



## IIN PERHEPALVELUT

### VAMMAISPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

#### SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	2
3 RISKINHALLINTA .....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	4
Palvelutarpeen arviointi .....	4
Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma .....	4
Asiakkaan kohtelu .....	5
Asiakkaan osallisuus .....	6
Asiakkaan oikeusturva .....	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	7
Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta .....	7
Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa .....	7
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	7
Henkilöstö .....	8
Toimitilat .....	9
Teknologiset ratkaisut .....	9
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY .....	9
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	10
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	10
11 LÄHTEET .....	11

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Oulunkaaren kuntayhtymä	Kunnan nimi: li
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1006538-5	Kuntayhtymän nimi: Oulunkaaren kuntayhtymä
	Sote -alueen nimi: lin perhepalvelut
Toimintayksikön nimi lin perhepalvelut, vammaispalvelut	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen li, Jokisuuntie 2, 91100 li	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Vammaispalvelujen ja kehitysvammaispalvelujen asiakkaiden sosiaalityö ja sosiaaliohjaus/palveluohjaus, vaikeavammaisia asiakkaita n. 200 vuodessa	
Toimintayksikön katuosoite Jokisuuntie 2	
Postinumero 91100	Postitoimipaikka li
Toimintayksikön vastaava esimies Anu Niemi-Weckström, palveluesimies vs.	Puhelin 0401848390
Sähköposti anu.niemi-weckstrom@oulunkaari.com	

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

<p><b>Toiminta-ajatus</b></p> <p>Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus/palveluohjaus ovat asiakkaan kanssa tehtävää asiakastyötä ja palvelujen yhteensovittamista. Tapaamisissa selvitetään asiakkaan tilanne ja palvelujen tarve sekä järjestetään asiakkaalle hänen tarvitsemansa lakisääteiset palvelut asiakaslähtöisyyden näkökulmasta käytettävissä olevien resurssien mukaan. Asiakaslähtöisyys käsittää asiakkaan yksilölliset tarpeet, omien voimavarojen huomioon ottamisen ja osallisuuden vahvistamisen. Sosiaali- ja palveluohjausta asiakkaat saavat avoimuudessa, työ- ja päivätoiminnassa ja palvelukodeissa.</p>
<p><b>Arvot ja toimintaperiaatteet</b></p> <p>Työ perustuu sosiaalityön ammattieettisiin periaatteisiin, asiakaslähtöisyyteen ja hyvään asiakaspalveluun. Työ on yksilöllistä, ammatillista asiakkaiden tarpeet huomioon ottavaa, ihmisarvoa kunnioittavaa, vastuullista ja luottamuksellista, tuloksellista ja vaikuttavaa asiakastyötä. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Omaiset ovat usein mukana silloin, kun on kyse erityisen tuen tarpeesta olevasta asiakkaasta. Tavoitteena on myös asiakkaiden osallisuus tavoitteiden asettamisessa ja konkreettisesti tekemisessä sekä vastuullisuus omassa toiminnassa asiakkaan oma toimintakyky huomioon ottaen. Palveluja halutaan kehittää ja uudistaa asiakkaiden tarpeiden mukaisesti nykypäivän haasteisiin.</p>

### 3 RISKINHALLINTA

Asiointitilat on pyritty järjestämään esteettömiksi tiloiksi asioida. Riskitilanteita aiheuttavat aggressiiviset asiakkaat, jolloin tilanteita pyritään ennalta ennakoimaan ja työskennellään mm. työpareina. Tarvittaessa paikalle kutsutaan vartija. Hälytyslaitteina sosiaalitoimistossa on painettavat kutsunapit, joilla kutsu menee vartijalle. Lisäksi työhuoneiden välille on asennettu turvaovia, jotta työntekijä voi tarvittaessa poistua toiseen huoneeseen. Vartijan paikalla saapumiseen menee kuitenkin aikaa, ja sen vuoksi on esitetty hälytysjärjestelmän päivittämistä siten, että hälytys näkyisi toimistossa jokaisen tietokoneella, missä hätä on.

Pyydettyäessä työterveyshuollon toimesta tehdään työpaikkaselvitykset auttavat omatoimisen havaitsemisen lisäksi tunnistamaan henkilöstön työhyvinvoinnin, turvallisuuden ja työympäristön riskit.

