

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	6
3 RISKIENHALLINTA	7
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	10
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	11
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	15
7 ASIAKASTURVALLISUUS	16
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	19
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	21

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä

Y-tunnus 0725937-3

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Lastensuojelun avohuollon, sijaishuollon ja jälkihuollon sosiaalityö, sosiaaliohjaus, ohjaus kaikkien 9 kunnan sisällä. Maakunnassa on kaksi lasten ja nuorten talon kokonaisuutta Lappeenrannassa ja Imatralla.

Sijaintikunta yhteystietoineen

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymä

Valto Käkelän katu 3, 53130 Lappeenranta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Lastensuojelun avohuolto, sijaishuolto ja jälkihuolto. Palveluun sisältyvät lastensuojelun sosiaalityö ja sosiaaliohjaus.

Avohuolto

Lastensuojelun avohuollossa lapsia/nuoria ja heidän perheitään tuetaan ensisijaisesti niin, että lapset/nuoret voivat kasvaa ja kehittyä omissa kodeissaan.

Suurin osa lastensuojelutyöstä tehdään avohuollon lastensuojelutyönä. Työntekijät selvittävät yhdessä lapsen/nuoren ja perheen kanssa ongelmatilanteita ja pyrkivät löytämään perheen tilanteeseen sopivia ratkaisuja.

Avohuollon lastensuojelutyötä tekevät sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat ja lastenhuollon ohjaajat.

Lapsen lastensuojelun avohuollon asiakkuus alkaa, kun palvelutarpeen arvion aikana on todettu lastensuojeluasiakkuuden tarve tai lapsi on jouduttu sijoittamaan kiireellisesti oman kodin ulkopuolelle.

Lastensuojelutyötä tehdään yhdessä lapsen/nuoren, perheen, lähiverkoston sekä eri viranomaisten kanssa. Lapselle nimetään hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä.

Asiakkuudessa olevalle lapselle laaditaan yhteistyössä lapsen ja huoltajan kanssa asiakassuunnitelma, jossa määritellään lapsen tarvitsemat tukitoimet. Asiakassuunnitelma päivitetään aina tarvittaessa kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Avohuollon tukimuotoja ovat:

- keskustelut
- ohjaus ja neuvonta
- tukihenkilön tai tukiperheen järjestäminen
- kotiin järjestettävä lastensuojelun tehostettu perhetyö
- koulunkäynnin tukeminen
- asumiseen liittyvien ongelmien selvittely ja ratkaisu
- lapsen harrastustoiminnan tukeminen
- lyhytaikaista laitosp- tai perhehoitoa lapselle yksin tai yhdessä perheen kanssa
- taloudellinen tuki
- päihdeongelmien kartoittaminen ja hoitoon ohjaaminen
- verkostotyö muiden viranomaisten ja palveluiden tuottajien kanssa
- lapsen sijoitus avohuollon tukitoimena
- perhekuntoutus Eksoten perhetukikeskuksessa

Sijaishuolto

Jos lapsi on välittömässä vaarassa, lapselle voidaan järjestää kiireellisesti sijaishuoltona hänen tarvitsemansa hoito ja huolto.

Kiireellisestä sijoituksesta päättää lastensuojelulain 13 §:n 1 momentin mukaan määräytyvä viranhaltija, jonka päätöksen perusteella kiireellinen sijoitus voi kestää korkeintaan 30 päivää ja tietyillä perusteilla sitä voidaan jatkaa 30 päivällä.

