

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	3
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	8
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	8
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	8
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)	9
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	9
4.2.3 Asiakkaan osallisuus	10
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	11
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	12
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	12
4.3.2 Ravitsemus.....	13
4.3.3 Hygieniäkäytännöt	13
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito	13
4.3.5 Lääkehoito.....	13
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	14
4.4.1 Henkilöstö.....	15
4.4.2 Toimitilat.....	17
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	18
4.4.4 Terveystieteiden huollon laitteet ja tarvikkeet.....	18
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	19
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	20
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	20
11 LÄHTEET.....	21
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	21

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi:	Kunnan nimi:
Palveluntuottajan Y-tunnus:	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi: Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden Eksote
Toimintayksikön nimi	
Etelä-Karjalan työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP)	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen	
Lappeenrannan yksikkö: Koulukatu 5-7 3. krs 53100 Lappeenranta Imatran yksikkö: Tainionkoskentie 1, 55100 Imatra, F.O.Virtasenkatu 6, 55100 Imatra (terveydenhoitajat)	
Palvelumuoto	
<p>Työllistymistä edistävällä monialaisella yhteispalvelulla tarkoitetaan lakisääteistä yhteistoimintamallia, jossa työ- ja elinkeinotoimisto, kunta ja Kansaneläkelaitos yhdessä arvioivat työttömien palvelutarpeet, suunnittelevat työttömien työllistymisen kannalta tarkoituksenmukaiset palvelukokonaisuudet sekä vastaavat työttömien työllistymisprosessin etenemisestä ja seurannasta siten kuin tässä laissa säädetään. Monialaisen yhteispalvelun tavoitteena on edistää työttömien työllistymistä tarjoamalla heille heidän palvelutarpeensa mukaisia julkisia työvoimapalveluja sekä sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluja. (TYP-laki 1369/2014 ja TYP-asetus 1377/2014).</p> <p>TE-toimisto, kunta tai Kela ohjaa asiakkaansa monialaiseen yhteispalveluun TYP-laissa määriteltujen asiakaskriteerien perusteella. Asiakas voi hakeutua palveluun myös itse. (TYP-laki 1369/2014, 2 §)</p> <p>Etelä-Karjalan TYPissä palvelee monialaisen yhteispalvelun lisäksi TE-toimiston yksilöllisen tuetun työllistymisen palvelujen asiakkaat.</p>	
Toimintayksikön katuosoite	
Lappeenrannan toimintayksikkö: Koulukatu 5-7, 3.krs. Imatran toimintayksikkö: Tainionkoskentie 1, 2. krs.	
Postinumero	Postitoimipaikka
53110 55100	Lappeenranta Imatra
Toimintayksikön vastaava esimies	Puhelin
Jaana Rännälä-Paakko (Lappeenranta) Tuula Kähäri (Imatra)	040 549 1556 040 513 6610

Sähköposti jaana.rannala-paakko@eksote.fi tuula.kahari@eksote.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajako (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
<p>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</p> <p>TYP hankkii Eksoten alueen (kaupunkien/kuntien) järjestämisvastuulle kuuluvia sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja (mm. kuntouttava työtoiminta ja tulkkauspalvelut) ostopalveluna. Hankinnoissa noudatetaan voimassa olevia ohjeistuksia ja sopimuksia. Kuntouttavan työtoiminnan ostopalvelu hankitaan palvelusetelillä. Ostopalvelujen lisäksi kuntouttavaa työtoimintaa toteutetaan omana palveluna pajoilla ja ryhmätoimintana, kuntouttavan työtoiminnan paikkoja tarjoavat myös kuntien ja Eksoten yksiköt sekä 3. sektorin yhdistykset.</p> <p>Eksote valvoo alueellaan toimivia sosiaalipalveluiden tuottajia yhteistyössä aluehallintoviraston ja Valviran kanssa.</p>	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

<p>Toiminta-ajatus</p> <p>Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.</p> <p>Mikä on yksikön toiminta-ajatus?</p> <p>Monialaisen yhteispalvelun tavoitteena on edistää työttömien työllistymistä tarjoamalla heille heidän palvelutarpeensa mukaisia julkisia työvoimapalveluja sekä sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluja.</p> <p>Arvot ja toimintaperiaatteet</p> <p>Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.</p> <p>Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.</p> <p>Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?</p> <p>Ihmistä arvostava, ammatillinen, yhteistyökykyinen ja uudistuva (TYP:n arvot).</p> <p>Eksoten toiminnan periaatteet 2020-2023: Rohkeus, yksinkertaisuus ja ihminen. Visio: Toimintakykyisenä kotona, arjessa ja elämässä</p>

