



**Hailuodon kunta**  
**Sosiaalipalvelut**  
Luovontie 176  
90480 Hailuoto

HAILUODON KUNNAN

# Sosiaalipalveluiden oma- valvontasuunnitelma

24.01.2018

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## SISÄLTÖ

1 PALVELUN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1) .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	2
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3) .....	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	4
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi .....	4
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma .....	5
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §) .....	5
4.2.2 Asiakkaan kohtelu .....	5
4.2.3 Asiakkaan osallisuus .....	6
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	7
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	7
4.3.2 Ravitsemus.....	8
4.3.3 Hygieniäkäytännöt .....	8
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito .....	8
4.3.5 Lääkehoito.....	8
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	8
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .....	9
4.4.1 Henkilöstö.....	9
4.4.2 Toimitilat.....	10
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	11
4.4.4 Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	11
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) .....	11
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	12
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) .....	12
11 LÄHTEET .....	13

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Nimi: Hailuodon kunta	Kunnan nimi: Hailuoto
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0184918-8	Sote -alueen nimi: -
Toimintayksikön nimi Hailuodon kunta, sosiaalipalvelut	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Hailuodon kunta, Luovontie 176, 90480 Hailuoto	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Hailuodon kunnan asukkaat	
Toimintayksikön katuosoite Kaunakaupungintie 1	
Postinumero 90480	Postitoimipaikka Hailuoto
Toimintayksikön vastaava esimies Pia Piispanen	Puhelin 044 4973 520
Sähköposti pia.piispanen@hailuoto.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

<p><b>Toiminta-ajatus</b></p> <p>Mikä on yksikön toiminta-ajatus?</p> <p>Hailuodon sosiaalipalveluiden tavoitteena on ylläpitää ja edistää Hailuodon kunnan asukkaiden sosiaalista turvallisuutta, toimintakykyä ja osallisuutta tarjoamalla laadukkaita lakisääteisiä sosiaalipalveluita.</p> <p>Sosiaalipalveluiden toimintaa ohjaavat keskeiset asetukset, sosiaalihuoltolaki ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta, sekä erityislainsäädäntö kuten esimerkiksi lastensuojelulaki ja vammaispalvelulaki.</p>
--

Sosiaalipalveluiden tarkoituksena on auttaa ja tukea asiakkaita mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, haastavissa elämäntilanteissa, esimerkiksi toimeentulotuen, aikuissosiaalityön, lastensuojelun sekä vammaispalveluiden keinoin.

#### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Hailuodon sosiaalipalveluiden työskentely perustuu sosiaalialan ammattieettisiin periaatteisiin. Työskentelyn tavoitteena on tehdä tarkoituksenmukaista ja vaikuttavaa sosiaalityötä eri asiakasryhmien kanssa. Sosiaalipalveluiden tarkoituksena on tukea asiakkaita haastavissa elämäntilanteissa, sekä edistää asiakkaan elämänhallintaa.

Asiakastyöskentelyssä korostuu asiakkaiden kunnioittava ja yksilöllinen kohtaaminen ja asiakaslähtöisyys. Sosiaalityössä asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja kannustetaan asiakkaan osallisuutta. Asiakkaat tulevat kohdatuksi oikeudenmukaisesti ja yhdenvertaisesti Hailuodon sosiaalipalveluissa. Asiakkailta on oikeus saada tilanteensa arvioitua asianmukaisesti sosiaalialan koulutetulta ammattihenkilöltä.

Sosiaalityöllä pyritään vähentämään syrjintää sekä edistämään yhteiskunnallista oikeudenmukaisuutta rakenteellisen sosiaalityön keinoin.

### **3 RISKINHALLINTA (4.1.3)**

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Sosiaalitoimiston ulko-ovessa on sähkölukko, ovi on avoinna 9.00–15.00. Muina aikoina se on lukittu.

Riskitilanteita pyritään ennakoimaan työskentelemällä mahdollisuuksien mukaan työpareina.

Pääsääntöisesti asiakasvastaanotto on sosiaalityöntekijän huoneessa, jossa on lukittu ovi sekä poistumistie. Sosiaalityöntekijän ja perhetyöntekijän työhuoneissa on hälytyspainikkeet, joista lähtee hälytys Saarenkartanon henkilökunnalle. Asiakastapaamiset tapahtuvat pääsääntöisesti ajanvarauksella. Äänieristys työhuoneissa on heikko.

