



# **Omavalvontasuunnitelma**

## **Aikuis- ja vammaissosiaalityö**

17.10.2017

## Sisällys

<b>1 MÄÄRITELMÄT</b> .....	3
<b>2 TOIMINTAYKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT</b> .....	3
<b>3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET</b> .....	4
<b>4 RISKIENHALLINTA</b> .....	4
<b>4.1 Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen, sekä niihin liittyvä ohjeistus</b> .....	4
<b>4.2 Muutoksista tiedottaminen</b> .....	6
<b>5.1 Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt</b> .....	6
<b>5.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus</b> .....	6
<b>6. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET</b> .....	6
<b>6.1 Palvelutarpeen arviointi</b> .....	6
<b>6.2 Palvelusuunnitelma ja muu osallisuus</b> .....	7
<b>6.3 Asiakkaan kohtelu ja oikeusturva</b> .....	7
<b>7 PALVELUJEN SISÄLLÖN OMAVALVONTA</b> .....	8
<b>8 ASIAKASTURVALLISUUS</b> .....	9
<b>8.1 Henkilöstön määrä, rakenne, riittävyys ja sijaistaminen</b> .....	9
<b>8.2 Rekrytoinnin periaatteet</b> .....	10
<b>8.3 Toimitilat ja teknologiset ratkaisut</b> .....	10
<b>8.4 Asiakastietojen käsittely</b> .....	10
<b>8.5 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa</b> .....	13
<b>9 YHTEENVETO TARVITTAVASTA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISESTÄ</b> .....	14
<b>10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN</b> .....	14

# 1 MÄÄRITELMÄT

**Omavalvonta** Salon kaupungin aikuis- ja vammaissosiaalityössä tarkoittaa omatoimista laadun varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön ja valvontaohjelmien edellyttämät sekä yksikön itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset. Omavalvonnan lähtökohtana on yksikössä toteutettava riskinhallinta, jossa palveluprosesseja arvioidaan lainsäädännön, laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta.

**Omavalvontasuunnitelman** tarkoituksena on puolestaan tehdä näkyväksi, miten aikuis- ja vammaissosiaalityössä varmistetaan palvelujen lainmukainen, laadukas ja asiakasturvallinen toteutus.

# 2 TOIMINTAYKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja: Salon kaupunki

Y-tunnus: 0139533-1

Palvelumuoto, asiakasryhmä jolle palvelua tuotetaan:

Nimi: Aikuis- ja vammaissosiaalityö

Osoite: Tehdaskatu 2, 24100 SALO/ PL 80, 24101 SALO

Sähköposti: etunimi.sukunimi[at]salo.fi

Verkkosivut: <http://www.salo.fi/sosiaalijaterveyspalvelut/>

Aikuis- ja vammaissosiaalityöstä vastaa aikuis- ja vammaissosiaalityön päällikkö Kaisa-Mari Tepsa-Isokorpi, p. 02 778 3003 ja esimiehenä toimii johtava sosiaalityöntekijä Pertti Kukkonen, p. 02 778 3071. Kehitysvammahuolto toimii aikuis- ja vammaissosiaalityön päällikön alaisuudessa.

## Aikuissosiaalityö;

- 6 sosiaalityöntekijää, joista 1 maahanmuuttajapalveluissa ja 1 TYP:ssä
- 8 sosiaaliohjaajaa, joista 2 maahanmuuttajapalveluissa ja 2 TYP:ssä
- 8 etuuskäsittelijää, joista 1 maahanmuuttajapalveluissa

## Vammaissosiaalityö;

- 2 sosiaalityöntekijää
- 1 toimintaterapeutti
- 1 sosiaaliohjaaja
- 1 toimistosihiteeri.

## Kehitysvammahuollon hallinto;

- 1 asumispalveluiden esimies
- 1 työ ja päivätoiminnan esimies
- 1 toimistosihiteeri

### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Salon kaupungin perustehtävänä on kuntapalvelujen järjestäminen asukkaille niin, että Salossa on hyvä elää, asua ja yrittää. Kaupungin toimintaa ohjaavia arvoja ovat: asiakaslähtöisyys, rohkeus, vastuullisuus ja oikeudenmukaisuus.

Sosiaalityön palveluissa (perhesosiaalityö ja aikuis- ja vammaissosiaalityö) noudatetaan sosiaalialan eettisiä ohjeistuksia. Sosiaalityö edistää väestön omaehtoista selviytymistä arjessa, tarjoaa tarvittavia sosiaalipalveluja, ennaltaehkäisee asiakkaiden riippuvuutta pitkäaikaisesta sosiaalipalvelusta, sekä tukee lasten, perheiden ja aikuisten hyvinvointia. Työhön liittyy yhteiskuntapoliittinen vaikuttaminen väestön hyvinvoinnin lisäämiseksi ja sosiaalisten ongelmien vähentämiseksi.

