



Pohjois-Savon hyvinvointialue,
Vammaispalvelukeskukset
Omavalvontasuunnitelma

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	4
2 VAMMAISPAVELUIDEN SOSIAALITYÖN TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
2.1 Yksikön toiminta-ajatus.....	5
2.2 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat (ostopalvelujen tuottajat)	6
2.3 Arvot ja toimintaperiaatteet	6
3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
3.1 Omavalvonnan suunnitteluun osallistuneet	7
3.2 Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot.....	7
3.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys	7
3.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus	7
4 RISKIENHALLINTA	8
4.1 Riskienhallinnan vastuut.....	8
4.2 Alihankintana / ostopalveluna tuotettujen palvelujen sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimusten varmistaminen.....	9
4.3 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	9
4.4 Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	10
4.5 Riskien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet.....	10
4.6 Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötahoille	11
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	12
5.1 Palvelutarpeen arviointi	12
5.2 Palvelusuunnitelma	12
5.3 Omatyöntekijä	13
5.4 Asiakkaan itsemääräämisoikeus	13
5.5 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt	13
5.6 Asiakkaan kohtelu	14
5.7 Asiakkaan osallisuus	14
5.8 Asiakkaan oikeusturva.....	15
6 SOSIAALIHUOLLON MUISTUTUS JA KANTELU.....	15
6.1 Sosiaalivastaavien yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista	16
6 PALVELUJEN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	17
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	17
6.2 Hygieniäkäytännöt.....	17
6.3 Terveystien ja sairaanhoito.....	17
6.4 Lääkehoito.....	17
6.5 Asiakasvarat	18
6.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	18

6.7	Palveluiden järjestäminen yksityisiltä palveluntuottajalta tai alihankintana hankitut palvelut	18
6.8	Määräaikojen seuranta	19
7	ASIAKASTURVALLISUUS	19
7.1	Henkilöstö ja toimitilat	19
7.2	Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen	21
7.3	Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet	21
7.4	Toimintayksikön sijaisten käytön periaatteet	22
7.5	Työntekijöiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen	22
7.6	Henkilökunnan täydennyskoulutus	23
7.7	Teknologiset ratkaisut	23
7.8	Valmius- ja varautuminen	23
8	ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	24
8.1	Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäädösten noudattaminen	24
8.2	Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus	24
8.3	Rekisteriselosteen ja/tai tietosuojaselosteen nähtävillä olo ja asiakkaan informointi tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä	25
8.4	Tietosuojavastaavan yhteystiedot	26
8.5	Luettelo riskinhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista	26
9	YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	26
9.1	Yksikön kehittämistavoitteet ja suunnitellut toimenpiteet asiakasturvallisuuteen, palvelun laatuun, omavalvontaan tai riskien hallintaan liittyen	26
10	OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYNTÄ	27

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Pohjois-Savon Hyvinvointialue Puijonlaaksontie 2, PL 1711 70211 KUOPIO kirjaamo@pshyvinvointialue.fi	
Y-tunnus 3221316-6	
Toimintayksikön nimi Vammaisten avopalvelut, vammaispalvelukeskukset palveluyksikkö	
Palvelumuoto ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Sosiaalihuoltolain mukainen vammaisten henkilöiden sosiaalityö ja sosiaaliohjaus. Palveluja myönnetään vammaispalvelulain, erityishuoltolain, omaishoitolain, perhehoitolain nojalla.	
Toimintayksikön postiosoite Pohjois-Savon hyvinvointialueen vammaispalveluiden sosiaalityön yksiköiden käytös osoitteet löytyvät paikkakunnittain www.pshyvinvointialue.fi	
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Pirjo Rautio	Puhelin 040 054 6070
Sähköpostiosoite pirjo.rautio@pshyvinvointialue.fi	

2 VAMMAISPAVELUIDEN SOSIAALITYÖN TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1 Yksikön toiminta-ajatus

Vammaispalvelut tuottavat vammaisille henkilöille erityispalveluja, joita järjestetään, kun yleisten palvelujen apu ei riitä. Vammaispalvelukeskusten sosiaalityö ja sosiaaliohjaus perustuu Sosiaalihuoltolakiin (2014/1301), vammaispalvelulakiin (380/1987) ja lakiin kehitysvammaisten erityishuollosta (519/977). Uusi vammaispalvelulaki (675/2023) astuu voimaan 1.1.2025.

Vammaispalvelujen tavoitteena on edistää vammaisen henkilön/asiakkaan osallisuutta, itsemääräämisoikeutta ja yhdenvertaisuutta siten, että asiakas voi viettää mahdollisimman itsenäistä, yksilöllistä ja turvallista elämää kulloisenkin elämäntilanteensa mukaan ja mahdollisesti vammasta aiheutuneista rajoitteistaan huolimatta. Sosiaalityö ja palveluohjaus ovat välitöntä asiakastyötä ja palvelujen yhteensovittamista, missä selvitetään asiakkaan elämäntilanne ja palvelutarve sekä järjestetään asiakkaan tarvitsemansa lakisääteiset palvelut asiakaslähtöisesti ja taloudellisesti käytettävissä olevien resurssien sallimissa puitteissa. Lähtökohtana ovat asiakkaan yksilölliset tarpeet, voimavarojensa tunnistaminen ja hyödyntäminen sekä itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Itsemääräämisoikeuden tukemiseen liittyy tuettu päätöksenteko ja edunvalvonta.

Asiakkuus perustuu palvelutarpeen arviointiin. Palvelutarpeen arviointi tehdään pääsääntöisesti asiakkaan omassa toimintaympäristössä. Asiakas ohjautuu vammaispalveluiden palvelutarpeen arvioon hakemuksen tai ilmoitusten kautta. Palvelutarpeenarviointi on asiakkaan ja viranhaltijan kanssa tapahtuvaa vuoropuhelua, jossa tuen tarpeen arvioinnin perusteella löydetään yhdessä asiakkaan tarpeeseen perustuvat palvelut lakien ja säädösten mukaisesti. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan kokonaistilanne, jossa huomioidaan sosiaalinen turvallisuus, osallisuus ja hyvinvointi. Palvelutarpeen arviointi kattaa fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn. Arvioinnissa huomioidaan omatoimiseen selviytymiseen vaikuttavat tekijät ja sosiaalisten kontaktien tuoma tuki arjessa selviytymisessä. Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa yhdessä aina, kun se on mahdollista. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Palvelutarpeen arvioinnissa hyödynnetään RAI-toimintakykyarviota. Asiakkuus on usein pitkäkestoinen.

Vammaispalvelujen sosiaalityö ja sosiaaliohjaus tekee moniammatillista yhteistyötä asiakkaan verkostojen ja yhteistyötahojen kanssa. Läheistä yhteistyötä tehdään asiakkaan omaisten ja läheisten, perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon, kuntoutuspalvelujen, koulun sekä päiväkodin kanssa. Lisäksi yhteistyötä tehdään tarvittaessa työikäisten, perhesosiaalityön, lastensuojelun, ikääntyneiden ja terveystieteiden sekä järjestöjen kanssa.

Vammaispalveluissa asiakkaalle laaditaan yksilöllinen palvelusuunnitelma yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen perheensä tai muiden läheisten kanssa. Asiakkaan tai hänen perheensä luvalla palvelusuunnitelmapalaveriin voi osallistua esimerkiksi terapeutteja, päiväkodin, koulun edustaja. Palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan palvelu- ja tukimuodot ja tarkistetaan, että ne vastaavat asiakkaan voimavaroja ja tarpeita. Palvelusuunnitelmaan määritellään palvelut, yhteen sovitetaan ja koordinoidaan ne tarvittaessa yli hallinto- ja organisaatorajojen. Viranhaltijat huolehtivat yhteistyön koordinoinnista ja osallistuvat moniammatilliseen yhteistyöhön asiakaslähtöisen tarpeen edellyttämällä tavalla. Tavoitteena on asiakaslähtöiset palvelut. Palvelu on henkilökohtaista, luottamuksellista ja asiakkaan elämäntilanteeseen paneutuvaa.

Asiakkaalla voi olla oikeus myös kehitysvammalain mukaiseen erityishuolto-ohjelmaan, johon oikeutta arvioivat yhteistyössä lääketieteellisen, psykologisen ja sosiaalityön asiantuntijat.

Vammaispalveluiden tukitoimia ovat mm. henkilökohtainen apu, liikkumista tukeva palvelu, asumispalvelut, apuvälineet, asunnon muutostyöt, sopeutumisvalmennus, päivä- ja työtoiminta, taloudellinen tuki, omais- ja perhehoito.

Erityishuoltolain nojalla myönnettäviä palveluita ovat lisäksi kuntouttava päivähoito, erityishuollon matkat, lasten aamu- ja iltapäivä sekä loma-ajan toiminta, lyhyt- ja pitkäaikainen laitoshoido, lyhytaikainen huolenpito ja laituskuntoutus.

Perhehoito on sosiaalipalvelu, jonka järjestämisestä hyvinvointialueen on huolehdittava sosiaalihuoltolain 14 §:n mukaan. Perhehoidon tavoite ja toteutustavat on määritelty perhehoitolaissa (Perhehoitolaki 263/2015). Lain tarkoituksena on turvata hoidettavalle perheenomainen ja hoidettavan tarpeiden mukainen hoito. Perhehoito on hoidon tai muun osat tai ympärivuorokautisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä perhehoitajan yksityiskodissa tai hoidettavan kotona.