Perhetyötä tehdään pääsääntöisesti yksin asiakkaiden kotona, jolloin riskitilanteita voi syntyä. Turvallisuusratkaisuja perhetyön kohdalla kartoitetaan. Perhetyöntekijällä, sosiaalityöntekijällä ja perusturvaohjaajalla on käytössä jaettu sähköinen kalenteri, jolloin perhetyöntekijän käynnit ovat työyhteisön tiedossa.

#### **Riskien tunnistaminen**

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Sosiaalipalveluiden henkilökunnalla ilmoitusvelvollisuus, jota varten on laadittu lomake sekä ohjeistus. Lomakkeessa on myös epäkohdan käsittelemisosoitus, jonka kautta henkilökunnan esille tuomat epäkohdat käydään läpi ja dokumentoidaan. Mahdollisista epäkohdista ja riskeistä keskustellaan työyhteisön ja esimiehen kesken.

#### **Riskien käsitteleminen**

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Mahdolliset haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään työyhteisön ja esimiehen kesken. Haittatapahtumat dokumentoidaan.

<b>Korjaavat toimenpiteet</b>
Miten yksikössä reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?  Esille tulleiden epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti – tilanteiden ja haittatapahtumien toistuminen pyritään estämään määrittelemällä korjaavat toimenpiteet. Ilmoituksista tehdään tarvittavat kirjaukset.  Tarvittaessa ollaan yhteydessä työsuojeluun sekä työterveydenhuoltoon.
<b>Muutoksista tiedottaminen</b>
Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?  Muutoksista tiedotetaan henkilökunnalle ja yhteistyötahoille palavereissa, tiedotteilla tai sähköpostilla. Kuntatiedotteessa ja kunnan nettisivuilla voidaan tiedottaa myös kuntalaisia koskevista asioista.

#### 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<b>Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</b>
Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?  Hailuodon kunnan sosiaalipalveluiden henkilökunta ja esimies.
Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:  Vt. perusturvajohtaja Pia Piispanen puh. 044 4973 520 etunimi.sukunimi@hailuoto.fi
<b>Omaavontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</b>
Miten yksikössä huolehditaan omaavontasuunnitelman päivittämisestä?  Omaavontasuunnitelma päivitetään vuosittain, sekä tarvittaessa mikäli toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Henkilöstö osallistuu omaavontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen.  Tämä omaavontasuunnitelma on päivitetty vain kriittisiltä osiltaan. Sosiaalipalvelut muuttavat uusiin tilapäistiloihin helmikuussa 2018. Tällöin tehdään uusiin tiloihin uusi omaavontasuunnitelma.
<b>Omaavontasuunnitelman julkisuus</b>
Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä?  Hailuodon sosiaalitoimiston odotustilassa sekä Hailuodon kunnan internetsivuilla.

#### 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<b>4.2.1 Palvelutarpeen arviointi</b>
Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?  Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan viivytyksettä lakisääteisesti. Palvelutarpeen arvioinnissa noudatetaan lain määrittämiä määräaikoja eri asiakasryhmien kohdalla. Kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi.

