



EKSOTEN NUORTEN AIKUISTEN SOSIAALITYÖN AIKUISSOSIAALITYÖN, TOIMEENTULOTUEN JA MAAHANMUUTTOPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Palveluntuottaja Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden Y-tunnus 0725937-3
Toimintayksikön nimi Nuorten aikuisten palvelut (avopalvelut) Aikuissosiaalityön ja toimeentulotuen palvelut Maahanmuuttopalvelut - toimintayksikkö (ja kotouttava sosiaalityö)
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden (Eksote) Valto Käkelän katu 3 53130 Lappeenranta puh. 05 352 000
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Nuorten aikuisten avopalvelut ovat suunnatut 18-28-vuotiaille nuorille. Aikuissosiaalityö on suunnattu 29-64 – vuotiaille. Aikuissosiaalityön palveluista käsin tuotetaan toimeentulotuen palvelut nuorille, työkäisille sekä ikäihmisille. Maahanmuuttopalveluiden palvelut ovat suunnatut kaikenikäisille maahanmuuttajataustaisille henkilöille. Maahanmuuttopalvelut- toimintayksikön kotoutumista edistävät palvelut on tarkoitettu eri elämäntilanteissa oleville maahan muuttaneille. Työtä ohjaava lainsäädäntö: Sosiaalihuoltolaki (130/2014) Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) Hallintolaki (434/2003) Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (245/2015) Laki toimeentulotuesta (1412/1997) Laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2010) Terveystieteidenhuoltolaki (1326/2010) Mielenveyslaki (1116/1999) Päihdehuoltolaki (41/1986)
Toimintayksikön katuosoite Imatra: Aikuisten keskus Tainionkoskentie 1 55100 Imatra Lappeenranta: Aikuisten keskus Valtakatu 51, 3. krs 53100 Lappeenranta

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

Nuorten aikuisten avopalveluita, aikuissosiaalityön, toimeentulotuen ja maahanmuuttotyön palveluita tuotetaan näiden kahden keskuksen lisäksi pysyvinä palveluina tai asiakkaiden tarpeiden mukaan Parikkalan hyvinvointiasemalla, Ruokolahden hyvinvointiasemalla, Rautjärven hyvinvointiasemalla, Luumäen hyvinvointiasemalla, Lemin hyvinvointiasemalla, Savitaipaleen hyvinvointiasemalla, Joutsenon hyvinvointiasemalla ja Taipalsaaren hyvinvointiasemalla.

Palveluita annetaan em. työyksiköissä, mutta työntekijät kohtaavat asiakkaita myös esim. eri viranomais-ten ja toimijoiden tiloissa sekä asiakkaiden kotona kotikäynnillä.

Toimintayksikön esimies

Palvelupäällikkö Sirkka Pennanen

Nuorten palvelujen toimintayksikön esimies Jenna Brisk

Aikuissosiaalityön ja toimeentulotuen palvelujen toimintayksikön esimies Ritva Varis

Maahanmuuttopalvelujen toimintayksikön esimies Titta Piikki

Erityisasiantuntija (maahanmuuttopalvelut) Merja Heino-Kukkurainen

Puhelin

040 715 6079

040 0383 881

040 706 8159

040 651 3189

040 025 2729

Sähköpostit: etunimi.sukunimi@eksote.fi

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Nuorten aikuisten avopalveluissa tuotetaan 18-28-vuotiaille nuorille sosiaalipalveluita, terveyspalveluita ja mielenterveys- ja päihdepalveluita.

Aikuissosiaalityön palveluissa tuotetaan aikuissosiaalityön palveluita 29-64 -vuotiaille sekä toimeentulotuen etuuskäsittelyn palveluita kaikille ikäryhmille.

Palveluiden kautta asiakas voi saada apua sosiaalityöntekijältä, sosiaaliohjaajalta ja sairaanhoitajalta konnaistilanteensa selvittämiseen.

Sosiaalityössä ja sosiaaliohjauksessa

- rakennetaan asiakkaan tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovitetaan se yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan sen toteutumista ja vaikuttavuutta.
- asiakas voi saada esimerkiksi henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa käytettävissä olevista palveluista, niiden saamisen ehdoista sekä tukea myös palvelujen ja etuuksien hakemisessa ja käytämisessä.

Toimeentulotuen palvelun kautta

- asiakas voi hakea yksilöllisen tilanteen mukaan määräytyvää täydentävää ja ennaltaehkäisevää toimeentulotukea.