Omaishoidon tuki perustuu omaishoidon tuesta annettuun lakiin (937/2005) sekä Pohjois-Savon hyvinvointialueella hyväksytyihin myöntämisperusteisiin ja palkkioluokkiin. Omaishoidon tuki on lakisääteinen sosiaalipalvelu, jonka järjestämis- ja valvontavastuu on hyvinvointialueilla. Omaishoidon tuki on määrärahasidonnainen palvelu, eikä siihen ole subjektiivista oikeutta. Vammaispalveluissa tehdään päätökset alle 65-vuotiaiden omaishoidontuesta.

Hyvinvointialueella vammaispalvelut sijoittuvat perhe- ja vammaispalveluiden toimialalle, vammaispalveluiden palvelualueelle, joka jakautuu vammaisten avopalveluihin ja asumispalveluihin. Avopalvelut jakautuvat vammaisten kotiin annettavien palveluiden ja vammaispalvelukeskusten yksiköihin. Vammaispalvelukeskukset ovat organisoituneet viiteen vammaispalvelukeskukseen (pohjoinen, koillinen, keskinen, eteläinen ja läntinen).

2.2 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat (ostopalvelujen tuottajat)

Vammaispalveluiden sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen palveluja, jotka ovat viranomaisytyötä, ei hankita yksityisiltä palveluntuottajilta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 § 12).

Vammaispalveluiden sosiaalipalveluissa oleville asiakkaille hankitaan oman toiminnan täydentämiseksi päivä- ja työtoiminnan palvelua, asumispalvelua, ohjauksellisia palveluja, hoidon ja huolenpidon palveluja yksityisiltä palveluntuottajilta.

Kilpailutettuja ja suorahankintasopimuksia on siirtynyt kunnilta hyvinvointialueella. Myös uusia suorahankintasopimuksia on laadittu palveluiden piirissä oleville asiakkaille.

Palveluseteli on käytössä henkilökohtaisessa avussa, työ- ja päivätoiminnassa sekä omaishoidon lakisääteisissä vapaissa.

2.3 Arvot ja toimintaperiaatteet

Pohjois-Savon hyvinvointialueen yhteiset arvot eli toimintaperiaatteet ovat:

- Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen ovat toimintamme perusta
- Vahvistamme ennaltaehkäiseviä ja perustason palveluita

- Työmme on laadukasta ja asiakaslähtöistä
- Yhteensovitamme erilaiset palvelut vastaamaan asukkaidemme tarpeita

Vammaispalveluiden sosiaalityö ja sosiaaliohjaus on sitoutunut Pohjois-Savon hyvinvointialueen arvoihin.

Palvelustrategian mukaisesti myös vammaispalveluissa on tavoitteena vahvistaa ennaltaehkäiseviä ja perustason palveluita. Tavoitteena on ohjata vammaiset asiakkaat ensisijaisesti käyttämään sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalveluja ja muita peruspalveluja tarvittavan tuen avulla, jolloin palvelujen integraatio toteutuu myös vammaisten henkilöiden osalta. Kun asiakkaiden toimintakyky on yhdenmukaisesti arvioitu, pyrimme siihen, että jokaisella asiakkaalla on yksilöllisen tarpeen mukaiset palvelut toimiva palveluiden porrastus huomioiden. Kuntien kanssa teemme tiivistä yhteistyötä erityisesti lasten loma-ajan toimintaan sekä aamu- ja iltapäivätoimintaan liittyen. Järjestöyhteistyö on aktiivista vammaisneuvoston kautta.

Kohtaamme asiakkaan arvostavasti, toimimme yhdessä, edistämme osallisuutta ja olemme sitoutuneet alan eettisiin arvoihin.

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

3.1 Omavalvonnan suunnitteluun osallistuneet

Omavalvontasuunnitelman on laatinut vammaispalveluiden palveluyksikön johtaja Sanna Suomi ja vammaispalvelukeskusten yksikön esihenkilö Pirjo Rautio ja häntä sijaistava johtava sosiaalityöntekijä Minna Heikkinen yhdessä johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa. Omavalvontasuunnitelma käsitellään alueellisten vammaispalvelukeskusten tiimeissä maaliskuun 2024 aikana.

3.2 Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Pirjo Rautio, pirjo.rautio@pshyvinvointialue.fi, p. 040 054 6070

3.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys

Hyvinvointialueen vammaispalvelukeskusten omavalvontasuunnitelman päivityksen koordinoinnista vastaa yksikön esihenkilö. Omavalvontasuunnitelma on jatkuvasti päivittyvä asiakirja, jota päivitetään aina, jos toiminnassa ja ohjeistuksessa tapahtuu olennaisia muutoksia. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa, helmi-maaliskuun vaihteessa.

Toimintayksikön omavalvontasuunnitelmien päivityksestä vastaavat vammaispalvelukeskusten johtavat sosiaalityöntekijät yhdessä vammaispalvelukeskusten henkilöstön kanssa. Toimintayksiköiden omavalvontasuunnitelmien laadinta aloitetaan vuonna 2024.

3.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma (yleinen sekä alueellinen) tulee olla julkisesti nähtävänä Pohjois-Savon hyvinvointialueen internetsivuilla ja toimintayksiköissä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Oma- ja valvontasuunnitelma on tulostettuna toimintayksiköiden ilmoitustauluilla ja/tai sähköisillä tauluilla ja se on löydettävissä Pohjois-Savon hyvinvointialueen nettisivuilla www.pshyvinvointialue.fi / Palvelut -> Vammais- ja palvelut > vammais- ja palvelukeskusten palvelut.

4 RISKIENHALLINTA

Oma- ja valvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan näkökulmasta. Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on oma- ja valvontasuunnitelman ja oma- ja valvonnan toimeenpanon lähtökohta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi resurssien vähyydestä, fyysisestä toimintaympäristöstä, sosiaalisista tekijöistä, psyykkisistä tekijöistä tai toimintatavoista. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että vammais- ja palvelukeskusten henkilöstöresurssit ovat riittävät. Resurssoinnissa on olennaista huomioida ilmoitusten ja yhteydenottojen käsittelyn lakisääteinen määräaika seitsemän (7) arkipäivää ja palvelutarpeen arviointiin liittyvä lakisääteinen määräaika, kolme (3) kuukautta. Riskien hallinnan kannalta tärkeää on työyksikön avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan selkeillä palveluprosesseilla: tunnistetaan jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Vammais- ja palvelukeskusten henkilöstön riittämätön resurssi voi vaarantaa palveluprosessien toteutumista lakisääteisissä määräajoissa.

Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

4.1 Riskienhallinnan vastuut

Perhe- ja vammais- ja palveluiden johto ja esihenkilöt huolehtivat vammais- ja palvelujen sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen resurssien riittävydestä, oma- ja valvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista.

Perhe- ja vammais- ja palveluiden johto vastaa siitä, että toiminnan asiakasturvallisuuden varmistaminen tunnistetaan ja sille on osoitettu riittävästi voimavaroja.

Johtavilla sosiaalityöntekijöillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta- ja arviointi vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin säännöllisesti, oma- ja valvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, että työtä kehitetään jatkuvasti. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyksi ottamalla henkilökunta mukaan oma- ja valvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

4.2 Alihankintana / ostopalveluna tuotettujen palvelujen sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimusten varmistaminen

Alihankintana / ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan jo palvelujen kilpailutusvaiheessa. Lisäksi varmistetaan palvelusetelipalveluntuottajien tai suoramarkintana hankituissa palveluissa edellä mainitut seikat sopimusta tehdessä. Hankintaprosessin aikana hyödynnetään hankintatiimin osaamista. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- tietosuoja- ja tietoturva- ja asiakasturvallisuusvaatimukset sekä palvelun jatkuvuuden turvaamisen häiriötilanteissa. Sopimuksesta vastaava Hallintosäännön mukainen viranhaltija valvoo, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin tai muistutuksiin palveluntuottajien toiminnasta reagoidaan viipymättä yhteistyössä valvontayksikön kanssa.

4.3 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Pohjois-Savon hyvinvointialueella riskienhallintajärjestelmäksi on valittu Granite. Toimintayksiköt tekevät arviot vuosittain työn vaaroista ja riskeistä, jotka tallennetaan riskienhallintajärjestelmään. Yhteistyötä tehdään mm. työterveyden, työsuojelun ja työhyvinvointiasiantuntijoiden kanssa.

Riskienhallinnan varautuminen liittyy työyhteisön jatkuvaan kouluttamiseen huolehtimalla mm. toimipisteen turvallisuuskävelyt, turvallisuusvideot, suojavarusteet, hälytysjärjestelmistä säännöllinen tiedottaminen, turvallisuus - ja ensiapukoulutukset.

Toimintayksiköiden tietosuoja-asiat turvataan, jota varten jokainen työntekijä suorittaa virka/työsuhteen alussa ja sen jälkeen kahden vuoden välein Pohjois-Savon hyvinvointialueen työntekijöille osoittaman Tietoturva ja tietosuojan Moodle-kurssin.

<https://moodle.pshyvinvointialue.fi/> (Intra).

Asiakastiedot ovat salassa pidettäviä, joten asiakastiedot kirjataan asiakastietojärjestelmään, jonka käyttäjäoikeudet on tarkasti määritelty. Hyvinvointialue valvoo asiakastietojärjestelmän asianmukaista käyttöä. Pohjois-Savon hyvinvointialueen käynnistyessä käytössä on kolme sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmää ProConsona/OMNI 360, Effica/Lifecare Kuopio ja Effica/Lifecare Siilinjärvi. Pohjois-Savon hyvinvointialue siirtyy yhteiseen asiakastietojärjestelmään syksyllä 2024. Järjestelmäksi on valittu Mediconsultin Saga Sosiaalihuolto-asiakastietojärjestelmä.

