



## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA



## SISÄLTÖ

<b>1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot</b>	<b>1</b>
<b>2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatetta</b>	<b>3</b>
<b>3. Ombudsmanin toimeenpano</b>	<b>4</b>
<b>4. Ombudsmanisuunnitelman laatiminen</b>	<b>5</b>
<b>5. Asiakkaan asema ja oikeudet</b>	<b>6</b>
<b>6. Palvelun sisällön ombudsman</b>	<b>7</b>
<b>7. Asiakasturvallisuus</b>	<b>8</b>
<b>8. Asiakastietojen kirjaaminen</b>	<b>9</b>
<b>9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta</b>	<b>10</b>



Sosiaalihuoltolain 1.4.2015 (1301/2014) perusteella sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi

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

### 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Kunnan nimi: <b>Puolangan kunta</b>	
Toimintayksikön nimi Puolangan sosiaalitoimisto	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteistietoineen Puolangan kunta, Maaherrankatu 7, 89200 PUOLANKA	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Sosiaalihuollon palvelut eri asiakasryhmille	
Toimintayksikön katuosoite Ouluntie 13, 89200 PUOLANKA	
Sosiaalijohtaja Tarja Raappana, 040-5793762, <a href="mailto:tarja.raappana@puolanka.fi">tarja.raappana@puolanka.fi</a>	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankoa (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta



## 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Tuottaa sosiaalihuollon asiakkaille heidän tarvitsemansa palvelut hyvän hallintotavan mukaisesti voimassa olevan lainsäädännön ja kunnan säädösten nojalla noudattaen sosiaalityön eettisiä ohjeita.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Tasavertaisuus, ammatillisuus, hienovaraisuus, kunnioittava kohtaaminen ja riittävän selvityksen hankkiminen tarkoituksenmukaisen palvelun ja tuen antamiseksi asiakkaan tilanteen edistämiseksi.

### Osallisuus

- Itsenäisyys
- Kannustaminen omaehtoiseen aktiiviseen toimintaan
- Yhteisöllisyys ja yhteisöjen arvostaminen

### Asukaslähtöisyys

- Turvallisuus
- Hyvät palvelut
- Helposti lähestyttävä hallinto
- Lähipalvelujen hyvä saavutettavuus

### Positiivisuus

- Palvelumyönteisyys
- Oikeudenmukaisuus
- Toimintakykyä ylläpitävään elämäntapaan kannustavat palvelut
- Yhdenvertaisuus

### Vastuullisuus

- Vaikuttavuus ja inhimillisyys = tehdään asioita oikealla tavalla ja oikeaan aikaan
- Kokonaistaloudellisuus – kunnan ja lähialueen toimintojen hyödyntäminen
- Kolmannen sektorin aktiivinen mukanaolo

### Ekologisuus

- edistämme toiminnassamme ihmisten hyvinvointia ja terveyttä sekä ympäristön terveellisyyttä pitkäjänteisesti haittoja ennalta ehkäisten

## 3. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKINHALLINTA

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä



(kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia?

### **Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

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

### **Riskinhallinnan työnjako**

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

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

Työsuojelun toimintaohjelma ja riskinhallinta on päivitetty vuonna 2019, jolloin on käyty läpi yllä mainitut kohdat.

### **Riskien tunnistaminen**

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Sosiaalitiimin kokouksissa käsitellään näitä asioita, kun tarvetta näihin on tullut esille. Asiakaspalautteen nojalla voidaan yhdessä sosiaalitoimen henkilökunnan kesken ottaa esille tullut asia mietittäväksi.

