

VAMMAISPALVELUTOIMISTON
OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLLYSLUETTELO

| | |
|--|----|
| 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT | 2 |
| Asiakasryhmät, jolle palvelua tuotetaan: | 2 |
| Henkilöstö | 3 |
| Toimitilat | 3 |
| Ostopalveluina ostetut palvelut ja niiden tuottajat: | 4 |
| 2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN | 5 |
| Omavalvonnasta vastaava henkilö | 5 |
| Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus | 5 |
| 3. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO | 5 |
| Riskienhallinta | 5 |
| Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen | 6 |
| 4. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET | 8 |
| Toiminta-ajatus | 8 |
| Arvot ja toimintaperiaatteet | 8 |
| 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET | 8 |
| Palvelutarpeen arviointi | 8 |
| Asiakas- ja palvelusuunnitelma | 9 |
| Palvelun hakeminen, päätöksenteko ja muutoksenhaku | 9 |
| Asiakkaan kohtelu | 10 |
| Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen | 11 |
| Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnasta kehittämiseen | 12 |
| Muistutus ja kantelu | 12 |
| Sosiaaliamies | 13 |
| 6. ASIAKASTURVALLISUUS | 14 |
| Tietoturvariskit ja asiakastietojen käsittely | 14 |
| 7. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN | 15 |
| Asiakastyön kirjaaminen | 16 |
| 8. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA | 16 |

1.PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Kunta: Nokia

Toimintayksikkö: Vammaispalvelutoimisto

Katuosoite: Vihnuskatu 3, 37100 Nokia

Asiakasryhmät, jolle palvelua tuotetaan:

Vammaispalvelut, kehitysvammahuolto, omaishoidontuki alle 65-vuotiaat:

Vammaispalvelulain mukaiset palvelut:

- sosiaaliohjaus ja sosiaalityö
- asunnon muutostyöt
- asunnon välineet ja laitteet
- henkilökohtainen apu
- kuljetuspalvelut
- päivätoiminta
- palveluasuminen
- päivittäisten toimintojen välineet, koneet ja laitteet
- sopeutumisvalmennus
- muut vammaispalvelujen tukitoimet

Kehitysvammalain mukaiset palvelut:

- palveluohjaus ja sosiaalityö
- työ- ja päivätoiminta: Oma tuotanto (Hempankaaren toimintakeskus), ostopalvelut
- perhehoito
- tilapäishoito
- asumispalvelut: Oma tuotanto (Maununkadun asumisyksiköt, Kahvimyllykoti), ostopalvelut

- laitoshoido (Pirkanmaan sairaanhoitopiiri)
- kehitysvammaisten muut erityishuoltopalvelut

Omaishoidontuki alle 65-vuotiaat:

- sosiaaliohjaus
- omaishoidontuen päätökset (hoitopalkkio)
- lakisääteiset vapaat ja muu omaishoitajien tukeminen

Esimies: Kirsi Lempiäinen-Pellinen

Puhelin: 050 3958 785

Sähköposti kirsi.lempiainen-pellinen@nokiankaupunki.fi

Henkilöstö

Nokian kaupungin vammaispalveluissa työskentelee

2 sosiaalityöntekijää, 1 sosiaaliohjaaja, 2 palveluohjaajaa, 1 toimistosihteeri.

Henkilökunnan rekrytoinnissa noudatetaan Nokian kaupungin rekrytointiohjeita ja voimassa olevia lakeja kuten sosiaalihuollon ammattihenkilölakia.

Toimitilat

Nokian kaupungin vammaispalveluiden toimitiloissa Vihнусasemalla on neljä työhuonetta, jotka jaetaan viiden työntekijän kesken etätyöskentelyn avulla. Nokian kaupungin virastotalolla on käytettävissä neuvotteluhuoneita, joita voi varata sähköisen kalenterin kautta. Kulku toimitiloihin ja työhuoneisiin tapahtuu avaimella ovien ollessa muuten lukittuna. Asiakkaita otetaan vastaan ajanvarauksen kautta. Ajanvarauksesta huolehtii kukin työntekijä itsenäisesti.