Asiakastietojärjestelmien ohjeet löytyvät henkilöstölle Intrasta IMS-järjestelmästä: Dokumentit > ohjeet > strategia- ja konsernipalvelut > strategia- ja kehittäminen > tieto- ja laitehallinto > tietohallinto > työohjeet. <https://ims.pshyvinvointialue.fi/servlet/StandardServlet?action=frameset>

Asiakirjoja tulee säilyttää asianmukaisesti lukituissa ja erillisissä arkistokaapeissa; jokaiseen toimintayksikköön pyritään hankkimaan asianmukaiset arkistokaapit.

Asiakastyössä asianomaisuus varmistetaan väestötietojärjestelmää hyväksikäyttäen. Asiakastietoja ei luovuteta sivullisille ja tehtäviä hoidettaessa varmistetaan tilannekohtaisesti keskustelujen luottamuksellisuuden säilyttäminen mm. poistamalla sivulliset keskustelutilasta.

Ennakoimattoman riskin tai haittatapahtuman sattuessa tilanteesta kirjataan raportti HaiPro-järjestelmään, joka on henkilökunnan käytössä oleva sähköinen järjestelmä, johon on linkki Intrassa HaiPro (awanic.fi). HaiProssa on erilliset Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus,

Työturvallisuusilmoitus ja Tietosuoja/tietoturvailmoitus. Ilmoituksen käsittelee johtava sosiaalityöntekijä viipymättä. Työntekijä voi seurata järjestelmässä oman ilmoituksen käsittelyä.

Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus: potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle (läheltä piti tapahtumat ja haittatapahtumat)

Työturvallisuusilmoitus: henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa henkilöstölle

Tietosuoja-/tietoturvailmoitus: tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite tai muun toiminta- tai tietoliikennehäiriön, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon.

4.4 Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus on kirjattu 1.1.2024 alkaen Lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 § 29: "Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden".

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Hyvinvointialueella SPro-järjestelmässä ilmoitetaan sosiaalihuollon toteuttamisessa ilmenevistä epäkohdista tai epäkohdan uhasta. Järjestelmän linkki löytyy Pohjois-Savon hyvinvointialueen intrassa, jossa on sähköinen lomakepohja ilmoituksen tekoon. [SPro \(awanic.fi\)](https://www.awanic.fi)

Työntekijöiden ohje löytyy Intrasta, Ammatillaiset > Asiakas- ja potilasturvallisuus > SPro ja sosiaalinen raportointi <https://pohjoissavo.sharepoint.com/sites/intranet-ammattilaiset/SitePages/SPro-ja-sosiaalinen-raportointi.aspx>

Johtava sosiaalityöntekijä vastaa siitä, että ilmoitusvelvollisuus ja sen menettelyohjeet ovat osa työntekijöiden perehdytystä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

4.5 Riskien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet

Haittatapahtumien (HaiPro) ja läheltä piti-tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on johtavalla sosiaalityöntekijällä, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdolle.

Johtava sosiaalityöntekijä käsittelee viipymättä HaiPro-järjestelmässä ilmoitukset ja kirjaa korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa kehittämissuunnitelmat asian korjaamiseksi. Tarvittaessa johtava sosiaalityöntekijä tiedottaa asiasta johdolle ja muille asiaan liittyville tahoille huomioiden tietosuoja-asiat.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Laatupoikkeamat, epäkohtailmoitukset ja turvallisuusilmoitukset käsitellään tapahtuneen luonteen mukaisesti joko työyhteisössä tai niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee. Yhteisen keskustelun tavoitteena on selvittää tapahtuneeseen johtaneet syyt, oppia tapahtuneesta vastaisuuden varalla ja sopia välittömistä ja välillisistä toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa.

Asiakkaan ja omaisten kanssa tapahtuneen käsittely ja tiedottaminen toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi asiakaskertomukseen tulee tehdä välittömästi.

Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Työsuojeluvaltuutettu voi pyytää itsenäisesti lisäselvitystä esiintuoduista haittatapahtumista tai läheltä piti -tilanteista.

Vakavien vaaratilanteiden käsittely käynnistetään tekemällä HaiPro- ilmoitus ja ottamalla yhteyttä asiakas- ja potilasturvallisuuspäällikköön. Vakavan vaaratapahtuman tutkinnasta tekee päätöksen vastaava lääkäri tai sosiaalijohtaja.

Julkisesti kilpailutettujen ostopalvelujen osalta poikkeamat käsitellään kilpailutuksen yhteydessä sovittua reklamointikanavaa pitkin ja kilpailutuksen toteuttaja pyytää palveluntuottajalta kirjallisen selvityksen huomattavasta riskistä tai poikkeamasta. Saadun selvityksen perusteella arvioidaan jatkotoimenpiteiden tarve mm. asian laajentaminen valvontaviranomaisen selvitettäväksi.

Kirjallisesti tai suullisesti esiintuodut haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään työpaikkakokouksessa ja johtava sosiaalityöntekijän kanssa käytävässä keskustelussa. Mikäli uhkatilanne vaatii muutoksia toimintatavoissa, muutokset saatetaan tietoon ja henkilökunnan kokouksissa. Haittatapahtuman ja läheltä piti-tilanteen käsittely ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan henkilökunnan kokousmuistioon, johon on pääsy koko henkilökunnalla.

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

HaiPro-järjestelmästä saatavien raportteja hyödynnetään yksikön ja palvelualueen toimintojen kehittämistyössä.

4.6 Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötahoille

Muutoksista työyhteisössä tiedotetaan tiimipalavereissa, työpaikkakokouksissa ja tarvittaessa henkilökohtaisesti. Toimintaohjeet päivitetään tarvittavilta osin. Yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista, jos tieto on tarpeellinen heidän toimintansa ja yhteistyön kannalta, tiedottamisesta vastaa johtava sosiaalityöntekijä.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Vammaispalvelulain mukaisten palvelujen ja tukitoimien tarpeen selvittäminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun vammaisen henkilö taikka hänen laillinen edustajansa tai omaisensa, muu henkilö tai viranomainen on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan hyvinvointialueen viranomaiseen palvelujen saamiseksi.

Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan yksilöllisesti, mutta samalla asiakkaan verkoston kokonaistilanne huomioiden. Palveluntarvetta arvioidaan tarvittaessa moniammatillisesti eri viranomaisten yhteistyönä. Palveluntarvetta arvioidessa erityisen tuen tarvetta arvioidaan sosiaalityöntekijä.

Palvelutarve arvioidaan lain määräämissä aikarajoissa ja työskentelyssä huomioidaan asiakkaan ohjaaminen aina ensisijaisten peruspalvelujen piiriin. Palvelun tarpeeseen vastataan lakien edellyttämässä määrääjoissa. Palveluja ja tukitoimia koskevat päätökset on tehtävä ilman aiheutonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun vammaisen henkilö tai hänen edustajansa on esittänyt palvelua tai tukitoimintaa koskevan hakemuksen, jollei asian selvittäminen erityisestä syystä vaadi pitempää käsittelyaikaa.

Palvelutarpeen arvioinnin tekemisessä on noudatettava, mitä sosiaalihuoltolain 36 §:ssä säädetään. Palvelutarpeen arviointi sisältää yhteenvedon asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen ja tuen tarpeesta, sosiaalihuollon ammattihenkilön johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä sekä asiakkaan mielipiteen ja näkemyksen palvelutarpeestaan, ellei palvelutarpeen arvioimiseen yhteistyössä asiakkaan kanssa ole ilmeistä estettä; lisäksi arvioinnin omatyöntekijän tarpeesta.

5.2 Palvelusuunnitelma

Palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, jollei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, § 39).

Vammaisen henkilön tarvitsemien palvelujen ja tukitoimien selvittämiseksi on ilman aiheutonta viivytystä laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta, siten kuin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 7 §:ssä säädetään. Suunnitelma on tarkistettava, jos vammaisen henkilön palveluntarpeessa tai olosuhteissa tapahtuu muutoksia sekä muutoinkin tarpeen mukaan.

Sosiaalihuollossa asiakassuunnitelman laatiminen perustuu arvioituun tuen tarpeeseen. Asiakkuuden suunnittelun ja arvioinnin tulee mahdollisimman pitkälle pohjautua sosiaalihuollon ammattihenkilön ja asiakkaan yhteiseen suunnitteluun. Asiakassuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja tämän perheen kanssa. Asiakassuunnitelma voidaan laatia myös monialaisesti, mikäli asiakkaan kanssa työskentelee muitakin toimijoita.

Suunnitelman laatiminen tukee tavoitteellisen ja suunnitelmallisen sosiaalihuollon toteuttamista. Tarkoituksena on kokonaisvaltaisesti arvioida asiakkaan tilanne sekä turvata riittävät palvelut ja muut tukitoimet.

Asiakassuunnitelman laadinnasta, seurannasta ja päivittämisestä vastaa erityistä tukea vaativan asiakkaan kohdalla omatyöntekijä, muiden kohdalla sosiaaliohjaaja.

5.3 Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) §:n 42 mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Erityistä tukea tarvitsevan henkilön omatyöntekijän tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän työntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu sosiaalityöntekijä ja tehtävä on hoidettava virkasuhteessa.

