

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

| | |
|-------------------------------------------------------------|----|
| LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE | 1 |
| 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT | 2 |
| 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET | 3 |
| 3 RISKIENHALLINTA..... | 4 |
| 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN | 7 |
| 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET | 8 |
| 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA..... | 12 |
| 7 ASIAKASTURVALLISUUS..... | 15 |
| 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN..... | 18 |
| 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA..... | 19 |
| 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA | 19 |

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden Y-tunnus 0725937-3

Kunta

Kunnan nimi Imatra, Lappeenranta, Lemi, Luumäki, Parikkala, Rautjärvi, Ruokolahti, Savitaipale, Taipalsaari

Kuntayhtymän nimi _____

Sote-alueen nimi _____

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Nuorten aikuisten palvelut, Nuorten paja

Katuosoite Anni Swanin katu 7

Postinumero 53100 - Postitoimipaikka Lappeenranta

Sijaintikunta yhteystietoineen Lappeenranta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Nuoret aikuiset 18-29-vuotiaat

Esimies Liisa Hellemo

Puhelin 0400383881

Sähköposti liisa.hellemo@eksote.fi

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

ei alihankintana tuotettavia palveluita

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Nuorten Pajalla tuotetaan 18-29 -vuotiaille nuorille aikuisille ryhmämuotoista kuntouttavaa työtoimintaa ja sosiaalihuoltolain mukaista sosiaalista kuntoutusta.

Kuntouttavan työtoiminnan sekä sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteena on vahvistaa nuoren toimintakykyä ja elämän ja arjen hallintaa sekä tukea nuorta koulutuksen ja työelämän piiriin. Toiminta on ryhmämuotoista osallisuutta tukevaa sekä samaan aikaan yksilölliset tavoitteet ja tarpeet huomioivaa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Toimimme Nuorten Pajalla Eksoten strategian ja arvojen mukaisesti, jotka kiteytyvät kolmeen periaatteeseen:

- Ihminen
- Rohkeus
- Yksinkertaisuus

Olemme olemassa nuorta varten. ”Toimintakykyisenä kotona, työssä ja arjessa.

Organisaation arvot ovat:

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

Lisäksi olemme työstäneet omalle vastuualueellemme seuraavat arvot:

Yhteistyökykyisyys

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

Vastuullisuus (hyvä vuorovaikutus)

Tasa-arvo, oikeudenmukaisuus, tasavertaisuus

Erilaisuuden arvostaminen ja hyväksyminen (erilaisuuden tiedostaminen ja arvostaminen)

Inhimillisuus (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- ja 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 nuoria

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan 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

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esimiesten 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. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

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

asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

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>

Sosiaalihuoltolain 48§ mukaisen ilmoituksen käsittelyohje

Riskien tunnistaminen

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

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

Eksote on laatinut sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaisen ilmoituksen käsittelyohjeen, joka käsitellään työpaikka-kokouksissa, 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 hoito- palvelukäytäntöjä suoritettaessa. Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista asiakkaille, siihen pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta (esimerkiksi resursseihin ja kiireeseen liittyvät asiat).

Asiakkaat voivat käyttää Eksoten verkkosivuilla saatavilla olevaa palautekanavaa valitsemalla ”Anna palautetta” ja edelleen valitsemalla ”Sosiaalityö” ja ”Nuorten aikuisten palvelut”.

Asiakkaat voivat tehdä muistutuksen tai kannella valvovalle viranomaiselle.

Henkilökunta, asiakkaat ja omaiset voivat olla yhteydessä suoraan yksikön työntekijöihin, esihenkilöön tai päällikköön havaitsemistaan epäkohdista.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riski?

ks. ed. kohta

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa 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?

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, psyykinen, 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 tietosuojasiantuntijan 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 Pajan palvelussa ja niiden ehkäiseminen

Asiakkaan palvelun tai tiedonkulun katkokset

- ➔ Nuori saattaa joutua odottamaan palvelun aloitusta tai ohjautuminen pajalle tai pajalta eteenpäin ei suju jouhevasti
- ➔ Nuoren kanssa työskennellessä kartoitetaan yhteistyössä hänen kanssaan sekä läheis- että viranomaisverkosto ja sovitaan tiedonkulun käytänteistä sekä yhteistyöstä

Luottamus, salassapito, tietoturvalisuus

- vaitiovelvollisuus, 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, joko ryhmän sisällä tai työntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa.