<p>Palvelun tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa. Asiakasta tavataan niin usein, kuin palvelun tarpeen arvioinnin kannalta on merkittävää. Palvelun tarvetta kartoitetaan mm. haastattelemalla sekä erilaisia arviointilomakkeita hyödyntämällä.</p> <p>Palvelun tarpeen arvioinnista vastaa sovellettavan lain määrittelemä koulutettu sosiaalialan ammattilainen. Palvelun tarpeen arvioinnissa huomioidaan asiakkaan elämäntilanne kokonaisvaltaisesti sekä pyritään vastaamaan asiakkaan tuentarpeisiin tarvittavalla laajuudella ja tarkoituksenmukaisilla palveluilla.</p> <p>Tarvittaessa kartoitetaan asiakkaan tarve muiden toimijoiden ja yhteistyökumppaneiden palveluille, sekä kartoitetaan asiakkaan jo olemassa olevat palvelut.</p>
<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?</p> <p>Palvelun tarve arvioidaan aina asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan kanssa. Asiakkaan verkosto otetaan tarvittavassa laajuudessa mukaan palvelun tarpeen arviointiin.</p>
<p><b>4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</b></p>
<p>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>Asiakkuuden alkamisen myötä asiakkaalle laaditaan asiakassuunnitelma, jolla varmistetaan suunnitelmallinen sosiaalityö. Asiakassuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja työntekijän kanssa. Tarvittaessa myös asiakkaan verkosto osallistuu asiakassuunnitelman laatimiseen. Asiakassuunnitelma laaditaan kirjallisena ja sen toteutumista seurataan. Asiakassuunnitelma tarkistetaan säännöllisesti yhdessä asiakkaan kanssa.</p> <p>Asiakassuunnitelman laatimisessa huomioidaan asiakkaan itsemääräämisoikeus ja osallisuus.</p>
<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</p> <p>Vastuutyöntekijä huolehtii, että asiakkaan kanssa työskentelevällä henkilökunnalla on tarvittava tieto asiakassuunnitelmasta ja sen sisällöstä.</p>
<p><b>4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)</b></p>
<p>Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>Lastensuojelulain mukaisessa asiakkuudessa olevalle lapselle laaditaan asiakassuunnitelma. Mikäli lapsi sijoitetaan kodin ulkopuolelle, lapsella laaditaan yhdessä sijaishuoltopaikan kanssa hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää asiakassuunnitelmaa.</p>
<p><b>4.2.2 Asiakkaan kohtelu</b></p>
<p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</p> <p>Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan sosiaalipalveluissa. Asiakas osallistuu yhdessä omaistensa kanssa palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen koko prosessin ajan. Asiakkaan mielipidettä hänen asiassaan kuullaan ja sitä kunnioitetaan.</p> <p>Asiakkaan mielipide selvitetään ja tarvittaessa asiakasta kuullaan hallintolain mukaisesti.</p>
<p><b>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt</b></p> <p>Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?</p>

Lähtökohtaisesti palvelut toteutetaan yhteistyössä asiakkaan kanssa ja asiakkaan suostumuksella. Mikäli asiakkaan itsemääräämisoikeutta on tarpeen rajoittaa, se tapahtuu perustelluista syistä ja siitä tehdään sovellettavan lain mukaiset rajoittamispäätökset.

#### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Omaevalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Sosiaalipalveluiden asiakkaat kohdataan asiallisesti ja arvostavasti ammattieettisten periaatteiden ja lainsäädännön mukaisesti hyvää hallintotapaa noudattaen. Asiakkaan mielipide ja asiantuntijuus omasta elämäntilanteesta otetaan työskentelyssä huomioon.

Mikäli asiakas kokee tulleensa kohdelluksi epäasiallisesti, asiakas voi ottaa tällöin yhteyttä sosiaalipalveluiden vastaavaan viranhaltijaan. Vastaava viranhaltija ottaa asiakkaan kokeman epäasiallisen kohtelun puheeksi työntekijän/työntekijöiden kanssa. Asianosaiset keskustelevat tapahtuneesta ja pyrkivät yhteistyössä löytämään ratkaisun tilanteeseen. Mikäli toiminnassa huomataan korjattavia asiavirheitä, ne korjataan omalla oikaisulla.

Mikäli asiakas haluaa tehdä kirjallisen muistutuksen vastaavalle viranhaltijalle, voi asiakas olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot ovat näkyvillä sosiaalitoimistossa.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Sosiaalipalveluiden työntekijä keskustelee yhdessä asiakkaan kanssa hänen kokemastaan epäasiallisesta kohtelusta. Tarvittaessa keskusteluun osallistuvat myös asiakkaan omaiset ja läheiset, sekä esimies. Asiakkaalle kerrotaan hänen oikeudestaan tehdä halutessaan kirjallinen muistutus tai kantelu.

#### **4.2.3 Asiakkaan osallisuus**

##### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omaevalvonnan kehittämiseen**

##### **Palautteen kerääminen**

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

Hailuodon kunnan internetsivuilla on mahdollisuus antaa palautetta ja kehittämissuhteita.

Sosiaalitoimiston odotustilassa on ohje kirjallisen palautteen antamiseen. Asiakkaat voivat jättää kirjallista palautetta, halutessaan myös nimettömänä sosiaalitoimiston lukolliseen postilaatikkoon. Postilaatikko sijaitsee sosiaalitoimiston ulko-oven vieressä.

Asiakkailla on mahdollisuus antaa suullista palautetta työntekijöille asiakastilanteissa. Asiakkaiden antama suullinen palaute huomioidaan työskentelyssä ja toiminnan kehittämisessä. Asiakkaiden antama palaute otetaan esille työyhteisössä, sekä kirjataan tarvittaessa.