Erityistä tukea tarvitsevaa henkilöä koskevaa sosiaalihuoltoa toteutettaessa omatyöntekijän tai muun sosiaalipalveluista vastaavan työntekijän tulee tavata asiakas asiakassuunnitelmaan tarkemmin kirjattavalla tavalla riittävän usein henkilökohtaisesti.

5.4 Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus. Asiakkaalla on oikeus henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään sekä oikeutta päättää itseään koskevista asioista.

Vammaispalvelukeskusten henkilökunnan tulee kiinnittää erityistä huomiota asiakkaan toivomuksiin ja mielipiteen selvittämiseen kehitystason edellyttämällä tavalla. Työntekijöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asianosaisilla on oikeus saada asiakasta koskevat kirjaukset työskentelyn eri vaiheissa ja oikeus esittää muutoksia kirjauksiin. Asiakirjatietopyynnön voi tehdä kirjallisella tietopyyntölomakkeella, joka on asiakkaille saatavilla Pohjois-Savon hyvinvointialueen internetsivuilta. Asiakirjapyyntölomake toimitetaan Pohjois-Savon hyvinvointialueen kirjaamoon.

[Asiakkaan ja potilaan oikeuksiin liittyvät lomakkeet - Pohjois-Savon hyvinvointialue - PohjoisSavo \(pshyvinvointialue.fi\)](#)

Asiakkaalla on oikeus saada tietoa itselleen ymmärrettävässä muodossa. Tarvittaessa asiakastilanteeseen järjestetään tulkki puhelintulkkauksena tai läsnäolotulkkauksena.

5.5 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa/erityishuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

5.6 Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta tulee kohdella aina asiallisesti ammattieettisten periaatteiden ja lainsäädännön mukaisesti hyvää hallintotapaa noudattaen.

Asiakkaalla on mahdollisuus antaa yksikköön suullista tai kirjallista palautetta kokemastaan kohtelusta sekä henkilöstölle, että esihenkilölle. Asiakkaalla on halutessaan oikeus myös tehdä laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista mukainen muistutus tai kantelu valvontaviranomaiselle. Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon henkilöstöltä tietoa ja ohjausta käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista ja mahdollisuuksista sekä saada selvitystä koetun kohtelun asian- tai epäasianmukaisuudesta. Tarvittaessa ohjausta asiakkaan oikeusturvakeinoista on saatavilla sosiaalivastaavapalveluista, joista asiakasta tulee informoida.

Asiakkaan tuodessa esille tyytymättömyyttä kohteluun koskien, otetaan asia aina selvitettäväksi ja kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai epäasiallisesta käyttäytymisestä seuraa toimenpiteitä, joiden arvioinnista vastaa esihenkilö. Epäasialliseen käyttäytymiseen ja asiakkaan epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan: myös muulla henkilöstöllä on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi huomattaessaan asiakkaaseen kohdistuvaa epäasiallista käyttäytymistä ja saattaa tapahtunut esihenkilön tietoon. Epäasiallisen käyttäytymisen seurauksena työnantajan edustaja arvioi tarpeen työnjohdollisten seuraamusten käyttöön. Asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua käydään läpi asiakkaan ja mahdollisten läheisten kanssa mahdollisimman pian. Epäkohtiin pyritään puuttumaan mahdollisimman nopeasti. Vakavissa tapauksissa koolle kutsutaan tarpeellinen määrä henkilöstöä ja johtoa asian asianmukaisen ja riittävän selvittämisen turvaamiseksi.

5.7 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta suullisesti tai kirjallisesti työntekijälle, puhelimitse yksikön esimiehelle, toimintayksikön esihenkilölle tai palveluyksikköjohtajalle sekä Pohjois-Savon hyvinvointialueen internet-sivujen sähköisen asiakaspalautelomakkeen kautta (www.pshva.fi Asiakkaalle > Asiakasosallisuus > Asiakaspalaute) <https://pshyvinvointialue.fi/asiakaspalaute> ja asiakaskyselyihin osallistumalla.

Asiakaspalautteen voit antaa myös nimettömänä. Mikäli asiakas haluaa yhteydenoton, tulee palautteeseen laittaa mukaan yhteystiedot. Tietosuojan turvaamiseksi palautelomakkeille ei tule kirjata henkilötunnusta tai muuta arkaluonteista tietoa. Asiakaspalautteet käsitellään tarvittavalla laajuudella yksiköissä säännöllisesti. Asiakaspalautteeseen ei anneta automaattisesti vastausta kirjallisessa muodossa.

Tieto sähköisesti jätetystä asiakaspalautteesta välitetään palautetta koskevaan yksikköön. Palautteista kootaan hyvinvointialueen asiakaskokemusjaostolle asiakasraportti neljä kertaa vuodessa, ja raportin pohjalta jaosto valmistelee tarvittavat toimenpiteet aluehallitukselle ja –valtuustolle.

Palautteiden pohjalta toimintayksikössä tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerättyjä kohteita ja asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksia tullaan

hyödyntämään mahdollisuuksien mukaan pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämisessä sekä laajemmin palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa.

5.8 Asiakkaan oikeusturva

Palvelut järjestetään laissa säädetyn ajan kuluessa. Palvelujen vaihtoehtoista kerrotaan asiakkaalle avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta kohdellaan hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai kohteluun liittyvät palautteet ja tyytymättömyys voidaan useimmiten selvittää avoimella keskustelulla toimintayksikössä ja johtavan sosiaalityöntekijän kanssa.

Sosiaalihuollossa asiakas voi hakea muutosta saamaansa päätökseen. Hallintomenettelyyn liittyvien oikeusturvakeinojen keskeisenä edellytyksenä on asiakkaan saama muutoksenhakukelpoinen päätös. Sosiaalihuollon viranhaltijalla on velvollisuus antaa muutoksenhakukelpoinen päätös asiakkaalle oma-aloitteisesti päätöksenteon edellytysten täytyessä. Muutoksenhakukelpoisella päätöksellä tarkoitetaan kirjallista päätöstä, johon on liitetty lainmukainen muutoksenhaku- tai valitusosoitus.

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa ja eri oikeuksien vireillepanossa, avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä, tiedottaa palvelunkäyttäjien oikeuksista, toimii tarvittaessa sovittelijana viranomaisen ja palvelunkäyttäjän välillä ja toimii muutoinkin palvelunkäyttäjien oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seuraa palvelunkäyttäjien oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittain selvityksen.

Sosiaaliasiavastaavan palvelut ovat maksuttomia. Asiakas voi tarvittaessa jättää puhelinaikana puhelinvastaajaan yhteystietonsa yhteydenottoa varten. Jos sosiaalihuollon asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen tai tehdä kantelun valvovalle viranomaiselle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen.

6 SOSIAALIHUOLLON MUISTUTUS JA KANTELU

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun. Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin on tyytymätön saamissaan sosiaalihuollon palveluissa. Jos mahdollista, muistutukseen tulee nimetä myös henkilö/henkilöt, joiden toimintaan on tyytymätön. Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä auttaa sosiaaliasiavastaava.

Muistutus toimitetaan osoitteeseen: Pohjois-Savon hyvinvointialue, Kirjaamo, PL 70211, 70100 KUOPIO

Muistutus käsitellään siinä toimintayksikössä, jota muistutus koskee. Palveluyksikön johtaja tai yksikön esihenkilö pyytää muistutusvastausta varten kirjallisen tai suullisen selvityksen toimijoilta ja työntekijöiltä, joiden toimintaan muistutus kohdistuu. Palveluyksikön johtaja tai yksikön esihenkilö antaa asiakkaalle muistutukseen kirjallisen vastauksen, jossa kuvataan, miten asia on selvitetty, korjattu ja miten asiaa seurataan jatkossa. Vastaus annetaan asiakkaalle 28 päivän kuluessa muistutuksen vastaanottamisesta. Asia annetaan tiedoksi myös sosiaalijohtajalle, palvelualuejohtajalle ja tilannekohtaisesti toimialajohtajalle.

Ohje sosiaalihuollon muistutusprosessiin löytyy hyvinvointialueen IMS-tietojärjestelmästä: <https://ims.pshyvinvointialue.fi/servlet/StandardServlet?action=frameset>

Muistutuksessa esille tuodut epäkohdat käsitellään kyseisen viranhaltijan/työntekijän/työyhteisön kanssa ja muistutusten johdosta tulevat muutokset viedään käytäntöihin viipymättä. Muistutukset ja kanteluita koskevat viranomaisratkaisut käydään työyksikössä läpi.

Muistutukseen annetusta vastauksesta ei voi valittaa, eikä muistutuksen tekeminen rajoita potilaan tai asiakkaan oikeutta käyttää asiassa muita oikeusturvakeinoja. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastoon tai Valviraan. Asiakas voi tehdä kantelun ilman muistutusta, mutta muistutus on usein nopein tapa saada selvitys tilanteeseen.

Muistutuksen voi laatia vapaamuotoisesti tai käyttää Pohjois-Savon hyvinvointialueen internet-sivuilta löytyvää lomaketta, jonka voi täyttää, tulostaa ja lähettää hyvinvointialueen kirjaamoon www.pshva.fi Lomake löytyy > Asiakkaalle > Asiakkaan ja potilaan oikeuksiin liittyvät lomakkeet > Sosiaalihuolto > Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukainen muistutus. <https://pshyvinvointialue.fi/asiakkaan-ja-potilaan-oikeuksiin-liittyvat-lomakkeet>

Hyvinvointialue seuraa muistutusten ja kanteluiden määrää sekä laatua.

