

VAMMAISTEN PALVELUT, OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	11
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	12
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	17
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	19
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	23
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	25
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	26
11 LÄHTEET.....	27

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Pieksämäen kaupunki, Y-tunnus 2048903-4
Vammaisten palvelut
Tapparakatu 1-3
76100 PIEKSÄMÄKI

Vammaisten palveluissa järjestetään vammaispalvelun palvelutehtävään kuuluvat palvelut ja tukitoimet vammaisille ja kehitysvammaisille henkilöille. Vammaisella henkilöllä tarkoitetaan vammaispalvelulain mukaan henkilöä, jolla on vamman tai sairauden vuoksi pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista. Kehitysvammaisella tarkoitetaan henkilöä, jonka kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden tai vamman vuoksi.

Vammaisten palveluissa tehdään vammaisten ja kehitysvammaisten palvelupäätökset, asiakasmaksut asiakasmaksulain ja –asetuksen ja perusturvalautakunnan päätösten mukaisesti sekä perhehoitolain mukaiset toimeksiantosopimukset. Lisäksi vammaisten palveluissa käsitellään yhteydenotot tuen tarpeen arvioimiseksi (ns. huoli-ilmoitukset) ja laaditaan palvelutarpeen arviot ja asiakassuunnitelmat. Lisäksi palveluun kuuluu ohjaus ja neuvonta.

Esihenkilö: johtava sosiaalityöntekijä Suvi-Tuulia Seitsojoki

Puh. 040-540 7950

etunimi.sukunimi@pieksamaki.fi

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Vammaisten palvelut ostaa kuntayhtymiltä ja yksityisiltä palveluntuottajilta erilaisia palveluja, kuten asumis- ja tukisuhdetoimintaa, työ- ja päivätoimintaa, henkilökohtaista apua, sopeutumisvalmennusta, vammaispalvelulain mukaista liikkumista tukevaa palvelua ja asunnon muutostöihin liittyvää suunnittelua ja toteutusta.

(Liite 1: alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat.) Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen valvontaviranomaisena toimii sijaintikunta ja aluehallintovirasto. Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaaditaan omavalvontasuunnitelma.

Pieksämäen alueella oleviin asumispalveluyksiköihin tehdään kerran vuodessa valvonta- ja ohjauskäynnit. Lisäksi palveluntuottajia tavataan asiakassuunnitelmien laadinnan yhteydessä, jossa samalla tehdään ns. ohjausta.

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Pieksämäen kaupungin perusturvan toiminta-ajatuksena on edistää asukkaidensa terveyttä ja hyvinvointia sekä tuottaa perusturvan palvelut oikea-aikaisesti, tarpeenmukaisesti, tehokkaasti ja vaikuttavasti. Palveluiden tavoitteena on ylläpitää ja vahvistaa asiakkaan toimintakykyä sekä ehkäistä sosiaalisten ongelmien syntyä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon palveluiden tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palveluiden tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa palvelussa. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ohjaten omavalvonnan toimeenpanoa.

Pieksämäen kaupungin toimintaa ohjaavaksi tärkeimmäksi arvoksi on määritelty kuntalaisen palveleminen ajatuksella ”kuntalainen on kuningas”. Työikäisten palvelujen toimintaperiaatteet pohjautuvat sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntöön, Pieksämäen kaupungin perusturvan strategiaan, Pieksämäen kaupungin hyvinvointisuunnitelmaan, talousarvioon ja ammattitaitoiseen henkilökuntaan.

Sosiaalipalveluiden järjestämistä ja toteuttamista koskevat arvot perustuvat Pieksämäen kaupungin perusturvan strategiaan. Pieksämäen kaupungin perusturvan arvot ovat asiakaslähtöisyys, osallisuus, kumppanuus, turvallisuus ja uudistumiskyky.

Asiakaslähtöisyys on asiakkaiden tarpeiden ja tilanteiden huomioonottamista, kunnioittavaa kohtaamista, asiakkaan omien voimavarojen tukemista, asiakkaan osallisuutta ja valinnan vapautta sekä hyvää palvelua.

Osallisuus on kuntalaisen vuorovaikutusta sekä vastuuta omasta ja läheisten hyvinvoinnista sekä yhteisöllisyyttä, kuten yhteisvastuullisuutta, osaamisen arvostusta, kannustusta sekä rakentavaa ja avointa vuorovaikutusta.

Kumppanuuden avulla palveluita tuotetaan yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.

Turvallisuus on henkistä, fyysistä ja sosiaalista turvallisuutta.

Uudistumiskyky on toimintaympäristön muutosten ennakointia ja uusien palvelun tuottamistapojen aktiivista etsimistä.

Tulosyksiköt tekevät yhteistyötä tahojen kanssa, joiden avulla voidaan turvata kuntalaisten palvelujen saatavuutta ja laatua. Toiminnassa korostuvat asiakasprosessien hallinta, vuorovaikutus sekä kuntalaisten omavastuu kustannustehokkaasti ja vaikuttavasti.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä ja toimintatavoista. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa henkilöstö ja asiakkaat uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Johdon ja esihenkilöiden 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. Esihenkilöillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

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

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

Pieksämäen kaupungilla on käytössä Intranet, joka on kunnan työntekijöiden työkalu ja paikka, jossa julkaistaan työyhteisön sisäistä tietoa. Tietoa on koottu helpottamaan työhön liittyvien yhteisten asiakirjojen ja ohjeiden löytymistä.

Pieksämäen kaupungin työntekijöiden työsuojelupäällikkönä toimii Jari Honkanen, puh. 044 7884 426. Pieksämäen kaupungin työsuojelun toimintaohjelma on kaupungin intranetissä. Työterveyshuollon toimintasuunnitelmaan on kirjattu mm. kaupungin ja työterveyshuollon yhteiset toimintatavat ja käytössä olevat toimintamallit, jotka tukevat työkyvyn ylläpitämistä ja kehittämistä. Pieksämäen kaupungin työntekijöiden työterveyshuolto on järjestetty Terveystalossa.