- oman toiminnan kriittinen arviointi, työnohjaus, työyksikön/ tiimin tuki haastavissa asiakastilanteissa
- ryhmän psykologisen turvallisuuden tukeminen ohjauksen keinoin

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Poikkeamista ilmoitetaan yksikön esimiehelle ja ne käsitellään yksikön työpaikkakokouksissa. Tarvittavat korjaustoimenpiteet toteutetaan heti tai sovitaan aikataulu, jonka kuluessa epäkohdat korjataan. Hai-pro-ohjelma ohjaa korjaavien toimenpiteiden toteutuksen seurantaan ja toimenpiteet myös raportoidaan ohjelmaan. Esihenkilön vastuulla on, että poikkeamien syyt selvitetään, tarvittavat korjaustoimet toteutetaan, toteutusta seurataan ja dokumentoidaan.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä 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.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omaavalvonnasta suunnitteluun?

Palvelupäällikkö, toimintayksikön esimies, työntekijät

Kuka vastaa omaavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Toimintayksikön esimies

Liisa Hellemo

p. 0400383881

liisa.hellemo@eksote.fi

Juurakkokatu 1-3A

53810 Lappeenranta

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

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

Palvelupäällikkö ja toimintayksikön esimies vastaavat omavalvontasuunnitelman päivittämisestä yhdessä henkilöstön kanssa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

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

Vuoden 2021 aikana tarkoituksena on saada suunnitelma myös Eksoten [www-sivuille](http://www.sivuille).

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Nuoren palvelutarve arvioidaan palvelun myöntämisestä päätettäessä joko nuorten aikuisten sosiaalityössä sosiaalisen kuntoutuksen osalta tai Työvoiman palvelukeskuksessa kuntouttavan työtoiminnan osalta. Palvelutarpeen arvio tehdään sosiaalihuoltolain edellyttämällä tavalla. Nuori voi itse määritellä, keiden hän haluaa osallistuvan palvelutarpeen arviointiin.

Nuorten Pajalla nuoren saama palvelu on tavoitteellista ja suunnitelmallista ja sen edistymistä dokumentoidaan ja arvioidaan yhdessä nuoren kanssa sosiaalihuoltolain velvoittamalla tavalla. Nuorten Pajalla yhdessä asiakkaan kanssa tehdään tavoitteiden toteuttamissuunnitelma.

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

Nuorelle tarjotaan mahdollisuus kutsua lähiverkostonsa mukaan sekä palvelutarpeen arviointiin, että toteuttamissuunnitelman laadintaan.

Hoito- ja palvelussuunnitelma

Miten hoito- ja palvelussuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?

Nuorten Pajalla laaditaan yhdessä nuoren kanssa palvelun toteuttamissuunnitelma, jossa määritellään keinot nuoren tavoitteiden saavuttamiseksi. Toteuttamissuunnitelman etenemistä seurataan väliarvioin.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehdoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

Suunnitelman ja toteutuksen dokumentointi toteutetaan yhdessä nuoren kanssa tai vähintään nuorta kirjauksista tiedottaen.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Yksikön henkilökunta vastaa yhdessä toimintaan osallistuvan nuoren palvelusta ja sen toteutuksesta.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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 nuori on mukana kaikessa häntä itseään koskevassa toiminnassa.
- Nuoren kuulemiseen ja kohtaamiseen varataan riittävästi aikaa ja huomioidaan esim. tulkkipalvelujen käyttömahdollisuus.
- Työntekijöiden käyttämä kieli on selkeää, ns. selkokieltä, ammattislangia tai lyhenteitä ei käytetä.

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Nuorten Pajan toiminta perustuu asiakkaiden vapaaehtoiseen osallistumiseen. Itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä ei toteuteta.

Rajoittaviin toimenpiteisiin joudutaan turvautumaan ainoastaan silloin kun muiden nuorten ja/tai työntekijöiden turvallisuus vaarantuu nuoren uhkaavan tai aggressiivisen käyttäytymisen takia. Näissä tapauksissa otetaan yhteyttä poliisiin. Tilanteissa noudatetaan uhka- ja väkivaltatilanteita koskevaa ohjeistusta.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Noudatetaan sosiaalihuoltolain 48§ mukaisen ilmoituksen käsittely-ohjetta.

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

Nuorella 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 omavalvontasuunnitelmaan kohtaan "Riskien käsitteleminen/Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan"?

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtumaa tai vaaratilannetta?

Haittatapahtumien ja vaarantilanteiden käsittely on kirjattu omavalvontasuunnitelmaan kohtaan "Riskien käsitteleminen/Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan"?. Epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään asiakkaan kanssa, joko kasvotusten tai kirjallisesti. Kohtaamme mielellämme ihmisen vaikeidenkin asioiden äärellä ja korjaamme toiminnassamme ilmenneitä virheitä.

