyttöön 2021 vuoden alusta, johon henkilökunta koulutetaan. Tämän lisäksi työntekijöitten on huomioitava myös kirjaamista säätelevät muut lait. Asiakastietojen käsittelyyn sovelletaan lisäksi, mitä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetussa laissa (159/2007), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000), viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999), hallintolaissa (434/2003), henkilötietolaissa, sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetussa laissa (13/2003), vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista annetussa laissa (617/2009), väestötietojärjestelmästä ja Väestörekisterikeskuksen varmennepalveluista annetussa laissa (661/2009), arkistolaissa (831/1994) sekä laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992).

Sosiaalihuollon ammattihenkilöt sekä muu asiakastyöhön osallistuva henkilöstö ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne lain sosiaalihuollon asiakirjoista 5 §:n mukaisesti.

Velvollisuus kirjata asiakastiedot alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Tieto asiakkuuden päättymisestä on kirjattava asiakasasiakirjaan. Kirjaukset on tehtävä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

7.5 Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa

Palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset ja heiltä edellytetään omavalvontasuunnitelma. Säännölliset yhteistyöneuvottelut käydään palveluntuottajien kanssa. Palvelujen laatua seurataan yksikössä. Vastuusosiaalityöntekijä valvoo oman asiakkaansa kohdalla palveluiden laatua. Tulleisiin palautteisiin reagoidaan välittömästi.

Lähtökohtaisesti yhteistyössä vaadittavien tietojen vaihtoon pyydetään asiakkaan suullinen tai kirjallinen lupa. Tavoitteena on, että yhteistyötä tehdään niin, että asiakas osallistuu yhteistyöhön, kun häntä koskevia tietoja käsitellään.

Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset ja heiltä edellytetään omavalvontasuunnitelma. Vastuusosiaalityöntekijä valvoo oman asiakkaansa kohdalla palveluiden laatua. Tulleisiin palautteisiin reagoidaan välittömästi.

8 HENKILÖSTÖ

8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

Toimintayksikössä on monipuolinen ja yksikön asiakastarpeita vastaava henkilöstö. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelurakenne, palvelujen tuottaminen ja saatavuus sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät.

Sosiaalihuollon ammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaito- ja -tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sosiaalihuollon ammattihenkilölain ja sosiaalihuoltolain säädökset. Tarvitava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

Sosiaalipalvelujohtaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamista, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveysvirasto edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä on työntekijöitä, mikä on henkilöstörakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

8.1.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

Alajärven toimintakeskuksessa työskentelee; 1 kehitysvammaistenhoitaja, joka toimii ohjaajana, sekä vastaavana ohjaajana. 1 kehitysvammaistenohjaaja, joka on osa-aikainen 50% ohjaaja. 1 lähihoitaja 50% ohjaaja (määräaikainen sijainen). 1 lähihoitaja toimii ryhmäavustajana. Toimintakeskuksen esimiehenä toimii palveluvastaava sosionomi.

8.2 Sijaisten käytön periaatteet

Asiakkaiden hoito ja asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja osaamisesta. Sijaisia hankittaessa arvioidaan ensin talon sisäiset työjärjestelymahdollisuudet ja omien varahenkilöiden käyttö.

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti 3-5 vuodeksi eteenpäin riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Alajärven kaupungin strategiasuunnitelmassa on suunniteltu henkilöstötarvetta ja tämän toteutumista seurataan vuosittain. Suunnitelmat toimeenpannaan vuositasona talousarviossa ja siihen perustuvassa käyttösuunnitelmassa. Yksikön työntekijät sijaistavat toisiaan lyhyissä poissaoloissa, pidempään sijaisuuksiin rekrytoidaan sijainen.

8.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kohteissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointiprosessi pyritään hoitamaan viivytyksettä. Yksikköön rekrytoidaan pätevä ja osaava henkilöstö.

Jokaisella rekrytoitavalla tulee olla kelpoisuusehdot täyttävä koulutus ja työkokemus tehtävään. Kelpoisuusehdot ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijän soveltuvuutta tehtävään arvioidaan lisäksi työhaastattelussa. Työnantaja tarkistaa ennen palvelukseen ottamisen päätöstä, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Järvi-Pohjanmaan perusturva edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa¹ on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä.

Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja palkkaamisesta on omat ohjeensa. Opiskelijat voivat toimia sijaisina vain poikkeustapauksissa, mikäli koulutettua henkilöstöä ei ole saatavilla. Mikäli työntekijältä puuttuu palkkahinnoittelukohdassa edellytetty koulutus, palkkaus on enintään 10 % alempi kuin hinnoittelukohdan ao. palkkamääräys edellyttää. Yleisin vähennys on 5 % (Ohjeistus annettu 1.2.2016).

8.4 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen

Henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallintaan ja asiakaskehittämiseen sekä saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukaan olleiden kanssa. HaiPro-ilmoitukset käsitellään työpaikoilla erillisen ohjeen mukaisesti. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Henkilökunnalle järjestetään viraston sisäisiä asiakasturvallisuuskoulutuksia.

8.5 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella

Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Edellä tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

¹ Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki tuli voimaan 1.2.2016. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki tuo oikeuksia ja velvollisuuksia sosiaalihuollon henkilöstölle ja Valviralle uusia velvoitteita ja tehtäviä. Ammattihenkilölaki varmistaa ja turvaa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksia ja asiakasturvallisuutta aiempaa paremmin.

Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Sosiaalihuoltolain 49 §:n mukaan edellä tarkoitetun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Sosiaalipalveluiden työntekijä tekee ilmoituksen lähiesimiehelleen, jonka tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan uhan poistamiseksi ja sen lisäksi ilmoitettava asiasta erikseen nimetylle sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Työntekijöiden oikeussuoja ei saa vaarantua ilmoituksen vuoksi, eikä ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

9 TOIMITILAT

Alajärven toimintakeskus sijaitsee Alajärven keskustassa. Myllyvainiontie 4A, 62900 ALAJÄRVI

Järvi-Pohjanmaan perusturvan verkkosivustolta löytyy tiedot toimipisteistä, niiden aukiolo ja yhteystiedot.

Kiinteistönhuoltoon liittyvistä kysymyksistä vastaa Alajärven kaupungin tekninen toimi.

9.1 Toimintayksikön tilojen kuvaus

Alajärven toimintakeskuksen tilat ovat suunniteltu kehitysvammaisten työ/päivätoimintaa varten.

9.2 Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta

Järvi-Pohjanmaan perusturvan 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 olennaisien 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.

THL:n määräyksessä 2/2015 ”Määräys omavalvontasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja laitteista” edellyttää asiakastietojen sähköisen käytön omavalvontaa. Tästä omavalvonnasta on laadittu oma erillinen suunnitelmansa.

10 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvä tiedonhallintatapa edellyttää, että tietojen käsittely on suunniteltua koko käsittelyn alusta alkaen tietojen hävittämiseen asti. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan.

Asiakkaan suostumus tietojensa käsittelyyn pyydetään kirjallisesti palvelusuunnitelmassa. 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 vastavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaa- mat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Perehdytyksessä käsitellään tietosuoja-asioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset. Esimies myöntää oikeuden asiakasasiakirjojen käyttöön. Henkilöstöhallinto on laatinut ohjeet salassapidon velvollisuuksista työsopimusta solmittaessa.

Järvi-Pohjanmaan perusturvassa käsitellään asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Jokaisen työntekijän velvollisuus on huolehtia annetuista lain määräyksistä ja ohjeistuksista. Kirjalliset asiakastiedot säilytetään perhe- ja sosiaalipalveluiden yksikön lukollisessa arkistohuoneessa asiakaskohtaisissa kansioissa. Päätyneiden asiakassuhteiden asiakaskansiot tulee siirtää arkistoon määräajoin. Asiakastietoja kirjataan vuoden 2021 tulevaan lifecare-järjestelmään, johon kirjaudutaan henkilökohtaisilla tunnuksilla.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä edellyttää, että toimintayksikön vastaavan johtajan tulee antaa kirjalliset ohjeet asiakastietojen käsittelystä ja noudatettavista menettelytavoista sekä huolehtia henkilökunnan riittävästä asiantuntemuksesta ja osaamisesta asiakastietojen käsittelyssä.

10.1 Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatomalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Asiakkaan asioiden hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat saavat käsitellä asiakasasiakirjoja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät. Sähköisessä asiakastietojärjestelmässä on käyttöoikeuksien hallintajärjestelmä, jonka avulla kullekin käyttäjälle voidaan määritellä tämän tehtävien mukaiset käyttöoikeudet asiakasasiakirjoihin ja asiakastietojärjestelmän eri toimintoihin. Sähköisten asiakastietojärjestelmien käyttäjän voi yksilöidä ja tunnistaa siten, että käyttäjä todennetaan yksiselitteisesti.