Pieksämäen kaupungilla on käytössä tietoturvakäsikirja, johon on koottu kattavasti tietoa tietoturvallisuudesta, tietojärjestelmien käyttöperiaatteista ja käyttöoikeuksien hallinnasta.

Yksikön esihenkilö vastaa oman yksikkönsä omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja sen valmistumisesta aikataulun mukaisesti sekä sen päivittämisestä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Luettelo riskinhallinnan ja omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Pieksämäen kaupungin intranetistä löytyy työsuojelun alta mm. seuraavat asiakirjat:

- Pieksämäen kaupungin työhyvinvointiohjelma / työsuojelun toimintaohjelma 2022 – 2025
- Epäasiallisen kohtelun ehkäisy ja käsittely työpaikalla
- Ergonomia tietokonetyössä
- Päihdeongelmaisen hoitoon ohjaus
- Riskinarviointi – tehtävät ja vastuun jako
- Selvityspyyntö syrjintäasiassa
- Työhön perehdyttäminen
- Tapahtumaraportti
- Toimintakaavake sisäilmaongelmaepäilyssä
- Työtapaturma- ja ammattitautivakuutusilmoituksen teko-ohje
- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma

Lisäksi Intranetissä on:

- Tietoturvakäsikirja
- Henkilöstöopas
- Savuton työpaikka
- Varhainen tuki ja työhön paluu

- Henkilöstöopas
- Savuton työpaikka
- Varhainen tuki ja työhön paluu
- Pieksämäen kaupungin viestintäohje
- Sosiaalisen median ohjeisto

Muilta työasemilta olevia ohjeita:

- Pieksämäen kaupungin sisäisen valvonnan ja riskien hallinnan yleisohje (M:/ohje- ja johtosäännöt)
- Pieksämäen kaupungin turvallisuussuunnitelma / pelastussuunnitelma (L:\perusturva\Valmius- ja turvallisuus-pelastussuunnitelmat)
- Perusturvan valmiussuunnitelma (L:\perusturva\Valmius- ja turvallisuus-pelastussuunnitelmat)
- Virka-apupyynnö M:\pohjat ja lomakkeet\Yhteiset lomakkeet)
- Riskien hallinta ja turvallisuussuunnittelu, Sosiaali- ja terveysministeriö
- HaiPro-ilmoitus potilas- ja asiakasturvallisuuteen (selaimen suosikeista)
- Ohje huomautuksen ja varoituksen antamiseen työntekijälle (M:\Henkilöstö\)
- Kehityskeskustelulomake (populus)
- Pieksämäen kaupungin yhdenvertaisuussuunnitelma (M:\Henkilöstö\Suunnitelmat, strategiat ja ohjeet)
- Tasa-arvosuunnitelma (M:\Henkilöstö\Suunnitelmat, strategiat ja ohjeet)
- Henkilöstöstrategia (M:\Henkilöstö\Suunnitelmat, strategiat ja ohjeet)
- Tyhy (M:\Henkilöstö)
- Menettely uhkatilanteissa (M:\Henkilöstö)
- Lähisuhdeväkivaltaohjeet (M:\)
- Pieksämäen kaupungin viestintäsuunnitelma (M:/ohje- ja johtosäännöt)
- Työpaikan turvaohjeet akuutissa vaaratilanteessa (M:/ohjeita)
- Perusturvan strategia 2020 (M:\Strategiat)
- Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma (M:\Strategiat)
- Pieksämäen kaupungin päihdestrategia (M:\Strategiat)
- Nollalinja puhelinpalvelu Marak (L:\perusturva\Terveys- ja psykososiaaliset palvelut\Aikuissosiaalityö)
- MARAK –moniammatillinen riskin arviointimenetelmä (L:\perusturva\Terveys- ja psykososiaaliset palvelut\Aikuissosiaalityö)

Riskien tunnistaminen

Pieksämäen kaupungin sosiaali- ja terveystalvissa on käytettävissä vartiointi- ja turvallisuuspalvelu ympäri vuorokauden. Työntekijöillä on mahdollisuus tehdä vaara- ja uhkatilanteissa hälytys työasemalle asennetun hälytysjärjestelmän kautta, jolloin hälytys näkyy työryhmän kaikille jäsenille. Hälytystilanteiden varalta on annettu henkilöstölle toimintaohjeet. Hälytyslaitteiden toimintaa testataan säännöllisesti.

Työhuoneiden välillä on väliovet, joiden kautta on mahdollisuus hätätilanteessa poistua toiseen huoneeseen. Työparityöskentelyä käytetään haastavien asiakkaiden tapaamisissa ja

muut työntekijät pidetään ajan tasalla mahdollisista aggressiivisista asiakkaista. Kotikäyntejä varten on laadittu turvaohjeet.

Pieksämäen kaupungin palveluksessa olevilla henkilöillä on mahdollisuus pyytää poliisin virka-apua, mikäli tehtävän suorittaminen sitä vaatii. Kiireelliset virka-apupyynnöt, jotka vaativat välittömiä poliisitoimia, välitetään poliisille soittamalla hätäkeskuksen hätänumeroon 112. Kiireellisetkin virka-apupyynnöt on virka-avun pyytäjän myöhemmin vahvistettava lähettämällä virka-apupyynnönlomake faksilla.

Riskien arvioinnin ja tunnistamisen apuna käytetään lomakkeita, jotka käydään läpi esihenkilön johdolla työyksiköittäin:

- Ergonomia,
- Fysikaaliset vaaratekijät
- Henkinen kuormittuminen
- Kemialliset vaaratekijät, biologiset vaaratekijät

Pieksämäen kaupungin palveluksessa olevat sosiaalihuollon laillistetut ja nimikesuojatut ammattihenkilöt rekisteröityvät Valviran ylläpitämään sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin. Työnantajan velvollisuus on tarkastaa palkkaamiensa sosiaalihuollon ammattihenkilöiden rekisteröityminen.

Esihenkilö anoo tietohallinnolta työntekijöiden käyttöoikeudet ohjelmiin ja huolehtii oikeuksien päättämisestä. Työntekijät suorittavat vuosittain Navisec-Flex –tietoturvan verkkokoulutuksen. Henkilökunnalle järjestetään turvallisuuteen liittyvää koulutusta. Palo- ja pelastussuunnitelma laaditaan rakennuksittain.