Salon kaupungin aikuis- ja vammaissosiaalityössä toiminta-ajatuksenamme ovat asiakkiaden hyvinvoinnin tukeminen, oman suoriutumisen edistäminen ja sosiaalisten suhteiden vahvistaminen. Näiden tavoitteiden saavuttamiseksi tarjoamme ohjausta sekä oikea-aikaisia ja oikein kohdennettuja palveluja. Oman palvelutuotannon ohella hankimme ostopalveluita ja teemme yhteistyötä eri viranomaisverkostojen ja kolmennen sektorin kanssa.

Aikuis- ja vammaissosiaalityötä ohjaa kunnallista toimintaa ohjaavien yleislakien lisäksi erityisesti sosiaalihuoltolaki, toimeentulotukilaki sekä vammaispalvelulait. Lisäksi toiminnassa noudatetaan hyvän hallinnon periaatteita.

Aikuis- ja vammaissosiaalityön arvoihin kuuluvat oikeudenmukaisuus, asiakkaan kunnioittaminen ja kuuleminen sekä yksilöllisyyden huomioon ottaminen. Työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus. Työssä on tärkeää avoin yhteistyö sekä asiakkaan osallisuuden ja verkostojen huomioiminen.

## 4 RISKIENHALLINTA

### 4.1 Riskien tunnistaminen ja käsitleminen, sekä niihin liittyvä ohjeistus

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun ja henkilöstön turvallisuuden näkökulmasta. 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.

#### Riskien tunnistaminen:

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Riskien tunnistaminen tehdään työpaikkakohtaisesti säännöllisesti ja niiden osalta laaditaan suunnitelma riskien minimoimiseksi. Työsuojelu ja työterveyshuolto osallistuvat riskien kartoitukseen ja tarkasteluun säännöllisesti oman aikataulunsa mukaisesti ja tarvittaessa. Työntekijät ovat aktiivisina toimijoina riskien tunnistamisessa määrääjain suoritettavien kyselyiden ja jatkuvan palautteen antamisen kautta.

### 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. Riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Kaupungille on laadittu yhteinen riskienhallinnan kartoitus- ja toimenpideohjelma. Kaupungin tasolla riskienhallinnasta vastaa työsuojelupäällikkö. Toimenpideohjelmassa on määritellään työntekijöiden ja esimiesten vastuut ja tarvittavat toimenpiteet. Toimenpideohjelmaan sisältyy työn vaarojen tunnistaminen ja arviointi, sekä niihin riskien suuruuden, todennäköisyyden ja merkittävyyden arviointi. Yksikkökohtaisesti laaditaan toimenpidesuunnitelma, jossa esille tulleet kohtalaiset ja merkittävät riskit kirjataan ja määritellään toimenpiteet riskien poistamiseksi tai vähentämiseksi riittävässä määrin. Sosiaalityön palveluissa on laadittu yhteinen toimenpideohjelma riskien vähentämistä varten.

Kaupungintalolla (Tehdaskatu 2) sijaitsevien palveluiden osalta on laadittu yhteinen Salon kaupungintalon pelastus- ja turvallisuussuunnitelma.

Tämä lisäksi erikseen on laadittu yhteiset toimintatavat seuraaviin tilanteisiin:

- ilmoitusmenettely uhka- ja vaara- tai läheltä piti – tilanteesta (asiakkaat / työntekijät)
- ilmoitukset tapaturmasta
- ilmoitusmenettely epäkohtien ilmoittamista varten (SHL 48§)
- neuvoja ristiriitatilanteisiin työpaikalla (häirintä, epäasiallinen kohtelu, syrjintä, kiusaaminen)
- ohjeistus päihdehaittojen ehkäisyyn ja hallintaan työpaikalla
- toimintaohjeet sisäilmaongelmissa
- sosiaalipalveluiden turvallisuusohjeistus

Ilmoitukset toimitetaan yleensä omalle lähiesimiehelle (mikäli kohdistuu lähiesimieheen, niin hänen esimiehelleen) ja työsuojelulle. Tarvittaessa ilmi tulleet tilanteet käsitellään työyhteisön palaverissa, jolloin pohditaan vaatiiko vastaavanlaisten tilanteiden ennaltaehkäisy muutoksia yksikön sisäisessä toiminnassa. Työsuojelu seuraa ilmoitusten määriä ja tarvittaessa puuttuu niiden käsittelyyn.