##### **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään sosiaalipalveluiden toiminnan kehittämisessä.

Mikäli toiminnassa nousee esiin epäkohtia, ne korjataan viivytyksettä.

<b>4.2.4 Asiakkaan oikeusturva</b>
a) Muistutuksen vastaanottaja  Perusturvajohtaja
b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista  Mirva Makkonen puh. 044 703 4116 <a href="mailto:mirva.makkonen@ouka.fi">mirva.makkonen@ouka.fi</a>  verkkoneuvonta: <a href="http://www.oulunomahoito.fi">www.oulunomahoito.fi</a>  lisätietoa asiakkaan asemasta ja oikeuksista : <a href="http://www.ouka.fi/oulu/asiakkaan-oikeudet">www.ouka.fi/oulu/asiakkaan-oikeudet</a>
c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista  Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta puh. 029 553 6901 (arkisin klo 9-15)
d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?  Johtava viranhaltija antaa lausunnot kanteluihin ja muistutuksiin. Yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä keskustelemalla asianosaisten kanssa. Tarvittaessa asia menee perusturvalautakunnan käsiteltäväksi.
e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle  Yksi kuukausi.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

<b>4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</b>
a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen  Asiakkaan kanssa yhteistyössä tehtävässä palvelutarpeenarvioinnissa ja asiakassuunnitelmassa asiakkaan yksilölliset tarpeet ja elämäntilanne huomioidaan kokonaisvaltaisesti. Asiakkaalle annetaan tarvittaessa ohjausta kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin liittyen.
b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen  Sosiaalipalveluissa asiakasta ohjataan ja neuvotaan palveluiden piiriin. Perheiden kanssa työskennellessä vanhempia ja lapsia tuetaan liikunta- ja harrastustoimintaan.
Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?  Asiakkaan kanssa yhteistyössä asetettujen tavoitteiden toteutumista seurataan suunnitelmallisella sosiaalityöllä. Asiakassuunnitelma tarkastetaan säännöllisesti, jolloin arvioidaan työskentelyn tavoitteiden toteutuminen, sekä tarvittaessa tarkastetaan tavoitteet.



#### 4.3.2 Ravitseminen

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

Tarvittaessa asiakkaan kanssa keskustellaan kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista ja ravitsemuksen merkityksestä. Tarvittaessa ohjataan terveydenhuollon piiriin.

#### 4.3.3 Hygieniakäytännöt

Tarvittaessa asiakkaan kanssa keskustellaan kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista ja hygienian tärkeydestä ja merkityksestä.

Työntekijät huomioivat hyvän käsihygienian asiakastilanteissa ja asiakkaan kotona tapahtuvassa työskentelyssä.

Perhetyöntekijä työskentelee asiakkaiden kotona ja jossain määrin perhetyöntekijän tehtäviin voi kuulua myös ruoanlaittoa sekä siivousta. Perhetyöntekijä huomioi työskentelyyn liittyvät hygieniakäytännöt työskentelyssään.

#### 4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Asiakas ohjataan tarvittaessa terveydenhuollon piiriin.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Ohjataan terveydenhuollon palveluiden piiriin ja tarvittaessa tehdään yhteistyötä.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Vastaava lääkäri Arto Eberhardt

#### 4.3.5 Lääkehoito

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Toimintayksikössä ei toteuteta lääkehoitoa.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Vastaava lääkäri Arto Eberhardt

#### 4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

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

Asiakkaan yksilöllinen elämäntilanne ja palveluntarve huomioiden, sosiaalipalvelut toimivat yhteistyössä asiakkaan tilanteen kannalta oleellisten yhteistyökumppaneiden kanssa.

Pääsääntöisesti yhteistyö toteutetaan verkostopalavereilla, joihin asiakas osallistuu. Asiakkaan luvalla voidaan olla yhteydessä myös muihin yhteistyökumppaneihin. Sosiaalihuollon ammattihenkilöt voivat