Poikkeusolojen varalle on laadittu valmiussuunnitelma, jossa on määritelty toimintaohjeet ja sosiaalihuollon muuttuvat tehtävät em. tilanteissa.

Henkilöstön hyvinvoinnista pidetään huolta mm. järjestämällä työhönohjausta ja tyhy -toimintaa sekä huolehtimalla työntekijöiden perehdyttämisestä. Pieksämäen kaupunki suorittaa säännöllisin väliajoin työhyvinvointikyselyn koko henkilöstölle. Viimeisin koko henkilöstöä koskeva työhyvinvointikysely on toteutettu syksyllä 2021. Kyselyn tulokset käydään läpi työyksiköittäin ja sovitaan jatkotoimenpiteistä sekä seurannasta.

Uudet työntekijät ohjataan työhöntulotarkastukseen työterveyshuoltoon. Työterveyshuolto antaa lääkärin, psykologin, fysioterapeutin ja työterveyshoitajan palveluita. Työfysioterapeutti tekee tarvittaessa arviointeja työntekijän tarvitsemista apuvälineistä ja työskentelytyyppien ergonomiasta. Tarvittaessa työterveyshuolto ja työsuojelu perehtyvät työpaikan olosuhteisiin ja tekevät työpaikkaselvityksen.

Työsuojelutoiminnan keskeiset tavoitteet ovat työympäristön ja työntekijöiden työolojen parantaminen ja työkyvyn turvaaminen ja ylläpitäminen. Tavoitteisiin pyritään ennaltaehkäisten ja torjuen tapaturmia, ammattitautteja ja muita työstä ja työympäristöstä peräisin olevia psyykkisiä ja fyysisiä terveyshaittoja.

Pieksämäen kaupunki valvoo alueellaan sijaitsevien sosiaalipalveluyksiköiden toimintaa sekä muualta ostettua yksityistä palveluntuotantoa suorittamalla ohjaus- ja valvontakäyntejä. Valvontakäynnit suorittaa perhepalveluiden tulosaluejohtaja mahdollisen työparin kanssa. Asiakastietojärjestelmä Efficasta saatuja raportteja hyödynnetään lain asettamien käsittelyaikojen seurannassa (vireilletulot, palvelutarpeen arvioinnit, päätökset).

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 ja 49 §:ssä on säädetty henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta. Sosiaalihuollon tehtävissä toimiva työntekijä on velvollinen viipymättä ilmoittamaan toiminnasta vastaavalle henkilölle tai esihenkilölle, jos hän itse huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Esihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Pieksämäen kaupungilla on ohjeet, milloin asiakasta kohdanneeseen lähisuhdeväkivaltaan on puututtava sekä ohjeet väkivaltaepäilyn puheeksi ottamiseen. Pieksämäen kaupungilla toimii väkivaltatyöryhmä MARAK, jossa on edustaja työikäisten palveluista.

Pieksämäen kaupungin vammaisten palveluiden virka-aikainen sosiaalipäivystys toimii virka-aikana klo 08.00-16.00. Virka-ajan ulkopuolisen sosiaalipäivystyksen hoitaa Etelä-Savon sosiaali- ja kriisipäivystys. Lääkäripäivystyksen kautta on saatavilla kriisiryhmätoimintaa.

Työntekijää uhanneista tapaturma- ja vaaratilanteista täytetään tapahtumaraportti, joka toimitetaan lähiesihenkilölle. Lähiesihenkilön tehtävänä on arvioida tapahtumatilanne ja mahdolliset jatkotoimenpiteet. Esihenkilö toimittaa raportin edelleen työsuojelupäällikölle käsiteltäväksi työsuojelutoimikunnassa. Tarvittaessa tapaturmasta täytetään tapaturma- tai ammattitauti-ilmoitus vakuutusyhtiölle yhdessä esihenkilön kanssa.

Korjaavat toimenpiteet

Esihenkilö käy läpi yhdessä työntekijän kanssa esille tulleet laatu-poikkeamat, läheltä piti – tilanteet ja haittatapahtumat sekä ohjaa tarvittaessa asian edelleen sitä hoitavalle taholle.

Vaara- ja uhkatilanteista tehdään tarvittavat kirjalliset ilmoitukset, jotka raportoidaan yksikössä olevien ohjeiden mukaisesti. Lisäksi työyksiköissä käydään keskustelu henkilöstön kanssa ja arvioidaan tilanteeseen johtaneet syyt sekä tarvittavat muutos- ja korjaustarpeet sekä mahdollinen koulutuksen tarve. Työntekijää kohdanneissa uhka- ja vaaratilanteissa on mahdollista ohjata hänet työterveyshuoltoon, josta saa myös psykologin apua. Vakavammista vaara- ja uhkatilanteista ilmoitetaan poliisille.

Jos asiakkaalle tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Tarvittaessa asiakasta kohdannut uhka- ja vaaratilanne ilmoitetaan edelleen sitä hoitavalle taholle tai siitä vastaavalle taholle.

Asiakasta informoidaan hänen oikeuksistaan sekä tarvittaessa palveluun liittyvästä valitus-, oikaisu-, muistutus- ja kantelumenettelystä.

Esihenkilö huolehtii riskien aiheuttamista muutoksista tiedottamisen henkilöstölle sekä muille tarvittaville tahoille. Tarvittaessa kirjalliset ohjeet päivitetään ja käydään läpi kunkin yksikön palaverissa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö

Omavalvontasuunnitelma on käyty läpi vammaisten palveluiden tiimissä. Vammaisten palveluissa työskentelee 1,5 sosiaalityöntekijää, kaksi sosiaalihoaja, toimistosihteeri ja johtava sosiaalityöntekijä. Johtava sosiaalityöntekijä vastaa suunnitelman päivityksestä.