Haittatilanteiden kirjaamiseen on käytettävissä HaiPro-ohjelma, jonka ilmoitukset menevät palvelujohtajan käsiteltäväksi.

Palveluesimies ja kunkin yksikön vastuhenkilö vastaavat omavalvonnan ohjeistamisesta ja turvallisuuteen liittyvän tiedon saamisesta. Työsuojeluvaltuutetun tehtävä on seurata työturvallisuuden toteutumista, auttaa ja tukea henkilöstöä tarvittaessa riskien ja vaarojen arvioinnissa ja ilmoittaa tarvittaessa epäkohdista esimiehelle/yksikön vastaavalle työntekijälle. Työntekijät osallistuvat riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laadintaan ja tarvittavien uudistusten/toimenpiteiden toteuttamiseen.

Työntekijät osallistuvat palo- ja pelastusturvallisuuskoulutuksiin, kuten myös mahdollisuuksien mukaan riskien ennakointiin, omaa työtä tukevaan koulutukseen, joita ovat esimerkiksi aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen, ensiapukoulutukset, eri vammaryhmiä käsittelevät koulutukset.

Toimintayksiköillä on omat pelastussuunnitelmansa.

#### Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Sosiaalihuoltolaki 48 § mukaan työntekijän on velvollisuus ilmoittaa, jos hän huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Sosiaalihuoltolain 49 §:n mukaisesti ilmoituksen vastaanottanut henkilö käynnistää toimet epäkohdan tai uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata välittömästi, tulee asiasta tehdä ilmoitus aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Tieto välitetään esimiehelle välittömästi suullisesti ja kirjallisesti. Työntekijä tekee ilmoituksen HaiPro-ohjelmaan työtaturmasta, asiakkaalle tapahtuneesta vaaratilanteesta, läheltä piti –tilasteesta tai muusta tilanteesta, ja palvelujohtaja ottaa ilmoitukset käsiteltäväksi.

#### Riskien käsitteleminen

Työntekijän tulee kertoa lähiesimiehelleen kohtamastaan uhka- tai vaaratilanteesta. Lisäksi ilmoitus tehdään HaiPro-ohjelman kautta palvelujohtajalle. Asiat on mahdollista käsitellä myös viikoittaisessa toimistopalaverissa tai kuukausittain kokoontuvassa osastopalaverissa. Tapaturmista tehdään ilmoitus myös vakuutusyhtiölle (LähiTapiola). Käsitteilyn yhteydessä mietitään, miten tapahtuma voitaisiin jatkossa estää.

#### Korjaavat toimenpiteet

<p>Miten yksikössäsi reagoit esille tulleisiin laatu- ja turvallisuusongelmiin, lähtökohtaisesti ja haastatteluun?</p> <p>Käsitellään esimiehen/johdon kanssa mahdollisimman pian. Tilanteet käydään yksilöllisesti läpi ja niihin haetaan ja kehitetään uusia toimintamalleja riskitekijöiden minimoimiseksi ja haastatteluun ehkäisemiseksi. Uhka- ja vaaratilanteissa mahdollista myös jatko-ohjaus työterveyshuoltoon.</p>
<p><b>Muutoksista tiedottaminen</b></p> <p>Muutoksista tiedotetaan henkilöstölle sekä suullisesti että kirjallisesti. Asioita käsitellään yhteisissä tiimeissä.</p>