### 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.

Omavalvonta perustuu riskien hallintaan. Toiminnassa pyritään tunnistamaan ne kriittiset työvaiheet ja tilanteet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten taso ei toteudu. Perhesosiaalityössä toiminnan riskejä arvioidaan säännönmukaisesti yhdessä työsuojelun kanssa riskien kartoituksen kautta ja kaupungintalon yhteisessä pelastus- ja turvallisuussuunnitelmassa. Lisäksi toiminnan riskejä arvioidaan jatkuvasti esille tulevien käytännön tilanteiden kautta ja niihin varautumista linjataan yhdessä.

Sosiaalityön palveluissa kokoontuu yhteinen turvallisuustyöryhmä, joka käsittelee ja suunnittelee turvallisuuteen liittyviä asioita. Ryhmässä on edustus eri palveluiden työntekijöistä. Sosiaalityön palveluilla on oma v. 2016 päivitetty turvallisuusohjeistus

asiakastilanteiden hallintaa varten. Turvallisuusasioiden päivittämisestä ja käsittelystä on laadittu myös vuosikello. Kaupungin yleisten ohjeiden lisäksi perhesosiaalityössä noudatetaan näitä sosiaalityön palveluille sovittuja yhteisiä linjauksia ja ohjeita.

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 henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

## 4.2 Muutoksista tiedottaminen

Toimintayksikön sisällä tapahtuvista muutoksista tiedotetaan henkilöstölle viikkopalavereissa ja koko henkilöstölle osasto- ja työpaikkakokousten yhteydessä. Tiedotusta hoidetaan tarvittaessa myös sähköpostin ja intranetin kautta.

# 5 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

## 5.1 Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuhenkilöt

Tämä omavalvontasuunnitelma perustuu sosiaalityön palveluiden yhteiseen, laajennetun johtoryhmän työskentelyssä laadittuun yhteiseen pohjaan. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan, kun tapahtuu laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Aikuis- ja vammaissosiaalityössä omavalvonnan suunnittelusta ja toteutuksesta vastaa aikuis- ja vammaissosiaalityön päällikkö Kaisa-Mari Tepsa-Isokorpi, p. 02 7783003.

Omavalvontaa toteuttaa ja seuraa päivittäin jokainen työntekijä. Epäkohdan havaittuaan työntekijän velvollisuus on tiedottaa asiasta esimiestä. Omavalvontasuunnitelman läpikäyminen uuden työntekijän, harjoittelijan tai opiskelijan kanssa on kulloinkin perehdyttämisestä / ohjauksesta sovitun vastuhenkilön tehtävänä.

## 5.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelman on oltava julkisesti nähtävillä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Salon kaupungin sivuilla <http://www.salo.fi/sosiaalijaterveyspalvelut/> ja sosiaalipalveluiden laadunhallintasivuilla intranetissä.

# 6. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

## 6.1 Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaalla on oikeus sosiaalihuoltolain mukaiseen palvelutarpeen arviointiin. Salon kaupungissa arviointiprosessista vastaa Sointu-tiimi, jonka kanssa tehdään yhteistyötä. Palvelutarpeen arviointi aloitetaan seitsemän arkipäivän aikana ja saatetaan loppuun kolmen kuukauden määräajan kuluessa. Aikuis- ja vammaissosiaalityössä hyödynnetään palvelusta riippuen erilaisia arviointimenetelmiä ja lomakkeita. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan, palvelutarpeesta ilmoittaneen viranomaisen ja tarvittavan muun verkoston kanssa. Erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan kohdalla palvelutarpeen arvioinnista vastaa sosiaalityöntekijä.



Palvelutarpeen arvioinnissa käytetään strukturoitua arviointimallia ja erilaisia sosiaalityön soveltuvia menetelmiä. Asiakkaalle annetaan kirjallinen palvelutarpeen arvioinnin yhteenveto. Palveluissa jo olevien palveluntarvetta arvioidaan jatkuvana prosessina. Arviot ja tavoitteet kirjataan palvelusuunnitelmiin ja seuranta dokumentoidaan.

## 6.2 Palvelusuunnitelma ja muu osallisuus

Aikuis- ja vammaissosiaalityön asiakkaat ja mahdollisesti heidän läheisensä osallistuvat palvelusuunnitelmien laadintaan ja niiden toteutumisen seurantaan. Palvelusuunnitelman laadinnasta vastaa asiakkaan omatyöntekijä. Palvelusuunnitelmat päivitetään lakisääteisesti ja aina tarvittaessa.

Asiakaspalautetta kerätään säännönmukaisesti ja asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään yksikön omavalvonnassa ja toiminnan kehittämisessä.