olla yhteydessä muihin viranomaisiin ja toimijoihin, myös ilman asiakkaan lupaa, mikäli asiakkaan tilanne sitä vaatii.
<b>Alihankintana tuotetut palvelut</b> (määräyksen kohta 4.1.1.)
Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?
Hailuodon kunta kilpailuttaa tarvittaessa palvelut. Kilpailutusvaiheessa huomioidaan, että palvelut vastaavat niille asetettuja vaatimuksia sisällöstä, laadusta ja asiakasturvallisuudesta.
Ostopalveluita valvotaan vuosittain, huomioidaan reklamaatiot sekä tehdään tarvittavat korjaustoimenpiteet yhteistyössä palveluntuottajan kanssa tai vaihdetaan tarvittaessa palveluntuottajaa. Tilanteen vaatiessa ilmoitetaan aluehallintovirastolle tai Valviralle.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<b>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</b>
Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?
Sosiaalipalveluissa on voimassa oleva palo- ja pelastautumissuunnitelma, johon uudet työntekijät perehdytetään. (yhteinen kiinteistö terveys-, vanhus- ja sosiaalipalvelut ja kuntouttava työtoiminta koulun tekninen tila). Työntekijöille järjestetään aiheeseen liittyvää koulutusta tarpeen mukaan. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä paloturvallisuuteen liittyen palo- ja pelastuslaitoksen kanssa.
Toimintaohjeet henkilökunnalle vaara- ja uhkatilanteista päivitetään ajantasaisiksi.
Mikäli asiakas on edunvalvonnan tarpeessa, henkilökunta noudattaa ilmoitusvelvollisuutta maistraattiin.
<b>4.4.1 Henkilöstö</b>
<b>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</b>
a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?
1 Sosiaalityöntekijä 1 Perhetyöntekijä 1 Osa-aikainen kuntouttavan työtoiminnan pajaohjaaja
b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?
Sijaisia käytetään tarvittaessa ja harkiten, lakisääteisten tehtävien vaarantumatta sekä huomioiden palvelutakuiden toteutuminen. Sijaisten rekrytoinnissa huomioidaan lain edellyttämät kelpoisuusvaatimukset.
c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?
Henkilöstövoimavarojen riittävyttä arvioidaan palvelutarpeita sekä asiakasmääriä seuraamalla. Riittävyttä arvioidaan myös henkilöstön antaman palautteen perusteella sekä lakisääteisiä määräaikoja seuraamalla. Yksilöllisiä työtehtävien järjestelyitä tehdään tarpeen mukaan.
<b>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</b>
a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

<p>Rekrytoinnissa noudatetaan lakia sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 817/2015. Rekrytoinnissa huomioidaan kelpoisuusehdot sekä hakijan soveltuvuus tehtävään. Soveltuvuutta sekä luotettavuutta työtehtävään kartoitetaan haastatteluilla.</p> <p>Henkilöstön rekrytoinnissa toimitaan työnantajan hyväksymän työterveyshuoltosuunnitelman mukaisesti lääkärin- ja työterveyshoitajan todistuksissa.</p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <p>Rekrytointitilanteessa työntekijän soveltuvuutta työtehtävään selvitetään haastattelun avulla.</p> <p>Lasten kanssa työskentelevien on myös esitettävä lain 504/2002 mukainen rikosrekisteriote rikostautan selvittämistä varten.</p>
<p><b>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</b></p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.</p> <p>Sosiaalipalveluissa on kehitteillä perehdytysuunnitelma, johon sisällytetään omavalvontasuunnitelma. Opiskelijoille nimetään ohjaaja/vastuuhenkilö joka huolehtii mm. opiskelijan perehdyttämisestä. Sekä työntekijät että opiskelijat allekirjoittavat vaitiolosopimuksen, joka on voimassa myös työtehtävän päättymisen jälkeen. Tietosuoja-asioista sekä asiakastietojen käsittelystä käydään keskustelu esimiehen kanssa.</p> <p>b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).</p> <p>c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?</p> <p>Täydennyskoulutuksesta laaditaan vuosittainen koulutussuunnitelma. Koulutusta toteutetaan sisäisenä tai ulkoisena koulutuksena. Koulutusten toteutumista seurataan mm. ESS- henkilöstötietojärjestelmän avulla.</p>
<p><b>4.4.2 Toimitilat</b></p>
<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Sosiaalipalvelut sijaitsevat tällä hetkellä tilapäistiloissa, samassa kiinteistössä kuin Hailuodon terveyskeskus ja Palvelukoti Saarenkartano. Sosiaalipalveluiden tiloihin kuuluvat odotustila, sosiaalityöntekijän työhuone ja perhetyöntekijän työhuone. Sosiaalipalveluiden asiakasvastaanotto tapahtuu sosiaalityöntekijän toimistossa, jossa on erillinen poistumistie. Tarvittaessa käytetään kunnanviraston kokoustiloja. Kuntouttava työtoiminta järjestetään koulun teknisissä tiloissa, silloin kun se ei ole koululaisten käytössä.</p> <p>Sosiaalipalvelut muuttavat uusiin tilapäistiloihin Saarenkartanon ja Kunnantalon remontin ajaksi helmikuussa 2018.</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</p> <p>Sosiaalipalveluiden siivouksesta huolehtii Hailuodon kunnan puhdistuspalvelut. Pyykkihuoltoa yksikössä ei ole.</p>

