



Valvira

Sosiaali- ja terveystalun  
lupa- ja valvontavirasto

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### 1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

|  |   |
|--|---|
| Palvelujen tuottaja<br><input checked="" type="checkbox"/> Kunta <input type="checkbox"/>              |   |
| <b>Palvelujen tuottajan nimi</b><br>Siikalatvan kunta  | <b>Kunnan nimi</b><br>Siikalatva                  |
| <b>Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan</b><br>Siikalatvan kuntalaisille             | <b>Sijaintikunta</b><br>Siikalatva                |
| <b>Sijaintikunnan yhteystiedot</b><br>Pulkkilantie 4, 92600 Pulkkiila                                  |   |
| <b>Palvelujen tuottajan virallinen nimi</b><br>Siikalatvan kunta, perusturvapalvelut, sosiaalipalvelut | <b>Palvelujen tuottajan Y-tunnus</b><br>0189019-9 |
| <b>Toimintayksikön nimi</b><br>Siikalatvan kunta, perusturvapalvelut, sosiaalipalvelut                 |   |
| Toimintayksikön postiosoite<br>Savonojantie 2,   |   |
| Postinumero<br>92600   | Postitoimipaikka<br>Pulkkiila                     |
| <b>Toiminnasta vastaavan henkilön nimi</b><br>Marja Sundqvist  | <b>Puhelin</b><br>0445118700                      |
| <b>Postiosoite</b><br>Savonojantie 2   |   |
| Postinumero<br>92600   | Postitoimipaikka<br>Pulkkiila                     |
| <b>Sähköposti</b><br>Marja.Sundqvist@Siikalatva.fi   |   |

### 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

|  |
|--|
| <b>Toiminta-ajatus</b><br><p>Siikalatvan kunnan perusturvajaoston alaisuudessa toimivan sosiaalipalveluiden tavoitteena on kuntalaisten sosiaalisen turvallisuuden, osallisuuden ja oikeudenmukaisuuden vahvistaminen. Tätä työtä tehdään yhteistyössä Mehiläinen terveyspalvelujen kanssa. Siikalatvan kunta on kokonaisulkoistanut sosiaali- ja terveyspalvelut Mehiläinen terveyspalvelut Oy:lle.</p> <p>Sosiaalihuoltoa toteutetaan pääasiassa kansalaisille tarjottavina sosiaalipalveluina ja niihin sisältyvänä taloudellisena tukena. Sosiaalihuollon yhteiskunnallisiin tehtäviin kuuluvat sosiaalisten olojen kehittäminen ja sosiaalisten epäkohtien poistaminen.</p> <p>Sosiaalihuollon kannalta keskeisimmät säädökset ovat sosiaalihuoltolaki, sosiaalihuollon asiakaslaki ja eri palvelutehtäviä ohjaavat sosiaalihuollon erityislait kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolain sekä vanhuspalvelulain säädökset.</p> <p>Sosiaalipalvelujen tavoitteena on tarjota matalan kynnyksen palveluja mahdollisimman aikaisessa vaiheessa asiakkaille</p> |
|--|

## Arvot ja toimintaperiaatteet

Siikalatvan kunnan sosiaalipalveluissa työtä ohjaa sosiaalityön eettiset arvot

- \_ ihmisarvo ja oikeudenmukaisuus
- \_ itsenäisyys ja elämänhallinta
- \_ syrjäytymisen poistaminen
- \_ syrjinnän vastustaminen
- \_ väkivallan vastustaminen
- \_ asiakkaan yksityisyyden suojaaminen
- \_ asiakkaan osallisuus
- \_ henkilökohtainen vastuu

Toimintaperiaatteisiimme kuuluu mm. yksilöllisyys, osallisuus, vuorovaikutuksellisuus, sosiaalinen turvallisuus ja hyvinvointi, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Tavoitteena on tukea kuntalaisten erilaisia sosiaalisen tuen tarpeita asiakaslähtöisillä ja vaikuttavilla sosiaalipalveluluilla.

