



ALAJÄRVEN KAUPUNKI
JÄRVI-POHJANMAAN PERUSTURVA
Alajärvi – Lappajärvi – Vimpeli

Hyväksyjä (pvm): 5.2.2021, sosiaalipalvelujohtaja Sirpa Tuomela-Jaskari
Muokkaaaja pvm): 6.1.2021, vs.palveluvastaava Riikka Luoma-aho
Voimassaoloaika: 1.1.-31.12.2021

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Järvi-Pohjanmaan vammaispalvelut LAPPAJÄRVEN 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 Riskienhallinnan 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	11
5.1 Palvelutarpeen arviointi ja asiakkuus.....	11
5.2 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistaminen.....	11
5.3 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet.....	12
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 Sosiaaliasiamies.....	14
6.3 Lastensuojelulain/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	16
7.4 Asiakastietojen kirjaaminen	17
7.5 Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa	17

8	HENKILÖSTÖ	18
8.1	Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta.....	18
8.1.1	Henkilöstön määrä ja rakenne	18
8.2	Sijaisten käytön periaatteet.....	18
8.3	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	18
8.4	Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen.....	19
8.5	Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella	19
9	TOIMITILAT.....	21
9.1	Toimintayksikön tilojen kuvaus	21
9.2	Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta	21
10	ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY	22
10.1	Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö	22
10.2	Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys	23
10.3	Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste	24
10.4	Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.....	24
11	SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN.....	25

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) perusteella sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokoonaisuudesta 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 kerätävän palautteen perusteella.

JÄRVI-POHJANMAAN PERURSTURVAN ORGANISAATIO

Perusturvalautakunnan tehtävänä on huolehtia sosiaalihuoltolaissa ja muissa laeissa säädetystä sosiaalihuollon toimeenpanosta, sosiaalisten olojen kehittämisestä 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.