Yhteystiedot:

Vammaisten palvelut, Tapparakatu 1-3, 76100 PIEKSÄMÄKI

puh. 0400 855 794 kello 9-12

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään kerran vuodessa tai toiminnan muuttuessa. Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä vammaisten palveluiden toimistossa ja Pieksämäen kaupungin Internet-sivuilla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Kun palvelupyyntö tai tieto sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä tulee vammaisten palveluihin, asiakkaaseen otetaan yhteyttä kiireellisissä tapauksissa saman tai seuraavan arkipäivän aikana ja kiireettömissä tilanteissa seitsemän arkipäivän aikana. Asiakkaalla on oikeus saada palvelutarpeen arviointi omasta pyynnöstä. Palvelutarpeen arviointi tapahtuu yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muun tarvittavan verkoston kanssa. Palvelutarpeen arviointia varten sovitaan kotikäynti, toimistotapaaminen tai verkostopalaveri.

Asiakkaan toivomukset ja mielipide huomioidaan palveluja suunniteltaessa ja toteutettaessa. Arviointia tehtäessä asiakkaalle selvitetään hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa. Palveluja suunniteltaessa otetaan huomioon asiakkaan etu. Palvelutarpeen arviointia tehdessä voidaan käyttää apuna toimintakyky-mittareita, mm. RAI-mittaria. RAI-toimintakykymittari mittaa asiakkaan toimintakykyä eri osaluueilta. Toimintakyky pisteytetään, jonka avulla saadaan tietoa asiakkaan mahdollisista riskeistä ja toimintakyvyn tilanteesta.

Palvelutarpeen arviointi laaditaan kolmen kuukauden kuluessa ilmoituksen vireille tulosta. Asiakkaalle osoitetaan omatyöntekijä. Kehitysvammaiset asiakkaat ohjautuvat sosiaaliohjaajille iän mukaan. Sosiaalityöntekijälle ohjautuvat erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat. Erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat tarkoittavat asiakasta, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalvuuja esimerkiksi kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai usean yhtäaikaisen tuen tarpeen vuoksi.

Asiakas saa hakemastaan palvelusta ja tukitoimesta hallintolain mukaisen kirjallisen, valituskelpoisen päätöksen. Asiakkaalla on oikeus hakea oikaisua yksilöasioiden jaostolta.

Asiakassuunnitelma

Vammaisen henkilön tarvitsemien palvelujen ja tukitoimien selvittämiseksi laaditaan asiakassuunnitelma yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisverkoston ja tarvittavien yhteistyötahojen kanssa. Suunnitelmaa tehtäessä huomioidaan asiakkaan toiveet ja mielipiteet. Efficatietojärjestelmään kirjattu asiakassuunnitelma tarkastetaan, kun vammaisen tai kehitysvammaisen henkilön palvelutarpeesta tai olosuhteissa tapahtuu muutoksia sekä tarpeen mukaan. Asiakkaan omatyöntekijä seuraa asiakkaan suunnitelman toteutumista asiakas- ja verkostotapaamisten yhteydessä.

Yksilöllinen ErityisHuolto-Ohjelma EHO laaditaan jokaisesta erityishuollon tarpeesta olevasta henkilöstä. Kehitysvammalain mukaan erityishuoltoa annetaan henkilöille, joiden kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun

sairauden, vian tai vamman vuoksi ja jotka eivät voi muun lain nojalla saada tarvitsemaiaan palveluja. Erityishuolto-ohjelman laatimisesta vastaa Vaalijalan kuntayhtymä.

Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista joko itse tai tuettuna. Vähimmäisvaatimus on, että henkilön oma mielipide selvitetään kaikin käytettävissä olevin keinoin esimerkiksi korvaavia kommunikointimenetelmiä tai tulkkipalvelua apuna käyttäen. Asiakkaan omat toiveet ja tahto kirjataan asiakastietojärjestelmään. Palvelujen järjestäminen perustuu luottamukselliseen asiakassuhteeseen, jossa huomioidaan vaitiolovelvollisuus ja tietosuojakäytännöt.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaavat vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset, kirjalliset päätökset. Rajoittamistoimenpiteille on aina oltava laissa säädetyt perusteet.

Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen sekä henkilön perustarpeista huolehtien. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Palveluasumisessa oleville asumisyksikkö kirjaa rajoitustoimenpiteet omaan järjestelmään ja toimittaa tiedot Pieksämäen kaupungin vammaispalveluun. Itsemääräämisoikeutta koskeva suunnitelma laaditaan kolmen-kuuden kuukauden välein palveluntuottajan kanssa. Asumisyksikkö toimittaa selvityksen käytetyistä rajoittamistoimenpiteistä kerran kuukaudessa. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasia-kirjoihin.

Kehitysvammalakiin on lisätty itsemääräämisoikeuden vahvistamista ja rajoittamista koskevia säännöksiä. Itsemääräämisoikeuden rajoitusta rajoitetaan yleisimmin asiakkaan itsenäistä liikkumista rajoittamalla sekä pitämällä kaapit lukittuina ja avaamalla pyydettyä.

Esteettömyys ja saavutettavuus ovat keskeisimpiä edellytyksiä vammaisten oikeuksien toteutumiseksi. Esteettömyys takaa yhdenvertaisuuden ja turvaa mahdollisuudet osallistua yhteiskunnallisesti. Viestinnässä huomioidaan selkokieliäisyys.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista mainitaan asiakkaan oikeudesta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä hänen ihmisarvoaan loukata. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon sosiaalihuoltoa toteutettaessa.

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Liite 2: Tapahtumaraportti

Jos asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua, asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaalihuollon johtavaan viranhaltijaan. Esihenkilön tehtävä on puuttua asiaan keskustelemalla asiakkaan ja työntekijän kanssa tilanteesta. Mikäli on mahdollista, tapahtunut virhe korjataan omatoimisesti yksikössä. Asiakkaalle tiedotetaan oikeudesta hakea muutosta päätökseen ja mahdollisuudesta olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen sekä mahdollisuudesta tehdä asiaa koskeva muistutus tai kantelu. Asiakasta kohdanneista epäkohdista käydään keskustelu työyhteisössä ja tehdään tarvittavat muutokset niiden ehkäisemiseksi.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Sosiaalihuollon asiakkaat osallistuvat asiakassuunnitelmansa laatimiseen.

