



OMAVALVONTASUUNNITELMA

Aikuisten palvelut

| | |
|--|----|
| 1 MÄÄRITELMÄT | 3 |
| 2 TOIMINTAYKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT | 3 |
| 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET | 3 |
| 4 RISKIENHALLINTA | 4 |
| 4.1 Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen, sekä niihin liittyvä ohjeistus | 4 |
| 4.2 Muutoksista tiedottaminen | 6 |
| 5 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN | 6 |
| 5.1 Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuhenkilöt | 6 |
| 5.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus | 6 |
| 6. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET | 6 |
| 6.1 Palvelutarpeen arviointi | 6 |
| 6.2 Palvelusuunnitelma ja muu osallisuus | 7 |
| 6.3 Asiakkaan kohtelu ja oikeusturva | 7 |
| 7 PALVELUJEN SISÄLLÖN OMAVALVONTA | 8 |
| 8 ASIAKASTURVALLISUUS | 9 |
| 8.1 Henkilöstön määrä, rakenne, riittävyys ja sijaistaminen | 9 |
| 8.2 Rekrytoinnin periaatteet | 9 |
| 8.3 Toimitilat ja teknologiset ratkaisut | 9 |
| 8.4 Asiakastietojen käsittely | 10 |
| 8.5 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa | 14 |
| 9 YHTEENVETO TARVITTAVASTA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISESTÄ | 14 |
| 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEEN | 15 |

1 MÄÄRITELMÄT

Omavalvonta Salon kaupungin aikuisten palveluissa 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 tehdä näkyväksi, miten aikuisten palveluissa varmistetaan palvelujen lainmukainen, laadukas ja asiakasturvallinen toteutus.

2 TOIMINTAYKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja: Salon kaupunki

Y-tunnus: 0139533-1

Palvelumuoto, asiakasryhmä jolle palvelua tuotetaan:

Nimi: Aikuisten palvelut

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

Sähköposti: etunimi.sukunimi[at]salo.fi

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

Aikuisten palveluista vastaa aikuissosiaalityön päällikkö Mika Metsäpalo, 02 778 3071

Aikuisten sosiaalityö

- 3 sosiaalityöntekijää
- 6 sosiaaliohjaajaa
- 5 etuuskäsittelijää
- 1 toimistosihteeri

Maahanmuuttajapalvelut

- 1 sosiaalityöntekijä
- 1 sosiaaliohjaaja
- 1 etuuskäsittelijä

TYP

- 1 sosiaalityöntekijä
- 2 sosiaaliohjaajaa

Työllisyyden kuntakokeilu 1.3.2021 – 30.6.2023

- 1 sosiaalityöntekijä
- 1 sosiaaliohjaaja

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

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

Sosiaalityön palveluissa 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. Sosiaalityön ydinprosessi on arjessa selviytymisen ja kotona asumisen tukeminen.

Aikuisten palveluissa toiminta-ajatuksenamme ovat asiakkaiden 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 viranomaisverkostojen ja kolmannen sektorin kanssa.

Aikuisten sosiaalityötä ohjaa kunnallista toimintaa ohjaavien yleislakien lisäksi erityisesti sosiaalihuoltolaki, toimeentulotukilaki sekä laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Laki kotoutumisen edistämisestä on keskeinen maahanmuuttajapalveluita ohjaava laki ja laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta on TYP-palvelua ohjaava laki. Toiminnassa noudatetaan hyvän hallinnon periaatteita.

Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jolla turvataan välttämätön taloudellinen toimeentulo ja huolenpito niille, jotka eivät pysty niitä itse hankkimaan. Kunnan vastuulle kuuluu ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen myöntäminen toimeentulotukilain ja kaupungin omien ohjeiden mukaisesti. Ohjeet ovat julkiset ja ne ovat asiakkaiden saatavilla kaupungin web-sivuilla. Toimeentulotukihakemuksia käsittelevät kaikki virassa olevat työntekijät, millä vähennetään yksittäisten poissaolojen vaikutusta käsittelyaikoihin.