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen 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 häirtäpahtumien 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 luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. 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 hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Toimintayksikkökohtainen vaarojen tunnistus ja riskien arviointi tehdään ja päivitetään sähköisessä HaiPro-järjestelmässä vuosittain. Uhka- ja väkivaltatilanteista tehdään aina HaiPro-ilmoitus ja tilanteet käsitellään toimintayksikössä ja Eksoten Aikuisten monialaisten palvelujen johtoryhmässä ja TYPin johtotimissä kuukausittain. Sisäilmailmoitukset tehdään Eksoten ohjeistuksen mukaisesti sisäilmatyöryhmän käsiteltäväksi.

Ilmoituksia onnistumisista ja positiivista palautetta voi antaa onnistumisista oppimisen ilmoitus- ja raportointiohjelmistolla (PosiPro).

Turvallisuusasioihin liittyvät ohjeet ja lomakkeet löytyvät Eksoten sisäisten verkkosivujen (Eksonet) Turvasatamasta.

Turvallisuusasiat kerrataan säännöllisin väliajoin talon sisäisissä koulutuksissa Eksoten turvallisuusvastaavien toimesta.

Monialaisessa yhteispalvelussa työskentelevien työntekijöiden muut taustaorganisaatiot (työhallinto ja Kela) järjestävät myös omille työntekijöilleen turvallisuuteen liittyvää koulutusta.

TYPin vahtimestarit toimivat TYPin turvallisuusvastaavina.

Lappeenrannan kiinteistöä koskeva pelastussuunnitelma, Koy Opri & Koy Lappeenranna Valtakatu 30 päivitetään tarpeen mukaan, vähintään kerran vuodessa ja se on nähtävänä Pelsu-järjestelmässä. Pelastussuunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa vuosittain.

Imatran aikuistenkeskuksen pelastussuunnitelma (Tainionkoskentie 1 Koy idänportti) päivitetään tarpeen mukaan, vähintään kerran vuodessa. Pelastussuunnitelman läpikäynti henkilöstön kanssa ja talon turvallisuuskävelyt toteutetaan vuosittain. Pelastussuunnitelman päivityksestä ja turvallisuuskävelyjen toteuttamisesta vastaa pelastussuunnitelmaan nimetty talon turvallisuuspäällikkö. Pelastussuunnitelma on nähtävänä Pelsu-järjestelmässä.

Molempien yksiköiden poistumisturvallisuussuunnitelmat päivitetään kerran vuodessa.

Kaikille toistaiseksi voimassa olevaan työsuhteeseen tuleville tehdään työhöntulotarkastus. Työergonomia-asioissa tehdään yhteistyötä työterveyshuollon kanssa.

TYPin moodle-perehdytys: Työsuojelu ja työturvallisuus, pelastussuunnitelma ja toimintaohjeet hätätilanteessa.