Nuorten aikuisten palvelujen sairaanhoitajan palvelut

- sijoittuvat samaan yksikköön nuorten aikuisten sosiaalityön palveluiden kanssa
- sairaanhoitajan palvelut ovat osa monialaisia nuorten aikuisten palveluita ja samalla yksi osa mielenterveys- ja päihdepalvelujen kokonaisuutta
- asiakas voi tavata sairaanhoitajaa vastaanotolla mm. mielenterveyteen ja nuoruuden kehityksellisiin asioihin liittyen ja sairaanhoitaja voi toimia sosiaalityön ammattilaisen työparina varmistuen monialaisen näkökulman asiakkaan asioissa

Keskeistä nuorten palvelujen sosiaalityön, aikuissosiaalityön ja toimeentulotuen palveluissa on asiakkaan kanssa yhteistyö, asiakkaan tuki ja motivointi itsenäiseen suoriutumiseen.

Maahanmuuttopalvelut / Momentti

- Neuvoa ja opastaa maahan muuttaneita kotoutumiseen ja Suomessa asumiseen liittyvissä asioissa.
- Palvelut on tarkoitettu kaikille alueen maahanmuuttajille riippumatta Suomeen muuton syistä tai asumisajasta.

Maahanmuuttopalvelut / kotouttava sosiaalityö ja sosiaaliohjaus

- rakennetaan asiakkaan tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovitetaan se yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan sen toteutumista ja vaikuttavuutta.
- asiakas voi saada esimerkiksi henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa käytettävissä olevista palveluista, niiden saamisen ehdoista sekä tukea myös palvelujen ja etuuksien hakemisessa ja käytämisessä.

Yksikkö toimii myös maahanmuuttajiin liittyvien asioiden ja kotouttamisen asiantuntijana ja tarjoaa konsultaatiota maahanmuuttoon liittyvissä asioissa.

Maahanmuuttopalvelut- yksikkö koordinoi omalta osaltaan kotoutumisen edistämisen palveluita Eksoten alueella.

Yksikön arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminne aikuisten sosiaalipalveluissa seuraavien Eksotelle yhteisesti määriteltyjen arvojen mukaisesti:

- **Yhdessä asiakkaan kanssa**
- **Mutkaton vuorovaikutus**
- **Halu ottaa vastuuta**
- **Rohkeus uudistua**

Lisäksi olemme työstäneet (aikuissosiaalityön ja toimeentulotuen palveluissa) seuraavat arvot, jotka ohjaavat myös koko tulosityksikön toimintaa:

Yhteistyökykyisyys

Luottamus (työilmapiiri, työyhteisö, luodaan luottamusta asiakas - työkaverit, yhteiskunta/ viranomaistoiminta; yhteiset pelisäännöt)

Vastuullisuus (hyvä vuorovaikutus)

Tasa-arvo, oikeudenmukaisuus, tasavertaisuus

Erilaisuuden sietäminen/ hyväksyminen (erilaisuuden tiedostaminen)

Inhimillisyys (ihmisarvo; ymmärrys ihmisyyttä kohtaan; joustavuus; rohkeus; armollisuus)

Arvostaminen, avoimuus (aito kunnioittaminen)

Kunnioittaminen (koulutustaustan- ja ammatillisen osaamisen arvostaminen)

Huolenpito ja välittäminen

Kuuleminen (asiakas – työkaveri, kuulluksi tuleminen, oikeus tulla kuulluksi)

Nöyryys (palveleminen, toisen asemaan asettuminen, vastuullinen vallankäyttö)

Voimavara lähtöisyys (kannustaminen, hyvän löytäminen asioista ja ilmiöistä ja sen ääneen sanominen)

Ammatillisuus

Oman rajallisuuden tunnistaminen,

Aloitteellisuus, innovatiivisuus, jatkuva kehittyminen – parantaminen

Arvot koskevat sekä työntekijöitä että asiakkaita

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetointojen 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.

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. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

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. Heillä 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.

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 hyödynnettyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-epäkohdat ja riskit?

Eksote on laatinut sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaisen ilmoituksen käsittelyohjeen, joka käsitellään työpaikkakokouksissa, ja joka huomioidaan uuden työntekijän perehdyttämisessä.

Havaitulla epäkohdalla tarkoitettaisiin esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan epäasiallista kohtelua, sanallista loukkaamista tai toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia. Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien tosiasiallisesta rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa. Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista asiakkaille, siihen pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta (esimerkiksi resursseihin ja kiireeseen liittyvät asiat).

Eksote on laatinut lisäksi erillisiä ohjeistuksia, joihin työntekijän tulee perehtyä.