Aikuisten palveluiden 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 käsitteleminen sekä niihin liittyvä ohjeistus

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun ja henkilöstön turvallisuuden näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua toimintaympäristöstä, 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 sen pohjalta laaditaan toimenpidesuunnitelma riskien minimoimiseksi. Työsuojelu ja työterveyshuolto osallistuvat riskien kartoitukseen ja tarkasteluun säännöllisesti oman aikataulunsa mukaisesti ja tarvittaessa. Työntekijät ovat aktiivisina toimijoina riskien tunnistamisessa määräjain 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 määritellään työntekijöiden ja esimiesten vastuut sekä tarvittavat toimenpiteet. Toimenpideohjelmaan sisältyy työn vaarojen tunnistaminen ja arviointi sekä niihin liittyvien 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.

Waltti-talossa (Salorankatu 5-7) sijaitsevien palveluiden osalta on laadittu ko. kiinteistön oma pelastus- ja turvallisuussuunnitelma.

Tämän lisäksi 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 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. Toiminnan riskejä arvioidaan säännönmukaisesti yhdessä työsuojelun kanssa riskien kartoituksen kautta ja kaupungintalon yhteisessä pelastus- ja turvallisuussuunnitelmassa. Lisäksi toiminnan riskejä arvioidaan 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 turvallisuusohjeistus asiakastilanteiden hallintaa varten. Turvallisuusasioiden päivittämisestä ja käsittelystä on laadittu vuosikello. Kaupungin yleisten ohjeiden lisäksi aikuissosiaalityössä noudatetaan 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.

Aikuisten palveluiden omavalvonnan suunnittelusta ja toteutuksesta vastaa aikuissosiaalityön päällikkö Mika Metsäpalo, 02 778 3071.

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 vastuuhenkilön tehtävänä.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain, ensimmäisen vuosineljänneksen aikana yhdessä henkilöstön kanssa.

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 www.salo.fi ja sosiaalipalveluiden laadunhallintasivuilla intranetissä.

6. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

6.1 Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaalla on oikeus sosiaalihuoltolain mukaiseen palvelutarpeen arviointiin. Palvelutarpeen arviointi aloitetaan seitsemän arkipäivän aikana ja saatetaan loppuun kolmen kuukauden määräajan kuluessa. Salossa palvelutarpeen arvioinnista vastaa

pääosin Sointu-tiimi. Aikuisten palveluissa 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 asiakas-, aktivointi- ja palvelusuunnitelmiin, joita päivitetään kutakin toimintaa säätelevien lakien, asetusten ja säädösten mukaisesti sekä asiakkaan tilanteen muuttuessa.

6.2 Asiakkaan osallisuus

Aikuisten palveluiden asiakkaat osallistuvat suunnitelmiansa laadintaan ja niiden toteutumisen seurantaan. Suunnitelman laadinnasta vastaa asiakkaan omatyöntekijä. Toimeentulotukea hakevalla asiakkaalla on sitä pyytäessään mahdollisuus keskustella hakemuksestaan työntekijän kanssa 7 arkipäivän kuluessa.

Asiakaspalautetta kerätään säännönmukaisesti ja pääosin sähköisesti. Asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään yksikön omavalvonnassa ja toiminnan kehittämisessä.

6.3 Asiakkaan kohtelu ja oikeusturva

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) sisältää keskeiset oikeudelliset periaatteet, jotka koskevat asiakkaan itsemääräämisoikeuttaan 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. Kirjaukset ja valituskelpoiset päätökset muutoksenhakuohjeineen laaditaan lain edellyttämällä tavalla.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia määrittävän lain 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. Aikuisten palveluissa muistutuksen vastaanottaja on aikuissosiaalityön päällikkö. Muistutukset käsitellään viipymättä. 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 kirjallinen 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 ilmiäntoa virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä. Viranomaisen voi kanteluun perehdyttyään antaa hallinnollista ohjausta sille taholle, jonka toiminnasta kantelussa on kyse.

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

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.

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita asioissa, jotka liittyvät asiakaslakiin. Hänen tulee myös avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä sekä tiedottaa asiakkaan oikeuksista.

Salon kaupungin sosiaaliasiamiehenä toimii:
Maija-Kaisa Sointula
sosiaaliasiamies@merikratos.fi
050 341 5244 (puhelinaika tiistaista torstaihin klo 10-13)

Postiosoite:
Merikratos / Sointula
Sosiaaliasiamies
Ruissalontie 11 B
20200 Turku

7 PALVELUJEN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Palvelujen sisältöä arvioidaan yksikön henkilöstökokouksissa, SHQS-laadunhallinta-järjestelmän avulla sekä asiakkailta ja yhteistyökumppaneilta saadun palautteen avulla.