Kuntatasolla vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain (380/87), 13 § mukaan kunnanhallitus voi asettaa vammaisneuvoston. Vammaisneuvoston tehtävänä on edistää ja seurata kunnallishallinnon eri alueilla tapahtuvaa toimintaa vammaisten henkilöiden kannalta. Vammaisneuvosto on yhteistyöelin, joka voi tehdä aloitteita ja esityksiä sekä antaa lausuntoja asioista, joilla on merkitystä vammaisten henkilöiden elämisessä ja suoriutumisessa. Vammaisneuvostoon voi ottaa yhteyttä, mikäli on havainnut vammaisia henkilöitä koskevia asioita, joita haluaa viedä eteenpäin. Pieksämäellä vammais-

neuvostossa toimii eri yhdistysten nimeämiä edustajia, kunnan nimeämä viranhaltija ja kaupunginhallituksen edustaja ja hänen varajäsenensä. Vammaisneuvosto kokoontuu noin kerran kuukaudessa ja käsittelee mm. esteettömyyteen ja saavutettavuuteen liittyvistä asioista sekä lakimuutoksista. Vammaisneuvoston sihteerinä toimii vammaispalvelun sosiaaliohjaaja.

Asiakas tai hänen läheisensä voi antaa palautetta suullisesti, vapaamuotoisella kirjeellä tai sähköpostilla. Palautteisiin vastataan pääsääntöisesti kirjallisesti. Vain asialliset palautteet käsitellään. Asiakkaiden tai läheisten antama suullinen tai kirjallinen palaute kirjataan tarvittaessa asiakastietojärjestelmään ja saatu palaute käsitellään työyksikön palaverissa. Palautteen avulla arvioidaan, mitä kehitettävää yksikön toiminnassa on.

Palvelusta saadaan palautetta myös muistutus- ja kantelumenettelyjen sekä oikaisuvaatimusten kautta. Mediassa olevaan palautteeseen ei pääsääntöisesti vastata.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) tarkoituksena on muun ohella edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun julkisessa ja yksityisessä sosiaalihuollossa.

Pieksämäen kaupungin sosiaali- ja potilasasiamiestötoiminnan tuottaa Etelä-Savon sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. Asiakkaalla on käytössä tiettyjä oikeusturvakeinoja, joiden selvittämisessä sosiaali- ja potilasasiamies on apuna. Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot ovat julkisesti nähtävillä Pieksämäen kaupungin Internet-sivuilla ja kussakin työyksikössä. Asiakkaan ollessa tyytymätön saamaansa palveluun asiakkaalle informoidaan asiakkaalle maksuttomasta sosiaali- ja potilasasiamiespalvelusta.

Sosiaali- ja potilasasiamies antaa neuvoja ja ohjeita puhelimitse, sähköpostilla, kirjeitse ja tapaamisella. Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo ja ohjaa julkisen ja yksityisen sosiaalihuollon asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa ja avustaa muistutuksen tekemisessä sekä toimii puolueettomana sovittelijana asiakkaan ja palvelujen antajan välillä ja tiedottaa asiakkaiden asemasta ja oikeuksista kunnassa. Lisäksi sosiaali- ja potilasasiamies seuraa asiakkaiden aseman ja oikeuksien kehitystä ja antaa sosiaalihuollon asioista vuosittaisen selvityksen kunnanhallitukselle. Sosiaaliasiamiehen raportti käsitellään kerran vuodessa perusturvalautakunnassa.

Sosiaali- ja potilasasiamiehenä toimivat Miia Brunou ja Anna-Liisa Valkama.

Puh. 044 3512 818 arkisin 9-14,

sosiaali.potilasasiamies@essote.fi

Sosiaali- ja potilasasiamies ovat tavattavissa ajanvarauksella Pieksämäellä Lampolahdenkatu 2-4:ssä.

Pieksämäen kaupungin talous- ja velkaneuvonta hoidetaan Etelä-Savon oikeusaputoimistossa. Puhelinaika talous- ja velkaneuvojalle on arkipäivisin kello 9-12 sekä asioimiseen liittyvä neuvonta kello 8-16.15, puh. 029 566 0345.

Sosiaalihuollon palveluun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön ohjataan ensisijaisesti ottamaan yhteyttä palvelua antaneeseen ammattihenkilöön, tämän esihenkilöön tai sosiaali- ja potilasasiamieheen. Mikäli asia ei selviä, toimintayksikköön voi tehdä kirjallisen muistutuksen. Muistutus käsitellään sen kohteena olleiden viranhaltijoiden tai työntekijöiden kanssa, ja heiltä pyydetään kirjallinen selvitys asiaan. Asia käsitellään tarvittaessa tiimissä ja huomioidaan työkäytänteissä. Muistutus osoitetaan tulosaluejohtaja Greta Jauhijärvelle. Muistutus pyritään käsittelemään kirjallisesti, ei sähköpostilla, neljässä viikossa.

Jos muistutuksiin annettu vastaus ei tyydytä, asiasta voi tehdä edelleen kantelun aluehallintovirastolle, jolle kuuluu viranomaisen toiminnan valvonta. Itä-Suomen Aluehallintovirasto vastaa Pieksämäkeä koskevista asioista. Tulosaluejohtaja kokoaa kanteluun tarvittavat vastaukset kantelun kohteena olevilta toimijoilta ja vastaa Aluehallintoviraston AVI:n pyytämän selvityksen antamisesta aluehallintoviraston antamassa määräajassa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Sosiaalipalveluiden tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksilöiden, perheiden sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. Sosiaalihuollon palveluilla pyritään auttamaan kuntalaisia mahdollisimman varhaisessa vaiheessa elämän pulmatilanteissa ja edistämään heidän kokonaisvaltaista hyvinvointia ja toimintakykyä.