Vihнусasemalla on omat siivoajat, joka siivoaa huoneet viikoittain sekä yhteiset tilat kerran päivässä. Työntekijän vastuulla on työhuoneen pintojen ja tietokoneen näppäimistön pyyhkiminen.

Työntekijöille asennetaan hälytysnapit, jotka hälyttävät tarvittaessa terveysaseman neuvontapisteeseen.

Ostopalveluina ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Henkilökohtaisen avun ostopalveluita ostetaan yksityisiltä palveluntuottajilta sekä palvelusetelipalveluntuottajilta. Pirkanmaan omais- ja perhehoidon sekä henkilökohtaisen avun keskus hallinnoi henkilökohtaisen avun kokonaisuutta ja valvoo palveluntuottajia yhdessä kunnan kanssa.

Henkilökohtaisen avun ostopalveluita ostetaan seuraavilta palveluntuottajilta: Suomen Avustajapalvelut, KoskiHoiva Oy, Med Group Oy, Citywork Avustajapalvelut Oy, Kotipalvelu Mehiläinen Oy, Validia Oy.

Palvelusetelipalveluntuottajien lista (henkilökohtainen apu ja omaishoidontuki alle 65-vuotiaat) löytyy Tampereen kaupungin sivuilta (Pirkanmaan omais- ja perhehoidon sekä henkilökohtaisen avun keskus), [Henkilökohtaista apua palvelusetelillä \[Tampereen kaupunki - Sosiaali- ja terveysterveyst - Pirkanmaan omais- ja perhehoidon sekä henkilökohtaisen avun keskus - Henkilökohtaisen avun yksikkö\]](#)

Vammaispalvelulain mukaisia asumispalveluita ostetaan seuraavilta palveluntuottajilta: Validiapalvelu Oy, Mouhijärven hoivakoti Vanha-Pappila, Attendo Fredrik, Espero Liekolakoti ja Luhalahti, Attendo Linnavuori, Mehiläinen Oy Vetrea EloEinar.

Kehitysvammalain mukaisia asumispalveluita ostetaan seuraavilta palveluntuottajilta: Autismisäätiö, Espero (Kastanja Ylöjärvi), Nuorten Ystävät (Turku), Sofiakylä Oy, Rinnekotisäätiö Melba.

Vammaispalvelulain mukaista päivätoimintaa ostetaan Validia- ja Aspapalveluilta.

Kehitysvammalain mukaista päivätoimintaa ostetaan OmaPolku Oy:ltä, Autismisäätiöltä sekä Tikanmäeltä (Lempäälä), Sofiakylä Oy Soffariklubi.

Kehitysvammaisten loma-ajanhoito ja tilapäishoito Sofiakylä Oy

Hempankaaren työ- ja päivätoiminnan kuljetukset ostopalveluna Suntaksi Oy:lta.

Vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelut Tuomi Logistiikka Oy.

Vammaistyön johtaja tekee valvontakäynnit Nokialla sijaitseviin asumispalveluyksiköihin (Sofiakylä Oy). Henkilökohtaisen avun palveluntuottajien valvonta yhdessä henkilökohtaisen avun yksikön kanssa: asiakastyytyväisyyskyselyt, asiakaspalaverit sekä selvityspyynnöt reklamaatioiden perusteella. Palveluntuottajien valvontaa tehdään myös palvelusuunnitelmapalaverissa.

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö

Kirsi Lempiäinen-Pellinen, vammaistyön johtaja

Omavalvonnan suunnitteluun osallistuneet:

Vammaispalvelutoimiston henkilökunta

Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus

Omavalvontasuunnitelma päivittämisestä vastaa esihenkilö. Omavalvonnan toteuttaminen kuuluu jokaiselle työntekijälle ja jokaisella on velvollisuus tiedottaa esimiestä havaituista epäkohdista. Esimies käy omavalvontasuunnitelman läpi uuden työntekijän kanssa. Harjoittelijan tai opiskelijan kanssa omavalvontasuunnitelman käy läpi hänen ohjaajansa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä vammaispalvelutoimistossa (Vihnuskatu 3) ja yksikön verkkosivuilla.

3. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskienhallinta

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (hälytyslaitteiden toiminta, varauloskäynnit), toimintavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta.