#### 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

<p><b>Oma- ja turvallisuusvalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</b></p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet oma- ja turvallisuusvalvonnan suunnitteluun? Vammaispalvelun sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat yhdessä esimiesten kanssa</p>
<p>Oma- ja turvallisuusvalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: lin perhepalveluiden palveluesimies vs. Anu Niemi-Weckström, p.040 184 8390, <a href="mailto:anu.niemi-weckstrom@oulunkaari.com">anu.niemi-weckstrom@oulunkaari.com</a></p> <p>Vs. perhe- ja sosiaalipalvelujohtaja Leena Mämmi-Laukka, p. 050 3950 339, <a href="mailto:leena.mammi-laukka@oulunkaari.com">leena.mammi-laukka@oulunkaari.com</a></p>
<p><b>Oma- ja turvallisuusvalvonnan seuranta (määräyksen kohta 5)</b></p> <p>Oma- ja turvallisuusvalvonnan suunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>
<p>Miten yksikössäsi huolehditaan oma- ja turvallisuusvalvonnan suunnitelman päivittämisestä? Oma- ja turvallisuusvalvonnan suunnitelma päivitetään säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa tai toimintojen muuttuessa. Henkilöstö osallistuu oma- ja turvallisuusvalvonnan suunnitelman laatimiseen ja toteuttamiseen. Uusi työntekijä perehdytetään oma- ja turvallisuusvalvonnan suunnitelmaan.</p>
<p><b>Oma- ja turvallisuusvalvonnan suunnitelman julkisuus</b></p>
<p>Missä yksikön oma- ja turvallisuusvalvonnan suunnitelma on nähtävillä? Oulunkaaren nettisivuilla ja toimintayksiköissä</p>

#### 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

<p><b>Palvelutarpeen arviointi</b></p>
<p>Asiakkaan palvelujen tarve arvioidaan yhdessä asiakkaan ja hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan näkemys voimavaroistaan ja toimintakyvystään. Arviointi tähtää voimavarojen ylläpitämiseen ja edistämiseen sekä mahdolliseen kuntoutumiseen. Palvelutarpeen arviointi kohdistuu fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn arviointiin sekä ympäristötekijöihin (riskit, sosiaalinen verkosto). Työntekijät tekevät palvelutarpeen arvioinnin aikana omat havainnot asiakkaan toimintakyvystä. Asiakkaan kanssa laaditaan palvelusuunnitelma asetettujen tavoitteiden toteuttamiseksi.</p>
<p><b>Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</b></p>
<p>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p>

<p>Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan kirjallisesti yhteisellä tapaamisella. Toteutumista seurataan sovituksi. Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa/läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Arviointia tehtäessä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otetaan huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Erityistä huomiota kiinnitetään lasten ja nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Arvioinnin toteutumista seurataan säännöllisesti vastuutyöntekijän taholta ja tarkempi suunnitelma seuraamisen toteutumisesta määritellään asiakassuunnitelmassa. Suunnitelma tallennetaan Pro Consona –asiakastietojärjestelmään.</p>
<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti? Palvelutarpeen arvioinnin tekemisessä ovat mukana ne tahot, joiden palveluita asiakas tarvitsee. Palvelutarpeen arvioinnissa määritellään yhteistyö, vastuu ja tiedonsaantioikeus. Sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja kirjaa tavoitteiden toteutumisesta ja huomioista Pro Consona -asiakaskertomukseen.</p>
<p><b>Asiakkaan kohtelu</b></p> <p><b>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</b></p>
<p>Jokainen henkilö/asiakas on oikeutettu päättämään omista asioistaan (henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus, turvallisuus, oikeus yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan), mikäli ei ole edunvalvonnassa tai laajennetussa edunvalvonnassa. Sosiaalihuollon palveluissa työntekijät tukevat asiakkaan osallistumista palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalle selvitetään oikeudet ja velvollisuudet oman asiansa hoitamisessa sekä annetaan palveluohjausta.</p> <p>Sosiaalityötä ja palveluohjausta ohjaa laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta (812/2000) ja kehitysvammalain muutos (381/2016). Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta vahvistetaan ja itsenäistä suoriutumista tuetaan. Asiakkaiden yksityisyyttä kunnioitetaan ja heidän yksilölliset tarpeensa otetaan huomioon. Asiat kirjataan asiakassuunnitelmaan.</p>
<p><b>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet</b></p> <p>Sosiaalityö ja palveluohjaus ovat asiakkaalle vapaaehtoisia palveluja ja niitä tarjotaan tarpeen mukaisesti yksilön itsemääräämisoikeutta toteuttaen. Yksikön turvallisuus voidaan varmistaa vartijan tai poliisin virka-avun avulla asiakaskäynnin turvaamiseksi.</p>
<p><b>Asiakkaan kohtelu</b></p>
<p>Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?</p> <p>Asiakasta ja heidän läheisiään kohdellaan asiallisesti ammattieettisten periaatteiden ja lainsäädännön mukaisesti hyvää hallintotapaa noudattaen. Mikäli asiakas kokee tulleensa huonosti kohdelluksi, asia selvitetään hänen ja mahdollisesti läheisen kanssa ilman viivytyksiä. Asiakkaita tiedotetaan muistutusmenettelystä kokemastaan epäasiallisesti kohtelusta ja oikeudesta hakea viranhaltijan päätöksiin muutosta palvelutuotantolautakunnalle osoitetulla hakemuksella.</p>

## Asiakkaan osallisuus

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

Asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.

