



Valvira

Sosiaali- ja terveystieteiden
lupa- ja valvontavirasto

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi:	Kunnan nimi:
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0210286-0	Kuntayhtymän nimi: Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Perhesosiaalityön tuloyksikkö, perheneuvola	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Perheneuvola, Raahen seutukunta (Pyhäjoen ja Siikajoen kunnat sekä Raahen kaupunki)	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Perheneuvola tarjoaa lasten ja perheiden myönteistä kehitystä tukevaa perhe- ja parisuhdeneuvontaa, tutkimusta ja hoitoa moniammatillisesti. Moniammatillisiin tiimeihin kuuluu psykologi, sosiaalityöntekijöitä, sairaanhoitajia, perheterapeutti, toimintaterapeutti, perhetyöntekijä sekä lasten ja nuorten psykiatrien vastaanotto ostopalveluna. Palvelu on tarkoitettu perheille, joissa on alle 18-vuotiaita lapsia. Yhteensä lasten ja nuorten tiimin asiakkaita noin 450/vuosi.	
Toimintayksikön katuosoite Rantakatu 8 E, ovi 7	
Postinumero 92100	Postitoimipaikka Raahen
Toimintayksikön vastaava esimies Birkitta Ala-aho	Puhelin 040 1357 911
Sähköposti birkitta.ala-aho@ras.fi	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Lapsella on oikeus turvalliseen ja virikkeitä antavaan kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Perheneuvolassa toteutetaan muun muassa kasvatus- ja perheneuvontaa sekä lapsen/nuoren tutkimusta ja hoitoa. Työskentely on moniammatillista huomioiden kaikki lapsen/nuoren kehitysympäristöt ja niissä mahdollisesti ilmenevät haavoittuvuudet ja vahvuudet.

Työskentely sisältää yksilö-, pari- ja perhetapaamisia. Käytettävissä on lasten ja nuorten psykiatrian

kirjaamo@valvira.fi

Puhelin 0295 209 111

www.valvira.fi

PL 210, 00531 Helsinki
Lintulahdenkuja 4, 00530 Helsinki
Faksi 0295 209 700

Koskenranta 3, 96100 Rovaniemi
Faksi 0295 209 704

erikoislääkäreiden työpanosta. Työn lähtökohtana ovat kunkin perheen ja lapsen yksilölliset tarpeet, haavoittuvuudet ja hänen omien vahvuuksien tunnistaminen ja hyödyntäminen, oikea-aikaisen tuen ja avun tarjoaminen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaamme ohjaavat arvot ovat ihmisarvon kunnioittaminen, asiakaskeskeisyys, vastuullisuus ja luottamuksellisuus. Kaikessa toiminnassa huomioidaan lapsen etu, asiakkaiden yksilöllisyys ja kunnioitetaan heidän itsemääräämisoikeuttaan. Toimintaa ohjaavat lisäksi perhekeskeisyys, vapaaehtoisuus ja maksuttomuus.

Tukea pyritään tarjoamaan ensisijaisesti lapsen/nuoren kasvuympäristöön. Työtä tehdään moniammatillisesti verkostojen kanssa, huomioiden koko perheen ja vanhempien tilanteet.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Riskien hallinta

Perheneuvolassa noudatetaan hyvinvointikuntayhtymän laatimia koko organisaatioita koskevia ohjeita, joita ovat

- sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan ohje
- laatu- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- turvallisuussuunnitelma (turvaohjeet, yksintyöskentelyn ohjeistus)
- riskien ja vaarojen arviointi
- turvallinen lääkehoito

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskien ja vaarojen arviointi on jatkuvaa toimintaa. Perheneuvolassa tehdään joka toinen vuosi riskien ja vaarojen arviointi, jonka perusteella mahdolliset puutteet korjataan. Työterveyshuollon toimesta tehdyt työpaikkaselvitykset ja työsuojeluvaltuutetun tekemät tarkastuskäynnit auttavat tunnistamaan henkilöstön työhyvinvoinnin, -turvallisuuden ja -ympäristön riskitekijät. Riskien arviointia suoritetaan myös henkilökohtaisissa keskusteluissa esimiehen ja työntekijän välillä (mm. kehityskeskustelut, osaamiskartoitukset).