RISKI	TOIMENPITEET VAARAN ENNALTAEHKÄISEMISEKSI	TOIMINTAOHJEET
Väkivalta- ja uhkatilanteet	<ul style="list-style-type: none"> • Työhuoneet pidetään lukittuina • Hälytysnappijärjestelmä • Työparin käyttö mahdollista • Lappeenrannan toimintayksikön ovi aina lukittu ja vahtimestari paikalla ottamassa asiakkaat vastaan. Imatran toimintayksikössä aulatilaa on vapaa pääsy ja siitä eteenpäin vahtimestari ohjaa työhuoneisiin. • Toimintayksikössä aina vähintään kolme (Lpr) tai kaksi (Imatra) työntekijää paikalla 	<ul style="list-style-type: none"> • Kaikki uhka- ja väkivaltatilanteet raportoidaan ja käydään läpi henkilöstön kanssa • Ohje uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisyyn ja kohtaamiseen on annettu koko henkilöstölle tiedoksi ja ohje käydään läpi vähintään kerran vuodessa ja tarvittaessa. • Mahdolliset kotikäynnit tehdään aina työpareittain
Tulipalo/muu hätätilanne talossa/ evakuointi	<ul style="list-style-type: none"> • Ei avotulta (esim. kynttilät) sisätiloissa • Sähkölaitteiden ohjeen mukainen käyttö, rikkoutuneiden laitteiden korjaaminen • Kaikista mahdollisista sähkölaitteista (tv, kahvinkeitin, sähkökynttilät ym.) katkaistaan virta kotiin lähdettäessä • Jääkaappien sulatus ja tautojen imurointi vähintään kerran vuodessa • Rikkoutuneiden loisteputkien vaihtaminen • Huomioidaan, että valaisimet kuumenevat → ei syttyvää materiaalia liian lähelle • Kaikki verhot ovat julkistiloihin paloturvallisuusohjeiden mukaiset 	<ul style="list-style-type: none"> • Turvallisuuksuunnitelman päivitys vuosittain ja sen läpikäyminen henkilöstön kanssa • Paloletku, käsisammuttimet ja sammutuspeitteet löytyvät kaikilta käytäviltä sekä yhteistiloista. Niiden sijainnit ja käytön opastus kerrataan säännöllisesti.

Riskien tunnistaminen

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

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Ensisijaisesti henkilöstö ottaa asian esille esihenkilöiden kanssa.

HaiPro -järjestelmän kautta sekä poikkeamista ilmoitetaan omalle lähiesimiehelle ja ne käsitellään yksikön työpaikkakokouksissa. Tarvittavat korjaustoimenpiteet toteutetaan heti tai sovitaan aikataulu, jonka kuluessa epäkohdat korjataan.

Henkilöstöllä on mahdollisuus nostaa ko. asioita TYPin johtotiimiin, joka kokoontuu kerran kuukaudessa.

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?

Kaikki uhka- ja väkivaltatilanteet raportoidaan HaiPro-ilmoituksella ja käydään läpi henkilöstön kanssa. Poikkeamista ilmoitetaan omalle lähiesimiehelle ja ne käsitellään yksikön työpaikkakokouksissa. Tarvittavat korjaustoimenpiteet toteutetaan heti tai sovitaan aikataulu, jonka kuluessa epäkohdat korjataan.

Uhkatilanteet käydään läpi koko henkilöstön kanssa ja samalla mietitään toimenpiteet, joilla riskejä voidaan minimoida. Työntekijöillä on mahdollisuus käyttää työterveyshuoltoa uhkatilanteiden läpikäymiseksi.

Lappeenrannan kiinteistön huollosta vastaa Lassila & Tikanoja Oy ja isännöintiyhtiö Corbel Oy. Imatran kiinteistön omistaa EUCONSULTING Oy, huollosta vastaa RTK-Palvelu Oy. Vartiointista vastaa Imatralla vartiointiliike AVARN Security ja Lappeenrannassa 4T Turva Oy.

Mahdollisiin kiinteistöön liittyviin epäkohtiin puututaan ja esimies/työntekijät tekevät niistä ilmoituksen kiinteistöhuollolle välittömästi.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

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

Esille tullut asia tiedotetaan lähiesimiehelle, käsitellään tarvittaessa työyhteisön tiimissä ja/tai taustaorganisaatioiden (TE-toimisto/Kela/Eksote) palaverissa. Läheltä piti -tilanteista ja haittatapahtumista tehdään HaiPro-ilmoitukset.

Esille tulleen asian eteenpäin viemisestä ja mahdollisesta ratkaisusta tiedotetaan asianosaisia.

Muutoksista tiedottaminen

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

Joka toinen viikko koko henkilöstön aamutunneilla, taustaorganisaation säännöllisissä palavereissa ja kehittämispäivässä 2 kertaa vuodessa. Intrassa, sähköpostilla keskitetysti ilmoitus koko henkilöstölle työntekijöiden poissaoloista ja poikkeamista. Yhteistyötahoille tiedotetaan poikkeamista tarvittaessa joko sähköpostilla tai puhelimitse.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

TYPin Eksoten työntekijät.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Jaana Rännälä-Paakko, toimintayksikön esimies, puh. 040 549 1556
Tuula Kähäri, toimintayksikön esimies, puh. 040 513 6610

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

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

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Toimintayksiköiden esimiehet vastaavat omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä yhdessä henkilöstön kanssa. Suunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa.