### Palautteen kerääminen

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

Asiakkaat ja omaiset voivat antaa palautetta palvelujen kehittämiseen liittyvistä asioista suullisesti tai kirjallisesti. Kuntayhtymän nettisivujen kautta on mahdollisuus jatkuvaan palautteen antamiseen. Asiakaspalautetta kerätään satunnaisesti kirjallisilla kyselyillä tai toimistossa sijaitsevalla laitteella, johon helpposti voi vastata kysymyksiin hymiöiden avulla. Myös muistutusten tai kanteluiden kautta saadaan tietoa kehittämistarpeista.

### Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Tehdään yhteenvetoa palautteista henkilöstön kanssa käsiteltäväksi, ja tarvittavia toimenpiteitä kartoitetaan ja haetaan parannuskeinoja mahdollisuuksien mukaan.

## Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Vs. perhe- ja sosiaalipalvelujohtaja Leena Mämmi-Laukka, Micropolis, Piisilta 1, 91100 Ii

b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Maija-Kaisa Sointula, p. 010 830 5104, ti – to klo 10 – 13

Ruissalontie 11B, 20200Turku

[sosiaaliasiamies@merikratos.fi](mailto:sosiaaliasiamies@merikratos.fi) p. 010 830 5104 [www.merikratos.fi](http://www.merikratos.fi)

Sosiaaliasiamiehen tehtäviä:

- neuvoo ja ohjaa
- avustaa muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seuraa asiakkaan oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvityksen kunnanhallitukselle vuosittain

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Kuluttajaneuvontaa varten maistraattien valtakunnallisesta neuvontapalvelunumerosta 029 5536 901 saa maksutonta neuvontaa ja opastusta.

Neuvoja

1. avustaa ja sovittelee asiakkaan ja yrityksen välisiä riitatilanteita
2. ohjaa kuluttajia saamaan asioista oikeita tietoja
3. antaa tietoja oikeudellisesta asemasta
4. neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa sekä vuokra-asioissa
5. avustaa muita kuluttajaviranomaisia

Neuvoja ei käsittele

1. yksityisten ihmisten välisiä riitoja
2. taloyhtiön ja asukkaan välisiä riitatilanteita
3. arvopaperi- ja osakeasioita
4. valtion ja kunnan palveluita koskevia asioita

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

Annettujen palautteiden pohjalta kehitetään edelleen sosiaalisuutta ja sosiaaliohjausta asiakkaita paremmin palveleviksi kokonaisuuksiksi. Palvelujohtaja antaa lausunnot kanteluihin. asiat käsitellään esimiehen ja työntekijän kanssa viivytyksettä ja otetaan huomioon kehittämissuunnitelmassa.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukseen vastataan Valviran ohjeistuksen mukaan 3-4 viikossa.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen  
Määritellään aina yksilöllisesti asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin aikana ja asiakassuunnitelmassa. Suunnitelmaan kirjataan palvelutarve sekä toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevia tavoitteita. Tavoitteiden toteutumista ja päätösten vaikuttavuutta seurataan sovitun aikataulun mukaisesti.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen  
Määritellään aina yksilöllisesti asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin aikana ja asiakassuunnitelmassa.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

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

Tavoitteiden toteutumista seurataan asiakkaan kanssa sovitun suunnitelman ja aikataulun mukaisesti osana asiakastyötä.

### Hygieniakäytännöt

Työntekijät käyttävät käsidesiä, kenkäsuojat kotikäynnillä tarvittaessa.