### **Riskien käsitteleminen**

Ensin käydään asia läpi esimiehen kanssa, jonka jälkeen keskustellaan sosiaalitoimiston koko



henkilökunnan kanssa asiasta. Tarvittaessa tehdään kirjallinen selvitys tapahtumasta työsuojeluun.
<b>Korjaavat toimenpiteet</b> Miten yksikössä reagoidaan esille tulleisiin laatu- ja turvallisuusongelmiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?  Yhdessä sosiaalitoimiston henkilöstön kanssa arvioidaan, miten jatkossa toimitaan, jotta voidaan ehkäistä vastaavan tilanteen syntyminen. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Otetaan opiksi ja osaksi työn suunnittelua mm. parityö tarpeen mukaan. Tarvittaessa on mahdollisuus kriisiluonteiseen työnohjaukseen.
<b>Muutoksista tiedottaminen</b> Tiedotetaan muulle henkilökunnalle mahdollisista muutoksista. Eri yhteistyötahoille tiedotetaan muutoksista joko suoraan kullekin yhteistyötaholle tai kunnan kotisivujen kautta pysyvämmistä muutoksista.

#### 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

<b>Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</b>
Ketkä ovat osallistuneet omaavalonnan suunnitteluun? Omaavalonntasuunnitelman laadintaan on osallistunut koko sosiaalitoimiston henkilökunta.
Omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Sosiaalijohtaja Tarja Raappana, 040-5793762
Miten yksikössä huolehditaan omaavalonntasuunnitelman päivittämisestä? Omaavalonntasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa sosiaalitoimiston kokouksessa, tarvittaessa se voidaan päivittää aikaisemminkin.
Omaavalonntasuunnitelman julkisuus
Missä yksikön omaavalonntasuunnitelma on nähtävillä? Omaavalonntasuunnitelma on nähtävänä sosiaalitoimiston odotustilan ilmoitustaululla ja kunnan kotisivuilla.

#### 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi
<b>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</b> Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan ja kirjataan palvelutarpeen arviointilomakkeelle. Yleensä järjestetään alkutapaaminen, mihin kutsutaan asiakkaan suostumuksella kaikki ne tahot, jotka ovat aikaisemmin hoitaneet perheen tai asiakkaan asioita.  Mittarina selvitetään sosioekonominen asema, terveystiedot, sosiaalitoimen aiempi asiakkuus, muut mahdolliset asiakkaan kanssa yhteistyötä tekevät viranomaiset, sekä asiakkaan läheisverkosto kartoitetaan.
<b>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?</b> Verkostopalaverissa, johon kutsutaan omaiset ja läheiset mukaan.
<b>Palvelusuunnitelma</b> Asiakkaan palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen asiakassuunnitelmaan. Suunnitelman



<p>tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.</p>
<p><b>Miten palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</b></p> <p>Tehdään yhteistyötä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa järjestetään verkostopalaveri hänen asioistaan. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä laaditaan asiakassuunnitelma, johon kirjataan kaikki asiakkaan tarvitsemat palvelut. Asiakassuunnitelman toteutumista seurataan määräajoin tapahtuvissa palaverissa. Tarvittaessa sitä muutetaan tilanteen niin vaatiessa. Muutoksia siihen tehdään, jos sille asetettuja tavoitteita tai palveluiden painopisteitä joudutaan muuttamaan.</p>
<p><b>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee asiakassuunnitelman suunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</b></p> <p>Asiakkaan suostumuksella lähetetään suunnitelma myös muille hänen asioitansa hoitaville tahoille. Tarvittaessa ollaan yhteydessä asiakkaaseen ja hänen asioistaan vastaaviin muihin viranomaisiin.</p>
<p><b>Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30 §)</b></p> <p>Kun lapsi on sijoitettu laitoshuoltoon avohuollon tukitoimena tai huostaan otettuna, hänelle laaditaan hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.</p>
<p><b>Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</b></p> <p>Hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja laitoksen tahon kanssa, minkä laitos toimittaa sosiaalitoimeen tiedoksi. Tarvittaessa hoito- ja kasvatussuunnitelmaa voidaan päivittää vastaamaan asiakassuunnitelmaa lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän arvion mukaan.</p>
<p><b>Asiakkaan kohtelu</b></p> <p><b>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</b></p> <p>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. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.</p>
<p><b>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</b></p> <p>Asiakas itse on osallinen hänen oman tilanteensa selvittämisessä alusta alkaen. Kuullaan hänen mielipiteensä siitä, miten hänen mielestään olisi hyvä asiassa edetä.</p>
<p><b>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet</b></p> <p>Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti</p>



henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Toimitaan lainsäädännön sekä kunnan hallintosäännön nojalla.

#### Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunta kunnioittaa asiakasta ja hyväksyy asiakkaan sellaisena, kun hän on. Henkilökunta tukee asiakasta ja hänen osallistumistaan omien palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakasta kohdellaan asiallisesti, itsemääräämisoikeutta tukien. Jos asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua, asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaalihuollon johtavaan viranhaltijaan. Esimiehen tehtävänä on puuttua asiaan keskustelemalla alaisensa kanssa tilanteesta. Tämän jälkeen asianomaiset keskustelevat tapahtuneesta ja pyrkivät selvittämään asian keskenään. Mikäli huomataan korjattavia asiavirheitä toiminnassa, ne korjataan omalla oikaisulla. Sosiaaliamies on käytettävissä, jos asiakas haluaa tehdä kirjallisen muistutuksen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

#### Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

#### Palautteen kerääminen

Eri asiakasryhmille tehdään asiakaskyselyt säännöllisesti. Lisäksi ulko-oven vieressä on lukollinen postilaatikko, johon voi jättää sosiaalitoimistoon tulevaa postia. Asiakkaiden suullinen palaute kirjataan tarvittaessa ja käsitellään ensisijaisesti sosiaalitiimin kokouksessa. Palautteiden kautta voidaan arvioida, mitä kehitettävää sosiaalitoimiston toiminnassa on.

#### Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Toimintatapoja voidaan muuttaa, jos asiakaspalautteet osoittavat, että siihen on tarvetta. Omia työtapojaan voi jokainen työntekijä muuttaa saadun palautteen mukaisesti, mikäli se on mahdollista ja tarpeellista sosiaalitoimen kokonaisuus huomioon ottaen.

#### Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja

a) Sosiaalijohtaja

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaaliamies puh. 050 341 5244 arkisin ti - to klo 10-13, neuvonta ja ohjaus asiakasasioissa

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelut ja muut valitukset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä keskustelemalla ja neuvottelemalla asianosaisten kanssa. Tarvittaessa asia menee sosiaali- ja terveydenhuollon yksilöjaoston käsittelyyn. Käytettävissä on myös muut viralliset muutoksenhakutahot. Toimintaa pyritään parantaminen näistä saatujen kokemusten perusteella.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on kuukausi.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä ollaan tarvittaessa yhteydessä muihin yhteistyötahoihin, joiden piirissä asiakas on ollut.





b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen. Kunnassa on erinomaiset mahdollisuudet vapaa-ajan viettoon ja harrastuksiin.
Asiakkaiden asiakassuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan? Asiakassuunnitelman laadinnan ja päivityksen yhteydessä seurataan tavoitteiden toteutumista. Tarvittaessa suunnitelmaa muutetaan tilanteen niin vaatiessa.
<b>Yhteistyö muiden palveluntajien kanssa</b> Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.
Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien kanssa toteutetaan? Yhteisissä verkostopalaverissa, jolloin asiakas itse on mukana. Asiakkaan suostumuksella tehdään yhteistyötä puhelimitse muiden tarvittavien viranomastahojen kanssa. Asiakkaan edun vaatiessa yhteistyötä tehdään ilman suostumusta, mikäli viranomaiskatsoo sen olevan välttämätöntä ja asiakkaan edun mukaista.
<b>Ostopalveluna hankitut palvelut</b>
Palvelun hankkimisesta tehdään aina sopimus, jossa sovitaan palvelun sisällöstä seikkaperäisesti. Sopimuksessa sovitaan lisäksi palvelun hinnasta ja siitä mitä se sisältää. Sopimuksen toteutumista seurataan valvontakäynneillä, asiakkaan kanssa keskustelemalla ja hänen vointiaan seuraamalla. Valvontakäyntejä tehdään aina ennen asiakkaan sijoittamista kyseiseen palveluun, mikäli ei ole kyse kiireellisestä asiasta. Tavoitteiden toteutumisen seurannan kautta varmistuu myös palveluiden sisältöön, laatuun ja turvallisuuteen liittyviä asioita. Asiakassuunnitelman tarkastuksen yhteydessä arvioidaan myös sitä, onko kyseinen palvelu asiakkaalle sopiva ja riittävän vaikuttava.