Usein riskit ovat monien virhetoimijoiden 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 ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusta 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. Johdon ja esihenkilön 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. Johdolla ja esihenkilöllä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, että työ ei ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.

Vaarojen ja riskien arviointi on osa työnantajalle laissa määrättyä huolehtimisvelvoitetta työntekijöistään, joka liittyy työn terveellisyyteen ja turvallisuuteen. Vaarojen ja riskien arviointi tehdään Granite -ohjelman kautta.

Uhka- ja vaaratilanteista täytetään ilmoitus esihenkilölle ja työsuojeluun. Esihenkilö käy asian läpi työntekijän kanssa ja ohjaa tarvittaessa esim. työterveyshuoltoon. Käydään keskustelua tiimissä, tarvittaessa työnohjauksessa ja laaditaan tarvittaessa ennakointisuunnitelma. Uhka- ja vaaratilanteita sekä kotikäyntejä varten on laadittu toimintaohjeet. Sähköinen uhka- ja

vaaratilanteiden lomake löytyy Nokian kaupungin intranetistä

<https://tampereseutu.sharepoint.com/sites/nokianvirta/henkilosto/tyosuojelu/Sivut/default.aspx>

Tietoturvassa noudatetaan Tampereen seudun kuntien ja kaupunkien henkilöstön tietoturva- ja tietosuojaohjeita, jotka Nokian kaupunginhallitus on vahvistanut. Noudattamalla annettuja ohjeita varmistetaan asiakkaiden ja henkilökunnan oikeusturvan toteutuminen tietojen käsittelyssä. Ohjeistus löytyy Nokian kaupungin intranetistä [Henkilöstön tietoturva-ja tietosuojaopas.pdf \(sharepoint.com\)](#).

Pelastuslain 42§:n mukaan viranomaisella on velvollisuus ilmoittaa havaitsemastaan palo- tai onnettomuusvaarasta alueen pelastusviranomaiselle. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös kuntaa. Pelastuslain ilmoitusvelvollisuus havaitusta palo- tai onnettomuusvaarasta koskee myös vammaispalvelujen työntekijöiden kotikäyntejä.

Vammaispalveluiden työsuojelukansio on vammaispalvelutoimistossa. Lisäksi Nokian kaupungin intranetissä on työsuojelun ajantasaiset tiedot. Työsuojelukansiossa otetaan kantaa työyksikön toimitilojen kiinteistö-, palo- ja tietoturvallisuuteen sekä henkilöstön turvallisuuteen vaikuttaviin asioihin. Henkilöstön työsuojelukansio päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan. Päivityksestä vastaa vammaistyön johtaja yhdessä turvallisuusyhdyshenkilön kanssa.

Sosiaalihuoltolain 48§ mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus koskee sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Edellä tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä 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. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat

menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

4. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Vammaisilla henkilöillä on oikeus yhdenvertaisuuteen, osallisuuteen ja syrjimättömyyteen sekä tarpeellisiin palveluihin ja tukitoimiin. Tavoitteena on tukea vammaisten henkilöiden työ- ja toimintakykyä sekä omatoimisuutta. Kunnan järjestämillä palveluilla ja tukitoimilla helpotetaan vammaisten henkilöiden selviytymistä jokapäiväisestä elämästä.

Vammaispalveluista säädetään sosiaalihuoltolaissa, vammaispalvelulaissa ja kehitysvammalaissa. Lisäksi vammaispalvelutoimistossa hoidetaan alle 65-vuotiaiden omaishoidontuki, josta säädetään omaishoidontukilaissa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Nokian kaupungin ydintehtäväksi on määritelty kaupunkistrategiassa "Hyvinvoivat nokialaiset". Visioksi eli tavoiteltavaksi tulevaisuudenkuvaksi on puolestaan määritelty "Elinvoimainen, ekologinen Nokia" ja toimintaa ohjaavia periaatteitamme ovat "palvelemme, välitämme, toimimme fiksusti (taloudellisesti) ja uudistumme.