Sosiaalipalvelujen toimintaperiaatteena on hoitaa 21 sosiaalihuollon palvelutehtävää, jotka perustuvat palveluperusteena toimivaan säädökseen, joista esimerkkinä mm. seuraavat: lastensuojelulaissa asetetaan tehtäväksi järjestää lastensuojelu ja siihen sisältyvät sosiaalipalvelut, adoptioneuvonta perustuu adoptiolakiin ja vammaispalvelut lakiin vammaisuuden perusteella annettavista palveluista. Edellä mainituissa sosiaalihuollon 21 palvelutehtävässä on noin 60 erilaista sosiaalipalvelua.

## Päivittämissuunnitelma

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

## 3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

### Omaevalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Marja Sundqvist johtava sosiaalityöntekijä / Siikalatvan kunta  
Pauli Piilma kunnanjohtaja / Siikalatvan kunta

### Omaevalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Marja Sundqvist johtava sosiaalityöntekijä Siikalatvan kunta  
Savonjantie 2, 92600 Pulkki  
[Marja.Sundqvist@Siikalatva.fi](mailto:Marja.Sundqvist@Siikalatva.fi)  
0405118700

### Omaevalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

Timo Kvick sosiaalityöntekijä, Tanja Lehtola sosiaaliohjaaja

### Henkilöstön osallistuminen omaevalvonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa) Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omaevalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

Omaevalvontasuunnitelman on laatinut Marja Sundqvist. Työntekijät ovat voineet kommentoida laadittua omaevalvontasuunnitelmaa

## 4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

### Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (Omaevalvontasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakkailta ja omaisilta kerätään palautetta, miten asiakaspalautteita käsitellään ja miten sitä käytetään hyväksi toimintaa kehitettäessä)

Siikalatvan kunta ei kerää asiakkailta systemaattista palautetta. Mehiläinen terveystyöt Oy tekee ajoittain asiakastytyväisyysselvityksiä eri toimintayksiköissään, jotka tulee kunnan tietoon.

### Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa

Asiakaspalautteet käsitellään tapauskohtaisesti asiaa hoitaneen työntekijän kanssa tai yhteisessä asiakastilaisuudessa. Palautteet viedään tiedoksi perusturvaosastolle.

### **Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä**

Siikalatvan kunnassa huomioimme saadut asiakaspalautteet. Käsittelemme oikaisuvaatimukset ja muistutukset arvioimalla niihin johtaneita syitä ja teemme tarvittavat korjaustoimenpiteet. Asiakaskohtaamisessa tulleet palautteet käsitellään välittömästi, puututaan tarvittaessa ongelmakohtiin

### **Suunnitelma asiakaspalauttejärjestelmän kehittämiseksi**

Tällä hetkellä ei ole ajankohtainen asia Siikalatvan kunnassa.

## **5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET**

Tästä kokonaisuudesta laaditaan toimintayksikön sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamisesta, käsittelystä ja tiedottamisesta

### **Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti**

Siikalatvan kunnan sosiaalipalveluissa pyritään ennakoimaan työhön liittyvät riskit ja vaikuttamaan niihin jo etukäteen. Siikalatvan kunnan työntekijät ja Mehiläisen terveysterveystoiminta Oy:n työntekijät, jotka työskentelevät sosiaalipalveluissa kartoittavat yhdessä sosiaalityöhön liittyviä riskitekijöitä.

Turvallisuuden varmistaminen ennakointitoimenpiteillä:

- Turvallisuusratkaisut / poistumisteiden varmistus, työpari työskentely, ennakointi, vartijan/poliisin käyttö tarvittaessa,
- Iltaisin ja viikonloppuisin lukitut ulko-ovet, tarvittaessa mahdollisuus lukita väliovet sosiaalitoimessa.
- Asiakasvastaanotto pääsääntöisesti ajanvarauksella
- Kotikäynneillä huomioidaan vaaratilanteet ja reagoidaan niihin
- Työntekijät täyttävät ammatilliset kelpoisuusvaatimukset, rikosrekisteriote tarvittaessa, lääkärin todistus vaaditaan vakituiseen työ- tai virkasuhteeseen valittaessa

Atk- turvallisuus

Varmistettu salasanojen ja niiden toimintaperiaatteiden kautta

Rekisteriselosteiden käyttö

Henkilöstön perehdytys

### **Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään**

Työntekijät voivat tuoda esille havaitsemiaan epäkohtia suoraan palautteena esimiehelle mm. puhelimitse, sähköpostilla, tapaamisella

- Vuosittaisen riskikartoituksen kautta

### **Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan**

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa.