#### 4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Sosiaalityöntekijän ja perhetyöntekijän työhuoneissa on hälytyspainikkeet, joista lähtee hälytys Saarenkartanon henkilökunnalle. Perhetyöntekijän työskentelyyn asiakkaiden kotona selvitetään teknologisten ratkaisujen mahdollisuutta.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Sosiaalipalveluiden asiakkailla ei ole käytössä turvalaitteita, lukuun ottamatta vanhuspalveluiden asiakkaita. Vanhuspalveluista on oma erillinen omavalvontasuunnitelma.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Sosiaalipalveluiden asiakkailla ei ole käytössä turvalaitteita.

#### 4.4.4 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Vammaispalveluiden asiakkaan kanssa katsotaan hänelle tarkoituksenmukaiset apuvälineet laatu, soveltuvuus ja kustannukset huomioiden. Ohjeistus ja huolto määritellään yksilöllisesti kunkin asiakkaan ja apuvälineen kohdalla.

Tarvittaessa asiakkaita ohjataan terveydenhuollon piiriin apuvälinekysymyksissä.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Hailuodon apuvälineistä vastaa PPSHP:n alueellinen apuvälinekeskus.

Alueellinen apuvälinekeskus

Lainaamo

Kiviharjunlenkki 4

90220 Oulu

puh. 0400 242 993

### 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Uudet työntekijät perehdytetään tietoturvaohjeisiin ja työntekijät allekirjoittavat tietosuojan liittyvän sitoumuksen. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset ja salasanat tietokoneelle ja sähköisiin järjestelmiin.

Tietosuojaselosteet päivitetään ajantasaiseksi sähköiseen asiakastietojärjestelmään siirtymisen myötä alkuvuodesta 2017. Asiakaspaperit säilytetään asianmukaisesti ja salassapitosäännöksiä noudattaen.

b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Perehdytyksessä käydään läpi asiakastietojen käsittelyyn sekä tietosuojan liittyvät asiat. Työntekijät allekirjoittavat tietosuojan liittyvän sitoumuksen.

c) Missä yksikönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

2.1.2017 on siirrytty sähköiseen asiakastietojärjestelmään, jolloin myös asiakasrekisteri on siirtynyt sähköiseen muotoon. Tietosuojaselosteet päivitetään ajantasaiseksi asiakastietojärjestelmän muuttamisen myötä. Tietosuojaselosteet tulevat nähtävillä sosiaalipalveluiden odotustilaan ja Hailuodon kunnan internetsivuille.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Aki Heiskanen  
Kunnanjohtaja  
p. 044 4973 502  
etunimi.sukunimi(at)hailuoto.fi  
Hailuodon kunta  
Luovontie 176, 90480 Hailuoto

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Saarenkartanon kiinteistöön on nimetty työsuojeluvaltuutettu sosiaali- ja terveystoimeen. Henkilöstön työterveyshuollosta on sopimus Oulun Työterveyden kanssa. Mikäli sosiaalihuoltoa koskevaa tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan, niin asiaan puututaan mahdollisimman pian. Vuosittain riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet sekä niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. Asiakkailta saatu palaute huomioidaan palvelujen kehittämisessä sekä epäkohtien korjaamisessa. Ajantasainen lainsäädäntö sekä valtakunnalliset ohjeistukset huomioidaan sosiaalipalveluissa.

Tämä omavalvontasuunnitelma on päivitetty vain kriittisiltä osiltaan. Sosiaali-toimi muuttaa uusiin tilapäistiloihin helmikuun 2018 aikana, jolloin tehdään uusiin tiloihin uusi omavalvontasuunnitelma.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.  
Paikka ja päiväys  
Hailuoto, 2018

Allekirjoitus

Pia Piispanen  
Vt. perusturvajohtaja

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

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

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

[https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM\\_2014\\_4\\_lastensuoj\\_laatusuos\\_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7](https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7)

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

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN\\_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1)

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

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

**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)

**Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:**

Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1083030>

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

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

**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/oppaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_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>

**Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta**

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b)

**Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta**

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005)