Lapsi on otettava sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen huostaan ja järjestettävä hänelle sijaishuolto, jos:

- puutteet lapsen huolenpidossa tai muut kasvuolosuhteet uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen terveyttä tai kehitystä; tai
- lapsi vaarantaa vakavasti terveyttään tai kehitystään käyttämällä päihteitä, tekemällä muun kuin vähäisenä pidettävän rikollisen teon tai muulla niihin rinnastettavalla käyttäytymisellään

Huostaanottoon ja sijaishuollon järjestämiseen voidaan kuitenkin ryhtyä vain, jos:

- avohuollon tukitoimet eivät olisi lapsen edun mukaisen huolenpidon toteuttamiseksi sopivia tai mahdollisia taikka jos ne ovat osoittautuneet riittämättömiksi; ja
- sijaishuollon arvioidaan olevan lapsen edun mukaista

Päätöksen huostaanotosta tekee lastensuojelulain mukaan määräytyvä johtava viranhaltija, jos asianosaiset eivät vastusta huostaanottoa. Jos asianosaiset vastustavat huostaanottoa, päätöksen asiasta tekee hallinto-oikeus sosiaaliviranomaisen hakemuksesta. Huostaanotto on lastensuojelutyön viimesijaisin keino turvata lapsen kasvu ja kehitys.

Huostaanottotilanteissa asiasta neuvotellaan tiiviisti lapsen, hänen vanhempiansa ja huoltajiensa kanssa. Huostaanoton perusteita arvioivat ja osaltaan valmistelevat lapsen ja perheen sosiaalityöntekijät sekä lastenhuollon ohjaaja. Tilannetta arvioidaan myös avohuollon työhajauksellisessa konsultaatiotiimissä sekä sijaishuollon palvelupyntötiimissä.

Sijaishuoltopaikan valinta perustuu lapsen etuun. Perhehoitoa käytetään ensisijaisesti ja lapsen mahdollisuutta sukulaissijoitukseen kartoitetaan.

Lastensuojelun sijaishuollon ostopalvelut on kilpailutettu v.2021. Palveluiden ostoissa toteutetaan lapsilähtöistä sijoitusprosessia.

Puitesopimuksen piirissä olevista palveluntuottajista valitaan sijaishuoltopaikaksi se palveluntuottaja, joka parhaiten vastaa juuri kyseessä olevan lapsen palvelutarpeeseen. Jos sopivaa sijaishuoltopaikkaa ei löydy tai kaikki sopimustuottajien paikat ovat täynnä, voidaan käyttää suorahankintaa. Hankinnasta tehdään ostopalvelusopimus ja lapsikohtainen hoitosopimus.

Eksoten omat lastensuojeluyksiköt

Eksoten omissa lastensuojeluyksiköissä on yksikkökohtaiset oma-avontasuunnitelmat.

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoimisto

Vaihde 05 352 000

Y-tunnus 0725937-3

Kirjaamo

Faksi 05 352 7800

Valto Käkelän katu 3

etunimi.sukunimi@eksote.fi

53130 Lappeenranta

www.eksote.fi

Jälkihuolto

Lastensuojelun jälkihuolto toteutetaan tukemalla sijaishuollossa ollutta ala-ikäistä lasta tai nuorta, hänen vanhempiaan ja huoltajiaan sekä henkilöä, jonka hoidossa ja kasvatuksessa lapsi tai nuori on. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on huolehdittava, että lapselle laaditaan jälkihuoltosuunnitelma. Täysi-ikäisten jälkihuoltoon oikeutettujen nuorten osalta jälkihuolto toteutetaan aikuisten palveluissa.

Jälkihuollon järjestämisen edellytykset

- sijaishuollon päättymisen jälkeen
- avohuollon tukitoimena tapahtuneen sijoituksen päättymisen jälkeen, jos sijoitus on kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään puoli vuotta ja kohdistunut lapseen yksin
- nuorelle voidaan järjestää jälkihuoltoa, vaikka häntä ei olisi aiemmin sijoitettu kodin ulkopuolelle tai sijoitus olisi kestänyt alle puoli vuotta.

Näin voidaan tukea nuorta itsenäistymisessä, vaikka ehdotonta jälkihuoltovelvollisuutta ei olisikaan.

Jälkihuollon palvelut rakennetaan aina lapsen tai nuoren yksilöllisen tarpeen mukaan ja suunnitelmallisesti yhteistyössä viranomaisten kanssa.