Tarvittaessa otetaan yhteys työsuojeluun ja –terveyshuoltoon.

Tehdään tarvittavat kirjaukset ja määritellään seuranta-aikataulut.

### **Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille**

Muutokset tiedotetaan henkilöstölle tiimipalaverissa, sähköpostitse tai tiedotteella.

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1571326>

## **6. HENKILÖSTÖ**

### **Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksista ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö (otetaan huomioon päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset)**

Johtava sosiaalityöntekijä / ylempi korkeakoulututkinto, sosiaalityö pääaineena, johtamisen erikoisammattitutkinto, kehittämisen ja johtamisen YAMK

sosiaalityöntekijä / ylempi korkeakoulututkinto, kasvatustiede pääaine, sosiaalityöntekijän pätevyyskoulutus

sosiaaliohjaaja / sosionomi amk

Muut sosiaalipalveluissa työskentelevät henkilöt ovat Mehiläisen terveysterveystoiminta Oy:n työntekijöitä. Mehiläinen terveysterveystoiminta ilmoittaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan henkilöstömitoituksista.

**Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.)**

Toteutetaan kelpoisuutta määrittelevää lakia, Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 817/2015 Uusien toimien tai virkojen kohdalla prosessi etenee kunnallisen päätöksenteon kautta. Jokaiselta vakituiseen työ- tai virkasuhteeseen tulevalta vaaditaan lääkärintodistus työhön soveltuvuudesta. Rikosrekisteriote vaaditaan lasten kanssa työskenteleviltä henkilöiltä. Uudet henkilöt perehdytetään työskentelyyn. Työntekijät sitoutetaan salassapitoon käyttäen siihen soveltuvaa lomaketta.

**Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.)**

Sosiaalipalveluiden työntekijät 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 toimintakulttuurin ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilöissä säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskoulutautuminen.

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 riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Mehiläinen terveyspalvelut vastaavat oman henkilökunnan perehdyttämisestä.

**Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta (esim. täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittämisen seuranta, kehityskeskustelut) (suositellaan laadittavaksi henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma)**

Täydennyskoulutus järjestetään ostopalveluna tai omana koulutuksena. Työhyvinvoinnin ylläpitämiseen tarjotaan työseteleitä ja työnohjausta. Henkilökunnalla on vuosittain kehityskeskustelut.

**Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma**

Työntekijöiden henkilökohtaisista kehittämissuunnitelmista sovitaan vuosittain kehityskeskustelujen yhteydessä

## 7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Tilojen käytön periaatteissa kuvataan mm. asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: mm. miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin, miten huolehditaan asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutuminen tms.

**Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat (oma huone, huoneen koko, huonekalut jne.)**

Siikalatvan kunta on kokonaisulkoistanut sosiaali- ja terveyspalvelut Mehiläinen Terveyspalvelut Oy:lle. Kunnalla ei ole sellaista toimintaa, jossa asiakkailla olisi henkilökohtaisessa käytössä olevaa tilaa. Asiakasvastaanotto tapahtuu työhuoneissa tai asiakkaan kotona. Siikalatvan kunta myöntää palvelut, Mehiläinen Terveyspalvelut tuottaa palvelut Siikalatvan kunnalle.

**Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygientilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.)**

Toimintayksiköissä tapahtuvaa toimintaa

**Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta**

Toimintayksiköissä tapahtuvaa toimintaa

**Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytännöistä**

Toimintayksiköissä tapahtuvaa toimintaa

|  |
|--|
| <p><b>Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamismenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistöhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.)</b><br/>Toimintayksiköissä tapahtuvaa toimintaa</p>  |
| <p><b>Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista</b><br/>Sosiaalitoimella ei ole tämänkaltaista laitteistoa käytössään.</p>   |
| <p><b>Vastuuhenkilön yhteystiedot</b><br/>Toimintayksiköillä on omat vastuuhenkilöt</p>  |
| <p>Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaisia hoitoon käytettäviä laitteita, joita ovat mm. sairaalasängyt, nostolaitteet, veren sokerin ja verenpaineen mittarit tms. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.</p> <p>Linkki Valviran määräyksiin: <a href="http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf">http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf</a></p> |
| <p><b>Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma</b><br/>Ei ole ajankohtainen asia tällä hetkellä.</p>  |

