sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

1. Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Palvelujen tuottaja | | | |
| Yksityinen palvelujen tuottaja | | Kunta | |
| Palvelujen tuottajan nimi | | Kunnan nimi | |
| Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan | | Sijaintikunta | |
| Sijaintikunnan yhteystiedot | | | |
| Palvelujen tuottajan virallinen nimi | | | Palvelujen tuottajan Y-tunnus |
| Toimintayksikön nimi | | | |
| Toimintayksikön postiosoite | | | |
| Postinumero | Postitoimipaikka | | |
| Toiminnasta vastaavan henkilön nimi | | | Puhelin |
| Postiosoite | | | |
| Postinumero | Postitoimipaikka | | |
| Sähköposti | | | |
| Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut) | | | |
| Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) | | Muutosluvan myöntämisen ajankohta | |
| Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut) | | | |
| Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta | | Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta | |
| Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettäessä) | | | |

2. toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

|  |
| --- |
| Toiminta-ajatus |
| Arvot ja toimintaperiaatteet |
| Päivittämissuunnitelma |

3. Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt

|  |
| --- |
| Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät |
| Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät |
| Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet) |
| Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytyssuunnitelmaa)  Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen |

4. asiakkaan ja omaisten osallistuminen ja asiakaspalaute

|  |
| --- |
| Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakkailta ja omaisilta kerätään palautetta, miten asiakaspalautteita käsitellään ja miten sitä käytetään hyväksi toimintaa kehitettäessä) |
| Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa |
| Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä |
| Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi |

5. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Tästä kokonaisuudesta laaditaan toimintayksikön sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamisesta, käsittelystä ja tiedottamisesta

|  |
| --- |
| Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti |
| Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään |
| Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan |
| Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille |
| Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1571326> |

6. Henkilöstö

|  |
| --- |
| Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksesta ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö (otetaan huomioon päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset) |
| Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.) |
| Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.) |
| Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta  (esim. täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut) (suositellaan laadittavaksi henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma) |
| Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma |

7. Toimitilat laitteet ja tarvikkeet

|  |
| --- |
| Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Tilojen käytön periaatteissa kuvataan mm. asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: mm. miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin, miten huolehditaan asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutuminen tms. |
| Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat (oma huone, huoneen koko, huonekalut jne.) |
| Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygieniatilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.) |
| Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta |
| Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytänteistä |
| Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamismenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistönhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.) |
| Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista |
| Vastuuhenkilön yhteystiedot |
| Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaisia hoitoon käytettäviä laitteita, joita ovat mm. sairaalasängyt, nostolaitteet, veren sokerin ja verenpaineen mittarit tms. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle.  Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.  Linkki Valviran määräyksiin: <http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf> |
| Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma |

8. asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi laaditaan toimintasuunnitelma, jossa käsitellään välittömään asiakastyöhön liittyviä turvallisuuteen liittyviä riskejä

|  |
| --- |
| Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot |
| Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava) |
| Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta |
| Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta (yksikön hälytys-laitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.) |
| Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma |

9. Asiakkaan asema ja oikeudet

|  |
| --- |
| Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palveluntarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman (lastensuojelu/päivähoito) laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon |
| Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen |
| Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista. |
| Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intimiteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja10§, asiakaslaki 8-10 §) |
| Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista |
| Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään |
| Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitus-toimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta (katso mm. lastensuojelulain 11 luku, kehitysvammalaki, valvontaohjelmat)  Suositellaan laadittavaksi menettelytapaohjeet |
| Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti |
| Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta  (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.) |
| Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010). |
| Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan |
| Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot |
| Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä |
| Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa |
| Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta |
| Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma |

10. Palvelun/yksikön asiakastyön (toiminnan) laadun varmistaminen

|  |
| --- |
| Kriteereitä ja tasoja on määritelty toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, jotka löytyvät Valviran kotisivuilta: <http://www.valvira.fi/> |
| Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta |
| Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.) |
| Valtion ravitsemusneuvottelukunta:  <http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuositukset/> |
| Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot |
| Kuvaus päivittäinen toiminnan järjestämisestä (lasten koulunkäynnin tukeminen, erityisopetuksen turvaaminen lapsen kouluasioista vastaavan henkilön nimeäminen (lastensuojelulaki) asiakkaiden ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen ym.) |
| THL:n liikuntasuositukset eri-ikäisille:  <http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta> |
| Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektiotartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen |
| Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä |

11. Terveydenhuollon ja sairaanhoidon järjestäminen

|  |
| --- |
| Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä yksikön/palvelun asiakkaille ja yksikön omat vastuutehtävät asiakkaiden terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa (terveyden edistäminen, terveystarkastukset, seulontatutkimukset, terveydentilan seurantaan liittyvät tutkimukset, tarkastukset, kontrollit, jne.) |
| Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään ja mikä taho vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa |
| Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi |
| Kuvaus erikoissairaanhoidon käytöstä ja saatavuudesta (terapiapalvelut, lastenpsykiatrian käyttömahdollisuudet, psykiatrinen hoito, jne.) |
| Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta  (Lääkehoitosuunnitelma tulee laatia sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisesti.) STM:n opas löytyy osoitteesta: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030> |
| Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot |
| Potilasasiamiehen yhteystiedot |
| Terveydenhuoltoa ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma |

12. Asiakastietojen käsittely

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

|  |
| --- |
| Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta |
| Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:  <http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf> |
| Tietosuojavastaavan yhteystiedot |
| Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet [www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi)  Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kggfj8w.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf>  Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas <http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf> |
| Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>) |
| Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.  Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf>  Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla <http://www.tietosuoja.fi/1582.htm> : Käyttäjälokin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä |
| Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa) |
| Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa |
| Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma |

13. Alihankintana tuotettujen palvelujen omavalvonta

|  |
| --- |
| Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua |
| Luettelo alihankkijoita |
| Kehittämissuunnitelma |

14. Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

|  |  |
| --- | --- |
| Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta | |
| Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista | |
| Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään. | |
| Paikka ja päiväys | Allekirjoitus  (Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)  Nimenselvennys |