Vammaispalveluilla edistetään vammaisten henkilöiden edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisina yhteiskunnan jäsenenä. Palveluja ja tukitoimia järjestetään asiakkaan yksilöllisen avuntarpeen mukaan. Vammaispalveluista kunnan erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluvat liikkumista tukeva palvelu, henkilökohtainen apu, palveluasuminen, päivätoiminta sekä asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet sekä asunnon muutostyöt. Lisäksi voidaan järjestää työtoimintaa sosiaalihuolto- tai kehitysvammaisten erityishuoltolain perusteella.

Vammaispalvelulain mukaista harkinnanvaraista taloudellista tukea voidaan myöntää erityisvaatekustannuksiin, sopeutumisvalmennukseen ja päivittäisistä toiminnoista suoriutumiseksi tarvittavien välineiden, koneiden ja laitteiden kustannuksiin sekä kuntoutusohjaukseen.

Vastuutyöntekijä tai -ohjaaja seuraa asiakassuunnitelman toteutusta. Suunnitelman päivittämisen yhteydessä tarkistetaan asiakkaan suunnitelmaan kirjatut tavoitteet.

Hygieniäkäytännöt

Työntekijät käyttävät asiakastilanteessa tarvittaessa kasvomaskeja. Käsidesiä on tarjolla yleisessä aulassa. Virustilanteessa työntekijät eivät kätele virusten ja bakteerien leviämisen estämiseksi sekä säilyttävät tarvittaessa turvavälin. Yksikön siivoushuollosta vastaa kaupungin siivouspalveluyksikkö.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Yhteistyötä toteutetaan asiakkaan

ja vastuutyöntekijän sekä palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa. Yhteistyötä tehdään asiakassuunnitelman mukaisesti.

Alihankintana tuotettujen palveluiden kilpailutus suoritetaan huolellisesti laatua edellyttäen hankintalain mukaisesti. Palvelun hankkimisesta tehdään sopimus, jossa sovitaan palvelun sisällöstä ja hinnasta. Sopimuksen toteutumista seurataan vuosittaisilla valvonta- ja ohjauskäynneillä, asiakkaan kanssa keskustelemalla ja hänen vointiaan seuraamalla. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuutta kahden keskeyttävään keskusteluun vastuutyöntekijän kanssa. Vastuutyöntekijä valvoo oman asiakkaansa kohdalla palveluiden laatua. Omaisten palautteisiin reagoidaan reaaliaikaisesti.

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajan on laadittava toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelujen tuottajan sosiaalipalvelut ja palvelukokonaisuudet. Palvelujen tuottajan on pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä ja seurattava sen toteutumista. Toteutumista seurataan sisäisellä valvonnalla.

Yksityisen sosiaalihuollon ympärivuorokautisten palvelujen tuottajalla on oltava lupa palvelujen antamiseen. Tuotettaessa muita kuin ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja yrittäjän on tehtävä kirjallinen ilmoitus sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle kunnassa, jossa palveluja tuotetaan ennen toiminnan aloittamista tai olennaista muuttamista. Kunta pitää rekisteriä yksityisistä, ilmoituksenvaraisista sosiaalipalveluista.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuuden palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Virheet tuodaan avoimesti esille, ja niistä keskustellaan työryhmässä. Toimintaa kehitetään saadun palautteen perusteella ja virheistä opitaan. Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan 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.

Palo- ja pelastussuunnitelmat päivitetään, ja ne käydään läpi henkilöstön kanssa. Yhteistyötä tehdään palo- ja pelastuslaitoksen kanssa palotarkastuksin, palo- ja pelastautumiskoulutuksin sekä poistumisharjoituksin. Yhteistyötä tehdään tarvittaessa kunnan kiinteistöhuollon ja työsuojelun kanssa sekä muiden tarvittavien tahojen kanssa. Hätätilanteissa yhteyttä otetaan hätäkeskukseen.

Henkilöstö

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Vammaisten palveluissa työskentelee 1,5 sosiaalityöntekijää, kolme sosiaaliohjaajaa, toimistos sihteeri ja johtava sosiaalityöntekijä. Yksi sosiaaliohjaajista työskentelee erityistä tukea tarvitsevien lasten ja nuorten, Arjen Suola-koulutuksessa ohjaajana. Sosiaalityöntekijä vastaa erityistä tukea tarvitsevistä asiakkaista. Sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat laativat palvelutarpeen arviointeja ja asiakassuunnitelmia sekä tekevät palvelupäätöksiä. Toimistos sihteeri antaa yleistä neuvontaa ja ohjausta.

Sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien asiakasmäärää seurataan tietojärjestelmästä saatavalla työlistalla.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä, Julki-Suosikista. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työnhakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Työntekijältä tai viranhaltijalta vaaditaan sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain mukainen kelpoisuus kyseiseen tehtävään. Vakituiset virat täytetään aina ulkoisen haun kautta. Niistä ilmoitetaan tarpeellisessa laajuudessa kunta-rekry-sivustolla sekä työ- ja elinkeinohallinnon ja Pieksämäen kaupungin Internet-sivuilla. Työntekijän on toimitettava kirjallinen ilmoitus viran tai toimen vastaanottamisesta sekä Pieksämäen kaupungin työterveyshuollon antama todistus terveydentilasta ennen työn aloittamista. Rekrytointiprosessi pyritään hoitamaan pian hakuajan päättymisen jälkeen ja tasapuolisesti niin, että haastatteluun osallistuu vähintään kaksi viranhaltijaa.

Jokaisella rekrytoitavalla tulee olla asianmukainen koulutus ja työkokemus. Työntekijän luotettavuutta arvioidaan em. kriteerien lisäksi haastattelutilanteessa. Alle 18-vuotiaiden kanssa toimivien tulee toimittaa rikosrekisterilain 6 § 2 mom. mukainen rikosrekisteriote ennen työsuhteen tai virkamääräyksen vahvistamista.

Lyhyen ja äkillisen sijaistarpeen sekä rekrytointivaikeuksien vuoksi käytetään myös ostopalveluyritysten tarjoamia työntekijäpalveluja. Ostopalvelutyöntekijää koskevat samat oikeudet ja velvollisuudet kuin vakinaista henkilöstöä.

Sijaisten palkkaamiseen on varattu tietty määräraha. Sijaisuuden peruste tulee näkyä työsuopimuksessa ja virkamääräyksessä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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.