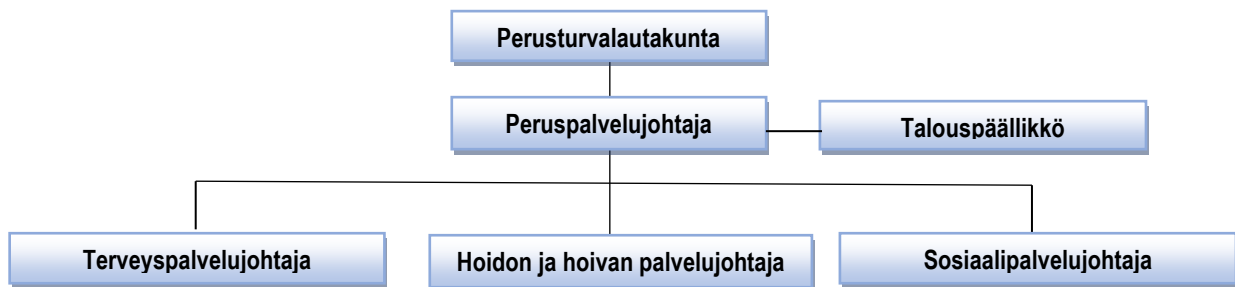
Perusturvan palvelualueita ovat

- Sosiaalipalvelut
- Hoivan ja hoidon palvelut
- Terveyspalvelut

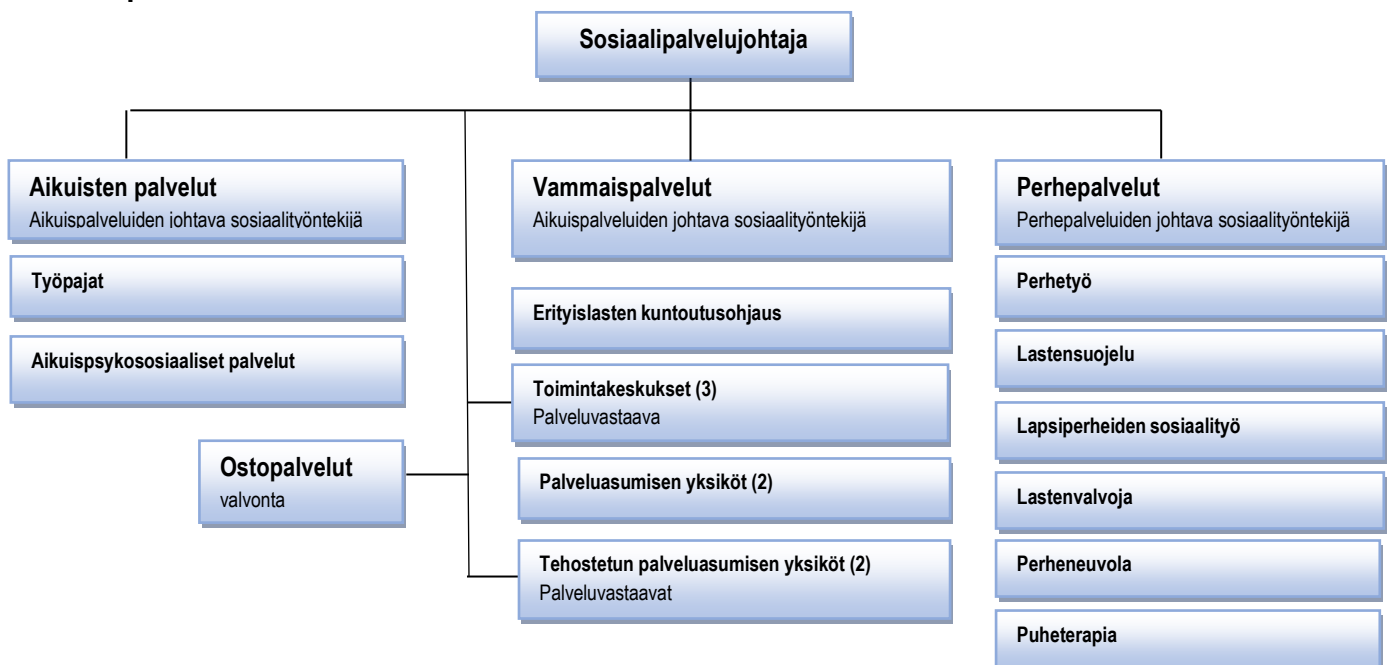
Peruspalvelujohtaja vastaa perusturvan toimialan johtamisesta, toiminnasta ja taloudesta perusturvalautakunnalle. Palvelujohtajat toimivat peruspalvelujohtajan alaisuudessa. Palvelujohtajat vastaavat palvelualueensa toiminnasta, taloudesta ja henkilöstöstä sekä resurssien kohdentamisesta.

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 Lappajärven toimintakeskus		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Vanhalantie 8A, 62600 Lappajärvi		
Toimintayksikön vastaava esimies vs.palveluvastaava Riikka Luoma-aho		Puhelin 0403548996
Sähköposti riikka.luoma-aho(at)jarvi-pohjanmaa.fi		

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaava henkilö tai henkilöt

Lappajärven toimintakeskuksen osalta omavalvontasuunnitelmien käytännön suunnittelutyöstä vastaa palveluvastaava, 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 toimintakeskuksen 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.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Lappajärven toimintakeskus tarjoaa työ- ja päivätoimintaa aikuisille kehitysvammaisille ja mielenterveyskuntoutujille arkipäivisin. Toimintaperiaatteet: Ylläpitää asiakkaiden toimintakykyä, luoda säännöllinen päivärytmi, huomioida asiakkaan yksilölliset tarpeet ja voimavarat. Asiakkaiden oma-toimisuuden tukeminen ja edistäminen. Sosiaalisten taitojen harjoittelu/ylläpito.

Arvot: Asiakkaiden tasa-arvoinen kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, kuntouttava työote huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja kyvyt, syrjäytymisen ehkäisy, asiakaslähtöisyys, luottamuksellisuus sekä moniammatillisuus.

Toimintakeskustyötä ohjaa lait ja asetukset. Toimintakeskuksen toiminta perustuu Alajärven kaupungin ja Järvi-Pohjanmaan peruspalveluiden yhteisiin arvoihin.

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 haittatapahtumien 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 uudet turvallisuusriskit. Toimivan omavalvonnan avain on organisaation avoin ilmapiiri, joka mahdollistaa virheiden esille ottamisen ja siten toiminnan kehittämisen. Turvallisuuden edistäminen ja riskinhallinta kuuluvat jokaisen työntekijän työnkuvaan. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi.

Toimintakeskuksessa laaditaan säännöllisesti riskienarviointilomakkeet ja päivitetään yksin työskentelyä ja mahdollista väkivaltaa koskevat toimintayksikkökohtaiset ohjeet. Henkilöstön hyvinvoinnista pidetään huolta 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.

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

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

Toimintakeskuksessa on pyritty järjestämään tilat esteettömiksi. Riskitilanteita voi aiheutua esimerkiksi asiakkaiden aggressiivisen käyttäytymisen seurauksena. Näitä tilanteita pyritään ennakoidaan. Toimintatiloissa istumajärjestelyt on pyritty järjestämään niin, että työntekijällä on mahdollisuus vapaasti poistua tilasta.

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 toiminnan.

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 laadukaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyksi 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 havaitsaansa epäkohdan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

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 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. Ohjeet 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

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 tode-
tuista 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 tarkoitetulle kaavakkeelle ja tarkistetaan 1-2-3 vuoden välein tai tarvittaessa aiemmin.