Asiakkaan osallisuus

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.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein 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 sosiaalipalveluissa tehdään tämän rinnalla suppeampia kyselyjä.

Nuorten Paja kerää säännöllisesti ryhmiin osallistuvilta palautteen neljä kertaa vuodessa. Kerätyt palautteet käsitellään työyhteisöpalaverissa ja toimitetaan myös esimiehelle sekä palvelupäällikölle. Toiminnan ohessa palautetta vastaanotetaan jatkuvasti.

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

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

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

Nuorten Pajan ohjaajat muokkaavat toiminnan sisältöä nuorten tarpeiden ja heiltä saadun palautteen perusteella.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

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 sähköpostitse kirjaamo@eksote.fi

Sosiaaliasiamiehen 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 neuvonta.

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvontaa annetaan valtakunnallisen puhelinneuvonnan välityksellä p. 029 553 6901.

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 sisällöstä ja toteutetaan tarvittavat muutokset tai korjaustoimenpiteet.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Nuorten Pajan kaiken toiminnan tavoitteena on nuoren omien voimavarojen vahvistaminen ja oman polun löytäminen kohti osallisuutta yhteisöön ja yhteiskuntaan, koulutukseen ja/tai työelämään. Nuorten paja toimii systemaattisen työn periaatteiden mukaisesti ja osana nuoren luonnollisia sekä viranomaisverkostoja nuoren kanssa sovitulla tavalla.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Pajatoimintaan kuuluu sekä erilaista liikuntaa ohjattuna että monenlaista kulttuuria itse toteutettuna ja koettuna tavoitteena auttaa nuorta löytämään itselleen sopivaa sisältöä elämään, kiinnostuksen kohteita ja onnistumisen kokemuksia.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Nuoren toimintakykyä seurataan vapaaehtoisella Kykyviisari-mittarilla. Tavoitteiden toteutumista seurataan nuoren palvelun toteuttamissuunnitelman osana.

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Yksikössä ei ole ruokahuoltoa

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Mikäli toiminnassa toteutetaan ruokailuun tai ruuanvalmistukseen liittyvää toimintaa, nuorten ruokavaliot kysytään ennalta ja ruoka valmistetaan ja tarjoillaan siten, että erityisruokavaliot otetaan huomioon.

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Nuorten Pajan toiminnassa ravinnon ja nesteen saantia ei erityisesti seurata toiminnan luonteen vuoksi. Normaalia poikkeavien havaintojen perusteella nuori voidaan ohjata tarvittavan hoidon tai tuen piiriin. Helteisen sään aikaan ohjaajat huolehtivat, että nuorten saatavilla on riittävästi nestettä toiminnan aikana.

Hygieniäkäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja terveysolosuhteiden tasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Yksikössä noudatetaan Eksoten yleisiä ohjeistuksia sosiaalihuollon avopalveluille infektioiden torjumiseksi.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Yksikön siivous toteutetaan kiinteistön omistajan taholta ja siitä vastaa Saimaan tukipalvelut. Yksikössä ei ole pyykkihuoltoa.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Yksikön henkilökunta ei vastaa puhtaanapidosta tai pyykkihuollosta.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Henkilökunta on ensiapukoulutettu äkillisten tilanteiden varalta. Muissa terveydenhuollon asioissa työntekijät ohjaavat ja tarvittaessa voivat saattaa nuoren tarvittavan terveystieteiden piiriin (esim. mielenterveyspäivätyö).

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Nuorten Pajalla nuorten terveyttä edistetään osana toimintaa yleisellä terveyden edistämällä ohjauksella ja neuvonnalla. Pitkäaikaissairaiden nuorten hoitovastuu on hoitavalla taholla.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Yksikkö ei vastaa nuoren terveyden- tai sairaanhoidosta

Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö.

Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehuoltoon toteuttamisessa.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Yksikössä ei toteuteta lääkehoitoa

Kuka vastaa lääkehoidosta?

ks. ed. vastaus

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Nuoren asiaa pyritään edesauttamaan paitsi pajatoiminnan sisällä myös systemisen työn periaatteiden mukaisesti moniammatillisella yhteistyöllä, johon osallistuvat asiakkaan kanssa yhdessä sovitut tahot. Sovitaan eri toimijoiden kanssa työnjaosta.

Noudatetaan sosiaalihuollon asiakasasiakirjalakia ja sitä täydentäviä THL:n määräyksiä/ohjeita.

Tiedonvaihdesta muiden yhteistyökumppaneiden kanssa sovitaan nuoren kanssa kirjallisesti.