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymässä on käytössä Haipro -järjestelmä, jossa ilmoitetaan työtapa-urmat, asiakasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat/vähältä piti tilanteet, lääkepoikkeamat sekä erilaisten laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamat vaaratilanteet. Laitteiden aiheuttamat vaarat ilmoitetaan Valviralle, kuntayhtymän laiteturvallisuusvastaavalle sekä laitteen myyjälle. Asiakkaiden omaiset voivat myös tehdä vaaratilanneilmoituksen kuntayhtymän Internet-sivujen kautta Haipro -järjestelmään. Vakavien vaaratilanteiden käsittelystä on erilliset ohjeet.

Riskinhallinnan työnjako

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän ylin johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuteen on osoitettu riittävästi voimavaroja ja asenneilmapiiri on myönteinen. Tulosityksikköjohtaja vastaa omavalvonnan ohjeistamisesta ja turvallisuuteen liittyvän tiedon saamisesta ja välittämisestä henkilöstölle. Työsuojeluvaltuutettu seuraa ja huomioi työympäristöä. Hän on apuna ja tukena henkilöstön ja työympäristön riskien ja vaarojen arvioinnissa ja viestittää tarvittaessa epäkohdista yksikön esimiehelle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen

Henkilöstö osallistuu palo- ja pelastusturvallisuus koulutukseen yhdessä muun sosiaalipalvelukeskuksen henkilöstön kanssa. Henkilöstö osallistuu mahdollisuuksien mukaan riskien ja vaaratilanteiden ennakointiin ja omaa työtä tukevaan koulutukseen, joita voidaan järjestää esimerkiksi aggressiivisen asiakkaan kohtaamisesta, elvytyksestä ja ensiavusta.

Perheneuvolan pelastussuunnitelma on osa sosiaalipalvelukeskuksen pelastussuunnitelmaa.

Riskien tunnistaminen

Henkilöstö ilmoittaa suullisesti tai kirjallisesti tulosityksikköjohtajalle epäkohdista, riskeistä tai vaaroista. Henkilöstö tekee Haipro -ilmoituksen työtapaturmasta, asiakkaalle tapahtuneesta vaaratilanteesta, läheltä piti –tilanteesta tai muusta vaaratilanteesta. Riskejä arvioidaan casekohtaisesti myös viikkopalaverissa, ja suunnitellaan riskitilanteisiin yksilöllisiä turvajärjestelyjä (esim. vartijan kutsuminen turvaamaan tilannetta, kotona työskentelyn kieltäminen tms.).

Sosiaalihuoltolain 48 § 1 mom. mukaisesti henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Riskien käsitteleminen

Henkilöstö kirjaa asiakkaalle tapahtuneen haittatapahtuman myös Effic -asiakastietojärjestelmään ja tiedottaa asiasta omaiselle. Tulosityksikköjohtaja käsittelee Haipro -järjestelmään kirjatut ilmoitukset yhdessä henkilöstön kanssa. Käsitteilyn yhteydessä mietitään miten tapahtuma voidaan jatkossa estää. Yleisimmät tai merkittävimmät riskit käsitellään myös organisaatiotasolla, tiedotetaan muita yksiköitä ja pyritään ennaltaehkäisemään haittatapahtumia.

Korjaavat toimenpiteet

Riski/haitta/vaaratapahtumien käsittelyn yhteydessä kehitetään uusia toimintamalleja riskitekijöiden minimoimiseksi ja vastaavien haittatapahtumien ennalta ehkäisemiseksi. Korjaavat toimenpiteet pyritään tekemään välittömästi ja muutoksista informoidaan koko henkilöstöä. Tapahtumista tiedotetaan tarvittaessa myös muita esimiehiä. Näin voidaan mahdollisesti ennaltaehkäistä vastaavanlainen vaaratapahtuma muissa yksiköissä.

Muutoksista tiedottaminen

Muutoksista tiedotetaan henkilöstölle suullisesti viikkotiimeissä ja kirjallisesti muistioissa tai esimerkiksi intralla. Mikäli muutos koskee yhteistyötahoja, muutoksista informoidaan myös heitä joko suullisesti tai kirjallisesti tilanteen mukaan.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelman laadinnasta vastaa tulosityksikköjohtaja.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Tulosityksikköjohtaja, perheneuvolan henkilöstö.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Tulosityksikköjohtaja Birkitta Ala-aho, Rantakatu 8 E, 92100 Raahe, puh. 040 1357 911
Tulosaluejohtaja Antti Tornberg, Rantakatu 4, 92100 Raahe, puh. 040 135 7850