Jälkihuollon palveluja ovat esimerkiksi:

- nuoren tulevaisuuden toiveiden ja tarpeiden kartoittaminen yhdessä nuoren kanssa
- psykososiaalisen tuen antaminen; henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa, esim. arjes sa selviytymisen ja itsenäisen elämän taitoihin, yhteiskunnan palveluihin ohjaamista
- apua asunnon hankkimiseksi
- tukea koulunkäynnin ja opintojen aloittamiseen ja niissä suoriutumiseen
- tukea työllistymiseen ja työelämän harjoitteluun
- tukea harrastuksiin
- loma- ja virkistysmahdollisuuksien tarjoaminen
- mahdollisuus osallistua vertaistukiryhmään

Velvollisuus jälkihuollon järjestämiseen päättyy nuoren täyttäessä 25 vuotta tai viiden vuoden kuluttua siitä kun lapsi on sijoittamisen päättymisen jälkeen ollut viimeksi lastensuojelun asiakkaana. Itsenäistyvää nuorta ei kuitenkaan saa jättää ilman tukea tämän jälkeenkään vaan sosiaalityöntekijän tulee ohjata ja saattaa hänet tarvittaessa käyttämään muita kunnan järjestämiä yleisiä palveluja, tukitoimia ja etuusjärjestelmiä.

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Eksoten -kuntayhtymän tehtävänä on järjestää jäsenkuntiensa puolesta alueensa väestölle yhdenvertaisilla periaatteilla lainsäädännön mukaiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, jotka eri lakien mukaan ovat jäsenkuntien järjestämisvastuulla. Palvelut tuotetaan väestön tarpeet huomioon ottaen lähellä palvelujen käyttäjiä tukien asukkaiden itsenäistä arjessa selviytymistä. Yksikön järjestämisvastuuseen kuuluvat lastensuojelun avohuollon-, sijaishuollon- ja jälkihuollon palvelut.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Eksoten toimintaa ohjaavat arvot ovat:

Eksoten strategia, toimintaperiaatteet ja arvot kiteytyvät kolmeen sanaan: **Rohkeus, yksinkertaisuus ja ihminen.**

Kaikessa toiminnassa pyritään siihen, että eteläkarjalaiset voivat luottaa oikea-aikaiseen, arvioituun ja tarpeen mukaiseen palveluun ja hoitoon, joka tuottaa haluttuja vaikutuksia asiakkaille, ammattilaisille, kunnille ja talouteen.

Uudessa strategiassa visiota on kirkastettu ja toimintakyky tuodaan esille kaikkialla.

Eksoten visio: **Toimintakykyisenä kotona, arjessa ja elämässä** viestii palveluja käyttävän ihmisen nostamisesta strategisten tavoitteiden lähtökohdaksi.

Strategiaa kuljetetaan arkeen toimintakykyohjelman, digitalisaatio-ohjelman ja työhyvinvointiohjelman avulla. Tarkoituksena on helpottaa niin asiointia kuin työn tekemistä. Eksote on ja haluaa olla edelläkävijä.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. 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

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri

Vaihde 05 352 000

Y-tunnus 0725937-3

Kirjaamo

Faksi 05 352 7800

Valto Käkelän katu 3

etunimi.sukunimi@eksote.fi

53130 Lappeenranta

www.eksote.fi

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

- Sosiaalihuoltolain 1301/2014 mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus työssä ilmenneistä epäkohdista asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.
- Muistutus- ja kantelumenettely, sekä palautejärjestelmä, jossa asiakas voi antaa palautetta esimerkiksi laadunhallinnan ja kohtelun puutteista (Eksoten ohjeistus).
- Muutoksenhakumenettely (Ohje muutoksenhausta viranhaltijapäätöksen liitteenä).
- Vaara- ja häirittilanteiden sekä laatupoikkeaminen tunnistaminen ja raportointi. (HaiPro-ohjelma).
- Laadukkaan ja turvallisen toiminnan edellyttämä henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttäminen ja ohjaus. (Eksoten ohjeistus).
- Asiakkaiden asioiden käsittelyyn liittyvä tietoturva (Eksoten tietoturva-ohjeistus).
- Asiakkaan palveluketjun toimivuus ja oikea-aikaiset, riittävät palvelut ja tukitoimet. Varmistamme asiakkaan palvelujen tasa-arvoisen palveluprosessien toteutumisen toiminta- ja soveltamisohjeiden avulla.