6.1 Sosiaalivastaavien yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiavastaava Antero Nissinen, puhelinaika: arkisin kello 9-11.30
+358 44 718 3308, työskentelyalue: kanta-Kuopion alue, Juankoski, Riistavesi, Kaavi, Tuusniemi ja Vehmersalmi

Sosiaaliasiavastaava Teuvo Räsänen, puhelinaika: arkisin kello 9-11.30
+358 40 860 8206, työskentelyalue: Iisalmi, Joroinen, Karttula, Keitele, Kiuruvesi, Lapinlahti, Leppävirta, Maaninka, Nilsiä, Pielavesi, Rautalampi, Rautavaara, Siilinjärvi, Sonkajärvi, Suonenjoki, Tervo, Varkaus, Vesanto, Vieremä

Sosiaaliasiavastaavan tehtävät perustuvat sosiaalihuollon asiakaslakiin (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812).

Sosiaaliasiavastaava edistää asiakkaan oikeuksien toteutumista. Lisäksi hän seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa asiasta selvityksen vuosittain hyvinvointialueelle.

Asiakkaana on oikeus:

- Saada laadultaan hyvää palvelua ja hyvää kohtelua ilman syrjintää.
- Saada toivomuksensa, mielipiteensä, etunsa ja yksilölliset tarpeensa huomioon otetuiksi palvelun toteutuksessa.
- Saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista.
- Saada päätös palvelusta.

- Olla mukana tekemässä palvelun toteutukseen liittyvää suunnitelmaa.
- Tehdä muistutus huonoksi koetusta palvelusta ja kohtelusta.
- Saada tieto itseään koskevasta asiakirjasta.

Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä eikä hänellä ole päätösvaltaa muuttaa viranhaltijoiden tekemiä päätöksiä. Hänellä on puolueeton ja neuvova rooli. Sosiaaliasiavastaavan tehtäviin eivät kuulu mm. sosiaalivakuutukseen (esimerkiksi Kelan etuudet ja vakuutusasiat),

työvoimahallintoon, asuntoasioihin tai edunvalvontaan liittyvät asiat. Sosiaaliasiavastaavan palvelu kattaa sekä julkiset että yksityiset sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen tuottajat. Sosiaaliasiavastaavan palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

6 PALVELUJEN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Palvelusuunnitelma perustuu asiakkaan palvelutarpeen ja toimintakyvyn kokonaisvaltaiseen arviointiin asiakkaan omat voimavarat huomioiden. Palvelusuunnitelmaan kirjataan palvelutarve ja toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevia tavoitteita ja sovitaan niiden toteutumisen seurannasta. Tavoitteiden toteutumista seurataan osana asiakastyötä ja niistä keskustellaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelman tarkastamisen yhteydessä.

6.2 Hygieniäkäytännöt

Asiakastyössä noudatetaan yleisiä hygienia- ja terveystoimenpiteitä.

Infektioriskit huomioidaan asiakastyössä. Henkilöstön käytössä on tarvittaessa suojavälineitä, maskeja, visiirejä, käsineitä ja desinfiointiaineita. Työskentelyssä huomioidaan ja noudatetaan hyvinvointialueen tartuntatautilääkärin antamia ohjeita. Asiakasperheitä tavataan heidän kotonaan ja tarvittaessa asiakkaan turvallisuutta tai muuta hyvinvointia heikentävät kodin olosuhteet otetaan asiakkaan kanssa puheeksi ja järjestetään tarvittavia tukitoimia.

6.3 Terveiden ja sairaanhoito

Terveystoiminnasta vastaa julkinen terveydenhuolto. Asiakkaiden kiireetön sairaanhoito toteutuu oman asuinalueen sotekeskuksessa. Kotihoito ja kotisairaanhoito toteutuu ikääntyneiden palveluista. Kuntoutuspalveluista vastaa sotekeskus.

Asiakas ohjataan tarvittaessa terveydenhuollon piiriin fyysisten tai psyykkisten oireiden perusteella. Asiakkaan sairastuessa äkillisesti ja mikäli hän tarvitsee sairautensa vuoksi välitöntä sairaalahoitoa, henkilökunta on yhteydessä kiirevastaanottoon <https://pshyvinvointialue.fi/kiireellinen-hoito-ja-paivystys> tai päivystysavun puhelinnumeroon 116117 (24/7).

Mikäli äkillinen ja vakava sairastuminen tapahtuu virka-ajan ulkopuolella, tulee soittaa hätäkeskukseen (112).

Äkillisissä kuolemantapauksissa (esim. avustajan kotikäynnin yhteydessä), avustaja ottaa yhteyttä hätäkeskukseen 112.

6.4 Lääkehoito

Vammaispalvelujen sosiaalityössä ja –ohjauksessa ei toteuteta lääkehoitoa.

6.5 Asiakasvarat

Vammaispalvelujen sosiaalityössä ja -ohjauksessa ei käsitellä eikä säilytetä asiakasvaroja.

6.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakkuutta koskeva tai sen paljastava tieto on salassa pidettävää, eikä oikeutta tietoon ole muilla, kuin niillä henkilöillä, joilla on oikeus tietojen käsittelyyn työtehtäviensä vuoksi. Lähtökohtaisesti salassa pidettävän tiedon luovuttaminen sen käsittelyyn nähden sivulliselle edellyttää aina asiakkaan ja/tai tämän puolesta tai rinnalla puheoikeutta käyttävän henkilön suostumukseen tai nimenomaiseen laissa määriteltyyn perusteeseen, jonka käytön arvioinnista tietojen luovuttaja vastaa. Asiakkaan asioiden hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat saavat käsitellä asiakasasiakirjoja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät.

Vammaispalvelukeskuksen sosiaalityö ja-ohjaus tekee asiakkaan luvalla moniammatillista verkostotyötä muun sosiaali- ja terveydenhuollon, sivistystoimen, varhaiskasvatuksen, seurakuntien, järjestöjen yms. toimijoiden kanssa, jotta asiakkaan palvelukokonaisuudesta muodostuisi toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, Yhteistyöstä ja asiakkaan antamasta luvasta yhteistyöhön tehdään merkinnät sosiaalihuollon asiakirjoihin. Asiakkaalla on oikeus kieltää tietojensa luovutus. Yhteistyössä ja tiedonkulussa noudatetaan salassapitosäännöksiä.

6.7 Palveluiden järjestäminen yksityisiltä palveluntuottajalta tai alihankintana hankitut palvelut

Palveluita ja tukitoimia järjestetään hyvinvointialueen itse toteuttamina tai palveluita voidaan tarvittaessa hankkia myös yksityisiltä palveluntuottajilta tai niitä tuottavilta järjestöiltä. Palveluita ulkopuolelta hankittaessa hyvinvointialueella säilyy palveluiden järjestämisvelvollisuus ja vastuu palvelun toteuttamisen valvonnasta ja seurannasta. Kilpailutetuissa ja suoraan hankintana hankittavissa hankintasopimuksissa on määritelty tilaajana toimivan hyvinvointialueen ja toimittajana toimivan yksityisen palveluntuottajan väliset vastuut. Toteutettaessa suoraan hankintaa muilta palveluntuottajilta, tulee erityistä huomiota kiinnittää tilaajan järjestämisvastuun mukaisten velvoitteiden toteuttamiseen.

Hyvinvointialueen hankkiessa palveluita yksityiseltä palveluntuottajalta tulee palvelujen hankinnalle olla olemassa järjestämislain 12 §:ssä tarkoitetut edellytykset. Palvelujen hankkimisen tulee olla tarpeen hyvinvointialueen tehtävien tarkoituksenmukaiseksi hoitamiseksi ja hyvinvointialue vastaa sen järjestämisvastuulle kuuluvien palvelujen yhdenvertaisesta toteutumisesta ja saatavuudesta. Hyvinvointialue myös vastaa hankittavien palveluiden sekä muilla järjestämistavoilla toteutettavien vastaavien palveluiden yhdenvertaisesta toteutumisesta ja huolehtii tästä veloitteesta osana järjestämisvastuuta toteutettavaa ohjausta, arviointia ja valvontaa. Palveluiden yhdenvertaisen toteutumisen edellytykset muodostuvat palvelujen laadullisten ja sisällöllisten edellytysten ja veloitteiden kuvauksista sekä järjestämisvastuullisena tilaajana toimivan hyvinvointialueen sekä palveluntuottajan välisistä oikeuksista ja velvollisuuksista, jotka kuvataan osana hankintamenettelyä tai palvelun tilaamista koskevaa ostopalvelusopimusta. Yksityiseltä palveluntuottajilta tilattujen palveluiden toteutuksen tulee kaikissa tilanteissa perustua hyvinvointialueen vastuulla olevaan asiakkaan tuen tarpeiden arviointiin. Järjestämisvastuunsa nojalla palveluiden piirissä olevan asiakkaan edun toteutuminen myös häiriö- ja poikkeustilanteissa tulee turvata yksilökohtaiseen arviointiin

perustuen. Hyvinvointialueen erityisenä velvollisuutena on varmistaa palvelutoiminnan jatkuvuus myös mahdollisissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

Pohjois-Savon hyvinvointialueen hankintayksikkö toimii hankintaprosessissa tukena.