### Yhteistyö muiden palveluntarjoajien kanssa

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

Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma laaditaan yhteistyössä niiden tahojen kanssa, jotka ovat asiakkaan palvelukokonaisuuden kannalta oleellisia. Palvelutarpeen arvioinnissa ja asiakassuunnitelmassa määritellään tarkemmin yhteistyö ja tiedonkulku. Tiedonkulku toteutuu puhelimitse, kirjallisesti, palavereissa ja tietojärjestelmien (Pro Consona) kautta.

### Alihankintana tuotetut palvelut

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

Palveluntuottajalta pyydetään säännöllisesti raportit palveluista, ja asiakkaalta kerätään myös omaa palautetta palveluista. Asiakasta rohkaistaan ja ohjataan palautteen antamiseen. Palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmia seurataan. Palveluntuottajien kanssa pidetään asiakaskohtaisesti yhteistyöpalavereita. Kuntayhtymä valvoo yksityisten palveluntuottajien toimintaa.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

<p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?  Asiakasturvallisuuteen kiinnitetään huomiota kaikissa toiminnoissa.  Yhteistyö palo- ja pelastusviranomaisten kanssa (mm. poistumistiet, harjoitukset).  Tehdään ilmoitukset maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.  Ilmoitusten vastaanottaminen henkilöstä, joiden arvioidaan olevan sosiaalihuollon palvelujen tarpeessa.</p>
<p><b>Henkilöstö</b></p>
<p>a) Henkilöstön määrä ja rakenne  Vammaispalveluissa on yhdistetty sosiaalityöntekijä työikäisten palveluiden kanssa ja yhdistetty vammaistyön sosiaaliohjaaja Simon perhepalveluiden kanssa. Lisäksi yksikköön kuuluu lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä (2), sosiaalityöntekijä-lastenvalvoja, palveluohjaaja, lapsiperheiden sosiaaliohjaaja, jälkihuollon sosiaaliohjaaja, perheneuvolan psykologeja (2) sekä työikäisten sosiaaliohjaajia (2), ja päihdetyöntekijä.  Virkaa tekevät sosiaalityöntekijät ovat suorittaneet ylemmän korkeakoulututkinnon, johon sisältyy tai jonka lisäksi on suoritettu pääaineopinnot tai pääainetta vastaavat yliopistolliset opinnot sosiaalityössä. Tilapäisesti sijaisena voi toimia henkilö, joka on suorittanut hyväksytysti sosiaalityön aineopinnot ja käytännön harjoittelun. Tällöin opiskelija toimii ammatin valmistuneen sosiaalityöntekijän johdon ja valvonnan alaisena. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on aina muodollisesti pätevä henkilö. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015.)</p>
<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?  Lyhytaikaisiin poissaoloihin ei palkata sijaista, vaan välttämättömät tehtävät hoidetaan työssä olevien toimesta. Pitkäaikaisiin sijaisuuksiin palkataan sijainen sosiaalihuollon ammattihenkilölain mukaisesti. Yksikössä noudatetaan Oulunkaaren kuntayhtymän linjauksia sijaisten käytöstä.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?  Henkilöstön palautteen perusteella riittävyttä arvioidaan jatkuvasti. Yksilöllisiä työtehtävien järjestelyitä tehdään tarpeen mukaan.</p>
<p><b>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</b></p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?  Vapautuvaan virkaan haetaan täyttölupa ja käydään normaali haku- ja täyttöprosessi. Virkaan valittaessa huomioidaan hakijan pätevyys, soveltuvuus ja luotettavuus .</p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?  Soveltuvuus tehtävään arvioidaan haastattelun ja toimitettujen todistusten perusteella. Lisäksi huomioidaan suosittelijat/entiset työnantajat. Rekrytoinnissa kerrotaan kuntayhtymän strategiasta, arvoista ja työtavoista ja hakijoilta edellytetään niihin sitoutumista. Työntekijöiltä tarkistetaan rikosrekisteriotteet lainmukaisesti sekä pyydetään terveystodistukset terveydentilasta.</p>
<p><b>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</b></p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?  Henkilökohtainen ohjaus ja perehdytys, jonka suorittaa esimies tai nimetty työntekijä. Jokaisen työntekijän tulee suorittaa tietosuojaja tietoturvakoulutus ja osoittaa riittävä osaaminen testin suorittamisella hyväksyttävästi. Opiskelijoille nimetään vastuuhenkilö, jonka tehtävänä on perehdyttää opiskelija tarvittaviin tehtäviin.</p>
<p>b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?  Työehtosopimusten mukaisesti joko sisäisellä koulutuksella tai muualla järjestettävällä koulutuksella.</p>