Työturvallisuusohjeet:

<http://eksonet/kaikille/turvasatama/tyoturvallisuus/tyoturvallisuusohjeet/Sivut/default.aspx>

Varhaisen välittämisen malli:

<http://eksonet/kaikille/henkilostoasiat/tyohyvinvointi/varhaisen-valittamisen-malli/Sivut/default.aspx>

Yhteistoiminnan organisaatiot ja ohjeistukset mm. paikalliset sopimukset:

<http://eksonet/kaikille/henkilostoasiat/yhteistoiminta/paikallinen/Sivut/default.aspx>

Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla,

mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Vaaratapahtuma on asiakkaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa tai voi aiheuttaa asiakkaalle haittaa.

Läheltä piti - tapahtuma on vaaratapahtuma, joka olisi voinut aiheuttaa asiakkaalle haittaa. Haitalta vältyttiin joko sattumalta tai vaaratilanne havaittiin ja haitalliset seuraukset pystyttiin estämään ajoissa.

Haittatapahtuma on vaaratapahtuma, joka aiheuttaa asiakkaalle haittaa.

Haitta on mikä tahansa asiakkaalle aiheutuva tilapäinen tai pysyvä ei-toivottu vaikutus. Haitta voi olla fyysinen, psyykkinen, emotionaalinen, sosiaalinen tai taloudellinen.

Väkivaltatilanteet ja läheltä piti-tilanteet käsitellään asianomaisen ja työyksikön kanssa käyden läpi mitä tapahtui, miten tilanteessa toimittiin ja mitä opittavaa/korjattavaa on. Tarvittavaa ohjausta saa työsuojelusta, henkilöstöpalveluista ja työterveyshuollosta.

Riskienhallintaa toteutetaan HAIPRO-järjestelmän kautta.

- Työntekijät dokumentoivat haittatapahtumat tai läheltä piti - tilanteet järjestelmään.
- Järjestelmän kautta tieto menee toimintayksikön esimiehelle
- Toimintayksikön esimies käsittelee ilmoituksen järjestelmässä ja käy sen läpi asianomaisen työntekijän ja tarpeen mukaan henkilöstön kanssa yhdessä tiimipalaverissa.
- Järjestelmän kautta on mahdollista ottaa raportteja tapahtumista, ja siten seurata toistuvatko vai vähenevätkö haittatapahtumat tai läheltä piti- tilanteet
- Järjestelmän kautta on mahdollista tehdä ilmoituksia potilas/asiakas turvallisuuteen, työturvallisuuteen ja toimintaympäristöön

Tietoturvan vaarantumisiin liittyvät läheltä piti - ja vaaratapahtumat käsitellään Eksoten tietosuoja-asiantuntijan kautta.

Tietoturvaloukkauksen tapahtuessa työntekijä ottaa välittömästi yhteyttä omaan esimieheen!

Linkki tietoturvaloukkauksen käsittelyohjeisiin <http://eksonet/tiedostopankki/Julkinen/Ohje%20tietoturvaloukkausten%20k%C3%A4sittely%20ja%20ilmoitusvelvollisuudet.pdf>

Keskeisiä riskejä nuorten aikuisten sosiaalityön, aikuissosiaalityön, toimeentulotuen ja maahanmuuttopalveluiden palveluissa sekä niiden ennaltaehkäisemisen keinoja

Virhearvion tekeminen asiakkaan tilanteesta prosessin eri vaiheissa

- ➔ oman toiminnan kriittinen arviointi, työparin käyttö ja ulkopuolinen ammatillinen arvio/apu (moniammatillinen työryhmä)

Luottamus, salassapito, tietoturvalisuus

- ➔ vaihtoehtoisuus, tietojen luovuttamisen ja vastaanottamisen osalta lain noudattaminen, asiakastietojen huolellinen käsittely ja säilytys, arkaluontoisen tiedon luovuttaminen vain asianosaiselle
- ➔ asiakaspapereita pidetään lukituissa tiloissa (yhä vähemmän käsitellään ja säilytetään paperidokumentteja, koska asiakkaita koskevat dokumentit skannataan soskantaeffiican)
- ➔ tulostimet toimivat vain toimikortilla tai tulostimet sijaitsevat lukkojen takana (muistettava tilanteet, joissa kopiopaperi loppuu, koska silloin arkaluonteista aineistoa voi jäädä tulostimen muistiin)
- ➔ palvelussuhteessa olevien työntekijöiden lisäksi myös opiskelijat suorittavat tietoturvakoulutuksen

Asiakkaan (kokema) epäasiallinen tai loukkaava kohtelu tai epäonnistunut vuorovaikutustilanne

- ➔ oman toiminnan kriittinen arviointi, työnohjaus, työyksikön/ tiimin tuki haastavissa asiakastilanteissa

Asiakkaan toimeentulotukiasian viivästyminen

- ➔ asiakkaan ohjeistaminen Kelan perustoimeentulotuen hakemisesta mahdollisimman pian ennen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemuksen käsittelyä

- täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen ratkaiseminen määräajassa 7 arkipäivän aikana, määräajan toteutumista seurataan päivittäin, viikottain ja kuukausittain

Tietojärjestelmiin ja sovellustukeen liittyvät ongelmat tai katkokset

- sovitaan ko. tilanteissa esim. toimeentulotukeen liittyen, että tietojärjestelmistä johtuvat viivästymät kirjataan ja perustellaan tt-tuen seurannan yhteydessä todellisen tilanteen mukaan
- tiedotetaan/ muistutetaan sovellustukea ja tietohallintoa sosiaalipalveluiden käytössä olevien järjestelmien tärkeydestä asiakkaiden viimesijaisten etuuksien maksun ja palvelujen järjestämisen mahdollistajana

Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti-tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Ks.kohta riskien käsitteleminen (Haipro)

Poikkeamista ilmoitetaan yksikön esimiehelle ja ne käsitellään yksikön työpaikkakokouksissa. Tarvittavat korjaustoimenpiteet toteutetaan heti tai sovitaan aikataulu, jonka kuluessa epäkohdat korjataan.

Muutoksista tiedottaminen

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Muutoksista, todetuista riskeistä ja niiden korjaamisesta tiedotetaan työpaikkakokouksissa, sähköpostitse ja infotilaisuuksissa. Yhteistyötahoille tiedottamisesta vastaa yksikön esimies yhteistyössä palvelupäällikön ja tarvittaessa aikuisten monilaisten palveluiden johtajan kanssa.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavalonntasuunnitelma laaditaan toimintayksikön päällikön, toimintayksikön esimiesten ja henkilökunnan yhteistyönä.

Ketkä ovat osallistuneet omaavalonnan suunnitteluun?

Suunnitelma on päivitetty yhdessä läpi koko aikuisten sosiaalipalveluiden henkilöstön kanssa maaliskuussa 2021. Nuorten Pajalla ja Nuorten asumisyksikkö Katajapuulla on omat omaavalonntasuunnitelmat.

Omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Palvelupäällikkö
Sirkka Pennanen
Eksote/ Aikuisten keskus LPR
Valtakatu 51
53100 LPR
puh. 040 715 6079

Omaavalonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omaavalonntasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palveluun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Suunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa.

Miten yksikössä huolehditaan omaavalonntasuunnitelman päivittämisestä?

Palvelupäällikkö ja toimintayksikön esimiehet vastaavat omaavalonntasuunnitelman päivittämisestä yhdessä henkilöstön kanssa.

Omaavalonntasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omaavalonntasuunnitelma on julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaavalonntasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Aikuissosiaalityön kp 685 työtilassa Turvallisuus-kansion alla on tallennettuna suunnitelman viimeisin päivitetty versio, jonka voi tulostaa asiakkaalle.

Vuoden 2021 aikana tarkoituksena on saada suunnitelma myös Eksoten www-sivuille.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Niiden yksiköiden ilmoitustaululla, joissa on pysyvä aikuisten sosiaalipalveluiden työntekijän työpiste (Lappeenranta Aikuisten keskus, Imatra Aikuisten talo, Parikkalan, Ruokolahden ja Luumäen hyvinvointiasemat).

Varmimmin päivitetty versio löytyy annettavaksi asiakkaalle Eksonetista: Aikuissosiaalityön kp 685 työtilasta Turvallisuus-kansion alla.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelutarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Palvelutarpeen arvioinnin tekee sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelutarve voidaan arvioida tarvittaessa myös yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa. Asiakas voi itse määrittellä, keiden hän haluaa osallistuvan palvelutarpeen arviointiin.

Sosiaalityön asiakkaalle on laadittava sosiaalihuoltolain mukainen asiakassuunnitelma, mikäli kyseessä ei ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai suunnitelman laatiminen on muuten ilmeisen tarpeetonta. Kyseeseen voi tulla joissain asiakastapauksissa myös kotoutumissuunnitelman laadinta.

Asiakas- ja kotoutumissuunnitelmasta tulee ilmetä asiakkaan yksilölliseen toimintakykyyn, elämäntilanteeseen ja palvelutarpeeseen liittyvät seikat, joilla on merkitystä palvelujen sisällöstä, järjestämistavasta ja määrästä päätettäessä.

Palvelutarpeen arvioinnin ja suunnitelmallisen työskentelyn apuna on mahdollista käyttää aikuisväestön hyvinvointimittaria http://www.socca.fi/kehittaminen/sosiaalityon_vaikeavuus/aikuisvaeston_hyvinvointimittari tai muuta vastaavaa asiakkaan kokonaistilannetta kartoittavaa mittaria.

Miten asiakas ja/tai hänen omaisensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Ks. edellinen kohta.