Pieksämäen kaupungin henkilökunnalla on oikeus kymmeneen täydennyskoulutuspäivään vuodessa.

Työyksikkö- ja tehtäväkohtainen perehdytys toteutetaan työyksiköissä. Vastuu perehdytyksen toteutumisesta on yksikön esihenkilöllä ja yksikössä työskentelevillä viranhaltijoilla ja työntekijöillä. Perehdytykseen voi liittyä vierailuja tai tapaamisia yksikön toimintaan tai työntekijän tehtäväkuvaan liittyviin toimijoihin tai työyksiköihin. Perehdytyksen apuna käytetään kaupungin Intranettiä ja yksikön omavalvontasuunnitelmaa.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Toimitilat

Vammaisten palvelut sijaitsevat Pieksämäellä sosiaali- ja terveyskeskuksessa 1. kerroksessa. Vammaisten palveluihin on esteetön pääsy myös apuvälineitä käyttävillä. Henkilökunta tekee myös kotikäyntejä.

Pieksämäen kaupungin vammaisten palveluissa on käytettävissä vartiointi- ja turvallisuuspalvelu. Vammaisten palvelujen neuvonta on avoinna arkisin kello 9-12 ja muuna virka-aikana sopimuksen mukaan. Asiointi sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien vastaanotolla tapahtuu pääasiassa ajanvarauksella.

Jokaisella työntekijällä on oma työhuone. Huoneista on poistumistiet viereiseen huoneeseen. Työhuoneet ovat käytettävissä myös muilla yksikön työntekijöillä työhuoneen ollessa vapaana. Yksikössä on neuvotteluhuone, jota voi käyttää verkosto- ja yhteistyöpalaveriin. Lisäksi henkilöstöllä on mahdollisuus varata kaupungin muita varaustiloja sähköisen varauskalenterin kautta. Vammaisten palveluissa on henkilökunnan taukotila ruoka- ja kahvitaukoihin.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla hälytys- ja kutsulaitteilla. Työntekijöillä on mahdollisuus tehdä vaara- ja uhkatilanteissa hälytys työasemalle asennetun hälytysjärjestelmän avulla. Hälytystilanteiden varalta on annettu toimintaohjeet henkilöstölle. Hälytysjärjestelmän toimivuus testataan säännöllisin väliajoin ja samalla opastetaan hälytyksen tekeminen. Jokaisella työntekijällä on käytössä matkapuhelin ja kannettava tietokone. Työhuoneen ovi pidetään lukittuna ja työasemat lukitaan tai kirjaudutaan ulos, kun huoneesta poistutaan.

Asiakkailla voi olla liikkumisen tai asioimisen apuvälineitä.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuoja laki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä tai palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021), 28 § säättää tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Omavalvontasuunnitelma on tietoturvasuunnitelma.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista koskevan lain (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Vammaisten palveluissa on käytössä Efficatietojärjestelmä. Johtavalla sosiaalityöntekijällä, yhdellä sosiaaliohjaajalla ja toimistosihteerillä on käytössä tunnukset terveydenhuollon tietojärjestelmä Pegasokseen asiakaspaikkasijoituksiin sekä asiakasmaksupäätöksiin ja tuloksetyksiin liittyvissä asioissa. Esihenkilö vastaa ohjelmistojen asianmukaisten käyttäjätunnusten tilaamisesta ja poistamisesta. Tietojärjestelmien käytöstä kertyy lokitietoa, jonka

avulla voidaan valvoa asiakasta koskevien tietojen käyttöä. Työntekijät informoivat asiakkaita henkilötietojen käsittelystä sekä heidän oikeuksista tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista.

Työntekijät suorittavat vuosittain Navisec-tietosuojakoulutuksen ja –testit. Testin todistukset toimitetaan esihenkilölle. Työntekijät allekirjoittavat Pieksämäen kaupungin tietosuoja- ja tietoturvasitoumuksen työyksiköissään ja perehtyvät käyttöoikeuden lupaehtoihin. Tämä varmistaa, että työntekijä sitoutuu noudattamaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä. Sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmiä käyttävät työntekijät osallistuvat tarvittaessa myös kirjaamisvalmennukseen.

Effican sovelluspääkäyttäjä perehdyttää ohjelman käyttäjät järjestelmän käyttöön sekä järjestää säännöllisesti ohjeistusta Effica-asiakastietojärjestelmän käyttöön ja kirjaamiseen. Sosiaalityöntekijät ja –ohjaajat kirjaavat asiakastiedot Effica-asiakastietojärjestelmään viipymättä ja viimeistään kahden arkipäivän sisällä. Sovelluspääkäyttäjä seuraa kirjausten asianmukaisuutta.

Pieksämäen kaupungin perusturvan tietosuojavastaavana toimii Anja Penttinen, puh. 044 799 5295 anja.penttinen@pieksamaki.fi.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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


Valtakunnallisia ohjeistuksia seurataan, ja palvelutuotannossa huomioidaan lainsäädännön muutokset. Kerättyä asiakaspalautetta hyödynnetään palveluja suunniteltaessa. Työhyvinvointia edistäviä toimenpiteitä kuten kulttuuri- ja liikuntaseteleitä, omaehtoisen liikunnan tukemista, virkistysiltapäiviä jne. jatketaan. Hyvinvointialuetta valmistellaan yhdessä henkilöstön ja hyvinvointialueen valmistelijoiden kanssa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Pieksämäki 25.7.2022

Allekirjoitus


Sari-Tuuli Seitsojoki
johtava sosiaaliterapeutti

Liitteet (2 kpl):

1. Alihankintana ostetut palvelut
2. Tapahtumaraportti

11 LÄHTEET

EU:n yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679

[EUR-Lex - 32016R0679 - EN - EUR-Lex \(europa.eu\)](#)

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

[Talentia Etiikkaopas 2017.pdf \(e-julkaisu.com\)](#)

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

[Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille - Valto \(valtioneuvosto.fi\)](#)

Tietosuoja laki

[Tietosuoja laki 1050/2018 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX ®](#)