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?

TYP:n aulan ilmoitustaululla asiakkaiden ja kahvihuoneessa työntekijöiden nähtävillä. Omavalvontasuunnitelma on tallennettu TYPin Intraan.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 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 palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Palvelutarve arvioidaan monialaisesti. Arviointiin voi osallistua esim. TE-asiantuntija, sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja, terveydenhoitaja ja Kelan TYP-työkykyasiantuntija. Tarvittaessa käytetään myös muita eri alojen asiantuntijoita palvelutarpeen arvioimiseksi. Asiakas voi itse vaikuttaa, keiden hän halua osallistuvan palvelutarpeen arviointiin (esim. tukihenkilö). Tulkkauksessa käytetään virallisia tulkkareita. Palvelutarpeen arviosta tulee ilmetä asiakkaan yksilölliseen toimintakykyyn, elämäntilanteeseen ja palvelutarpeeseen liittyvät seikat, joilla on merkitystä palvelujen sisällöstä, järjestämistavasta ja määräästä päätettäessä.

Monialaisen yhteispalvelun asiakkaalle laaditaan monialainen työllistymissuunnitelma ja yksilöllisesti tuetun työllistymisen palvelujen asiakkaille laaditaan aktivointisuunnitelma tai työllistymissuunnitelma. Suunnitelmat päivitetään vähintään 3 kk välein.

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

Lähtökohtaisesti palvelu on aikuisille, itsenäisesti suoriutuville henkilöille tarkoitettua palvelua. Tarvittaessa asiakas voi käyttää tukihenkilöä.

4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista.

Miten palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan palvelussa/hoidossa varmistetaan, on omavalvonnan keskeisiä sovitavia asioita.

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Monialainen työllistymissuunnitelma/aktivointisuunnitelma/työllistymissuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa, suunnitelmaan kirjataan yhteisesti sovitut tavoitteet, toimenpiteet niiden saavuttamiseksi ja seurantatapa. Suunnitelman seuranta kolmen kuukauden välein.

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

Ks. edellinen kohta.

4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään tarvittaessa erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.

Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Yksikössä ei laadita hoito- ja kasvatussuunnitelmia.

4.2.2 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. 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?

Asiakasta kuullaan ja hänen mielipiteensä ja näkemyksensä otetaan huomioon palveluita järjestettäessä ja toimenpiteistä sovittaessa.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille 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.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Pohdittavaksi:

- Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiininomaiset käytännöt, vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.)

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturvaa.

Asiakkaan asiallinen 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.

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

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakas, joka kokee tulleen epäasiallisesti tai loukkaavasti kohdelluksi, voi ottaa yhteyttä toimintayksikön esimieheen. Esimies ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin välittömästi.

Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta Eksoten verkkosivujen kautta.

Asiakas voi tarvittaessa ottaa yhteyttä myös sosiaaliammiehen. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaalla on oikeus tehdä kirjallinen muistutus tai kantelu, jos on tyytymätön palveluun, hoitoon tai kohteluun.

Kirjalliseen muistutukseen/kanteluun laaditaan aina kirjallinen vastaus.

4.2.3 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.

Palautteen kerääminen

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

TYP:n palveluita koskeva palaute kerätään vuosittain tehtävän asiakastytyväisyyskyselyn kautta. Yksikössä on myös asiakaspalautelaatikko. Asiakkaat voivat antaa palautetta myös suoraan työntekijöille ja yksikön esimiehille. Esimies käy palautteen läpi joko työntekijän kanssa henkilökohtaisesti tai toimintayksikön yhteisissä palaverissa (palautteen luonteesta riippuen). Asiakas voi myös jättää palautteen Eksoten internet-sivujen kautta.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakastytyväisyyskysely analysoidaan vuosittain ja palautteen perusteella kehitetään toimintaa. Asiakastytyväisyyskyselyn tulos on yksi toiminnalle määritellyistä tulostavoitteista.