## 6.3 Asiakkaan kohtelu ja oikeusturva

### Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja sen rajoittaminen tarvittaessa

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista tuli voimaan 1.1.2001 (22.9.2000/812). Laki sisältää keskeiset oikeudelliset periaatteet, jotka koskevat asiakkaan itsemääräämisoikeutta sosiaalihuollossa, kohtelua sekä hänen oikeussuojaansa. Laki sisältää myös määräyksiä, jotka koskevat salassapitoa, vaitiolovelvollisuutta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamista. Laki koskee asiakkaan asemaa ja oikeuksia niin viranomaisten kuin yksityisten palveluntuottajan järjestämässä sosiaalihuollossa.

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.

Asiakkaan mielipide pyritään kuulemaan ja selvittämään, ja se huomioidaan palveluiden järjestämisessä. Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Mikäli rajoitustoimenpiteisiin turvaudutaan, sille on oltava laissa säädetty peruste. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan, jos asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Kehitysvammalaissa on määritelty lisäksi tahdonvastaiset toimenpiteet ja muut rajoitustoimenpiteet ja niiden edellytykset. Kirjaukset ja valituskelpoiset päätökset laaditaan lain edellyttämällä tavalla.

### Muistutus- ja kantelukäytäntö

Sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia määrittävän lain (22.9.2000/812) mukaan sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksiin kuuluvat laadullisesti hyvä sosiaalihuolto ja hyvä kohtelu. Lain 4 §:n mukaan asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata. Asiakkaan vakaumusta ja yksityisyyttä on lisäksi kohdeltava kunnioittavasti.

Mikäli asiakas kokee kuitenkin tyytymättömyyttä saamaansa sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluun, on hänellä em. lain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Aikuis- ja vammaissosiaalityössä muistutuksen vastaanottaja on aikuis- ja vammaissosiaalityön päällikkö. Muistutukset käsitellään viipymättä. Oma esimies käy muistutuksen läpi yhdessä muistutuksen kohteena olevan työntekijän kanssa, ja työntekijä laatii asiaan oman kirjallisen vastineensa. Tarvittaessa järjestetään neuvottelu asiakkaan

kanssa. Muistutukseen annetaan aina asiakkaalle kirjallinen aikuis- ja vammaissosiaalityön päällikön laatima vastaus. Muistutuksista saatua tietoa hyödynnetään tarvittaessa omavalvonnassa ja toiminnan kehittämisessä.

Mikäli asiakas ei ole tyytyväinen muistutusmenettelyssä saatuun vastaukseen, tai hän ei halua laatia muistutusta, hänellä on oikeus kannella asiasta eteenpäin. Kantelulla tarkoitetaan ylemmälle viranomaiselle tai nimenomaisen säännöksen perusteella kanteluja tutkivalle viranomaiselle tehtyä ilmoitusta tai ilmiantoja virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä. Viranomaisen voi kanteluun perehdyttyään antaa hallinnollista ohjausta sille taholle, jonka toiminnasta kantelussa on kyse.

Kanteluja tutkitaan useissa eri viranomaisissa. Kanteluja käsittelee aluehallintoviraston lisäksi mm. Valvira, oikeuskansleri ja eduskunnan oikeusasiamies. Lainsäädännössä on tarkemmin määritelty eri asioissa toimivaltainen viranomainen. Viranomainen voi siirtää kantelun toimivaltaisen viranomaisen käsiteltäväksi.

### Sosiaaliasiamies

Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa ja avustaa asiakasta, tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutoinkin sosiaalitoimen asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaaliasiamies auttaa asiakasta tarvittaessa myös muistutuksen tekemisessä.

Lain mukaan kunnan tulee nimetä sosiaaliasiamies, joka voi olla kahden tai useamman kunnan yhteinen.

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita asioissa, jotka liittyvät asiakaslakiin. Hänen tulee myös avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä sekä tiedottaa asiakkaan oikeuksista. Hänen tulee toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Salon kaupungissa sosiaaliasiamiehenä toimii:  
Sosiaaliasiamies-edunvalvoja  
Harri Harberg  
harri.harberg@salo.fi  
02 778 3601, 044 778 3601

Postiosoite:  
Salon edunvalvontatoimisto  
PL 60, 24101 Salo

### Oikaisuvaatimus- ja valitusmenettely

Aikuis- ja vammaissosiaalityössä tehdään aina lain edellyttäessä kirjallinen viranhaltijapäätös. Päätöksen liitteenä asiakkaalle lähetetään myös muutoksenhakuohjeet.

## **7 PALVELUJEN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

Aikuis- ja vammaissosiaalityön palvelujen sisältöä arvioidaan asiakkailta ja yhteistyökumppaneilta saadun palautteen avulla.