Henkilöstö ylläpitää ja päivittää omaa ammattitaitoaan täydennyskoulutuksen avulla. Täydennyskoulutus suunnitellaan etukäteen koulutussuunnitelmaan. Työntekijät kirjaavat omat toteutuneet koulutuksensa Ossi-henkilöstötietojärjestelmään. 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 henkilöstöpalavereissa.

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. 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. Aikuisten palveluissa järjestetään yhteistyöneuvotteluita ja osallistutaan verkostoihin, joissa tiedotetaan ja linjataan yhteisiä toimintakäytäntöjä.

8 ASIAKASTURVALLISUUS

8.1 Henkilöstön määrä, rakenne, riittävyys ja sijaistaminen

Aikuisten palveluissa työskentelee sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia, etuuskäsittelijöitä, toimistosihteerin ja 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. Aikuisten palveluiden henkilöstövahvuus on 23 työntekijää.

Aikuisten palveluissa noudatetaan lakia sosiaalialan ammattihenkilöistä (817/2015), jossa määritetään kelpoisuusehdot mm. sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien osalta.

Henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdyttämiseen on laadittu erillinen perehdyttämissuunnitelma ja siihen kirjataan kunkin työntekijän perehdyttämisvastuut. Työnantaja mahdollistaa työntekijöiden täydennyskoulutuksen sosiaalihuollon ammattihenkilölain mukaisesti.

8.2 Rekrytoinnin periaatteet

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

Salon kaupunki käyttää rekrytointijärjestelmänä Kuntarekryä. Työnhakuilmoituksessa avataan 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

Aikuissosiaalityön palvelut toimivat muutoin kaupungintalon tiloissa (Tehdaskatu 2), paitsi TYP-toiminnan työntekijöiden toimipisteet ovat Waltti-talossa (Salorankatu 5-7). Lisäksi 2021 alusta on otettu käyttöön Asemakadun tilat, joissa toimii sosiaalisen kuntoutuksen ryhmätoiminnot. Asiakastapaamisiin käytetään neuvottelu- ja vastaanottohuoneita kaupungintalon 1. kerroksessa. 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 sosiaalitulat 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 hälytinjaerjestelmät. Lisäksi kaupungintalolla on tiistaisin ja torstaisin 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

Euroopan unionin yleinen tietosuoja-asetus (EU 679/2016) on tullut voimaan toukokuussa 2016 ja sitä on sovellettu kansallisesti 25.5.2018 alkaen. Asetuksen kansalliseksi toimeenpanoksi säädetty tietosuojalaki (5.12.2018/1050) astui voimaan 1.1.2019. Tietosuojalaki korvaa aiemman henkilötietolain.

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Tunnistettavissa olevana pidetään luonnollista henkilöä, joka voidaan suoraan tai epäsuorasti tunnistaa erityisesti tunnistetietojen, kuten nimen, henkilötunnuksen, sijaintitiedon, verkkotunnistetietojen taikka yhden tai useamman hänelle tavanomaisen fyysisen, fysiologisen, geneettisen, psyykkisen, taloudellisen, kulttuurillisen tai sosiaalisen tekijän perusteella.

Rekisterinpitäjä ja käsittelijä saa käsitellä henkilötietoja ainoastaan tietosuojalaissa säädetyllä perusteella. Henkilötietoja saa käsitellä asetuksen 6. artiklan mukaisesti, jos:

- rekisteröity on antanut suostumuksensa henkilötietojensa käsittelyyn yhtä tai useampaa erityistä tarkoitusta varten;
- käsittely on tarpeen sellaisen sopimuksen täytäntöön panemiseksi, jossa rekisteröity on osapuolena, tai sopimuksen tekemistä edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi rekisteröidyn pyynnöstä;
- käsittely on tarpeen rekisterinpitäjän lakisääteisen veloitteen noudattamiseksi;
- käsittely on tarpeen rekisteröidyn tai toisen luonnollisen henkilön elintärkeiden etujen suojaamiseksi;
- käsittely on tarpeen yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi;
- käsittely on tarpeen rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttamiseksi, paitsi milloin henkilötietojen suoja edellyttävät rekisteröidyn edut tai perusoikeudet ja -vapaudet syrjäyttävät tällaiset edut, erityisesti jos rekisteröity on lapsi.