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

[Tietosuojavaltuutetun toimisto | Tietosuojavaltuutetun toimisto](#)

Työterveyslaitos

[Riskien tunnistus ja hallintakeinot | Työterveyslaitos \(ttl.fi\)](#)

ALIHANKINTANA TUOTETUT PALVELUT

Aarre Avustajat	henkilökohtainen apu
A&A Apu Oy	henkilökohtainen apu
AddSecure Smart Care Oy	turvapuhelin
APUnkka	henkilökohtainen apu
Avustajasi C.B. Oy	henkilökohtainen apu
Elämäsi Adato Oy	henkilökohtainen apu
Esperi Palvelukeskus Kotipesä Oy	kehitysvammaisten tehostettu palveluasuminen vammaispalvelulain mukainen palveluasuminen
Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä Essote	sosiaali- ja potilasasiamiestoiminta virka-ajan ulkopuolinen sosiaalipäivystys
Evantia Oy	kommunikaatio-ohjaus
Finn Soleado Oy	henkilökohtainen apu
Hennan palvelut Oy	henkilökohtainen apu
HDL säätiö Rinnekoti	kehitysvammaisten tehostettu palveluasuminen
HLS-Avustajapalvelut Oy (Spesio)	henkilökohtainen apu
Hoiva Joutsen Oy	henkilökohtainen apu, palveluasumisen kotisairaahan hoito
Hoivakehitys Oy	kehitysvammaisten tuettu asuminen kehitysvammaisten tehostettu palveluasuminen
Hoivakoti Manteli Oy	palveluasuminen, kehitysvammaiset
Kantamatkat Oy	liikkumista tukeva palvelu
Kari Liljalahti Oy	vammaispalvelulaki: liikkumista tukeva palvelu

Keski-Savon koti- ja hoivapalvelut	henkilökohtainen apu kotihoitopalvelu
KL Support Oy	mikrotekstipuhelimet
Kotihoitopalvelu Tarja ja Merja Oy	henkilökohtainen apu
Kotipalvelu Ilo	henkilökohtainen apu
Kotipalvelu Maroka	henkilökohtainen apu
Kotipalvelu Mehiläinen Oy	henkilökohtainen apu
KotiPalvelu Musakka Oy	henkilökohtainen apu
KSK Kuntoutuspalvelut Oy	henkilökohtainen apu
Kuntoutus-, koulutus- ja asuntosäätiö sr Leväniemen toimintakeskus	kehitysvammaisten tehostettu palveluasuminen
Kuurojen palvelusäätiö sr	henkilökohtainen apu vammaispalvelulain mukainen palveluasuminen
Kuurojen Liitto ry	DVD-tiedotteet
Lukko-Savo Aronen Oy	asunnon muutostyöt
Matti ja Liisa Koti Oy	henkilökohtainen apu kotisairaanhoido palveluasuminen kehitysvammaisten palveluasuminen vaikeavammaisten tehostettu palveluasuminen
Mehiläinen Perhe- ja Palvelukodit Suomalainen Oy	kehitysvammaisten tehostettu palveluasuminen
Neuroliitto ry	palveluasuminen henkilökohtainen apu päivätoiminta
Niinikoti Oy	kehitysvammaisten tehostettu palveluasuminen
O'live Green Care Farm Oy	kehitysvammaisten palveluasuminen

Pieksämäen Siivouspalvelu	henkilökohtainen apu
Pieksän KotiHoiva (Tompan-palvelu Oy)	henkilökohtainen apu
Sanat On Oy	kommunikaatio-ohjaus
Sansia Oy	liikkumista tukeva palvelu
Savas-Säätiö sr	palveluasuminen Rahkapuiston palvelukoti työ- ja päivätoiminta kehitysvammaisten tuettu asuminen
Systole-Kotisairaanhoido- ja Kotihoitopalvelut Oy	kotihoito henkilökohtainen apu saattajapalvelu
Seikun kotipalvelu t:mi	henkilökohtainen apu
Sofita Oy	osiaalityöntekijöiden suorarekrytointi
Suomen Avustajapalvelut Oy	henkilökohtainen apu
Taksi Ari Väisänen	vammaispalvelulaki: liikkumista tukeva palvelu
Taksi Pertti Viljakainen	vammaispalvelulaki: liikkumista tukeva palvelu
Taksikuutio Oy	vammaispalvelulaki: liikkumista tukeva palvelu
Team Manninen Oy	henkilökohtainen apu
Vaalijalan kuntayhtymä	fysioterapia kommunikaatio-ohjaus kuntoutusjaksot palveluasuminen perhehoito perheterapia puheterapia seksuaaliterapia

Validia

ViaDia Pieksämäki ry

Virikepalvelu Seija Turklin

työtoiminta

kehitysvammaisten tehostettu palveluasuminen

vammaisten laitoshoido

aamu- ja iltapäivähoito

aamu- ja iltapäiväavustaminen kotona

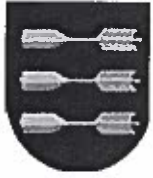
palveluasuminen

henkilökohtainen apu

vaikeavammaisten tehostettu palveluasuminen

siivous

henkilökohtainen apu



PIEKSÄMÄEN KAUPUNKI

TAPAHTUMARAPORTTI

Päiväys:

<p>Tapahtuma</p>	<p><input type="checkbox"/> Sähkökatkos <input type="checkbox"/> Tietoliikenneyhteydet: <input type="checkbox"/> omat <input type="checkbox"/> operaattori Palvelin vika <input type="checkbox"/> tekninen <input type="checkbox"/> ohjelmisto <input type="checkbox"/> Inhimillinen erehdys</p>
<p>Aika</p>	
<p>Laajuus: (ketä kosketтанut)</p>	
<p>Toimenpiteet (korjausvastuu, korjaaja)</p>	<p>Tapahtuman aikana Tapahtuman jälkeen</p>
<p>Vahinkoarvio</p>	
<p>Muuta huomioitavaa</p>	
<p>Raportin laati</p>	

Jakelu:

hallintojohtaja

tietohallintopäällikkö