Aikuis- ja vammaissosiaalityön henkilöstö arvioi omaa ja esimiestensä työtä lähiesimiehen kanssa käytävissä kehityskeskusteluissa sekä henkilöstöpalavereissa. Lisäksi henkilöstö



ylläpitää ja päivittää omaa ammattitaitoaan täydennyskoulutuksen avulla. Täydennyskoulutus suunnitellaan etukäteen koulutussuunnitelmaan, ja jokainen työntekijä kirjaa omaan koulutussuunnitelmaansa vuoden aikana toteutuneet koulutukset. Lisäksi työntekijöitä on ohjeistettu laatimaan tarvittaessa sosiaalihuoltolain 48§:n mukaisesti ilmoituksen asiakkaan saamaan palveluun liittyvän epäkohdan havaitsemisesta. Ilmoitusta varten on laadittu oma ilmoituslomakkeensa ja henkilökuntaa ohjeistetaan asiaan säännöllisesti yhteisissä henkilöstöpalaverissa.

### Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaista. Asiakas voi tarvita oppilaitoksen, terveydenhuollon, psykiatrian, päihdehuollon, kuntoutuksen tai työvoimahallinnon palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Aikuis- ja vammaissosiaalityössä pidetään ja osallistutaan säännöllisesti erilaisiin yli sektorirajojen koottuihin viranomaisneuvotteluihin, joissa tiedotetaan ja linjataan yhteisiä toimintakäytäntöjä.

### Ostopalveluina tuotetut palvelut

Ostopalveluiden yleistä valvontaa toteutetaan esimiesten toteuttamana kunnan alueella sijaitseviin ympärivuorokautisiin yksiköihin. Valvontakäynteistä laaditaan muistiot, jotka toimitetaan Salon kaupungin valvontatiimille. Lisäksi työntekijät osallistuvat sekä luvanvaraisten että ilmoitusten varaisten palveluiden osalta valvontaprosessiin toteuttamalla valvontaa osana asiakastyötä.

Salon kaupungin sosiaalityön palveluiden ja vanhuspalveluiden valvonnan linjaukset luodaan ja niitä ylläpidetään yhteisen valvontatiimin toiminnan kautta. Valvontatiimin toiminta jakautuu luvanvaraisten ja ilmoituksen varaisten palveluiden valvontaan.

## **8 ASIAKASTURVALLISUUS**

### **8.1 Henkilöstön määrä, rakenne, riittävyys ja sijaistaminen**

Aikuis- ja vammaissosiaalityössä työskentelee sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia, toimintaterapeutteja, etuuskäsittelijöitä, toimistosihiteereitä, johtava sosiaalityöntekijä ja aikuis- ja vammaissosiaalityön päällikkö. He työskentelevät pääsääntöisesti virka-aikana. Henkilökunnalla on työaikajärjestelmässä liukuma aamuisin klo 7.00 – 9.00 ja iltapäivällä klo 15.00 (pe 14.00) – 18.00. Aikuis- ja vammaissosiaalityön henkilöstövahvuus ilman kehitysvammahuollon palveluita on 31 työntekijää.

Aikuis- ja vammaissosiaalityössä noudatetaan lakia sosiaalialan ammattihenkilöistä (817/2015), jossa määritetään kelpoisuusehdot mm. sosiaalityöntekijöiden ja sosionomien osalta. Henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdyttämiseen on laadittu erillinen perehdyttämissuunnitelma ja siihen kirjataan kunkin työntekijän perehdyttämistä vastuut. Työnantaja mahdollistaa työntekijöiden täydennyskoulutuksen sosiaalihuollon ammattihenkilölain mukaisesti.

Aikuis- ja vammaissosiaalityön asiakasmäärät työntekijöittäin vaihtelevat sen mukaan, onko kaikki vakanssit saatu täytettyä. Vaihtuvuus ja ajoittaiset ongelmat saada päteviä sosiaalityöntekijöitä kasvattavat työtaakkaa määrällisesti ja vaikuttavat asiakastyön laatuun. Sijaisten saaminen lyhyisiin sijaisuuksiin on erityisen vaikeata. Tavoitteena on,

että uusien työmenetelmien ja sosiaalityön palveluiden yhteisen kehittämistyön kautta sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden resurssit ja työkäytännöt vahvistuisivat.

## 8.2 Rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Salon kaupungilla on lisäksi määritelty tarkentavat rekrytoinnin aakkoset (intrassa). Kaupunginhallitus on määritellyt sekä työsopimussuhteisten että virkasuhteisten henkilöiden rekrytointiprosessiin liittyvät asiat, mm. täyttölupa- ja ilmoitusmenettelyn.

Salon kaupunki käyttää rekrytointijärjestelmänä Kuntarekryä. Jo työnhakuilmoituksessa pyritään avaamaan pätevyysvaatimusten lisäksi työn sisältöä ja työnantajan odotuksia haettavan työntekijän ammattitaidon ja soveltuvuuden suhteen. Työntekijöitä valittaessa otetaan huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Näitä soveltuvuuteen liittyviä asioita pyritään selvittämään luotettavasti useamman haastattelijan haastattelulla ja havainnoinnilla.