Riskien tunnistaminen

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

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

Sosiaalihuollon tehtävissä toimiva työntekijä on velvollinen viipymättä ilmoittamaan toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän itse huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjatuksi, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Työyhteisöissä on syytä keskustella henkilökunnan kanssa siitä, että ilmoituksen kohteena ovat erityisesti asiakkaan palvelun toteutumisessa ja asiakasturvallisuudessa todetut epäkohdat ja niiden uhat.

Pelastuslain (379/2011) 42 §:n mukaan pelastusviranomaiselle on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava ilmeisestä palovaaran tai muun onnettomuuden riskistä.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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?

Eksote-kuntayhtymän organisaatioympäristöön on rakennettu kattava Haipro-ilmoitusjärjestelmä haittatapahtumien ja läheltä piti tilanteiden ilmoittamista varten. Työntekijä kirjaa haittatapahtuman tai läheltä piti tilanteen ilmoitusjärjestelmään tai

ilmoittaa tapahtumasta esimiehelle. Esimies käy tapahtuneen läpi henkilöstöpalaverissa. Esimies seuraa haittatapahtumien määrää ja syitä kuukausi- ja vuositasolla.

Lisäksi Eksotessa on kehitetty onnistumisista oppimisen ilmoitus- ja raportointiohjelma, PosiPro, osana turvallisuuden kehittämistä.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Asian käsittely henkilöstöpalaverissa tähtää epäkohtia, laatupoikkeamia ym. aikaansaavien toimintatapojen ennaltaehkäisemiseen, muuttamiseen ja korjaamiseen. Toimintatapojen muuttamista koskevat asiat kirjataan kokousmuistioon, josta ne ovat tarkistettavissa.

Esimies voi tarvittaessa ohjeistaa ja tiedottaa erikseen toiminta- ja menettelytapoja koskevista muutoksista.

Muutoksista tiedottaminen

Muutoksista työskentelyssä, myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta, tiedotetaan henkilökunnalle henkilöstöpalavereissa ja muille yhteistyötahoille kirjallisin ohjein.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esimiehen ja henkilökunnan yhteistyönä.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Henkilöstö työpaikkakokouksessa.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta

Lastensuojelun päällikkö Anne Korhonen, anne.korhonen@eksote.fi, p. 040 5351344

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Lastensuojelun päällikkö vastaa siitä, että suunnitelma päivitetään vuosittain ja aina tarvittaessa.

Suunnitelma päivitetty huhtikuussa 2021

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?

Eksoten verkkosivuilla www.eksote.fi

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

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.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan - mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Palvelun tarpeen arviointi aloitetaan yhteydenoton, ilmoituksen tai työntekijän oman havainnon ja arvioinnin perusteella. Palvelun tarvetta arvioidaan asiakkaan elämäntilanteen vaatimassa laajuudessa yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Tarvittaessa käytetään mm. lääkärinlausuntoja sekä muita asiantuntijalausuntoja asiakkaan tilanteen ja palvelutarpeen arvioimiseksi. Asiakkaan suostumuksella voidaan ottaa yhteyttä myös muihin asiakkaan asioissa toimiviin tahoihin.

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

Palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa/läheistensä/laiillisen edustajan kanssa. Asiakkaan kanssa yhdessä arvioidaan millaisista palveluista hän hyötyisi ja millaisia palveluita olisi mahdollista hänen tilanteessaan toteuttaa.

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 suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Lastensuojelun palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#), [Vammaispalvelujen käsikirja](#)).