Hyvinvointialueen valvontayksikkö suorittaa yksityisten palveluntuottajien valvontaa.

6.8 Määräaikojen seuranta

Vammaispalvelukeskusten johtavat sosiaalityöntekijät seuraavat alueensa asiakkaiden lakisääteisten palvelujen määräaikojen (palvelutarpeen arvioinnin aloittaminen, päätöksenteko) toteutumista säännöllisesti. Määräaikojen seuranta on yksi asiakasturvallisuuden sekä työhyvinvoinnin väline vammaispalvelukeskuksissa.

Mikäli määräaikojen pysymisessä on haasteita, johtava sosiaalityöntekijä yhdessä henkilöstön ja palveluyksikön johdon kanssa etsii ratkaisuja tilanteen tasapainottamiseen. Ensisijaisina keinoina on työnjaon tarkastelu ja tehostaminen työyksikössä/vammaispalvelukeskuksessa. Mikäli tämä ei ole riittävä toimenpide, johtava sosiaalityöntekijä yhdessä palveluyksikön johdon kanssa selvittää henkilöstön mahdollista siirtämistä vammaispalvelukeskusten välillä ennen ulkopuolisen henkilöstön käyttöä. Tällä turvataan ammattitaitoisen henkilöstön saatavuus, joka vaikuttaa positiivisesti asiakkaiden asemaan, oikeuksiin ja asiakasturvallisuuteen.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia veloitteita. Asiakasturvallisuutta edistetään palveluprosessien suunnitelmallisella toteutuksella (mm. palvelutarpeen arvioinnit ja palvelusuunnitelman tarkistukset tehdään suunnitellusti ja ajallaan), hyvällä yhteistyöllä asiakkaan verkostojen kanssa, riittäväillä henkilöstöresursseilla, henkilöstön osaamista vahvistamalla (koulutukset, säännölliset tiimikokoukset, tiedottaminen), palvelujen tavoitettavuudella (puhelinajat, suojattu sähköposti) ja ajantasaisella tiedotuksella. Työntekijät noudattavat työnantajan antamia ja yleisiä- hygieniä ja turvallisuusohjeita.

7.1 Henkilöstö ja toimitilat

Vammaispalvelujen sosiaalityö ja sosiaaliohjaus/palveluohjaus jakautuu viidellä alueella sijaitseviin vammaispalvelukeskuksiin, joissa jokaisessa lähiesihenkilönä toimii johtava sosiaalityöntekijä.

Johtava sosiaalityöntekijä työskentelee yksikön esihenkilön alaisuudessa.

Vammaispalvelujen sosiaalityössä ja- sosiaaliohjauksessa sekä palveluohjauksessa työskentelee laillistettuja ja nimikesuojattuja ammattihenkilöitä; sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia, palveluohjaajia. Lisäksi vammaispalvelukeskuksissa toimii henkilökohtaisia avustajia.

Vammaispalvelukeskuksen henkilöstö toimii keskitetyssä toimipaikassa keskisellä ja pohjoisella alueella. Muilla alueilla on toimitiloja edelleen myös Pohjois-Savon hyvinvointialueen kunnissa. Toimitilat ovat pääsääntöisesti vuokrattu kunnilta tai kuntien alueella toimivilta liikehuoneistojen tarjoajilta.

Jokaisella työntekijällä on oikeus toimiviin ja turvallisiin työtiloihin ja jokaiselle on nimetty työpiste.

Pohjois-Savon hyvinvointialueen hallinnassa olevista kiinteistöistä ja toimitiloista vastaa kiinteistöhallinto. Tilahallinta vastaa toimintaa tukevien toimitilojen järjestämisestä hyvinvointialueen yksiköille ja avustaa yksiköitä toimitiloissa tarvittavien käyttäjäpalveluiden järjestämisessä. Tilahallinta vastaa vuokratilojen sopimusneuvotteluista sekä yhteydenpidosta vuokranantajiin ja palveluntuottajiin. Tilahallinnan asiakasvastaavat toimivat hyvinvointialueen yksiköiden ensisijaisina yhteyshenkilöinä tila-asioissa. Tilahallinnan yhteystiedot löytyvät Pulssi-intrasta>meidän hyvinvointialue>kiinteistöt ja toimitilat.

<https://pohjoissavo.sharepoint.com/sites/intranet-meidan-hva/sitepages/kiinteistot.aspx>

Hyvinvointialueella on etätyöohje ja etätyön käytännöistä sovitaan lähiesihenkilön kanssa.

Vammaispalvelukeskukset:

Pohjoinen vammaispalvelukeskus:

- Johtava sosiaalityöntekijä puh. 044 7209049
- Toimipiste: Kampus Vire, Riistakatu 23, 74120 Iisalmi
- Henkilöstö:
 - sosiaalityöntekijät 3/3, sosiaaliohjaajat 4/4
 - Palveluohjaaja 1/1
 - henkilökohtaiset avustajat 6

Koillinen vammaispalvelukeskus:

- Johtava sosiaalityöntekijä puh. 040 488 3312
- Toimipisteet:
 - Innocum, Isoharjantie 6, rak. S1, 71800 Siilinjärvi,
 - Asematie 4, 73100 Lapinlahti
 - Kauppatie 20, 73200 Varpaisjärvi
- Henkilöstö:
 - Siilinjärvi: sosiaalityöntekijät 3/3, sosiaaliohjaajat 3/3
 - Lapinlahti: sosiaalityöntekijä 1/1 (osan ajasta Varpaisjärvellä), sosiaaliohjaaja 1/1 (28.2. alk.)

Keskinen vammaispalvelukeskus:

- Johtava sosiaalityöntekijä puh. 0447499 250
- Toimipiste: Tulliportinkatu 15 H, 70100 Kuopio
- Henkilöstö:
 - sosiaalityöntekijät 8/10, sosiaaliohjaajat 9/9

Eteläinen vammaispalvelukeskus:

- Johtava sosiaalityöntekijä puh. 0408293660
- Toimipisteet:
 - Hyvinvointikeskus AALTO, Savontie 55, 78300 Varkaus, 4. kerros
 - Leppävirta: Savonkatu 39, 79100 Leppävirta
 - Joroinen: Sairaالاتie 1, 79600 Joroinen
- Henkilöstö:
 - Sosiaalityöntekijät 1/2, sosiaaliohjaajat 4/4

Läntinen vammaispalvelukeskus:

- Johtava sosiaalityöntekijä puh. 0408293660
- Toimipisteet:
 - Rautalampi: Kuopiontie 11, 77700 Rautalampi
 - Suonenjoki: Väinönkatu 9 sekä Keskuskatu 3, 77600 Suonenjoki
 - Pielavesi: Maaningantie 32, 71750 Maaninka
- Henkilöstö:
 - Sosiaalityöntekijät 2/2, sosiaaliohjaajat 4/4

7.2 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Vammaispalvelukeskuksen viranhaltijatyön asiakasmääriä ei määritellä säädöksissä. Työskentelyssä hyödynnetään työparityötä. Johtavan sosiaalityöntekijän vastuulla on seurata yhdessä henkilöstön kanssa asiakasprosessien sujuvuutta ja asiakasmäärää. Työntekijöiden osallisuutta mahdollistetaan ja jokaisessa vammaispalvelukeskuksessa on säännölliset ja toimivat palaverikäytännöt.

Sosiaalityöntekijän tehtäväkuva on laadittu, sosiaaliohjaajan tehtäväkuvaa työstetään parhaillaan. Tavoitteena on työnjaon roolien selkeyttäminen ja yhdenmukaistaminen kaikissa vammaispalvelukeskuksissa. Lisäksi yhdyspinnoissa tehtävän työn prosessien sujuvuutta kehitetään.

Pohjois-Savon hyvinvointialueen johtamisen viitekehikseksi on valittu valmentava johtaminen.

7.3 Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Vammaispalvelukeskusten henkilöstön rekrytoinnissa noudatetaan Pohjois-Savon hyvinvointialueen virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskevia ohjeita, talousarvion noudattamisohjeita, sekä täyttölupien ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskevia ohjeita. Rekrytointiyksikkö tukee ja toteuttaa rekrytoinnit yhdessä esihenkilöiden kanssa. Käytössä on Kuntarekry-järjestelmä. Rekrytoinnissa noudatetaan hyvinvointialueen rekrytointiohjeistusta.

Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä.

Pohjois-Savon hyvinvointialueen vammaispalvelukeskusten viranhaltijatyössä on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa.

Ennen sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan viran täyttämistä tulee tarkistaa, että henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä.

Mikäli vammaispalvelukeskusten sosiaalityön ja -ohjauksen tehtävät sisältävät työskentelyä alaikäisten kanssa ja rekrytoinnin tai viimeistään työhöntulon yhteydessä tarvittaessa tarkistetaan rikostaustaote (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).

Lisäksi 1.1.2025 alkaen muiden kuin alle 18-vuotiaiden osalta palveluntuottajan tulee pyytää työhön otettavalta henkilöltä nähtäväksi rikosrekisterilain 6 §:n 4 momentissa tarkoitettu rikosrekisteriote, kun henkilö ensi kerran otetaan tai nimitetään sellaiseen työ- tai virkasuhteeseen, joka kestää yhden vuoden aikana yhteensä vähintään kolme kuukautta ja

johon pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu vammaispalvelulain 2 §:n 1 momentissa tarkoitettujen vammaisten henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään tai vammaisen henkilön kanssa (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 28 §).