## 8.3 Toimitilat ja teknologiset ratkaisut

Aikuis- ja vammaissosiaalityön palvelut toimivat kaupungintalon tiloissa (Tehdaskatu 2) lukuun ottamatta TYP:ssa työskenteleviä henkilöitä ja kehitysvammahuollon yksiköitä (13 kpl). Asiakastapaamisiin käytetään neuvottelu- ja vastaanottohuoneita kaupungintalon 1. kerroksessa. Lisäksi työntekijöillä on omat työpisteensä joko työhuoneissa tai avotoimistoissa. Kaupungintalon toisessa kerroksessa on lisäksi työntekijöille tarkoitettuja neuvotteluhuoneita, taukotilat sekä hiljaisen työn huoneita. Työntekijöille on käytössä 1. kerroksessa sosiaalityilat sekä työpaikkaruokailumahdollisuus. Kaupungintalon 2. kerrokseen asiakkailta tai yhteistyökumppaneilla ei ole kulkua ilman saattajaa.

Asiakasohjausta varten on kaupungintalon pääaulassa yhteinen infopiste. Sosiaalipalveluiden matalan kynnyksen palveluohjausta on saatavilla kaupungintalolla ilman ajanvarausta aamupäivisin. Kaupungintalon työpisteissä ja neuvottelutiloissa on hälytintjärjestelmät. Lisäksi kaupungintalolla on aukioloaikoina vartija.

Kiinteistössä on sähköiset hälytysjärjestelmät ja jokaisessa työhuoneessa oma hälytyskutsupainike, joka mahdollistaa vartijan kutsumisen paikalle. Kaupungintalolla on kameravalvonta sekä sisällä että ulkona. Henkilöstöllä on käytössään sähköiset kulunvalvontakortit ja kaikilla Esmikko-työajanseuranta. Kotikäyntejä ja erityishygieniaa vaativia asiakasvastaanottokäyntejä varten on saatavilla käsidesiä, suojavaatteita sekä eritepakki.

## 8.4 Asiakastietojen käsittely

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja palveluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat

tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Tietoturvan ja tietosuojan toteutumisen varmistaminen on kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tuottamiseen ja tietojärjestelmäratkaisujen toteuttamiseen liittyvien osapuolten tehtävä. Kaikkien asiakastietojen käsittelyn osapuolien vastuut tulee olla selkeästi määritelty toiminnallisuuden, tietoturvallisuuden ja yhteistoiminnallisuuden osalta. Nämä vastuut määritellään osapuolten välisissä toimeksianto- tai muissa sopimuksissa.

Tietojärjestelmäpalvelun tuottajan on toteutettava tietojärjestelmää koskevat olennaiset vaatimukset. Näiden vaatimusten täyttymisestä huolehditaan osana omavalvontaa ja ne otetaan huomioon hankinnoissa ja sopimuksissa. Käytössä olevia tietojärjestelmiä asentaa, ylläpitää ja päivittää kaupungin oma tietohallinto. Tietohallinnon vastuulla on, että tietojärjestelmiä käytetään valmistajan antaman ohjeistuksen mukaisesti, käyttöympäristö soveltuu tietojärjestelmien asianmukaiseen sekä tietoturvan ja tietosuojan varmistavaan käyttöön, tietojärjestelmiin liitetyt muut tietojärjestelmät tai muut järjestelmät eivät vaaranna tietojärjestelmien suorituskykyä eivätkä niiden tietoturva- tai tietosuojaominaisuuksia, ja tietojärjestelmiä asentaa, ylläpitää ja päivittää vain henkilö, jolla on siihen tarvittava ammattitaito ja asiantuntemus. Tietojärjestelmien sekä palvelimien käyttöjärjestelmien päivitykset asennetaan aina mahdollisimman nopeasti. Tietoturvapäivitykset asennetaan aina heti kun ne ilmestyvät. Lisäksi käytetään haittaohjelmien torjuntaohjelmistoja.

Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Salon kaupungin sosiaalipalveluissa käytetään asiakasjärjestelmänä Effica-tietojärjestelmää. Käytännön valvonta- ja päivitystarpeita hoitaa ja koordinoi sosiaalipalveluiden Effica-vastuukäyttäjistä koottu työryhmä. Eri tiimeillä/yksiköillä on omat vastuukäyttäjänsä. Effica-pääkäyttäjäpalvelu ostetaan Tieto Oy:ltä. Ostopalveluina ostettavilla palveluntuottajilla on omat järjestelmänsä, ja he vastaavat niiden asianmukaisesta toiminnasta ja valvonnasta.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Rekistereistä on laadittu tietosuojaselosteet. Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle kirjallisesti erillisellä lomakkeella.