Henkilökunta velvoitetaan 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 ennaltaehkäisyyn 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 syntymistä 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 edistämisestä 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 itsemääräämisoikeutta. 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 toimintakeskuksen vastaavaan ohjaajaan / palveluvastaavaan, sosiaalipalvelujohtajaan, peruspalveluiden johtajaan tai kääntyä sosiaaliasiamiehen 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 sosiaalihuoltoa valvovalle viranomaiselle. Sosiaalihuoltoa koskeva kantelu voidaan tehdä aluehallintovirastoon tai Valviraan vapaamuotoisesti tai erillisellä kantelulomakkeella.

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 palautekyselystä 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 laatupoikkeamiin puututaan vä-

littömästi. Kyselyjen tuloksia ja asiakaspalautteista saatua tietoa käsitellään ja niitä käytetään toiminnan kehittämisessä. Palautetietoa käytetään myös koulutustarpeita arvioitaessa.

6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

Toimintakeskuksen asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään ja monipuoliseen työ- ja päivätoimintaan sekä hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai 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 Sosiaaliasiamies

Sosiaaliasiamies 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 sosiaaliasiamieheen. Tarvittavat yhteystiedot ovat saatavilla myös kyseisestä toimipisteestä.

Sosiaaliasiamies:

- 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 sosiaaliasiamieheen. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden omaiset ja läheiset, muut kuntalaiset ja sosiaalihuollon asiakkaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

Taina Holappa

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

Sähköposti: sosiaaliasiamies@seamk.fi.

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

hestyä 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 käsittelylle 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 ajankohta. Kahta vuotta vanhemmasta asiasta tehtyä hallintokantelua ei tutkita, ellei siihen ole erityistä syytä.

Kunnan järjestämisvastuulle 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 puuttumalla 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 edistämään heidän kokonaisvaltaista hyvinvointia ja toimintakykyä. Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoimintaa tuetaan antamalla harrastusvaraisesta 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 Palvelusuunnitelma

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 hyvän hoidon turvaamiseksi. Asiakkaan kanssa on neuvoteltava vaihtoehtoista ja hänen oma näkemyksensä on kirjattava suunnitelmaan.

Palvelusuunnitelma tehdään asiakkaan palvelutarpeeseen perustuvana moniammatillisena yhteistyönä. Palvelusuunnitelma koostuu asiakkaan palvelujen tarpeista, hänen kanssaan suunnitelluista tavoitteista ja niiden saavuttamiseksi tehtävistä toiminnoista 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.

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 perusturvassa noudatetaan asiakastietojen kirjaamisessa lakia sosiaalihuollon asiakirjoista (20.3.2015/254) ja sen velvoitteita. 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. Tullessiin 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. Jos lapsen etu vaatii, sosiaalityöntekijällä on oikeus vaihtaa tietoja yhteistyökumppanin kanssa ilman vanhempien tai lapsen omaa suostumusta.

Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset ja heiltä edellytetään omavalvontasuunnitelma. Vastuusosiaalityöntekijä valvoo oman asiakkaansa kohdalla palveluiden laatua. Tullessiin 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

Lappajärven toimintakeskuksessa työskentelee 3 ohjaaja ja yksi ryhmäavustaja. Ohjaajista yksi toimii vastaavana ohjaajana sekä palveluvastaavana 2021 lähtien. Henkilöstön rakenne on kaksi sosionomi(AMK), yksi lähihoitaja ja yksi laitossiivoja/vanhus-, omaishoitaja

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, pidempiin sijaistuksiin 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 nimitetyt 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 salassapitosäynnösten estämättä.

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.

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.

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.

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

9 TOIMITILAT

Lappajärven toimintakeskus sijaitsee Lappajärven terveysaseman siivessä.

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

Kiinteistönhuoltoon liittyvistä kysymyksistä vastaa Lappajärven kunnan tekninen toimi.

9.1 Toimintayksikön tilojen kuvaus

Lappajärven toimintakeskuksen tilat ovat entisen kuntoutusosaston tilat. Huoneita on paljon, jolla pystytään tekemään hyvin ryhmäjakoja. Tilat ovat esteettömät ja käytännölliset.

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 palveluntarjoaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

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 vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveystietojen ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Perehdytyksessä käsitellään tietosuojasioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset. Esimies myöntää oikeuden asiakasasiakirjojen käyttöön. Henkilöstöhallinto on laatinut ohjeet salassapidon velvollisuuksista työsuojamusta 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 toimintakeskuksen lukollisessa kaapissa kansioissa. Päätyneiden asiakassuhteiden asiakaskansiot tulee siirtää arkistoon määräajoin. Asiakastietoja kirjataan vuoden 2021 alussa Lifecare-ohjelmaan, 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. Laatimalla 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 hyväksyttyjä

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 vaitiolovelvollisuudesta, 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 viran-omaisten julkisista asiakirjoista sekä viranomaisessa toimivan vaitiolovelvollisuudesta, 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 tietosuoja-asioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset. Esimies myöntää oikeuden asiakasasiakirjojen käyttöön. Henkilöstöhallinto on laatinut ohjeet salassapidon velvollisuuksista työsopimusta 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](mailto: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](mailto: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