Asiakasasiakirjoihin tulee merkitä asiakkaan hyvän hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset sekä laajuudeltaan riittävät tiedot. Merkintöjen tulee olla

selkeitä ja ymmärrettäviä ja niitä tehtäessä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä. Asiakasasiakirjamerkinnoista tulee ilmetä tietojen lähde, jos tieto ei perustu ammattihenkilön omiin havaintoihin.

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.

Hallintolaissa säädetään oikeudesta saada tieto viranomaisten julkisista asiakirjoista sekä viranomaisessa toimivan vaihteluvelvollisuudesta, asiakirjojen salassapidosta ja muista tietojen saantia koskevista yleisten ja yksityisten etujen suojaamiseksi välttämättömistä rajoituksista samoin kuin viranomaisten velvollisuuksista tämän lain tarkoituksen toteuttamiseksi. (Hallintolaki 434/2003)

Laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta säädetään oikeudesta saada tieto viranomaisten julkisista asiakirjoista sekä viranomaisessa toimivan vaihteluvelvollisuudesta, asiakirjojen salassapidosta ja muista tietojen saantia koskevista yleisten ja yksityisten etujen suojaamiseksi välttämättömistä rajoituksista samoin kuin viranomaisten velvollisuuksista tämän lain tarkoituksen toteuttamiseksi. (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999)

Sosiaali- ja perhepalvelujen henkilöstö vastaa omassa toiminnassaan syntyneiden asiakasasiakirjojen rekisterinpidosta henkilötietolain mukaisesti. Henkilötietolaissa säädetään henkilörekistereistä, hyvistä henkilötietojen käsittelytavoista ja yksityisyyden suojaa turvaavista perusoikeuksista henkilötietoja käsiteltäessä. (Henkilötietolaki 523/1999)

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädetään asiakkaan oikeuksista hänen tietojensa käsittelyssä ja salassapidossa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000)

Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä säädetään julkisten ja yksityisten sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakastietojen sähköisestä käsittelystä ja valtakunnallisista tietojärjestelmäpalveluista. Laissa on säädökset tietojen salassapidosta, luovutuksesta, arkistoinnista ja asiakkaan oikeuksista saada tietoa omista asiakastiedoistaan. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007)

Laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista säädetään asiakastietojen kirjaamisesta ja siihen liittyvistä velvoitteista sosiaalihuollossa. (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015)

10.2 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys

Perehdytyksessä käsitellään tietosuojasioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset. Esimies myöntää oikeuden asiakasasiakirjojen käyttöön. Henkilöstöhallinto on laatinut ohjeet salassapidon velvollisuuksista työsuojamusta solmittaessa.

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa

työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Sosiaalitoimistossa on perehdytyskansio uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytystä varten.

Käyttäjätunnushakemuksen käsittelyn ja käyttäjätunnuksen antamisen yhteydessä työntekijälle selvitetään oikeudet, velvollisuudet ja vastuu asiakastietojen käsittelyssä. Työntekijä perehdytetään suullisesti / kirjallisen aineiston pohjalta työhön.

Perehdytyksessä käsitellään tietosuoja-asioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset. Esimies myöntää oikeuden asiakasasiakirjojen käyttöön. Henkilöstöhallinto on laatinut ohjeet salassapidon velvollisuuksista työsopimusta solmittaessa.

10.3 Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste

Rekisteriselosteet ovat nähtävissä Järvi-Pohjanmaan perusturvan Alajärven sosiaalitoimistossa ja Internet-sivuilla www.jarvi-pohjanmaanperusturva.fi. Toimintayksikön ilmoitustaululla on tieto, mistä rekisteriselosteen voi pyydettäessä saada kirjallisena.

10.4 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Perusturvan tietosuojavastaava on Birgitta Luoma-aho, birgitta.luoma-aho(at)jarvi-pohjanmaa.fi (06) 2412 7717, 040 166 3882.

Sosiaali- ja perhepalvelujen tietosuojakysymyksiin vastaa sosiaalipalvelujohtaja Sirpa Tuomela-Jaskari, sirpa.tuomela-jaskari(at)jarvi-pohjanmaa.fi. (06) 2412 2254, 044 2970 254.

11 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Alajärvi

Allekirjoitus

Sirpa Tuomela-Jaskari