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja/tai kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

<p>Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain talousarvion laadinnan yhteydessä.</p>
<p>Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?</p> <p>Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä perheneuvolassa ja kuntayhtymän Internet-sivuilla.</p>

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi

Lapsen/perheen palvelutarpeen arviointi tehdään moniammatillisena yhteistyönä. Ensiarvion tekee ilmoituksen vastaanottava työntekijä, joka asiakkaan suostumuksella selvittää asiakkaan mm. muut asiakkuudet ja palvelut sekä mahdollisen vastuutyöntekijän. Työntekijä, jolle asiakas ohjautuu, laatii palvelutarpeen arvioinnin. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä tehtävänä on selvittää myös muut palvelutarpeet ja tarpeen mukaan koota asiakkaan kanssa yhteistyössä hänen tilanteensa ympärille ensimmäinen neuvonpito, jossa kokoontuvat kaikki tarpeelliset tahot mukaan lukien mahdollisuuksien mukaan asiakkaan läheisverkoston edustaja.

Mikäli työskentely alkaa toisen toimijan (koulu, varhaiskasvatus, lastensuojelu, kotipalvelu, aikuissosiaalityö, neuvola ym.) pyynnöstä neuvonpidolla, sovitaan neuvonpidossa perheneuvolan työskentelyn aloittamisesta tarpeen mukaan tai konsultoidaan perustason toimijoita/perhettä/vanhempia. Mikäli asiakkaalle ei ole aikaisemmin laadittu palvelutarpeen arviointia, tehdään se perheneuvolassa. Palvelutarpeen arviointiin voi sisältyä LP –keskustelu (ellei sitä ole jo käyty), kotikäynti, käynti päiväkotiin/kouluun, vanhempien tapaaminen sekä lapsen/nuoren tapaaminen. Tapaamisten tarkoituksena on kerätä tietoa lapsen/nuoren/perheen tilanteesta ja selvitystyön perusteella aloittaa tarpeen mukainen työskentely lapsen/nuoren/perheen kanssa. Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan lapsen kaikki kehitysympäristöt (koti, koulu/päiväkoti, harrastukset, läheiset).

Palvelutarpeen arvioinnin aikana arvioidaan myös tarvetta erikoislääkärin tapaamiselle. Lasten tai nuorten psykiatrin tapaaminen järjestetään tarvittaessa perheneuvolan tiloissa. Tapaamisessa on yleensä mukana perheneuvolan työntekijä, joka vastaa lapsen/perheen asiasta perheneuvolassa sekä lisäksi muita lapsen kehitysympäristön toimijoita.

Parisuhdeasioissa palvelutarpeen arviointi perustuu vanhempien kanssa työskentelyyn. Mikäli työskentelyssä tulee ilmi haavoittuvuuksia suhteessa lapsiin, eikä vanhemmuutta tukemalla saada myönteistä vaikutusta, tarjotaan myös lasten tapaamisia ja arvioidaan lasten palvelutarve.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Palveluntarve arvioidaan haastattelemalla ja tarvittaessa havainnoimalla lasta/perhettä. Erityistä huomiota kiinnitetään lapsen oman mielipiteen selvittämiseen.

Tarpeen mukaisesti kartoitetaan mieliala/tunne-elämä –asiat, kehitykseen ja oppimiseen liittyvät haasteet sekä neuropsykiatriset haasteet.

Työvälineet:

Toimiva lapsi ja perhe –toimintamallin mukainen lapset puheeksi –keskustelu, neuvonpidot

Erilaiset haastattelulomakkeet/tiedonkeruumenetelmät

Muutosta tukevat työskentelymenetelmät (esimerkiksi sukupuoli, aikajana, muksuoppi, vanhemmuuden roolikartta jne.)

Eri toimijoiden, lääkäreiden, terapeuttien, viranomaisten laatimat arviot ja lausunnot