Tartuntatautilain 48§:n mukaista rokotussuojaa suositellaan tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä.

Hankittaessa sosiaalihuollon palveluita yksityiseltä palveluntuottajalta kussakin palvelussa edellytetyt henkilöstöä koskevat kelpoisuusvaatimukset sekä palveluntuottajan velvoitteet henkilöstövoimavarojen laatua, määrää ja hallintaa varten määritellään palvelukuvauksessa ja/tai ostopalvelusopimuksessa.

Vammaispalvelukeskusten sosiaalityön ja-ohjauksen riskitekijä on henkilökunnan saatavuus, vaihtuvuus ja osaaminen. Työntekijöiden rekrytointiin, perehdyttämiseen ja osaamisen kehittämiseen pyritään panostamaan. Pohjois-Savon hyvinvointialueen oppilaitosten yhteistyön ja opiskelijanohjauksen yhtenäisten käytänteiden kautta pyritään alan opiskelijoille tarjoamaan vammaispalvelukeskuksissa harjoittelupaikkoja.

7.4 Toimintayksikön sijaisten käytön periaatteet

Vammaispalvelukeskuksissa sijaisia käytetään pääosin pitkien toimi- opinto- ja perhevapaiden aikana ja mahdollisuuksien mukaan pitkien sairauslomien aikana.

7.5 Työntekijöiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

Asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen perehdytyksestä vastaa lähiesihenkilö. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Opiskelijalle nimetään vastuuohjaaja. Kussakin yksikössä myös henkilöstö on velvoitettu osallistumaan uuden työntekijän perehdytykseen käytössä olevin toimintamallein.

Pohjois- Savon hyvinvointialueella uusille työntekijöille on luotu OSS-järjestelmään yleisperehdytymisen tarkistuslista, jossa on kerrottu uudelle työntekijälle perehdytettäviä hyvinvointialueemme asioita ja pakollisia suoritettavia koulutuksia. Johtava sosiaalityöntekijä avaa lomakkeen työntekijälle OSS:ssa.

Osana lähiesihenkilön työntekijälle toteuttamaa perehdytystä käydään läpi yleisen perehdytyksen tarkistuslistan mukaisesti mm. tietosuojan osalta tietoturvan uhkatilanteisiin tutustuminen, HaiPro-järjestelmän tietosuoja/tietoturvailmoitus osion käyttö, whistleblowing-ilmoituskanava sekä asiakirjojen luokittelun ohje, jotka löytyvät sivulta Pulssi-intra>Työn tukena>Tietoturva ja tietosuoja:<https://pohjoissavo.sharepoint.com/sites/intranet-tyon-tukena/sitepages/tietosuoja-tietoturva.aspx>.

Lisäksi osana sosiaalihuollon palvelutoimintaan liittyvää tietosuojan perehdytystä työntekijä perehtyy tietoturvaa ja tietosuojaa koskevaan keskeiseen ohjeistoon Pulssi-Intrassa (ks. myös luku 8. Asiakas- ja potilastietojen käsittely).

Hyvinvointialueen uusille työntekijöille pakollinen sisäinen täydennyskoulutus on Moodlen Tietoturvan ja tietosuojan perusteet-verkkokoulutus, joka tulee suorittaa kuukauden kuluessa palvelussuhteen alkamisesta.

7.6 Henkilökunnan täydennyskoulutus

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Täydennyskoulutuksen ja osaamisen vahvistamisen osalta noudatetaan Pohjois-Savon hyvinvointialueen henkilöstön koulutuspalveluiden sekä henkilöstöhallinnon ohjeistuksia. Henkilöstöllä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen.

Vammaispalvelukeskusten henkilökunnan osaamisen kehittäminen on suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Työntekijän henkilökohtaiset osaamistarpeet käydään läpi kehityskeskusteluissa. Koulutuksen ja osaamisen kehittämisen suunnittelemiseksi laaditaan osana talousarviota henkilöstö- ja koulutussuunnitelma. Täydennyskoulutusta voidaan järjestää tarpeelliseksi arvioidulla tavalla Pohjois-Savon hyvinvointialueen omana sekä ulkoisena koulutustoimintana. Pohjois-Savon hyvinvointialueella lähtökohtana on, että jokainen osallistuu täydennyskoulutukseen vähintään 3 päivää/kalenterivuosi. Lähiesihenkilö vastaa täydennyskoulutuksen toteutumisen ja sen tasapuolisuuden seurannasta.

Ensiapukoulutusta, turvallisuuskoulutuksia, tietoturva- ja tietosuojakoulutusta ja eri sähköisten järjestelmien koulutusta on tarjolla sisäisinä koulutuksina säännöllisesti kaikille niitä tarvitseville.

7.7 Teknologiset ratkaisut

Pohjois-Savon hyvinvointialueen käynnistyessä käytössä on kolme sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmää ProConsona/OMNI 360, Effica/Lifecare Kuopio ja Effica/Lifecare Siilinjärvi. Pohjois-Savon hyvinvointialue siirtyy yhteiseen asiakastietojärjestelmään syksyllä 2024, järjestelmäksi on valittu Mediconsultin Saga Sosiaalihuolto-asiakastietojärjestelmä.

Työajan seurannassa on käytössä Nepton-työajanseurantajärjestelmä, joka toimii myös mobiililaitteissa. Lisäksi riskienhallintaan, sisäisten toimintaohjeiden hallintaan, työhyvinvointiin ja turvallisuuteen liittyen on käytössä omat järjestelmänsä.

Digitaalisten palveluiden osalta omais- ja perhehoidon ja henkilökohtaisen avun sähköistä asiointia kehitetään Oima-järjestelmän avulla. Valtion kehittämisrahoitusta käytetään Hop-keskuksen toiminnan kehittämiseen.

7.8 Valmius- ja varautuminen

Pohjois-Savon hyvinvointialue varautuu erilaisiin uhkiin ja häiriötilanteisiin kaikissa yhteiskunnan turvallisuustilanteissa: normaalioloissa, normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

Varautumisella tarkoitetaan toimintaa, jolla varmistetaan tehtävien ja toimenpiteiden mahdollisimman häiriötön hoitaminen eri häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Varautuminen on jatkuvasti kehittyvä prosessi, jonka tavoitteena on pyrkiä ennaltaehkäisemään uhkat, valmistautua toimimaan niiden toteutuessa ja suunnitella niistä toipuminen.

Pulssi-intraan on tulossa turvallisuus- ja valmiuskansio, josta on löydettävissä valmiuteen ja varautumiseen liittyviä ohjeita.

Tällä hetkellä lisätietoja on Pulssi-intrassa > töissä hyvinvointialueella>esihenkilön työpöytä>valmius ja varautuminen: <https://pohjoissavo.sharepoint.com/sites/esihenkilön-työpöytä/sitepages/valmius-ja-varautuminen.aspx>.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

8.1 Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäädösten noudattaminen

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka.

Sosiaalihuollossa henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta (EU) 2016/679 sekä kansallista lainsäädäntöä Pohjois-Savon hyvinvointialue toimii rekisterinpitäjänä sosiaalihuollon asiakastiedoista muodostuvan rekisterin osalta ja sosiaalihuollon rekisteristä vastaavana viranhaltijana hyvinvointialueella toimii sosiaalihuollosta vastaava viranhaltija. Henkilötietojen käsittelijänä rekisterinpitäjän lukuun toimii yksikkö/palveluntuottaja, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän tilauksesta toteuttaessaan sosiaalihuollon palveluita.

Pohjois-Savon hyvinvointialueella tietosuoja ja rekisteritietojen käsittelyä koskevista ohjeistuksista vastaa tietosuojavastaava osana hyvinvointialueen oikeudellisia palveluita. Osana perehdytystä sekä henkilöstön osaamisen ja asianmukaisten toimintamallien ylläpitoa yksiköissä tietosuoja ja tietoturva koskevien ohjeistusten säännönmukaisesta läpikäynnistä vastaavat esihenkilöt. Tietosuoja- ja tietoturva koskeva ohjeisto on henkilöstön saatavilla Pulssi-intrassa ja se tulee tarvittavin osin käydä läpi uuden henkilöstön perehdytyksessä.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksista ja tietoturvapoikkeamista ilmoitetaan HaiPro-ilmoituksella. Ilmoitusten käsittelystä vastaavat esihenkilöt yhdessä tietosuoja-asiantuntijoiden ja tietosuojavastaavan kanssa. Tietosuojavastaava ja tietosuojan asiantuntijat ovat tarvittaessa konsultoitavissa tietosuoja sekä rekisteröidyn oikeuksien toteuttamista koskevissa kysymyksissä.

Asiakastietojärjestelmässä henkilöllä on oikeus käsitellä vain niitä tietoja, joiden käsittelyyn hänellä on työtehtäviensä johdosta oikeus. Tietosuojan turvaamiseksi jokaisella henkilöstöön kuuluvalla on henkilökohtaiset tunnukset tietojärjestelmiin, eikä työasemaa tai asiakastietojärjestelmää saa käyttää toisen tunnuksilla kirjautuneena. Henkilökohtaisia tunnuksia ei luovuteta ulkopuolisille. Salassa pidettävää tietoa sisältävät asiakirja-aineistot säilytetään asianmukaisesti arkistoituna eivätkä ne saa olla ulkopuolisten, esimerkiksi toimitiloissa tukipalvelua tuottavien henkilöiden saatavilla. Kaiken salassa pidettävän ja sosiaalihuollon asiakastiedoksi määriteltäväksi olevan tiedon käsittely tapahtuu asiakastietojärjestelmässä. Erikseen määritellyt hallinnolliset prosessit käsitellään D10-asianhallintaprosessissa. Myös näissä hallinnollisissa prosesseissa käsiteltävä sosiaalihuollon asiakkuutta koskeva tieto on salassa pidettävää.