<p><b>Toimitilat</b></p> <p>Tilojen käytön periaatteet  Vammaispalvelujen käyttöön on varattu sosiaalityötoimistossa kaksi toimistohuonetta. Tiloihin on esteettömän pääsy.</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?  Siivous järjestyy lin kunnan kautta.</p>
<p><b>Teknologiset ratkaisut</b></p> <p>Sosiaalityöntekijöillä ja -ohjaajilla on käytössään kannettavat tietokoneet, joissa on langaton ja suo-  jattu yhteys asiakastietojärjestelmään. Lisäksi käytössä on turvasähköposti, joka helpottaa tietojen lä-  hettämistä eri viranomaisille. Verkostot ja muu yhteistyö onnistuvat myös skype-yhteyden avulla.  Henkilökunnalla on myös käytössään hälytyslaitteet.</p>
<p><b>8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY</b></p> <p>Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot. Sosiaalipalvelujen on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturva- ja tietosuojan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täytymisessä 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 yh-eyteen.</p> <p>Oulunkaaren kuntayhtymässä on laadittu erillinen tietosuojaohje.  Asiakkaalla on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.  Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.</p> <p>a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä?  Henkilökunta ohjeistetaan toimimaan tietoturvaan, tietosuojan ja asiakastietojärjestelmään liittyvissä asioissa organisaation ohjeistuksien mukaan. Tietosuoja- ja tietoturva –koulutus suoritetaan säännöllisesti. Esimies suorittaa säännöllisesti sisäistä valvontaa asiakaskirjausten ja case -konsultoinnin kautta.</p>

<p>Kirjaukset tehdään aina omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla. Kuntayhtymän tietosuojavastaava tarkistaa Pro Consonan käyttäjien lokitietoja satunnaisotannalla, tehdyn suunnitelman mukaisesti sekä pyyntöjen mukaisesti kuntayhtymän tietosuojavastaavan ohjeituksen mukaisesti. Perhe- ja sosiaalipalvelujohtaja tarkistaa ja luovuttaa tiedot.</p>
<p>b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta? Työntekijät suorittavat hyväksytysti Navisec-tietoturvatestin sosiaalihuollon osalta. Työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa ohjeiden ja määräysten noudattamisesta.</p>
<p>c) Missä yksikkönnne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Rekisteriseloste on nähtävillä sosiaalitoimistossa, intrassa ja organisaation kotisivulla osoitteessa <a href="http://www.oulunkaari.com">www.oulunkaari.com</a></p>
<p>d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot Mirja Klasila, Piisilta 1, 91100 li <a href="mailto:mirja.klasila@oulunkaari.com">mirja.klasila@oulunkaari.com</a>, p.040 826 6421</p>

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

<p>Asiakkaalta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta</p> <p>Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. Asiakaspalautteita hyödynnetään palveluita kehitettäessä. Valtakunnallisia ohjeistuksia seurataan ja lainsäädännön muutokset huomioidaan palvelutuotannossa.</p>
---

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

<p>Paikka ja päiväys li 6.2.2019</p>
<p>Allekirjoitus Anu Niemi-Weckström</p>

## 11 LÄHTEET

**LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:**

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

- [http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

**STM:n julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille**

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf)

**STM:n julkaisuja (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus**

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf)

**STM:n julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi**

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)

**STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus**

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten\\_asiainkäsittely\\_ohjeet](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten_asiainkäsittely_ohjeet)

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

- [http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opus\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opus_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

**Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa**

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

**Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:**

- Turvallinen lääkehoito -opas: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

**Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:**

- Valviran määräys 4/2010: [http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays\\_4\\_2010\\_kayttajan\\_vt\\_ilmoitus.pdf](http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf)

**Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn**

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: [http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki\\_ja\\_asiakastietojen\\_kasittely\\_yksityisessa\\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)
- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>