Tuki- ja palvelusuunnitelma, hoito/kuntoutussuunnitelma

XXXX

<p>Asiakkaille, jotka tarvitsevat erikoislääkärin palveluita, laaditaan henkilökohtainen hoito/kuntoutussuunnitelma. Suunnitelmien tarkoituksena on auttaa lasta ja perhettä saavuttamaan lapsen edun mukaiset, kasvua ja kehitystä tukevat tavoitteet.</p>
<p>Miten tuki- ja palvelusuunnitelma tai hoito/kuntoutussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>Suunnitelma laaditaan tarvittaessa lääkärin johdolla, yhdessä lapsen/nuoren ja hänen vanhempiensa/lähipiirin kanssa. Suunnitelmassa huomioidaan lapselle läheiset henkilöt ja heidän mahdollisuutensa tukea lasta tämän arjessa. Suunnitelma tallennetaan Effic -asiakastietojärjestelmään.</p>
<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee tuki- ja palvelusuunnitelman tai hoito/kasvatussuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</p> <p>Perheneuvolassa nimetään asiakkaalle omatyöntekijä, joka on vastuussa suunnitelman toteutumisesta ja noudattamisesta. Tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti neuvonpidoissa ja huomioidaan kirjataan säännöllisesti Effic -asiakaskertomukseen.</p>
<p>Asiakkaan kohtelu</p> <p>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</p> <p>Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Perheneuvolassa itsemääräämisoikeutta vahvistetaan erityisesti tapaamalla ja kuulemalla lasta/asiakasta henkilökohtaisesti ja säännöllisesti.</p>
<p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</p> <p>Asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioidaan ja kirjataan hoito/kuntoutussuunnitelmaan. Asiakkaiden yksityisyyttä kunnioitetaan huolehtimalla palaverien, puhelinkeskustelujen ja kaiken työskentelyn järjestelyillä niin, että yksityisyys toteutuu. Asiakkaan asioita ja asiakirjoja käsittelevät vain henkilöt, joiden työtehtäviin se kuuluu. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan lapsen edun, iän ja kehitystason mukaisesti. Työskentelyssä huomioidaan perheen tarpeet ja toiveet. Perheen uskonnollista ja kulttuurista taustaa kunnioitetaan kaikessa työskentelyssä ja päätöksenteossa. Tarvittaessa käytetään tulkkia, näin varmistetaan asiakkaan ja työntekijän välistä ymmärrystä.</p>
<p>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet</p> <p>Perheneuvolan työskentely perustuu vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.</p> <p>Työskentelyssä huomioidaan sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukainen ilmoitusvelvollisuus.</p>
<p>Asiakkaan kohtelu</p> <p>Asiakkaita kohdellaan ammatillisesti ja tasavertaisesti. Henkilöstö käyttäytyy ystävällisesti, kohteliaasti ja hyviä tapoja noudattaen sekä asiakkaita että hänen läheisiään kohtaan. Asiakkaan kokemus kuulluksi tulemisesta on oleellinen osa asiakkaan hyvää kohtelua. Mikäli asiakas kokee tulleen huonosti kohdelluksi, asia selvitetään hänen ja mahdollisesti hänen läheistensä kanssa ilman turhaa viivytystä. Mikäli asiaa ei saada sovittua, asiakasta neuvotaan tekemään muistutus tai ottamaan yhteys potilas- ja sosiaaliammiehen. Muistutus käsitellään mielellään yhteisen keskustelun muodossa niin, että kaikki asianosaiset ovat läsnä, muistutuksesta annetaan aina myös kirjallinen vastine.</p>
<p>Asiakkaan osallisuus</p> <p>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</p>