Arvot liittyvät [työn ammattieettisiin periaatteisiin](#) ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Palvelua tuotetaan asiakaslähtöisesti. Lähtökohtana on kunkin asiakkaan yksilölliset tarpeet ja hänen omien voimavarojensa tunnistaminen ja hyödyntäminen. Laadukkaan ja asiakaslähtöisen palvelun tuottaa koulutettu, vakituinen ja työtään kehittävä sekä hyvinvoiva henkilöstö.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessaan yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehdessä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otetaan huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Arviointi toteutetaan ilman aiheetonta viivytystä.

Arviointi voidaan jättää tekemättä, jos se on ilmeisen tarpeetonta, kuten esimerkiksi kertaluonteisen kuljetuspalveluhakemuksen yhteydessä. Uusi palvelutarpeen arviointi ei ole tarpeen, jos palvelun tarve on arvioitu hiljattain eikä tilanteeseen ole tullut olennaisia muutoksia. Sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin tekee sosiaalityöntekijä, sosiaali- tai palveluohjaaja.

Asiakas- ja palvelusuunnitelma

Palvelutarpeen arviointia täydennetään asiakkaille laadittavilla asiakas- tai palvelusuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei kyseessä ole tilapäinen ohjaus tai neuvonta. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, hänen omaistensa ja hänen arkeensa kuuluvien muiden toimijoiden kanssa, Suunnitelma tarkistetaan sovituin määräajoin tai tarvittaessa. Suunnitelma tallennetaan Efficia-asiakastietojärjestelmään.

Palvelun hakeminen, päätöksenteko ja muutoksenhaku

Vammaispalvelulain mukaisia palveluja, kehitysvammahuollon palveluita ja omaishoidontukea haetaan pääsääntöisesti kirjallisella hakemuslomakkeella. Vammaispalvelulain mukaisia palveluja on mahdollista hakea myös sähköisen Omapalvelun kautta. Hakemukseen tulee liittää lääkärinlausunto ja tarvittaessa muu asiantuntijalausunto.

Vammaisten palvelujen ja tukitoimien selvittely on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä yhteydenotosta. Palveluja ja tukitoimia koskevat päätökset on tehtävä viimeistään kolmen kuukauden kuluttua hakemuksen saapumisesta. Vammaispalvelulain, kehitysvammalain ja omaishoidon tuesta annetun lain mukaiset päätökset tehdään Efficia-asiakastietojärjestelmässä. Kehitysvammaisille henkilöille tehdään lisäksi kehitysvammalain mukainen erityishuolto-ohjelma.

Asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös tekemäänsä hakemukseen. Saamaansa päätökseen tyytymätön asiakas tai muu asianomainen voi hakea muutosta päätöksen mukana tulleiden ohjeiden mukaisesti. Oikaisuvaatimusaika on kolmekymmentä (30) päivää siitä päivästä, jolloin päätös on annettu tiedoksi. Oikaisuvaatimuksen tulee olla kirjallinen ja se osoitetaan oikaisuvaatimusviranomaiselle, joka on mainittu oikaisuvaatimusohjeessa.

Vammaispalvelulain ja omaishoidon tuesta annetun lain mukaisesta viranhaltijapäätöksestä tehtävä muutoksenhaku käsitellään perusturvalautakunnan jaostossa. Jaoston päätöksestä voi valittaa hallinto-oikeuteen ja hallinto-oikeuden päätöksistä voi joissakin tapauksissa valittaa korkeimpaan hallinto-oikeuteen. Kehitysvammalain mukaisesta viranhaltijapäätöksestä tehtävä muutoksenhaku käsitellään Aluehallintovirastossa. Aluehallintoviraston päätöksestä voi valittaa Vaasan Aluehallintovirastoon.

Lisätietoja muutoksenhausta voi kysyä päätöksen tehneeltä työntekijältä, vammaistyön johtajalta tai sosiaaliasiamieheltä.

Asiakkaan kohtelu

Asiakasta kohdellaan palveluissa kunnioittavasti, ystävällisesti, tasapuolisesti ja luottamuksellisesti. Kaikkia asiakkaita kohdellaan tasavertaisesti arvioitaessa palveluiden tarvetta ja annettaessa palveluita. Oikeudenmukaisuus tarkoittaa myös syrjinnän ehkäisyä, epäoikeudenmukaisuuteen puuttumista ja erilaisuuden hyväksymistä.