## 7. ASIAKASTURVALLISUUS

<b>Henkilöstön rekrytointin periaatteet</b> Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet.
a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet? Työntekijältä vaaditaan sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain mukainen kelpoisuus kyseiseen tehtävään. Tämän lisäksi arvostamme hyviä yhteistyötaitoja sekä joustavaa ja innostunutta työtettä. Asiakkaita kunnioitetaan ja kohdellaan asianmukaisesti ja sopimuksista pidetään kiinni. Työntekijän on toimitettava hyväksyttävä lääkärintodistus ja lasten kanssa työskennellessä työntekijän rikosrekisteriote ennen työn aloittamista.
<b>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</b> 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.
b) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan. Käytössä on Puolangan kunnan intranet, jonka mukaan työpaikan asiat tulevat selvitettyksi esimiehen toimesta. Sosiaalitiimin kokouksissa käsitellään yhteisiä asioita. Esimiehen kanssa käydään keskustelu



tietosuoja-asioista ja asiakastietojen käsittelystä. Asiakasasioissa keskustelua käydään myös tarvittaessa muiden työntekijöiden kanssa.

c) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

Täydennyskoulutuksesta tehdään suunnitelma ja sen toteutumista seurataan.

#### Toimitilat

Oma- ja valvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen.

Jokaisella työntekijällä on oma vastaanottohuone, joiden ovet on äänieristetty ja radio on auki odotustilassa. Poistumistiet huoneista on viereiseen huoneeseen. Sosiaalitoimistossa on oma neuvotteluhuone ja lisäksi käytetään kunnanviraston muita yhteisiä kokoustiloja. Virve-puhelinta käytetään tarvittaessa.

### 8. ASIAKSTIETOJEN KÄSITTELY

Sosiaalihuollossa asiakastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvästä tietojen käsittelystä 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 asiakastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaalihuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä oma- ja valvontasuunnitelma. Tietosuojan oma- ja valvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä, olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin asiakasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista. 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.

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

Työntekijän perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kyseiset asiat. Tiedotusta ja ohjeistusta käsitellään sosiaalitiimin palaverissa ajoittain. Lokitiedot näkyvät toimeentulotuki, lastensuojelu ja vanhustyön



ohjelmissa. Sosiaalijohtaja vastaa tietosuoja-asioista sosiaalitoimessa ja tietosuojavastaava koko kunnassa.
b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta? Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi tietosuoja-asiat ja sitä mihin tiedostoihin työntekijällä on oikeus. Eri tiedostojen käyttöä käydään läpi yhdessä esimiehen kanssa.
c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Tietosuojaselosteet ovat kunnan internetsivuilla ja saatavissa sosiaalitoimistosta.
d) Va. hallintojohtaja Henri Pätsi, p. 0406551714, etunimi.sukunimi (at) puolanka.fi

### 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

<p>Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteutumisesta</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.</p> <p>Työsuojelun toimintaohjelma ja riskien kartoitus käydään läpi kolmen vuoden välein, jolloin tehdään tarvittavat muutokset toimintaan, jos se nähdään tarpeelliseksi. Asiakaspalautteita hyödynnetään palveluita kehitettäessä.</p> <p>Valtakunnallisia ohjeistuksia seurataan ja lainsäädännön muutokset huomioidaan palvelutuotannossa.</p>
---

### OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEEN JA PÄIVITTÄMINEN

Oma- ja valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Laadittu / päivitetty ja päivittäjä: päivitetty 24.11.2021, päivittänyt ja hyväksynyt Tarja Raappana, sosiaalijohtaja
--