<p>Asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta perheneuvolan työn laadun sekä omavalvonnan kehittämiseen suoraan työntekijöille tai ottamalla yhteyttä tulosyksikön esimieheen.</p>
<p>Palautteen kerääminen</p> <p>Perheneuvolaan voi jättää palautetta onnistumisista, epäkohdista tai kokemuksista sekä suullisesti että kirjallisesti. Palautetta voi antaa myös sähköisesti http://www.ras.fi/palautelomake sekä NettiRassin kautta. Palautetta voi antaa palvelujen kehittämiseen liittyvistä asioista, toimintatavoista, kohtelusta jne. suullisesti tai jättämällä kirjallista palautetta. Palautetta voidaan antaa myös tavanomaisen yhteistyön ja kanssakäymisen puitteissa. Asiakastytyväisyyskysely tehdään joka toinen vuosi kuntayhtymän yhteisellä lomakkeella.</p>
<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p> <p>Palautteet käsitellään henkilöstön kanssa ja ne huomioidaan toiminnan kehittämisessä mahdollisuuksien mukaan. Palautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä jokapäiväisen työn yhteydessä. Kaikkiin palautteen antajiin, jotka jättävät yhteystietonsa, otetaan henkilökohtaisesti yhteyttä esimiehen toimesta.</p>
<p>Asiakkaan oikeusturva</p>
<p>a) Muistutuksen vastaanottaja Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä, Kirjaamo, PL 25, 92101 Raahе</p>
<p>b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista Sisko Muikku Asiakkaan tai omaisen neuvonta ja ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa. Puh. 040 135 7914, sisko.muikku@ras.fi, Toimipiste: Raahen sairaala, Rantakatu 4, 4. krs.</p>
<p>c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</p> <p>Kuluttajaneuvontaa varten maistraatteihin on perustettu valtakunnallinen neuvontapalvelunumero 029 553 6901, josta asiakas saa maksutta opastusta ja riitatilanteessa sovittelua. Asiakkaat voivat soittaa neuvontaan arkisin klo 9.00 – 15.00.</p> <p>Neuvoja</p> <ul style="list-style-type: none"> • avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa • ohjaa kuluttajaa oikean tiedon lähteille • antaa kuluttajille ja elinkeinonharjoittajille tietoa kuluttajan oikeudellisesta asemasta, • muun muassa virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta. • asuntoasiat: neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmassa sekä huoneenvuokra-asioissa • avustaa muita kuluttajansuojaviranomaisia <p>Neuvojat eivät käsittele</p> <ul style="list-style-type: none"> • yksityisten henkilöiden välisiä riitatilanteita • elinkeinonharjoittajien välisiä riitatilanteita • taloyhtiön ja asukkaan välisiä riitoja • arvopaperi- ja osakekauppoja • valtion ja kunnan palveluita koskevia asioita
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Muistutukset käsitellään pääsääntöisesti, asiakkaan siihen suostuessa, yhteisessä keskustelussa, jossa on mukana kaikki asianomaiset, sosiaaliasiamies ja yksikön esimies. Keskustelusta laaditaan muistio, joka toimii kirjallisena vastineena muistutukseen.</p>

Kanteluasiat ja muut valvontaopäätökset käsitellään ensin niiden työntekijöiden kanssa, joita kantelu koskee. Tämän jälkeen asiaa käsitellään työyhteisössä, tehdään muutoksia toimintaohjeisiin/linjauksiin, mikäli tilanne niin vaatii.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukseen vastataan Valviran ohjeistuksen mukaan 3-4 viikossa.

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaille laaditaan hoito/kuntoutussuunnitelma, johon kirjataan palvelutarve (haavoittuvuudet) ja vahvuudet, joita tukemalla vahvistetaan lapsen kasvua ja kehitystä sekä tuetaan vanhempien kykyä toimia vanhempana. Lapsen kasvua ja kehitystä tukevat tarpeet huomioidaan yksilöllisesti, lapsen ja perheen tausta ja kokonaistilanne huomioiden. Hyvinvointia, kuntoutumista, kasvua ja kehitystä tuetaan lapsen kaikkien eri kehitysympäristöjen näkökulmasta: kodin, koulun ja harrastusten/vapaa-ajan. Lähiverkosto otetaan mukaan työskentelyyn.

Työskentely voi sisältää yksilö-, pari- ja perhetapaamisia. Työskentely voi olla terapiaa, tukikäyntejä, testausta, perhetyötä tai sosiaalityötä ja työskentely voi tapahtua missä tahansa lapsen kehitysympäristössä.

Tavoitteiden toteutumista seurataan osana asiakastyötä ja säännöllisesti koolle kutsuttavissa neuvonpidoissa, joissa sovitusti asiakkaan omatyöntekijä toimii puheenjohtajana.

Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – asiakas voi tarvita koulun oppilashuollon, terveydenhuollon, lastensuojelun, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Yhteistyö ja tietojen vaihto on säännöllistä, sitä tehdään aina asiakkaan luvalla (lupa kirjataan asiakastietojärjestelmään) ja siitä sovitaan yhteisissä neuvonpidoissa.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Kun asiakkaan verkostoon tarvitaan hänen palvelutarpeensa näkökulmasta uusi toimija, hänet pyydetään yhteiseen neuvonpitoon. Neuvonpito suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa. Neuvonpidossa käydään läpi asiakkaan tilanne oleellisilta osin ja uusi toimija arvioi, miten voi konkreettisesti olla asiakkaan tueksi/avuksi/mitä palveluja ja millä aikataululla voi tarjota. Neuvonpidossa sovitaan ajanjaksosta, jonka aikana työskennellään ja vähintään yhdestä seurantaneuvonpidosta, jossa arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa, onko tehty työ tuottanut tulosta vai tarvitaanko työskentelyyn muutosta.

Yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan lisäksi tarvittaessa puhelimitse, kirjallisesti, yhteistyöpalavereiden, hoitoneuvottelujen, NettiRassin ja sähköisen asiakastietojärjestelmä Effican avulla. Yhteistyö ja siihen liittyvät luvat kirjataan asianmukaisesti.

Alihankintana tuotetut palvelut

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä valvoo yksityisten palveluntuottajien toimintaa. Ostopalvelusopimusten kriteereitä, laatuvaatimuksia jne. ollaan tarkistamassa.

Perheneuvolassa ostetaan asiakkaille terapiapalveluita (ratsastusterapiaa, toimintaterapiaa, psykoterapiaa). Terapiapalvelujen kanssa laaditaan ostopalvelusopimus, joissa määritellään lain edellyttämät vaatimukset.

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskejä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös lastensuojelulain mukainen lastensuojeluilmoitus, holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä, sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään, sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Asiakasturvallisuuteen kiinnitetään erityistä huomiota kaikissa toiminnoissa. Tarvittaessa konsultoidaan poliisia ja annetaan poliisille tiedoksi epäilyttävät tilanteet. Häiriökäyttäytyjä -asiakkaan asiakaskertomukseen merkitään hänen poikkeava käyttäytymisensä, näin asiakkaan asioita käsittelevät voivat noudata erityistä varovaisuutta. Rikosilmoitus tehdään rikostilanteissa.

Palo- ja pelastusviranomaiset tarkistavat vuosittain palo- ja pelastusvälineiden toimivuuden. Perheneuvola on huomioitu sosiaalipalvelukeskuksen palo- ja pelastussuunnitelmassa.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki..

- a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Perheneuvolan työ on organisoitu kahteen eri tiimiin.

Lasten ja perheiden tiimissä työskentelee sosiaalityöntekijä, kaksi psykiatrista sairaanhoitajaa ja kaksi perheterapeuttia ja psykologi. Nuorten tiimissä työskentelee sosiaalityöntekijä, psykiatrinen sairaanhoitaja, toimintaterapeutti ja perhetyöntekijä. Lisäksi perheneuvolassa toimii osastonsihteri.

Lisäksi käytettävissä on lasten ja nuorten psykiatrian erikoislääkärit ostopalveluna.

- b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Lyhytaikaisiin poissaoloihin ei palkata sijaista, vaan välttämättömät tehtävät hoidetaan työssä olevien toimesta. Pitkäaikaisiin sijaisuuksiin palkataan sijainen sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden mukaisesti.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointia ohjaa myös lait sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien

<p>televiä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Palkattavien henkilöiden osalta pyydetään nähtäväksi rikosrekisteriote (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostausta selvittämisestä 14.6.2002/504).</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Vapautuvaan virkaan/toimeen haetaan täyttölupa ja käydään normaali haku- ja täyttöprosessi. Virkaan tai toimeen valittaessa huomioidaan hakijan pätevyys, soveltuvuus ja luotettavuus.</p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <p>Soveltuvuus tehtävään arvioidaan haastattelun ja toimitettujen todistusten perusteella. Lisäksi huomioidaan suosittelijat/entiset työnantajat. Rekrytoinnissa kerrotaan Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän strategiasta, arvoista ja työtavoista ja palkattavalta henkilöltä edellytetään niihin sitoutumista.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p> <p>Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisessa ja koulutuksissa, asiakaslähtöisen toiminnan kehittämisessä, tukemisessa ja omavalvonnassa huomioidaan uusien toimintatapojen ja –kulttuurien omaksuminen. Perehdytykseen liittyen määritellään vastuuhenkilöt osa-alueittain. Suuri osa perehdytyksestä tapahtuu työn ohella työparityöskentelyn myötä.</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?</p> <p>Jokaiselle työntekijälle laaditaan henkilökohtainen perehdytysohjelma, jossa määritellään perehdytyksen vastuuhenkilöt osa-alueittain. Uusi työntekijä suorittaa ensimmäisinä työpäivinä tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen. Koko henkilöstö suorittaa koulutuksen/testin vuosittain.</p>
<p>b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?</p> <p>Henkilöstö osallistuu Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän järjestämään täydennyskoulutukseen sekä ulkopuolisten kouluttajien koulutuksiin osaamiskartoitusten ja yhteisesti sovittujen ja havaittujen koulutustarpeiden perusteella määrärahojen puitteissa. Täydennyskoulutusta hankitaan myös yhteistyössä eri toimintayksiköiden ja kuntayhtymien kanssa.</p>
<p>Toimitilat</p> <p>Perheneuvolan henkilöstön käyttöön on varattu yhteensä 9 toimistohuonetta. Lisäksi yksi huone sijaitsee A-talossa. Erikseen varattavissa on myös kaksi neuvotteluhuonetta, ja lääkärihuone. Toiseen neuvotteluhuoneesta on tulossa videoneuvottelulaitteet.</p> <p>Perheneuvolan ja sosiaalipalvelukeskuksen toimitilojen lisäksi on erikseen varattavissa ja käytettävissä toimitilat Ruukin terveysasemalta, Vihannin kunnanvirastolta ja Pyhäjoen Jokikartanosta.</p> <p>Perheneuvolan henkilöstö tapaa asiakkaita ja yhteistyökumppaneita myös toimitilojensa ulkopuolella; asiakkaiden kotona, kouluilla, päiväkodeissa, lääkärin/terapeutin vastaanotolla, OYS:ssa jne.</p> <p>Raahen seudun kuntayhtymän siivouspalvelut vastaavat Raahen sosiaalipalvelukeskuksen tilojen siisteystä.</p>
<p>Teknologiset ratkaisut</p> <p>Perheneuvolan työntekijöillä on käytössään Effic –asiakastietojärjestelmä, henkilökohtaiset työasemat sekä käyttäjätunnukset ja salasanat työtehtävien hoitamista varten.</p>
<p>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</p>