4.2.4 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.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Jaana Rännälä-Paakko
Toimintayksikön esimies
Koulukatu 5-7
53100 Lappeenranta

Tuula Kähäri
Toimintayksikön esimies
Tainionkoskentie 1, 2. krs.
55100 Imatra

b) Sosiaali- ja potilasasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Aki Kaskinen, sosiaali.potilasasiamies@socom.fi, puh. 044 748 5306
Postiosoite: Laserkatu 6 E, 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 terveystieteellisten palveluiden 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

Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävä on neuvoa antava. Asiamies ei tee päätöksiä, ei myönnä etuuksia eikä ota kantaa potilaan lääketieteellisiin hoitopäätöksiin tai siihen onko potilaan hoidossa tapahtunut vahinko. Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtäväalueeseen eivät myöskään kuulu Kelan, työvoimatoimiston, verottajan, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palvelut.

Palvelun Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden tuottaa Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socom Oy.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvontaa annetaan valtakunnallisen puhelinneuvonnan välityksellä p. 0295 053 050. Kuluttajaneuvonta ei käsittele valtion ja kunnan palveluita koskevia asioita.

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

Työntekijöiden taustaorganisaation mukainen esimies käsittelee yhdessä työntekijöiden ja ylemmän johdon kanssa muistutukset, kantelut ja muut mahdolliset valvontapäätökset. Tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Vastine muistutukseen annetaan kahden viikon kuluessa muistutuksen vastaanottamisesta.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Toiminnan tavoitteena on työ- ja toimintakyvyn ylläpitäminen ja työllistymisen edistäminen järjestämällä asiakkaan tarpeen mukaisia palveluja. Palvelujen kesto ja laajuus mitoitetaan asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti.

Asiakkaalle kerrotaan palveluista ja ohjataan oikean palvelun piiriin sekä tehdään yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Yksikössä ei ole ko. toimintaa.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

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

Asiakkaan työ- ja toimintakyvyn, elämänhallinnan, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan tavoitteiden toteutumista arvioidaan ja seurataan asiakastapaamisilla TYP:ssa ja työtoimintapaikoissa.

4.3.2 Ravitsemus

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

4.3.3 Hygieniäkäytännöt

Yksikön hygienia- ja turvallisuusohjeet asetetaan laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

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

Hygieniäkäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.

4.3.4 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.

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

4.3.5 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

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.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta: Työttömän suostumuksesta riippumatta työ- ja elinkeinotoimistolla, kunnalla ja Kansaneläkelaitoksella on oikeus salassapitosäännösten ja muiden tiedon saantia koskevien rajoitusten estämättä saada toisiltaan sekä tässä laissa tarkoitettujen tehtävien hoitamiseksi käyttää edellä 9 §:n 2 momentissa tarkoitettuja työtöntä koskevia tietoja, jotka ovat välttämättömiä työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun järjestämiseksi työttömälle. Tiedot voidaan luovuttaa teknisen käyttöyhteyden avulla.

Lisäksi tiedonvaihdoista muiden yhteistyökumppaneiden kanssa sovitaan asiakkuuden alkaessa kirjallisella lomakkeella asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista.

Suunnitelmaan kirjatut tiedot voidaan antaa eteenpäin yhteistyökumppaneille asiakkaan suostumuksella.

Jokainen työntekijä sitoutuu vaitiolo- ja salassapitovelvollisuuteen sekä tietoturvaohjeisiin.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Kuntouttavan työtoiminnan ostopalvelun palvelukriteerit ja laatuvaatimukset on kirjattu palvelusetelin toimintaohjeeseen. Muille kuntouttavan työtoiminnan toimintapaikoille on laadittu kuntouttavan työtoiminnan ohjeistus. Näiden ohjeiden ja laatuvaatimusten toteutumista valvotaan ja esille tulleisiin poikkeamiin puututaan ottamalla yhteyttä palveluntuottajaan/toimintapaikkaan. Mikäli korjausta toiminnassa ei tapahdu, siirrytään reklamaatiokäsittelyyn, joka viime vaiheessa voi johtaa siihen, että palveluntuottajalle/toimintapaikalle ei ohjata kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita ja palvelusopimus puretaan.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon 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. poistumisturvallisuus suunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspäivähoito lain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

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

Eksoten turvallisuus- ja valmiuspäällikkö vastaa Eksoten riskienhallinnan, turvallisuussuunnittelun, valmiussuunnittelun ja varautumisen kokonaisuudesta ja toimii henkilöstön tukena työ- ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa.