Julkisuuslain 14 §:ssä säädetään asiakirjan antamisesta päättämisestä seuraavaa: Viranomaisen asiakirjan antamisesta päättää se viranomainen, jonka hallussa asiakirja on, jollei 15 §:n 3 momentissa tai muualla laissa toisin säädetä. Valtuusto voi kunnan johtosäännöllä kuitenkin antaa tässä laissa tarkoitettuna viranomaisena toimivalle kunnalliselle toimielimelle oikeuden siirtää päättämässään laajuudessa asiakirjan antamista koskevaa viranomaisen ratkaisuvaltaa alaiselleen viranhaltijalle. Tiedon antamisesta asiakirjasta, joka on laadittu viranomaisen toimeksiantotehtävää suoritettaessa tai annettu toisen viranomaisen lukuun suoritettavaa tehtävää varten, päättää tehtävän antanut viranomainen, jollei toimeksiannosta muuta johdu. (23.6.2005/495) Tiedon asiakirjan

sisällöstä antaa se viranomaisen henkilöstöön kuuluva, jolle viranomainen on tämän tehtävän määrännyt tai jolle se hänen asemansa ja tehtäviensä vuoksi muuten kuuluu.

Jos virkamies tai muu 2 momentissa tarkoitettu henkilö kieltäytyy antamasta pyydettyä tietoa, hänen on:

- 1) ilmoitettava tiedon pyytäjälle kieltäytymisen syy;
- 2) annettava tieto siitä, että asia voidaan saattaa viranomaisen ratkaistavaksi;
- 3) tiedusteltava asian kirjallisesti vireille saattaneelta tiedon pyytäjältä, haluaako hän asian siirrettäväksi viranomaisen ratkaistavaksi; sekä
- 4) annettava tieto käsittelyn johdosta perittävistä maksuista.

Sosiaali- ja terveyslautakunta on päättänyt siirtää päätösvaltaansa asiakirjojen antamisesta seuraavasti: Palveluiden johtavat viranhaltijat päättävät palveluidensa asiakirjojen antamisesta. Sosiaali- ja terveyslautakunnan asiakirjojen antamisesta päättää apulaiskaupunginjohtaja. Sosiaalityön palveluiden osalta asiasta päättää sosiaalipalveluiden johtaja.

Kun palvelunjärjestäjä hankkii sosiaalihuoltoa tai sosiaalipalveluja toiselta palvelunantajalta, on asiakasasiakirjalain mukaan tehtävä kirjallinen toimeksiantosopimus. Sosiaalihuollon palvelun ostamisesta tehty sopimus on siten asiakasasiakirjalain mukaan toimeksiantosopimus ja siinä palvelunjärjestäjä säilyy rekisterinpitäjänä myös ostopalvelun yhteydessä kerättyjen asiakastietojen osalta. Toimeksiantosopimuksessa määritellään, miten palveluntuottajan on huolehdittava asiakastietojen toimittamisesta palvelunjärjestäjälle ja niiden asianmukaisesta käsittelystä, siihen liittyvistä edellä mainituista tehtävistä ja vastuista ja salassapitovelvoitteiden noudattamisesta. Jos palveluntuottaja käyttää palvelun toteuttamiseksi alihankkijaa, palveluntuottajan on varmistuttava siitä, että alihankkijana toimiva palveluntoteuttaja noudattaa asiakastietojen käsittelyssä palvelunjärjestäjän kanssa tehdyn sopimuksen ehtoja ja edellä mainittuja palveluntuottajalle säädettyjä velvoitteita. Palvelunjärjestäjällä on myös asiakastietoja koskeva määräysvalta esim. tietojen arkistoinnista. Jos palvelunjärjestäjänä on esim. sosiaaliviranomainen, niin asiakastietojen antaminen palveluntuottajalta sosiaaliviranomaiselle ei tällöin merkitse niiden luovuttamista ulkopuoliselle, koska kyse on palvelunjärjestäjänä olevan sosiaaliviranomaisen asiakasasiakirjoista.

Siten sosiaaliviranomaisella rekisterinpitäjänä on oikeus saada palveluntuottajalta kaikki palveluntuottajan kirjaamat asiakastiedot, jotka on kirjattu toimeksiantosopimuksen perusteella annetun palvelun tuottamisen yhteydessä. Myös palvelunjärjestäjä saa antaa palveluntuottajalle toimeksiantotehtävän suorittamiseksi tarvittavat asiakastiedot ilman asiakkaan suostumusta, koska palveluntuottaja toimii tiedot antavan rekisterinpitäjän lukuun.