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja 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.

Sosiaalipalvelujen on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. 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 terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymässä on laadittu yleinen valvontasuunnitelma (https://intra2.ras.fi/alltypes.asp?d_type=5&menu_id=4109&menupath=3852.4109#4109) sekä potilasta ja asiakastietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma. Suunnitelmassa on huomioitu sosiaalipalvelujen käytössä olevat Effic ja Pro Consona –tietojärjestelmät ja sen käyttäjät.

Asiakkaalla 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. Lomakkeet on saatavilla nettisivuilla ja intrassa.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisyyttä. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

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

Henkilökunta ohjeistetaan toimimaan tietoturvaan, tietosuojaan ja potilastietojärjestelmään liittyvissä asioissa organisaation ohjeistuksien mukaan. Tietosuoja- ja tietoturva –koulutus suoritetaan säännöllisesti vuosittain. Esimies suorittaa säännöllisesti sisäistä valvontaa asiakaskirjausten ja case –tapauksien seurannan/konsultoinnin kautta.

Kirjaukset tehdään aina omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla.

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän tietosuojavastaava tarkistaa Efficin ja Pro Consonan käyttäjien lokitietoja satunnaisotannalla, tehdyn suunnitelman mukaisesti sekä pyyntöjen mukaisesti.

Tietojen luovutus tapahtuu Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän tietosuojavastaavan ohjeistuksen mukaisesti. Tulosityksikön johtaja tarkistaa ja luovuttaa tiedot.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Uusi työntekijä suorittaa ensimmäisinä työpäivinä tietosuoja – ja tietoturvakoulutuksen ja testin. Uusi työntekijä allekirjoittaa käyttäjäsitoumuksen. Jokaisen työntekijän tulee vuosittain suorittaa hyväksytysti sosiaalihuollon ja/tai terveydenhuollon tietoturvatesti. Työntekijä vastaa omalta osaltaan ohjeiden ja viranomaismääräysten noudattamisesta.

Missä yksikköne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?
Perheneuvolan rekisteriseloste on nähtävillä perheneuvolassa, intralla ja organisaation kotisivulla osoitteessa www.ras.fi
Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot
Kaisa Kinnunen-Luovi, puh. 040 135 7673, kaisa.kinnunen-luovi@ras.fi

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Suunnitelmaa tarkistetaan vuosittain talousarvion laadinnan yhteydessä.
Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskienhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys
Raahe 7.11.2016
Allekirjoitus
Birkitta Ala-aho Perhesosiaalityön tulosityksiköjohtaja

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

- http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten_asiainkäsittelyn_laatusuositus_fi.pdf

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

- http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

- Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

- Valviran määräys 4/2010: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf
- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tulee voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ylimääräiset tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.