Toimintayksikön esimies seuraa työ- ja asiakasturvallisuuteen liittyviä asioita ja päättää tarvittavista toimenpiteistä. Ilmenevät epäkohdat korjataan.

Kuntouttavaa työtoimintaa tarjoavat yksiköt/yhdistykset sekä ostopalvelutuottajat vastaavat omalta osaltaan asiakkaiden turvallisuuteen liittyvistä järjestelyistä ja ohjeistuksesta ja työtehtäviin perehdytyksestä.

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat on henkilövahinkojen osalta vakuutettu Eksoten toimesta.

4.4.1 Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatuslaki ja päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. 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.

Omaevalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön 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 hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Lappeenrannan yksikkö: Yksikössä työskentelee toimintayksikön esimies, 2 sosiaalityöntekijää, 12 sosiaaliohjaajaa, 2 ½ terveydenhoitajaa, 2 palvelusihteeriä, virastovahtimestari.

Imatran yksikkö: toimintayksikön esimies, 8 sosiaaliohjaaja, virastovahtimestari. Imatran tietotalolla työskentelee 1 ½ terveydenhoitajaa.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Määräaikaisiin työsuhteisiin rekrytoidaan työntekijöitä, joilla on tehtävään vaadittava kelpoisuus. Kelpoisuusehdon täyttävien hakijoiden puuttuessa ei-kelpoinen hakija voidaan nimittää tehtävään enintään vuoden ajaksi. Tällöinkin edellytetään tehtävän hoitamiseen soveltuvaa koulutusta ja/tai kokemusta. Palkattomien virkavapaiden osalta sijaisen tarve tarkastellaan tapauskohtaisesti.

Palkallisten poissaolojen (äkilliset, lyhyet, esim. sairauslomat) osalta sijaisia ei palkata.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Vuosilomasuunnittelun ja muiden etukäteen tiedettyjen poissaolojen suunnittelun lähtökohtana on, että yksikössä työskentelee aina vähintään 2–3 asiakastyöparityötä tekevää sosiaalipalveluiden työntekijää.

Työntekijöiden asiakasmäärien, henkilöstön poissaolojen ja työajanseuranta toteutetaan.

Henkilöstön rekrytointin 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 soveltavuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytoinnit tapahtuvat Eksoten rekrytointilupaprosessin mukaisesti. Prosessi koskee kaikkia vakituisia tehtäviä ja virkoja sekä 6 kk ja sitä pidempiä määräaikaista tehtäviä ja viransijaisuuksia.

Eksote noudattaa rekrytoinnissa lakisääteisiä kelpoisuusvaatimuksia, valtakunnallisia ohjeistuksia ja oman henkilöstötoimensa ohjeita.

Kaikilla vakinaisessa virka- tai työsuhteessa olevilla työntekijöillä on kelpoisuusvaatimukset täyttävä koulutus.

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö 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 maksuu 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.

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 riskinhallinnan 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.

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Perehdyttäminen: hallinnollinen esimies ja palvelusihteeri perehdyttävät henkilöstöpolitiikkaan liittyvissä asioissa, käytännön työhön perehdytään kollegoiden avustuksella.

Toimintayksikön perehdyttämisen apuvälineenä on perehdyttämisohjelma (moodle-perehdytys), jonka avulla varmistetaan, että kaikki perehdytyksen osa-alueet on käyty läpi.

Työsuhteen alkaessa henkilöstö ja opiskelijat perehdytetään toimintayksikön ja Eksoten ohjeistuksiin. Henkilöstöön liittyvät ohjeistukset on tallennettu Eksoten Intraan.

Tietosuojaseloste on toimintayksikön ilmoitustaululla. Tietosuoja koskevat ohjeistukset löytyvät Eksoten sisäisten verkkosivujen (Eksonetin) Turvasatamasta. Työntekijät suorittavat Arjen tietosuojakoulutuksen.

Jokainen työntekijä perehdytetään tietosuoja-asioihin, hän allekirjoittaa salassapitositoumuksen ja sitoutuu sen noudattamiseen.

Asiakastietojärjestelmän (SosKantaEffic) dokumentointiin perehtyminen sisältyy perehdyttämiseen ja siitä järjestetään lisä- ja täydennyskoulutusta.