Asiakkaan kohtelu

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 suojaaa 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.

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Ks. yksikön arvot ja toimintaperiaatteet - kohta

Yleisiä toimenpiteitä asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi:

- Asiakkaan asemaa, osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta korostetaan asiakastyössä ja yhteistyössä asiakkaan lähiverkoston ja muiden toimijoiden kanssa.
- Lähtökohtana on, että asiakas on aina mukana oman asiansa käsittelyssä.
- Asiakkaiden kuulemiseen ja kohtaamiseen varataan riittävästi aikaa ja huomioidaan esim. tulkkipalvelujen käyttömahdollisuus.
- Asiakkaalle selvitetään eri toimenpidevaihtoehdot, toiminta on avointa ja läpinäkyvää.
- Sosiaalityön ja palveluohjauksen keinoin pyritään löytämään asiakkaan etua parhaiten palveleva ratkaisu
- Työntekijöiden käyttämä kieli on selkeää, ns. selkokieltä, ammattislangia tai lyhenteitä ei käytetä.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Nuorten aikuisten palveluissa, aikuissosiaalityön, toimeentulotuen ja maahanmuuttopalveluiden palveluissa ei tehdä asiakkaan tahdon vastaisia palveluratkaisuja.

Rajoitaviin toimenpiteisiin joudutaan turvautumaan silloin kun muiden asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuus vaarantuu asiakkaan uhkaavan tai aggressiivisen käyttäytymisen takia. Näissä tapauksissa otetaan yhteyttä varhijapalveluun tai poliisiin. Tilanteissa noudatetaan uhka- ja väkivaltatilanteita koskevaa ohjeistusta.

Asiakkaan kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Omaavontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menettellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Noudatetaan sosiaalihuoltolain 48§ mukaisen ilmoituksen käsittely-ohjetta.

Asiakas, joka kokee tulleen epäasiallisesti tai loukkaavasti kohdelluksi, voi ottaa yhteyttä palvelupäällikköön tai toimintayksikön esimiehiin ks. suunnitelman etusivu, missä tarkemmat yhteystiedot.

Asiakkaalla on Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 23§:n mukaan oikeus tehdä muistutus. Kirjalliseen muistutukseen laaditaan aina asiakkaalle kirjallinen vastaus (suositus 1 kk:n sisällä).

Haittatapahtumien ja vaarantilanteiden käsittely on kirjattu omaavontasuunnitelmaan kohtaan "Riskien käsitteleminen/Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan"?

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omaavonnan kehittämiseen.

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omaavonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omaavonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Eksoten asiakkailla on mahdollisuus antaa asiakaspalautetta toiminnasta, palvelusta, hallinnosta sekä muista asioista, joiden asiakas kokee olevan tärkeitä, suoraan työntekijöille, yksikön esimiehille tai palvelupäällikölle.

Palautetta voidaan antaa vapaamuotoisesti Eksoten www-sivuilla olevan sote-palaute-järjestelmän kautta, muiden yksiköissä toteutettavien asiakastytyväisyyskyselyjen kautta, osallistumalla asiakasosallisuusryhmiin tai oikeusturvakeinoja käyttäen (muistutus, kantelu).

Aikuisten monialaisissa palveluissa tehdään kerran vuodessa laaja asiakastytyväisyyskysely. Aikuisten sosiaali- palveluissa tehdään tämän rinnalla suppeampia kyselyjä.

SOTE-palautelomake löytyy myös Eksoten verkkosivuilta www.eksote.fi

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakaspalautetta kerätään jatkuvasti.

Toiminnan kehittämisestä vastaa aikuisten monialaisten palveluiden johto. Palvelupäälliköt ja esimiehet yhdessä henkilöstön kanssa kehittävät oman yksikkönsä toimintaa palautteen perusteella.

Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutuslomake löytyy Eksoten verkkosivuilta:

<http://www.eksote.fi/eksote/lomakkeet/Documents/Muistutus%2c%20perhe-%20ja%20sosiaalipalvelut.pdf>

Muistutus palautetaan Eksoten kirjaamoon osoitteeseen Valto Käkelän katu 3, 53130 Lappeenranta tai sähkö- postitse kirjaamo@eksote.fi

b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamies avustaa asiakkaita esimerkiksi selvittämällä lainsäädännön sisältöä, kertoo viranomaisten käytännöstä, ohjaa asiakkaan oikealle viranomaiselle ja neuvoo, miten päätökseen haetaan muutosta.

Sosiaali- ja potilasasiamies Aki Kaskinen
puh. 044 748 5306

Ei erillistä puhelinaikaa.