Toimeksiantosopimuksen tehneen sosiaaliviranomaisen tulee rekisterinpitäjänä huolehtia myös asiakkaan tarkastusoikeutta ja tietojen korjaamista koskevista päätöksistä ja muista asiakastietojen käsittelyä koskevista velvoitteista ja asiakkaan niihin liittyvistä oikeuksista asiakasasiakirjalain säännösten mukaisesti. Sopimuksen päättymisen ja palvelun päättymisen jälkeen asiakastiedot toimitetaan arkistoitavaksi palvelun järjestäjälle.

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.

Henkilöstö perehdytetään asiakastietojärjestelmän käyttöön ja siihen liittyvään tietosuojaan sekä viestienvälitykseen ja fyysiseen ympäristöön liittyviin määräyksiin ja ohjeisiin työ-, virka- tai muun vastaavan suhteen alun perehdytysvaiheessa. Perehdytys toteutetaan myös aina lainsäädännön, ohjeistuksen tai tietojärjestelmän käyttöön liittyvien asioiden muuttuessa. Perehdytyksestä ja tiedottamisesta vastaavat esimiehet. Tarvittaessa järjestetään koko henkilöstölle täydennyskoulutusta. Käyttöoikeuden asiakastietojärjestelmään saavat vain työ-, virka- tai muussa vastaavassa suhteessa (esim. harjoittelussa olevat opiskelijat) Salon kaupunkiin olevat henkilöt, ja käyttöoikeudet sekä käyttöaika rajataan esimiehen määräämällä tavalla. Päivittäiseen käyttöön liittyvä ohjeistus on tallennettu Salon kaupungin sisäiseen verkkoon, Santraan.

Tietosuojaan liittyvät riskit ja niihin sovitut toimintatavat on sovittu johtoryhmissä ja esim. lokitietoja seurataan säännöllisesti. Salon sosiaalipalveluilla on olemassa henkilötietolain mukaiset tietosuojaselosteet sekä tietosuojaohjeistus ja salassa pidettävän materiaalin säilytys- ja hävitysohjeistus henkilöstölle. Esimiehet perehdyttävät henkilökunnalle kirjaamiskäytännöt ja – ohjeet sekä valvovat näiden toteutumista.

Tietosuojaan liittyvissä virhe-, ongelma- ja erityistilanteissa ensisijaisina käsittelijöinä ovat asianosainen työntekijä ja hänen esimiehensä. Jos asia on sen kaltainen, että he eivät voi sitä ratkaista, vie esimies asian lastensuojelun johtoryhmään. Johtoryhmä käsittelee asian, tarvittaessa yhteistyössä tietosuojavastaavan kanssa. Asian ratkaisu liitetään tarvittaessa henkilöstön perehdytys- ja koulutusmateriaaliin.

Salon sosiaalipalvelujen tietosuojavastaava kuuluu Salon kaupungin tietosuojaytöryhmään, joka ohjaa ja valvoo tietosuojan toteutumista Salon kaupungin sosiaalipalveluissa. Sosiaalipalvelujen tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Mika Metsäpalo  
mika.metsapalo@salo.fi  
044 7783033

## **8.5 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa**

Kaupungintalolle on laadittu palveluiden yhteinen pelastus- ja turvallisuussuunnitelma, joihin on koottuna turvallisuuteen liittyvät asiat. Ohjeista ilmenee toiminta poikkeustilanteissa ja se, miten vaaratilanteiden aiheuttamat seuraamukset minimoidaan. Sosiaalityön yhteisen turvallisuuden vuosikellon mukaisesti järjestetään alkusammutuskoulutusta ja erilaisia harjoituksia ja turvallisuuskoulutuksia työntekijöille.

Henkilöturvallisuuteen kuuluvat asiat, kuten vartiointi, hälytys ja turvahälyttimet on käytössä ja ohjeistettu. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä poliisiviranomaisten kanssa.

Ensiapuvastaaviksi halukkaita työntekijöitä koulutetaan kaupungin omissa EA1-kouluksissa. Työterveyshuollon kautta kaikki vaativiin asiakastilanteisiin joutuvat työntekijät saavat b-hepatiittirokotuksen.

## **9 YHTEENVETO TARVITTAVASTA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISESTÄ**

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.

Riskien minimoimiseksi on laadittu erillinen sosiaalityön palveluiden yhteinen riskien hallinnan toimintasuunnitelma, turvallisuuden vuosikello ja turvallisuusohjeistus. Aikuis- ja vammaissosiaalityössä noudatetaan näitä ohjeistuksia ja toimintakäytäntöjä, ja osallistutaan aktiivisesti niiden kehittämiseen.

## **10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINE**

Salon 17.10.2017

Kaisa-Mari Tepsa-Isokorpi  
aikuis- ja vammaissosiaalityön päällikkö