Sosiaalihuollossa asiakastiedot 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 terveystietojen 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 (tietosuoja-asetuksen 4. artikla), syntyy tästä myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Rekistereistä on laadittu tietosuojaesitelmät. 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 päättämistä 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 ratkaisuvalltaa 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 sosiaali- ja terveyspalveluiden johtaja. 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.

Lokivalvonta perustuu rekisterinpitäjän suojausvelvollisuuteen. Lokitietojen käytön seuranta ja -valvonta ovat myös osa tietoturvallisuuden omavalvontaa ja lisäävät luottamusta asiakastietojen käsittelyn tietosuojan toteutumiseen. Lokitietojen keräämisellä ja lokivalvonnalla varmistetaan, että rekisteröity tai lokivalvontaa suorittava henkilö voi jälkikäteen tarkastaa, kuka on katsonut hänen tietojaan ja puuttua mahdollisiin väärinkäytöksiin.

Sosiaalityön palveluissa asiakastietojärjestelmät keräävät käyttölokia. Käyttöloki rekisteröi tiedot käyttäjien sisään- ja uloskirjautumisista ja muista järjestelmän suorittamista prosesseista. Kirjaamisen ja tallentamisen ohella tulostustapahtumista ja asiakastiedon lukemisesta tietokannasta kirjataan merkintä käyttölokiin. Lokeihin pääsy on rajoitettu vain niille henkilöille, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä. Salon sosiaalityön palveluissa lokitietoihin pääsevät tietosuojavastaava, johtavat sosiaalityöntekijät ja päälliköt.

Tiimien ja yksiköiden esimiehet vastaavat lokivalvonnasta ja -seurannasta. Käyttölokien valvonta toteutetaan sosiaalityön palveluissa kahdesti vuodessa siten, että Sopa päättää päivät, joilta lokitiedot haetaan. Haku tehdään tuolloin kaikkien työntekijöiden osalta. Ko. päivämäärä tiedotetaan yksiköiden ja tiimien esimiehille valittua tarkastuspäivää seuraavan kuukauden vaihtuessa. Esimies hakee lokitiedot viikon kuluessa tiedon saannista ja koostaa niistä raportin. Raportit tallennetaan sosiaalityön palveluiden intraan viikon kuluessa lokitarkastuksesta. Raportit käsitellään seuraavassa Sopassa.

Sosiaalityön palveluissa ryhdytään välittömiin, tarvittaviin toimenpiteisiin, jos henkilö on lainvastaisesti katsonut, käyttänyt tai luovuttanut asiakastietoja. Toimenpiteinä voi olla huomautus, varoitus, käyttöoikeuksien poistaminen tai rajoittaminen, työsuhteen irtisanominen tai purku ja vakavissa rikosepäilyissä tutkintapyyntöjen tekeminen poliisille.

Tiimien ja yksiköiden esimiesten lokitietoja valvotaan päälliköiden toimesta samalla periaatteella, mutta tarkastuspäivät ovat eri ajankohtana.

Tietosuojaan liittyvät riskit ja niihin sovitut toimintatavat on sovittu johtoryhmissä. Salon sosiaalipalveluilla on 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 sosiaalipalveluiden johtoryhmään. Johtoryhmä käsittelee asian, tarvittaessa yhteistyössä tietosuojavastaavan kanssa. Asian ratkaisu liitetään tarvittaessa henkilöstön perehdytys- ja koulutusmateriaaliin.

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

Mika Metsäpalo
mika.metsapalo@salo.fi
044 7783071

8.5 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa

Kaupungintalolle on laadittu palveluiden yhteinen pelastus- ja turvallisuussuunnitelma, johon on koottuna turvallisuuteen liittyvät asiat. Ohjeesta 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. Aikuisten palveluissa noudatetaan näitä ohjeistuksia ja toimintakäytäntöjä ja osallistutaan aktiivisesti niiden kehittämiseen.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Salossa 22.8.2022

Mika Metsäpalo

aikuissosiaalityön päällikkö