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

Asiakas osallistuu suunnitelmiansa laatimiseen ja palvelujensa suunnitteluun.

Asiakkaan asioita käsitellään luottamuksellisesti ja yksityisyyttä kunnioittaen.

Asiakkaan omatoimista selviytymistä, elämänhallintaa ja sosiaalista toimintakykyä tuetaan asiakkaan tarvitsemia palveluja järjestämällä.

Toiminta perustuu lainsäädäntöön ja lakien toimeenpanoa koskeviin ohjeistuksiin.

Asiakkaalla on oikeus saada maksutta kopiot omista asiakirjoistaan kerran vuodessa. Seuraavista kopioinneista peritään maksu Eksoten määrittelemien maksuperusteiden mukaisesti.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta

Lastensuojelun yksiköissä tapahtuvaa itsemääräämisoikeuksien rajoittamista säätelee erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokema epäasiallista kohtelua. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

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

Kohteluun ja haastaviin vuorovaikutustilanteisiin liittyvät asiat pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan keskustelemalla asiakkaan kanssa.

Eksoten verkkosivuilla on nähtävillä ohjeet muistutuksen tai kantelun tekemisestä

<https://www.eksote.fi/eksote/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/tyytymattomyys-palveluun-tai-hoitoon>

Asiakasta informoidaan mahdollisuudesta tehdä muistutus tai kantelu.

Lisäksi asiakkaalle kerrotaan mahdollisuudesta ottaa tarvittaessa yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen, jonka yhteystiedot löytyvät Eksoten verkkosivuilta

<https://www.eksote.fi/eksote/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiamies>

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?

- asiakkailta kysytään, keskustellen asiakkaiden kanssa
- palautelomakkeilla
- sähköisesti eri kyselyillä

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palautteet ja kehittämisehdotukset käsitellään tiimeissä.

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

Muistutuksen käsittelee ja selvittää asianomaisen tulosalueen ylilääkäri tai sosiaalihuollon johtava viranhaltija asiaan liittyvän henkilökunnan kanssa. Vastaus muistutukseen tulee antaa kirjallisena kohtuullisessa ajassa (yleensä 1 kk) sen tekemisestä.

Muistutus tulee osoittaa:

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden keskuslaitos/kirjaamo

Valto Käkelän katu 3, 53130 Lappeenranta

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden keskuslaitos

Vaihde 05 352 000

Y-tunnus 0725937-3

Kirjaamo

Faksi 05 352 7800

Valto Käkelän katu 3

etunimi.sukunimi@eksote.fi

53130 Lappeenranta

www.eksote.fi

Sosiaali- ja potilasasiamies

Aki Kaskinen puh. 044 748 5306 aki.kaskinen@socom.fi

Laserkatu 6 E 4 (IVH kampus), 53850 Lappeenranta

Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävänä on:

- Neuvoa ja ohjata niin palvelujenkäyttäjiä kuin työntekijöitäkin asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien toteuttamiseen liittyvissä kysymyksissä
- Avustaa tarvittaessa asiakkaita mm. muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä
- Tiedottaa asiakkaille ja potilaille heidän oikeuksistaan
- Toimia muutoinkin sosiaali- ja terveystalvaeluuta käyttävien asiakkaiden oikeuksien toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden ja potilaiden aseman ja oikeuksien toteutumista ja kehitystä sekä antaa siitä vuosittain selvitys Eksoten hallitukselle
- Toimia tarvittaessa välittäjänä palvelunkäyttäjän ja viranomaisen välillä ja osallistua tässä tarkoituksessa asiakkaan ja potilaan asiaa koskeviin neuvotteluihin.

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

Muistutukset käsitellään tavoiteajan (1-2 kk) kuluessa. Yhteystietonsa antaneelle asiakkaalle annetaan kirjallinen vastaus. Kanteluiden ja muistutusten määrää seurataan vuositasolla. Analysointi ja tulokset käsitellään toimialueen johtotiimissä sekä esimies- ja henkilöstökokouksissa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 1-2 kk

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Monialainen yhteistyö

Lastensuojelun asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. 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?