Eri-ikäisille asiakkaille on turvattava tasavertainen mahdollisuus osallistua yhteiskunnan ja elinympäristöjen kehittämiseen. Asiakkaita on tuettava sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämisessä ja vahvistamisessa sekä kannustettava osallistumaan yhteisölliseen toimintaan.

Mikäli palveluissa havaitaan asiakkaaseen kohdistuvaa epäasiallista käytöstä, siihen puututaan heti. Esihenkilö käy henkilökohtaisen keskustelun työntekijän kanssa. Mahdollinen huomautus tai varoitusmenettely tapahtuu hallintosäännön ohjeiden mukaisesti. Lisäksi käydään keskustelu asiakkaan ja/tai hänen laillisen edustajansa kanssa. Tässä yhteydessä asiakasta tai hänen laillista edustajaansa opastetaan valitusmenettelyssä.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Vaikeissa asioissa varmistetaan, että asia tuli ymmärretyksi. Asiakkaalle kerrotaan hänen oikeuksistaan, velvollisuuksistaan ja mihin lakiin ja ohjeisiin palvelu perustuu. Päätökset perustellaan selkeästi ja päätöksestä ilmenee yhteyshenkilö, jolta voi tarvittaessa tiedustella asiasta. Tarvittaessa ohjataan asiakas oikean avun piiriin. Työtä voidaan tehdä työparityönä, tavata asiakkaan kanssa läheisiä ja monialaisesti muiden yhteistyökumppaneiden kanssa.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

[\(Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\), Vammaispalvelujen käsikirja\)](#).

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lastensuojelua, kehitysvamma- ja päihdepalveluja lukuun ottamatta laissa ei ole säännöksiä asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetussa lain (519/1977) 3a luvussa on säädetty kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistettavista rajoitustoimenpiteistä, erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta sekä tilanteista, joissa itsemääräämisoikeuteen voidaan viimesijaisena keinona puuttua. Rajoitustoimenpiteet tulevat

sovellettavaksi ainoastaan ympärivuorokautisen asumisen palveluissa sekä osin työ- ja päivätoiminnassa. Nokian kaupungin kehitysvammahuoltoon on laadittu Itsemääräämisoikeutta koskeva käsikirja työntekijöille. Kehitysvammahuollon asumisyksiköissä on käytössä itsemääräämisoikeussuunnitelma, joka laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa.

Mikäli asiakkaan itsemääräämisoikeutta arvioidaan jouduttavan rajaamaan, tulee myös tämä kirjata suunnitelmaan ja pyytää tarvittaessa moniammatillista Imo-työryhmää arvioimaan asiakkaan tilannetta. Nokian kaupungin Imo-työryhmään kuuluvat lääkäri, psykologi sekä sosiaalityöntekijä.

Työryhmä arvioi asiakkaan itsemääräämisoikeuteen liittyviä kysymyksiä sekä keinoja toteuttaa erityishuoltoa ilman rajoitustoimenpiteitä. Mikäli rajoitustoimenpiteisiin joudutaan edellytysten täytyessä turvautumaan, tekee työryhmä asiasta lausunnon rajoitustoimenpiteistä päättävälle työntekijälle niiltä osin, kun työryhmän arviota lain mukaan edellytetään. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja keinoista. Rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassa olevan ohjeistuksen mukaisesti ja rajoitustoimenpiteiden käyttöä seurataan säännöllisesti. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Sosiaalipalveluiden asiakasraati kokoontuu virastotalolla osoitteessa Harjukatu 21, Nokia.

Asiakasraati kokoontuu yhteensä 2 kertaa syksyllä ja 3 kertaa keväällä.

Muistutus ja kantelu

Sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia määrittävän lain (22.9.2000/812) mukaan sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksiin kuuluvat laadullisesti hyvä sosiaalihuolto sekä 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 mukana oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Vammaispalveluissa muistutuksen vastaanottaja on vammaistyön johtaja. Muistutus merkitään diaariin, ja se käsitellään viipymättä, noin kahden viikon kuluessa. Muistutus käsitellään yhdessä muistutuksen tekijän, työntekijän ja vammaistyön johtajan kanssa. Tapaamisesta tehdään

Kantelu tehdään aluehallintavirastoon, jonka toimivaltaan kuuluu kantelun kohteena olevan viranomaisen toiminnan valvonta. Kanteluun vastataan Aluehallintoviraston antamassa määräajassa. AVI:n pyytämän selvityksen/selityksen antamisesta vastaa vammaistyön johtaja, joka kokoaa siihen tarvittavat vastaukset kantelun kohteena olevilta toimijoilta.