8.2 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus

Johtava sosiaalityöntekijä huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin, sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen.

Henkilöstön saadessa käyttöoikeudet järjestelmiin hän sitoutuu salassapito- ja käyttäjäsitoumuksessa noudattamaan Pohjois-Savon hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvaperiaatteita.

Henkilöstö suorittaa kuukauden kuluttua palvelussuhteen alkamisesta sosiaali- ja terveydenhuollon tietosuojakoulutuksen ja koulutussuoritus on kerrallaan voimassa enintään kaksi vuotta. Esihenkilö seuraa OSS-järjestelmästä, että kaikki henkilöstöön kuuluvat ovat koulutuksen asianmukaisesti suorittaneet.

Kaikilla sosiaalihuollon rekisteritietoja käsittelevillä on velvollisuus perehtyä henkilöstöä velvoittavaan ja työtehtäviensä kannalta oleellisiin tietosuoja- ja tietoturvaa koskeviin ohjeistuksiin.

Tietoturva ja tietosuojaohjeet löytyvät Pulssi-Intrasta Työn tukena > Ohjeet: Tietoturva ja tietosuoja, jossa on mm. henkilötietojen käsittelyn ohjeet, käyttäjän tietoturvaohjeet, rekisteröidyn oikeuksien toteuttamisen ohjeet. <https://pohjoissavo.sharepoint.com/sites/intranet-tyon-tukena/sitepages/ohjeet--tietoturva-ja-tietosuoja.aspx>.

Hyvinvointialueella on otettu käyttöön asiakirjojen luottamuksellisuuden luokittelu, jossa asiakirja tai sähköposti luokitellaan julkiseksi, sisäiseksi (sisäinen rajaamaton, sisäinen rajattu) tai salassa pidettäväksi (salassa pidettävä rajaamaton, salassa pidettävä rajattu). Ohje löytyy Pulssi-Intrasta Työn Tukena > Tietosuoja ja tieturva > Tietoturva- ja tietosuojaohjeet > Asiakirjojen luokittelumalli. <https://pohjoissavo.sharepoint.com/sites/intranet-tyon-tukena/sitepages/Asiakirjojen-luokittelu.aspx>.

8.3 Rekisteriselosteen ja/tai tietosuojaselosteen nähtävillä olo ja asiakkaan informointi tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä

25.5.2018 alkaen henkilötietojen käsittelyä ohjaa EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) sekä 1.1.2019 voimaan astunut Tietosuojalaki, joka toimii henkilötietojen käsittelyä koskevana yleislakina. Pohjois-Savon hyvinvointialue toimii potilas- ja asiakasrekisterien rekisterinpitäjänä.

GDPR asetus velvoittaa rekisterinpitäjää informoimaan rekisteröityä hänen henkilötietojensa käsittelystä. Informointi toteutetaan Pohjois-Savon hyvinvointialueen internetsivuilla > Asiakkaalle > Tietosuoja > Tietosuoja ja henkilötietojen käsittely (<https://pshyvinvointialue.fi/tietosuoja>) verkkosivustolle kootun tiedon avulla. Asiakkaita informoidaan suullisesti tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Rekisteri- ja tietosuojaselosteet ovat julkisesti nähtävissä Pohjois-Savon hyvinvointialueen verkkosivuilla.

8.4. Rekisteröidyn oikeuksien ja asianosaisen tiedonsaantiin liittyvien oikeuksien tunnistaminen ja toteuttaminen

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.

Tarkastuspyyntöä ja korjaamisvaatimusta koskeva ohjeistus on löydettävissä Pohjois-Savon hyvinvointialueen internet-sivuilla > asiakkaalle > tietosuoja <https://pshyvinvointialue.fi/tietosuoja>.

Sosiaalihuollon rekisteritiedoista vastaavana viranomaisena toimii sosiaalihuollon johtava viranhaltija. Rekisterin tarkastus- ja oikaisupyyntöjen käsittelystä vastaavat yksiköissä johtavat

sosiaalityöntekijät. Rekisteröidyn oikeuksia koskevaan pyyntöön tulee vastata yhden kuukauden kuluessa. Jos pyyntöjä on monta tai ne ovat monimutkaisia, rekisterinpitäjä voi ilmoittaa, että se tarvitsee niiden käsittelyyn enemmän aikaa, jolloin pyynnön käsittelyn määräaika on kolmen kuukauden kuluttua alkuperäisestä pyynnöstä. Rekisteröidyllä on halutessaan oikeus saada kirjallinen kieltäytymistodistus, jossa on ilmoitettava kieltäytymistä koskevat syyt.

8.4 Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Pohjois-Savon hyvinvointialueen tietosuojavastaava Auli Mikkonen, p. 044 717 6894

8.5 Luettelo riskinhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Pohjois-Savon hyvinvointialueen omavalvontaohjelma ja suunnitelma laadunhallinnasta vuosille 2023-2024
- Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma vuosille 2023-2026
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työsuojeluvaltuutettujen ja työsuojeluasiantuntijoiden yhteystiedot: Pulssi-Intra> töissä hyvinvointialueella >työsuojeluvaltuutettujen yhteystiedot <https://pohjoissavo.sharepoint.com/sites/intranet-toissahvalla/SitePages/tyoturvallisuus-tyosuojelu.aspx>
- Työsuojelupäällikkö Jari Haapala, p. 044 717 6980, jari.haapala@pshyvinvointialue.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

9.1 Yksikön kehittämistavoitteet ja suunnitellut toimenpiteet asiakasturvallisuuteen, palvelun laatuun, omavalvontaan tai riskien hallintaan liittyen

Pohjois-Savon hyvinvointialueen omavalvontaohjelman ja suunnitelman laadunhallinnasta mukaisia keskeisiä riskejä sosiaali- ja terveydenhuollossa hyvinvointialueen aloittaessa ovat esimerkiksi osaavan henkilökunnan saatavuus, henkilöstömitoituksen toteutuminen ja palvelujen saatavuus 24/7 sekä niiden alueellinen tasapuolisuus sekä yhdenvertainen toteutuminen.

Valvontayksikön kohdentamana valvonta vuosina 2023-2024 kohdistuu hoidon, hoivan ja palvelujen laatuun, saatavuuteen ja vaikuttavuuteen, muihin asiakkaan tai potilaan oikeuksiin liittyviin kysymyksiin, asiakas- ja potilastietojen kirjaamisen ja käsittelyn asianmukaisuuteen sekä esimerkiksi lääkehoidon toteutukseen yksikössä. Valvontaan kuuluvat myös tilojen, lääkinnällisten laitteiden, välineiden ja tietojärjestelmien asianmukaisuuden varmistaminen.

Vammaispalvelukeskusten palveluyksikön toiminnassa kehittämistoimenpiteiden erityiseksi kohteeksi vuodelle 2024 on asetettu:

- Uuteen vammaispalvelulakiin valmistautuminen yhtenäisten toimintamallien ja toiminta- ja soveltamisohjeiden avulla. Valtion hankerahoituksen määrärahaa kohdistetaan valmistelutyöhön hankekoordinaattori palkkaamalla.
- Tietojen luovutuksen prosessikuvaus laaditaan ja käytännöt tähän liittyen yhdenmukaisesta.

- Pohjois-Savon hyvinvointialueella otetaan käyttöön uusi yhteinen sosiaalihuollon Saga-asiakastietojärjestelmä 1.9.2024 mennessä; asiakastietojärjestelmän käyttöönoton myötä siirrytään sosiaalihuollossa sähköiseen asiakastiedon arkistointiin. Osana asiakastietojärjestelmän käyttöönoton määrittelyä toteutetaan myös toiminnalliset määrittelyt asiakastiedon käyttöön ja asiakastietojärjestelmässä toteutuviin toimintaprosesseihin; myös näissä prosesseissa tulee huomioitavaksi erityisesti myös asiakasturvallisuutta ja omavalvonnan toteuttamista tukevien toimintaprosessien luominen. Siirtymä Saga-asiakastietojärjestelmään tehdään hallitusti käyttöönoton projektin ja vammaisten avopalvelujen hankekoordinaattorin tuella.
- Yhteistyötä tehdään tiiviisti sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kanssa kehittämällä ja selkiyttämällä asiakkuuden arvioinnin ja palveluiden saannin kannalta tärkeitä prosesseja.
- Toimenpiteitä tehdään työssäjaksamisen tukemiseksi ja vahvistamiseksi aktiivisesti mm. työhyvinvointisuunnitelmien laatimisella.
- Pohjois-Savon hyvinvointialueella kehitetään parhaillaan mm. mentorointimalleja sekä asiakaspalautteen keräämistä koskevia toimintamalleja, joiden kehittäminen ja toimeenpano tullaan huomioimaan vammaispalvelukeskusten palveluyksikössä organisaatiossa linjattujen aikataulujen mukaisesti.
- Perhehoidon kehittäminen vastaamaan vammaisten henkilöiden tarvetta.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYNTÄ

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa ja hyväksyy vammaispalvelukeskusten yksikön esihenkilö.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys

27.2.2024

Toimintayksikön vastuuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys

Rautio Pirjo