Henkilökohtaista käyntiä varten aika varataan etukäteen.
Sähköpostiosoite: sosiaali.potilasasiamies@socom.fi

Huom! Sosiaali- ja potilasasiamiehen käytössä ei ole suojattua sähköpostia. Arkaluontoisten tiedustelujen lähettämistä sähköpostitse ei suositella, koska suojaamattoman sähköpostin tietoturva on heikko. Suojaamattoman sähköpostin kautta voidaan antaa vain yleistä neuvontaa.

Käynti- ja postiosoite: Socom Oy, Kauppakatu 32, 2. kerros, 53100 Lappeenranta (toimitilat ovat liikuntaesteettömät).

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Kuluttajaneuvontaa annetaan valtakunnallisen puhelinneuvonnan välityksellä p. 029 553 6901.

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Muistutuksen vastauksen allekirjoittaa aikuisten monialaisten palvelujen johtaja. Muistutus, kantelu tai muu saatu palaute käydään tarpeellisin osin läpi asiaan liittyvän työntekijän tai henkilökunnan kanssa riippuen asian sisäl- löstä.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Vastaus muistutukseen tulee antaa kirjallisena kohtuullisessa ajassa (1 kk) sen tekemisestä.

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta
Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen Sosiaalityön tavoitteena on tukea asiakkaiden itsenäistä suoriutumista siten, että esim. toimeentulotuen ja muiden sosiaalipalvelujen tarve jää mahdollisimman lyhytaikaiseksi. Kuitenkin siten, että palvelujen kesto ja laajuus mitoitetaan asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti.
Yhteistyö muiden palveluntarjoajien kanssa Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.
Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan? Asiakkaan asiaa pyritään edesauttamaan moniammatillisella yhteistyöllä, johon osallistuvat asiakkaan kanssa yhdessä sovitut tahot. Sovitaan eri toimijoiden kanssa työnjaosta. Noudatetaan sosiaalihuollon asiakasasiakirjalakia ja sitä täydentäviä THL:n määräyksiä/ohjeita. Tiedonvaihdosta muiden yhteistyökumppaneiden kanssa sovitetaan asiakkaan kanssa kirjallisesti. Muualta saatu tieto dokumentoidaan aina asiakkaan asiakaskertomukseen (mitä tietoa on saatu, tiedon antaja ja virka-asema sekä tiedon saannin ajankohta). Samoin dokumentoidaan asiakkaasta luovutettu tieto (mitä on luovutettu, kenelle, luovuttamisen ajankohta, luovuttaja ja peruste). Jokainen työntekijä sitoutuu vaitiolo- ja salassapitovelvollisuuteen sekä tietoturvaohjeisiin. Sen lisäksi suoritetaan tietoturvan verkkokurssi.
Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.) Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia? Nuorten aikuisten sosiaalityön, aikuissosiaalityön ja toimeentulotuen ja maahanmuuttopalveluissa alihankintana tuotettuja palveluita ovat tulkkipalvelut. Kyseiset palvelut ovat Eksoten hankintatoimen kilpailuttamia ja valvomia.

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 onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.
--

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

Esimiehet ja palvelupäällikkö seuraavat asiakasturvallisuuteen liittyviä asioita sekä päättävät tarvittavista toimenpiteistä. Ilmeneviin puutteisiin puututaan. Tarvittavaa yhteistyötä tehdään työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa.

Yksiköiden pelastussuunnitelmat ja riskianalyysi päivitetään joka toinen vuosi tai tarpeen mukaan eri yksiköiden suunnitelmien päivityksien yhteydessä.

Eksoten laadunhallinta- ja potilas/asiakasturvallisuussuunnitelma:

<http://eksonet/kaikille/laatu/PublishingImages/Laadunhallinnan-%20sekä%20potilas-asiakasturvallisuussuunnitelma%2030062014.pdf>

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi yksityisessä päivähoivossa päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omaavontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/vaivahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

a) Mikä on yksikön henkilöstön määrä ja rakenne?

Nuorten aikuisten sosiaalityön, aikuissosiaalityön, toimeentulotuen ja maahanmuuttopalvelujen toiminnot sijoittuvat pääsääntöisesti Lappeenrantaan ja Imatralle.

Lappeenrannassa Aikuisten keskuksessa os. Valtakatu 51 53100 Lappeenranta työskentelee aikuisten sosiaalipalveluiden palvelupäällikkö (1), maahanmuuttopalvelujen erikoisasiantuntija (1), nuorten aikuisten palveluiden toimintayksikön esimies (1), aikuissosiaalityön ja toimeentulotuen palveluiden toimintayksikön esimies (1), maahanmuuttopalveluiden toimintayksikön esimies (1), vastaava sosiaalityöntekijä (1), sosiaalityöntekijät (6), sosiaaliohjaajat (12), sairaanhoitajat (2), kuntoutussuunnittelija (1), kotoutusohjaaja (1), etuuskäsittelijät (4), asioimistulkki (1), vertaisohjaaja (1) ja virastomestari (1).