Muistutuksista ja kanteluista saatua tietoa hyödynnetään yksikön omavalvonnassa ja toiminnan kehittämisessä.

Sosiaaliasiamies

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädetään sosiaaliasiamiestoiminnasta. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on muun muassa asiakkaiden neuvominen asiakaslain soveltamisessa, avustaminen muistutuksen tekemisessä, tiedottaminen asiakkaan oikeuksista ja niiden toteutumisen edistäminen, asiakkaan oikeuksien toteutumisen seuraaminen ja vuosittaisen raportin laatiminen kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiamiehinä toimivat Taija Mehtonen ja Laura Helovuori. Sosiaaliasiamies palvelee Tampereen, Kangasalan, Lempäälän, Nokian, Oriveden, Pirkkalan, Vesilahden, Ylöjärven, Valkeakosken ja Pälkäneen kuntia.

sähköposti sosiaaliasiamies@tampere.fi

puhelin 040 800 4187,
ma - to klo 9 - 11
Frenckellinaukio 2 B, Tampere
Postiosoite: PL 487
33101 Tampere

6 ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuudesta vastataan seuraavilla toimenpiteillä:

- määräaikojen noudattamista seurataan asiakastietojärjestelmien kautta
- työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelle, mikäli hän ei pysty tekemään tehtävää määräajassa, jolloin neuvotellaan asian hoitamisen vaihtoehtoista esimiehen kanssa
- työntekijöiden vaihtuessa huolehditaan asiakastietojen ajan tasalla olemisesta
- asiakkaan siirtyessä palvelusta toiseen tehdään tarvittaessa yhteistyötä palvelusta vastaavan tahon kanssa
- asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisen ja asiakasturvallisuuden epäkohdat tai niiden uhan havaitseva työntekijä on velvollinen ilmoittamaan viipymättä asiasta toiminnasta vastaavalle
- aluehallintoviraston työsuojeluoppaan (nro 33) mukaan yleisenä tavoitteena on, että vähintään viisi prosenttia työntekijöistä on saanut ensiapukoulutuksen kertauskoulutuksen. Henkilöstön ensiapukoulutusten ajantasaiset tiedot löytyvät yksikön turvallisuuskansiosta

Vammaispalveluiden tiloihin Vihnusasemalle on laadittu asianmukaiset palo- ja pelastussuunnitelmat. Suunnitelmat sijaitsevat työsuojelukansiossa.

Tietoturvariskit ja asiakastietojen käsittely

Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan lainsäädäntöä sekä kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki

ohjeistukset ja mistä ne löytyvät. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan ko. säännöksiä ja ohjeita. Asiakastietojärjestelmä Efficasta löytyy ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvä sisältö ja tekniset ohjeet. Lähiesimiehet valvovat toimintaa ja asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarkistetaan tarvittaessa. Käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmä on erikseen määritelty työntekijäryhmittäin. Perehdytys ja valvonta ovat esihenkilön vastuulla. Koulutusta järjestetään tarpeen mukaan. Henkilöstön ja opiskelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta vastaa esimies.

Tietosuojaselosteet ovat nähtävissä Nokian kaupungin internetsivuilla.

Sosiaalipalvelujen tietosuojavastaavana toimii sosiaalityöntekijä Sanna Koivukangas.

Tietosuojavastaavan puhelinnumero on 044 486 1867.

7 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja [niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin](#). Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuojalaki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuojaa-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun.

Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojaa-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti [ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisveloitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla. THL valmistelee määräystä sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen ja niiden tietorakenteiden yhdenmukaistamisesta 2021 loppuun mennessä.

8. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Nokiolla 8.11.2021

Allekirjoitus: Kirsi Lempiäinen-Pellinen, vammaistyön johtaja