Lisäksi kaikille uusille eksotelaisille järjestetään perehdytys (Eksoteen perehdytys). Perehdytystilaisuudet löytyvät koulutuskalenterista.

Aikuisten monialaisten palvelujen perehdytysaineisto on Eksoten Moodle-alustalla.

b) 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 omaoivonnassa (katso riskinhallinta).

Työntekijät käyvät säännöllisesti kuntouttavan työtoiminnan toimintapaikoilla ja seuraavat, että ohjeistuksia noudatetaan ja tuovat esille tulleet epäkohdat tiedoksi toimintayksikön esimiehelle. Mahdollisiin epäkohtiin puututaan reklamaatiokäsittelyin.

Oman yksikön toimintaa koskevat epäkohdat työntekijät tuovat omalle esimiehelle ja tarvittaessa esimiehen esimiehelle.

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Ammatillisesta täydennyskoulutuksesta vastaa taustaorganisaatio vuosittain laadittavan osaamisen kehittämisen suunnitelman mukaisesti. Koulutustarpeista keskustellaan henkilöstöpalaverissa ja kehityskeskusteluissa.

4.4.2 Toimitilat

Omaoivontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?
- Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.

Tilojen käytön periaatteet

Monialainen työskentely tapahtuu yhteisissä tiloissa, työparit työskentelevät samassa työhuoneessa. Toimintayksikkö on auki ma-pe klo 9–16. Poikkeavista aukioloajoista tiedotetaan. Toimintayksiköiden ovet pidetään lukittuna. Vahtimestari avaa oven/ohjaa asiakkaan työntekijälle. Työntekijöiden yhteystiedot löytyvät internet-sivuilta.

Asiakkaat asioivat pääosin ajanvarauksella, mutta asiakkaita palvellaan myös ilman aikavarausta.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Toimistotilat siivotaan säännöllisesti, siivoussopimuksen mukaisesti.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa 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.

Työntekijöiden käytössä ovat henkilökohtaiset turvanapit/pöytähälyttimet molemmissa toimintayksiköissä. Turvanappien/pöytähälyttimien hälytyksiin reagoinnista vastaavat TYPin virastovahtimestarit. Imatran TYPin yksikkö sijaitsee aikuistenkeskuksessa, jossa tiloja valvotaan myös tallentavilla turvakameroilla. Turvakameran valvonnasta vastaa virastovahtimestari.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Henkilöstön käytössä on työpöytäkohtainen turvanappi/pöytähälytin. Virastovahtimestari valvoo hälytysjärjestelmän toimivuutta.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Lappeenranta: Jere Lääveri, puh. 040 835 3134

Imatra: Santtu Latto, puh. 040 651 1303

4.4.4 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveysthuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka **valmistaja on tarkoittanut** muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Terveysthuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Ammattimaisella käyttäjällä tarkoitetaan ...

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

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja paleluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojausten periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön 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 annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatomalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu 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 kieltäytymisestä ja sen perusteista.

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

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Noudatetaan Eksoten tietosuojaohjeistusta. Tietosuojaan liittyvät asiat käsitellään perehdyttämisen yhteydessä, työpaikkakokouksissa ja täydennyskoulutuksin (esim. lakimuutokset, dokumentointi). Lähdekohta on se, että jokainen työntekijä on perehdytetty tietosuojaan ja mahdollisiin seurauksiin sen rikkomisesta. Tietosuojasta annettujen ohjeistuksien noudattaminen on työntekijän omalla vastuulla.

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

Kaikkien työntekijöiden ja opiskelijoiden kanssa käydään läpi tietosuojaohjeistus ja täytetään vaitiolositoumus (esimies vastaa).

Tietosuoja koskeva ohjeistus löytyy Eksonetin Turvasatamasta. Työntekijät ovat suorittaneet Tietosuojan ABC-koulutukset hyväksyttävästi.

Tietosuojakoulutukset suoritettava 3 vuoden välein.

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

Yksikön ilmoitustaululla.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Jaana Peltola, jaana.peltola@eksote.fi, puh. 040 651 4974.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Lappeenranta/Imatra 12.10.2022

Allekirjoitus

Tuula Kähäri, va TYP johtaja

11 LÄHTEET

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://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

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

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

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

https://www.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

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

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

<https://www.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.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-teh-tava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuo-javaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuo-javaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli 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 ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.