Muualta saatu tieto dokumentoidaan aina asiakkaan asiakaskertomukseen (mitä tietoa on saatu, tiedonantaja 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.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset 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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Nuorten Pajalla työskentelee kolme ohjaajaa ryhmä- ja yksilöohjauksen tehtävissä. Ohjaajilla on sosiaali- ja/tai terveystieteiden koulutus.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Nuorten Pajalle rekrytoidaan tarvittaessa sijaisia. Lyhytaikaisiin sijaistuksiin voidaan tarvittaessa rekrytoida sosiaali- ja/tai terveystieteiden koulutustuva tai muuten soveltuva henkilö. Pitkäaikaisiin sijaistuksiin rekrytoidaan vain sosiaali- ja /tai terveystieteiden koulutettu tai alalle koulutustuva henkilö.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstövoimavarojen riittävyys huomioidaan ennalta tiedossa olevien poissaolojen osalta (mm. vuosilomat).

Nuorten Pajan työskentelyedellytyksistä huolehditaan, toiminnan laatuun ja henkilöstön hyvinvointiin kiinnitetään huomiota. Näin Nuorten Paja on jatkossakin vetovoimainen ja kiinnostava työpaikka, jonne on mahdollista rekrytoida osaavia ammattilaisia.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?

Lähiesimiehen alais määrä on kohtuullinen ja esimies huolehtii esimiesresurssin tasapuolisesta jakautumisesta.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

Eksoten strategiset tukipalvelut ovat myös Nuorten Pajan toiminnan taustavoimana.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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.

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

Työntekijät eivät työskentele lasten parissa ja tekevät kotikäyntejä harvoin. Yksikössä työskentelevältä edellytetään sitoutumista ammattieettisesti korkeatasoiseen toimintaan ja rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota paitsi työnhakijan ammattipätevyyteen, myös työtä ohjaavaan arvopohjaan. Työnhakijan ammattioikeudet tarkistetaan rekrytointivaiheessa Valviran rekisteristä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja oma-valvonnan toteuttamiseen.

Perehdytyksestä vastaavat yksikön työntekijät ja esihenkilö yhdessä. Perehdytysmateriaali käytettävissä sähköisesti.

Miten henkilökunnan täydenniskoulutus järjestetään?

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 kehittämisestä 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 taloussuunnitelmaa.

Täydenniskoulutukseen 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.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta tiedotetaan henkilöstöä säännöllisin väliajoin. Ilmoituslomake ja ilmoitusprosessin kuvaus löytyy sähköisestä Teams-työtilasta. Ilmoitus osoitetaan toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, joka vastaa ilmoitusprosessin etenemisestä edelleen toiminnasta vastaavalle päällikölle ja edelleen johtajalle. Esihenkilö on vastuussa selvityksen laatimisesta, asiakkaan tiedottamisesta ja korjaavien toimenpiteiden käynnistämisestä.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Nuorten Paja käsittää toimisto-, ryhmä- ja eteistilan. Lisäksi ryhmän käyttöön vuokrataan erikseen Lappeenrannan kaupungin hallinnoimaa Monarin Sali 2:ta ja keittiötä (ei korona-aikaan). Toimistotilassa voidaan tavata nuoria tai yhteistyökumppaneita, mutta muilta osin ne ovat vain Pajan ohjaajien käytössä. Ryhmätilassa ja salissa toteutetaan varsinainen toiminta niiltä osin, kuin se ei suuntaudu yksiköstä ulos.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?

Yksikössä ei ole kulunvalvontaa, hälytyslaitteita tai turva- tai kutsulaitteita.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonta siirtyi Valviralta vuoden 2020 alussa Fimealle. Terveydenhuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäisyminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Jos Nuorten Pajalla arvioidaan nuoren tarvitsevan joitakin em., nuori ohjataan asiaan kuuluvan palvelun piiriin.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?

8 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).

Tietosuojaa-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. Tietosuojavaikuttetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti [ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen \(2/2015\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Dokumentointi sisältyy perehdyttämiseen ja siitä järjestetään täydennyskoulutusta tietohallinnon ja 2M-IT:n kautta säännöllisesti. Jokaisen työntekijän tehtävänä on uuden työntekijän opastaminen, neuvominen ja auttaminen.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Nuorten Pajalla kirjaaminen pyritään tekemään yhdessä nuoren kanssa. Kirjaamisen toteutumista seurataan myös työpaikkakokouksissa.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

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

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

ks. ed. vastaus

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Sosiaalisen kuntoutuksen sisällöllinen kehittäminen on käynnissä. Tarkoituksena pystyä jatkossa vastaamaan entistä paremmin yksilöllisiin sosiaalisen kuntoutuksen tarpeisiin.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Lappeenranta 16.7.2021

Allekirjoitus Liisa Hellemo