## 8. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi laaditaan toimintasuunnitelma, jossa käsitellään välittömään asiakastyöhön liittyviä turvallisuuteen liittyviä riskejä

|  |
|--|
| <p><b>Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot</b><br/>Jokainen työntekijä kiinnittää toimintaympäristössään huomiota turvallisuuseikkoihin. Työhuoneissa ei ole esineistöä, jolla voi vahingoittaa toista henkilöä. Käytävät pidetään siistinä, jotta kompastumisvaaraa ei synny. Poistumistiet ovat esteettömät. Asiakkaat otetaan vastaan työparin kanssa. Työntekijän poistumistie tulee varmistaa asiakastilanteissa. Turvallisuussuunnittelusta vastaa johtava sosiaalityöntekijä yhdessä työtiimin kanssa.</p> |
| <p><b>Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava)</b></p> <p>Sosiaalipalveluita annetaan toimistotiloissa Siikalatvan kunnan eri kylillä tai asiakkaan kotona. Pulkkilassa ja Rantsilassa toimitilat ovat terveyskeskuksen yhteydessä.<br/>Asiakkaan koti on paikka, jota kunnioitetaan työntekijän toimesta.<br/>Kotikäynnit pyritään tekemään työparin kanssa. Tarvittaessa kotikäyntiä voidaan pyytää turvaamaan poliisi.</p>                |
| <p><b>Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta</b></p> <p>Siikalatvan kunnan sosiaalitoimen käytössä ei ole valvontalaitteita.</p>  |

**Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta (yksikön hälytys- laitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.)**

Mehiläinen terveystalot vastaa asiakkaiden käytössä olevista laitteista.

**Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma**

Ei ole ajankohtainen tällä hetkellä

## **9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

**Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palveluntarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman (lastensuojelu/päivähoito) laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon**

Sosiaalipalveluissa arvioidaan asiakkaan palvelun tarvetta yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeenarviointi on asiakkaan ja viranomaisen vuorovaikutuksessa tapahtuvaa keskustelua, jossa tuen tarpeen arvioinnin perusteella löydetään yhdessä asiakkaan tarvitsemat sosiaalipalvelut lakien säädösten mukaisesti. Palvelutarpeen arvioinnista vastaa virkasuhteinen työntekijä. Palvelutarpeen arvioinnin lähtökohtana on ihmisen kokonaistilanne, jossa huomioidaan sosiaalinen turvallisuus, osallisuus ja hyvinvointia. Myönnettyistä palveluista tehdään muutoksenhakukelpoinen viranhaltijapäätös. Myönnettyissä sosiaalihuollon palveluissa asiakkaalle nimetään vastuutyöntekijä.

**Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen**

Tapauskohtaisesti. Pyritään siihen, että yksikköön olisi mahdollisuus käydä tutustumassa osana suunnitelmallista sosiaalityötä.

**Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.**

Kunnanhallitus vahvistaa asiakasmaksut vuosittain. Asiakasta informoidaan kohdennetuvin kirjein

**Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intimitteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)**

Siikalatvan kunnan sosiaalipalveluissa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakas osallistuu yhdessä omaisensa kanssa palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen yhdessä viranomaisen sekä palvelusta vastaavan työntekijän kanssa. Mikäli täysi-ikäinen asiakas ei halua omaisiaan mukaan työskentelyyn, asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan.

**Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista**

Toimintayksiköissä tapahtuvaa toimintaa. Voidaan tarvittaessa kirjata asiakassuunnitelmaan.

**Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään**

Pääosin toimintayksiköissä tapahtuvaa toimintaa.

**Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitus- toimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta (katso mm. lastensuojelulain 11 luku, kehitysvammalaki, valvontaohjelmat) Suositellaan laadittavaksi menettelytapaohjeet**

Rajoittamistoimia mietitään tapauskohtaisesti. Pääsääntöisesti palvelut tapahtuvat yhteistyössä asiakkaan suostumuksen ja valinnan mukaisesti. Rajoittamis-päätöksistä tehdään erilliset päätökset lakien mukaisesti, jotka perustellaan.

**Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti**

Tapauskohtaisesti. Asiakkaaseen ollaan yhteydessä ja keskustellaan asiasta. Tarvittaessa järjestetään yhteinen neuvottelua asiaa hoitaneen työntekijän ja asiakkaan kanssa.

**Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.)**

Siirtotilanteet valmistellaan mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Toimenpiteistä tehdään muutoksenhakukelpoiset päätökset. asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010).

**Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan**

Marja Sundqvist johtava sosiaalityöntekijä sosiaalipalvelut  
Pauli Piilma Kunnanjohtaja

**Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot**

Merikratos Oy  
Pohjolankatu 1  
74100 IISALMI  
Puh. 010 830 5104  
Faksi 010 830 5101  
Sähköposti: [sosiaaliasiamies@merikratos.fi](mailto:sosiaaliasiamies@merikratos.fi)

**Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä**

Palautteet käsitellään tapauskohtaisesti selvittäen syyt ja tapahtumat sekä toimintaa kehitetään saadun tiedon / palautteen perusteella paremmaksi. Palautteet viedään tiedoksi ja mahdollisesti toimenpiteitä varten tarvittaessa palveluntuottajalle, mikäli muistutus koskee heidän toimintaa.

**Kuvaus kunnan ja palveluntuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa**

Suunnitelmallinen työskentely eri toimijoiden ja asiakkaan kanssa, tavoitteena asiakkaan hyvinvoinnin edistäminen. Työskentelyn pohjana on ajantasaiset palvelu- ja asiakassuunnitelmat.

**Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta**

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta p. 029 553 6901 arkisin klo 9-15.  
- neuvonta ja sovittelu kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa, joiden osapuolia ovat kuluttaja ja yritys, esim. tavarán ja palvelun virheen hyvitys, sopimukset, maksaminen

**Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma**

Ei ajankohtainen asia tällä hetkellä.

## 10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

Kriteereitä ja tasoja on määritelty toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, jotka löytyvät Valviran kotisivuilta: <http://www.valvira.fi/>

**Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta**

Palveluntuottajan yksiköissä tapahtuvaa toimintaa esim. päiväohjelma, toimintatuokiot, palvelusuunnitelmaan kirjatut asiat, yksilöllinen huomiointi

**Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.)**

Palveluntuottajan yksiköiden omavalvontasuunnitelman ja valvontakäyntien aikana esiintuleva asia. Mikäli epäkohtia tulee esille asiakaspalautteen muodossa, niistä ollaan yhteydessä palveluntuottajaan.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuosituksset/>

**Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot**

Toimintayksiköissä omat vastuuhenkilöt.

**Kuvaus päivittäinen toiminnan järjestämisestä (lasten koulunkäynnin tukeminen, erityisopetuksen turvaaminen lapsen kouluasioista vastaavan henkilön nimeäminen (lastensuojelulaki) asiakkaiden ulkoiluun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen ym.)**

Sosiaalitoimen asiakkaille on nimetty oma vastuuhenkilö.

THL:n liikuntasuosituksset eri-ikäisille:

[http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa\\_terveydesta/elintavat/liikunta](http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta)

**Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektiotartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen**

Toimintayksiköissä tapahtuvaa toimintaa

**Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä**

Toimintayksiköissä tapahtuvaa toimintaa

## 11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

**Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä yksikön/palvelun asiakkaille ja yksikön omat vastuutehtävät asiakkaiden terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa (terveyden edistäminen, terveystarkastukset, seulontatutkimukset, terveydentilan seurantaan liittyvät tutkimukset, tarkastukset, kontrollit, jne.)** julkisen terveydenhuolto käytettävissä sosiaalihuollon asiakkailta, jotka asuvat Siikalatvan kunnan alueella. Terveyspalvelut tuottaa Mehiläinen terveyspalvelut oy.

**Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään ja mikä taho vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa**

Toimintayksiköt vastaa omissa yksiköissään lääkäripalveluista.



|  |
|--|
| Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi   |
| <p><b>Kuvaus erikoissairanhoidon käytöstä ja saatavuudesta (terapiapalvelut, lastenpsykiatrian käyttömahdollisuudet, psykiatrinen hoito, jne.)</b><br/>Mehiläinen terveyspalvelut vastaa erikoissairanhoidon käytöstä ja saatavuudesta.</p>  |
| <p><b>Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta (Lääkehoitosuunnitelma tulee laatia sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisesti.) STM:n opas löytyy osoitteesta: <a href="http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030">http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030</a></b></p> <p>Toimintayksiköiden vastuulla, tarkastetaan kunnan tekemien tarkastuskäyntien yhteydessä.</p> |
| <p><b>Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot</b></p> <p>Jari Tuunanen Siikalatvan kunta / johtava lääkäri<br/>Palveluntuottajalla on omat lääkehoidon vastuuhenkilöt</p>  |
| <p><b>Potilasasiamiehen yhteystiedot</b></p> <p>Merikratos Oy<br/>Pohjolankatu 1<br/>74100 IISALMI<br/>Puh. 010 830 5104<br/>Faksi 010 830 5101<br/>Sähköposti: <a href="mailto:sosiaaliasiamies@merikratos.fi">sosiaaliasiamies@merikratos.fi</a></p>   |
| <p><b>Terveydenhuoltoa ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma</b></p> <p>Toimintayksiköt laativat kehittämissuunnitelman</p>   |

## 12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

|  |
|--|
| <p><b>Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta</b></p> <p>Kirjauksia seurataan, kirjaamiskäytännöistä on koulutettu työntekijöitä sosiaalipalveluissa. Työntekijöiden oma vastuu korostuu.</p>  |
| <p><b>Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:</b> <a href="http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf">http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf</a></p>  |
| <p><b>Tietosuojavastaavan yhteystiedot</b></p> <p>Matti Niiranen 040-7099452</p>   |
| <p>Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet <a href="http://www.tietosuoja.fi">www.tietosuoja.fi</a></p> <p>Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <a href="http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kqgfj8w.pdf">http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kqgfj8w.pdf</a> ja <a href="http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf">http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf</a></p> <p>Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas <a href="http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf">http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf</a></p> |

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>)

Työntekijät perehdytetään henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyviin kysymyksiin. Tarvittaessa järjestetään täydennyskoulutusta.

**Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.**

Rekisteriselosteet ovat nähtävillä kunnan nettisivuilla. Asiakkaalle kerrotaan asiakastietojärjestelmään dokumentaatiovelvoitteesta.

Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaalutetun ohje ja lomake: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf>

Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla <http://www.tietosuoja.fi/1582.htm> : Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaoseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä

**Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)**  
Säilytettävät asiakirjat arkistoidaan asiakkuuden päätyttyä päätearkistoon.

**Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa**  
Asiakkaalta pyydetään lupa tiedonsiirtoon tai asiakas on mukana, kun keskustellaan asiakkaan asioista.

#### **Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma**

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.

Tällä hetkellä ei ole tiedossa asioita, joista tulisi tehdä suunnitelmaa

### **13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA**

Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua  
Siikalatvan kunta tekee vuosittain tai tarpeen mukaan tarkastuskäynnit yksiköihin, joista kunta ostaa palveluita.  
Tarkastuskäynneistä laaditaan tarkastuspöytäkirjat, jotka viedään perusturvajaostoon tiedoksi.

Luettelo alihankkijoita

Kehittämissuunnitelma  
Tällä hetkellä ei ole ajankohtainen asia.

#### 14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

##### Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain sosiaalihuollon tiimin kanssa.

##### Kuvaus omaevalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja tehdään tarvittavat korjaukset.

1.1.19 Marja Sundqvist, Timo Kvick, Taina Paakkonen

8.8.19 omaevalvontasuunnitelman päivitys Marja Sundqvist, Timo Kvick ja Tanja Lehtola

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omaevalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Paikka ja  
päiväys

8.8.2019  
Siikalatva

Allekirjoitus  
(Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

*Marja Sundqvist*

Nimenselvennys