Imatran Aikuisten keskus os. Tainionkoskentie 1, 55100 Imatra työskentelee sosiaalityöntekijät (2), sosiaaliohjaajat (3), palveluneuvoja (1) ja etuuskäsittelijä (1)

Luumäen hyvinvointiasema os. Marttilantie 28, 54500 Taavetti työskentelee (1) palveluneuvoja/ etuuskäsittelijä.

Parikkalan hyvinvointiasemalla os. Lehmuskuja 3 59100 työskentelee (1) sosiaalityöntekijä.

Ruokolahden hyvinvointiasemalla os. Nällisuontie 7 56100 Ruokolahti työskentelee (1) palveluneuvoja/etuuskäsittelijä.

Vuonna 2021 Korona pandemian aikana työntekijöitä on ollut pysyvästi vai vuorottelu periaattein etätyössä.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Määräaikaisiin työsuhteisiin rekrytoidaan työntekijöitä, joilla on tehtävään vaadittava sosiaalihuollon kelpoisuus siltä osin kuin se ko. tehtävässä on pakollinen.

Kelpoisuusehdot täyttävien hakijoiden puuttuessa ei-kelpoinen hakija voidaan nimittää sosiaalityöntekijän tehtävään enintään vuoden ajaksi voimassa olevan lainsäädännön asettamissa puitteissa.

Sijaisten käytöstä ja ohjeistuksista vastaa palvelupäällikkö ja toimintayksikön esimiehet henkilöstöhallinnon ohjeiden mukaisesti.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstövoimavarojen riittävyys huomioidaan ennalta tiedossa olevien poissaolojen osalta (mm. vuosilomat). Toimintayksiköiden työntekijöiden poissaolojen pyritään järjestämään porrasteisesti, ettei poissaolot ole samanaikaisia.

Palvelutakuun täyttäminen (toimeentulotuen käsittelyajat ja mahdollisuus henkilökohtaiseen asiointiin sosiaalialan ammattilaisen luona) ovat työtehtävinä ensisijaisia silloin kun henkilöstöä on normaalimäärää vähemmän. Tällöin tarvittaessa perutaan muita kiireettömpiä työtehtäviä.

Korona pandemian aikana korostuvia ja turvattavia toimintoja ovat neuvonnan ja ohjauksen palvelut ja toimeentulotuen käsittelyn turvaaminen.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Noudatetaan Eksoten henkilöstöyksikön ohjeistuksia ja voimassa olevaa lainsäädäntöä. Yli 6 kk kestävien ja vakituisten palvelusuhteiden rekrytointilupa haetaan Eksoten rekrytointiryhmältä.

Rekrytointitarve perustuu organisaation toimintasuunnitelmaan ja strategiaan sekä suunniteltuun henkilöstötarpeeseen. Ydinkysymys on, minkälaista henkilökuntaa ja osaamista tarvitaan nyt ja tulevaisuudessa.

b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan?

Työsuhteen alkaessa henkilöstö ja opiskelijat perehdytetään työyksikön ja Eksoten ohjeistuksiin. Eksoten intrassa on erillinen perehdytysosio. Dokumentointi sisältyy perehdyttämiseen ja siitä järjestetään täydennyskoulutusta tietohallinnon ja 2M-IT:n kautta säännöllisesti. Jokaisen työntekijän tehtävänä on uuden työntekijän opastaminen, neuvominen ja auttaminen.

Tietosuojaseloste on yksikön ilmoitustaululla ja se löytyy Eksoten verkkosivuilta.

Jokainen työntekijä ja opiskelija allekirjoittaa salassapitositoumuksen ja sitoutuu sen noudattamiseen. Kaikkien työntekijöiden tulee suorittaa tietosuoja- ja tietoturvakoulutus.

b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

Eksoten tavoitteena on antaa jokaiselle palveluksessaan olevalle henkilölle kouluttautumismahdollisuudet, joiden avulla työntekijä voi kehittää valmiuksiaan työssään. Ammatillisen osaamisen kehittämisen tueksi laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma, jota myös laki taloudellisesti tuetusta ammatillisen osaamisen kehittamisestä edellyttää.

Osaamisen kehittämisen ja koulutussuunnittelun lähtökohtina ovat Eksoten strategia sekä työn edellyttämästä ammattitaidosta ja ennakoinnista nousevat osaamisvaatimukset. Koulutussuunnittelu on tärkeä osa jokaisen esimiehen henkilöstösuunnittelutyötä ja se tulee kytkeä kiinteäksi osaksi yksikön toiminta- ja taloussuunnittelua.