Asiakassuunnitelmissa ja verkostoneuvotteluissa sovitaan eri palveluiden yhteistyöstä.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Lastensuojelun omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin 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 mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön on tullut tehdä terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

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

Perhe- ja sosiaalipalvelujen toimialueella toiminta on vahvasti säädeltyä, normitettua ja ohjeistettua. Keskeisin toimintaa ohjaava lainsäädäntö:

Laki sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirastosta (669/2008)

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (922/2011)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)

Lastensuojelulaki (417/2007)

Perhehoitolaki (263/2015)

Sosiaalihoitolaki (1301/2014), osin myös (710/1982)

Lakeja täydentävät asetukset sekä toimeenpanosta annetut ohjeet.

Lisäksi toimintaa ohjaavat Eksoten kuntayhtymän perussopimus, hallintosääntö, toiminta- ja taloussuunnitelma sekä strategia.

Perehdytyksen ja koulutuksen avulla huolehditaan siitä, että henkilöstö on tietoinen toimintaa ohjaavasta lainsäädännöstä ja ohjeistuksesta.

Asiakasturvallisuutta pyritään kehittämään myös yhteistyössä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa.

Henkilöstö

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

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Toimitaan Eksoten kuntayhtymän ohjeistuksen mukaisesti.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstön määrä ja rakenne perustuu Lastensuojelun laatusuositukseen, STM 2014:4 Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus, STM 2007:14

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet.

Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytointi tapahtuu Eksoten kuntayhtymän ohjeistuksen mukaisesti.

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

Toimitaan Eksoten kuntayhtymän ohjeistuksen mukaisesti.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan 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. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Yksikössä toimitaan Eksoten - kuntayhtymän ja yksikön perehdytysohjelman mukaisesti.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Koulutussuunnitelman mukaisesti.

Henkilöstön koulutustoiveita ja tarpeita selvitetään ja koulutuksia eri yhteistyötahojen kanssa järjestetään suunnitelman mukaisesti.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

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).

Ilmoitusvelvollisuudesta tiedotetaan perehdytyksen yhteydessä. Havaituista epäkohdista työntekijä ilmoittaa esimiehelle, jonka velvollisuus on selvittää asiaa.

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 tietosuoja-asetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuoja laki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-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 (tietosuoja-asetus 29 artikla).

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

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen \(2/2015\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) annetun lain 19h §:ssä säädetyistä 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

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen Sosiaalihuollon määrämuotoinen kirjaaminen-koulutuksen avulla. Tiimien vastaavat sosiaalityöntekijät myös opastavat kirjaamisessa.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kirjaamisen aikaikkunassa noudatetaan Eksoten päätöstä:

- Kaikki arvio- ja suunnitelma asiakirjat on lukittava ja arkistoitava viimeistään seuraavana työpäivänä siitä, kun niiden on katsottu tulleen valmiiksi.
- Kaikki kertomusmerkinnät on kirjoitettava, lukittava ja arkistoitava 7 päivän aikana, kiireelliset heti.
- Resurssi- ja muut tilastomerkinnät tulee olla kunnossa seuraavan kuukauden 13.päivään mennessä

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

Eksotessa on käytössä Tietosuojan ABC- koulutus, joka löytyy Eksoten sisäiseltä verkkosivulta (Eksonet). Eksoten työntekijöiden tulee suorittaa koulutus.

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

Jokaisen uuden työntekijän tulee tehdä Eksoten tietosuoja- ja tietoturvatesti ja esittää siitä saatu todistus esimiehelle.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Jaana Peltola, jaana.peltola@eksote.fi, p. 040 651 1874

Valto Käkelän katu 14 A 1. krs, 53130 Lappeenranta

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Lappeenranta 21.10. 2021

Allekirjoitus Anne Korhonen