Täydennyskoulutukseen liittyvät ohjeet (koulutusohje, koulutussuunnitelma, TVR:n ohje, Ohje koulutustietojen kirjaamisesta ESS-järjestelmään) ja yhteiset koulutusmateriaalit löytyvät Eksonetista.

Koulutuksista ilmoitetaan Eksonetin koulutuskalenterissa. Koulutuksiin osallistuminen haetaan ESS-järjestelmän kautta, johon koulutustiedot dokumentoituvat ja tilastoituvat.

Toimitilat

Oma- ja valvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista.

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?

Tilojen käytön periaatteet

Aikuisten sosiaalipalvelujen yksiköiden työntekijöiden pysyviä työtiloja sijaitsee 5 eri osoitteessa. Useimmiten samoissa tiloissa palvelee myös muita aikuisten psykososiaalisten palvelujen ja Eksoten muiden palvelujen asiakkaita. Yksiköistä saa palvelua pääsääntöisesti virka-aikana.

Toimitiloissa vastaanotetaan asiakkaita pääasiassa ajanvarauksella, tiettyinä etukäteen määriteltynä ajankohtina asiakkailla on mahdollisuus saada palvelua ilman ajanvarausta. Toimitiloissa järjestetään myös etukäteen informoituja tilaisuuksia sekä ryhmätoimintaa.

Toimeentulotuen etuuskäsittelytyötä tekevät työntekijät eivät tapaa asiakkaita vaan työ perustuu kirjallisiin toimeentulotukihakemuksiin ja puhelinkeskusteluihin asiakkaiden kanssa.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Toimistotilat siivotaan viikoittain kunkin eri yksikön määrittämin tarpein. Korona pandemia aikana siivousta on yksiköissä tehostettu.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Oma- ja valvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Osassa yksiköistä henkilökunnalla on käytössä turvapainike, jolla voidaan tarvittaessa hälyttää apua. Yksiköissä on ohjeet turva- ja kutsulaitteiden käytölle.

Osassa yksiköistä on yleisissä tiloissa nauhoitettava kameravalvonta henkilöiden ja omaisuuden turvallisuuden varmistamiseksi.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

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 kirjat-
tuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta sääde-
tään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastie-
tojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammat-
tihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen
tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä an-
netun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liit-
tyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän
valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkit-
täviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai
tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään vel-
vollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilökisteri tai -rekistereitä
(henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsitte-
lystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste to-
teutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja
korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä
tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kiel-
täytymisestä ja sen perusteista.

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

**a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liit-
tyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja vi-
ranomaismääräyksiä**

Esimiehet ja palvelupäällikkö varmistavat toimintaohjeiden noudattamista.
Työkäytänteiden noudattaminen varmistetaan perehdyttämisen yhteydessä, työpaikkakokouksissa ja täydennys-
koulutuksin (esim. lakimuutokset, dokumentointi) sekä satunnaisten otantojen kautta.

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

Osaaminen varmistetaan perehdytyksessä, työpaikkakokouksissa, työpajoissa ja täydennyskoulutuksin.

Tietosuoja kuuluu myös opiskelijoiden perehdytykseen, opiskelijat suorittavat tietosuoja- ja tietoturvatestin.
Opiskelija työskentelee henkilöstön valvonnassa, ja hänen on mahdollista saada tietyin edellytyksin omat tun-
nukset asiakastietojärjestelmiin. Tästä on olemassa erillinen ohjeistus.

Eksotessa koulutetuilta kokemusasiiantuntijoilta vaaditaan tietoturvaa ja salassapitoa koskevan sitoumuksen alle-
kirjoitus. Kokemusasiiantuntijoita käytetään palveluiden kehittämisessä ja tuottamisessa apuna.

**c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laa-
dittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?**

Tietosuojaselosteet (rekisteriselosteet) ovat yksiköiden ilmoitustauluilla ja Eksoten ulkoisille www-sivuilla.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Mari Kähkönen, 040 651 0449, mari.kahkonen(at)eksote.fi

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Oma- ja ulkovalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys
Lappeenrannassa 23.3.2021

Allekirjoitus
Palvelupäällikkö Sirkka Pennanen

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://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf

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

- <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72811/URN%3ANBN%3Afi-fe201504226148.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

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

- https://thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

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

- <http://www.ara.fi/download/noname/%7BF9D9B899-678B-41D2-A365-C81E50DC482A%7D/94003>

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

- <https://thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

- Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.julkari.fi/handle/10024/129969>

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

- Valviran määräys 4/2010: http://www.finlex.fi/data/normit/39645/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmointus.pdf

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

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.