



OMAVALVONTASUUNNITELMA

SOSIAALIPALVELUJEN TULOSALUE

TYÖLLISTYMISTÄ JA TOIMINTAKYKYÄ EDISTÄVIEN PALVELUJEN PALVELUALUE

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	13
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	16
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	18
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	18



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Kanta-Hämeen hyvinvointialue Y-tunnus 3221307-8

Toimintayksikkö/palvelu

Työllistymistä ja toimintakykyä edistävät palvelut

Katuosoite Sibeliuksenkatu 2

Postinumero 13100 Postitoimipaikka Hämeenlinna

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan

Työllistymistä ja toimintakykyä edistävien palvelujen asiakkaat; Pitkäaikaistyöttömät, heikossa työmarkkina-asemassa olevat henkilöt

Palvelupäällikkö Tarleena Rantanen, 050 467 4550 tarleena.rantanen@omahame.fi

Ostopalvelut

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Seurataan ostopalveluiden toteutumista raportoinnin kautta. Palveluntuottajilla on säännöllinen raportointivelvoite. Tarvittaessa teemme reklamaation palveluntuottajalle. Asiakasturvallisuuteen liittyvät asiat on huomioitu kilpailutuksessa ja puitesopimuksissa.

Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaaditaan omavalvontasuunnitelma.



2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokoonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Tulosalueen johtaja Jaana Paasikangas hyväksyy omavalvontasuunnitelmat. Palvelualueen päällikkö Tarleena Rantanen vastaa palvelualueen omavalvonnan organisoinnista ja johtamisesta. Omavalvontasuunnitelma laaditaan päällikön ja lähijohtajien sekä henkilöstön yhteistyönä. Mahdollisuuksien mukaan asiakkaita osallistetaan omavalvontasuunnitelman laatimiseen. Tarvittaessa omavalvontasuunnitelmat käsitellään tulosalueen johtotiimissä.

Lähijohtajat vastaavat asiakastyöstä, toiminnan laadusta ja palvelujen ja toiminnan kehittamisestä, omavalvonnan suunnittelusta, toteuttamisesta, arvioinnista sekä henkilöstön perehdytyksestä omavalvonnan toteuttamiseen.

Suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa, sovittuna ajankohtana, koko henkilöstön kanssa.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta

Palvelualueen päällikkö Tarleena Rantanen, 050 467 4550, tarleena.rantanen@omahame.fi

Omavalvonnan suunnitteluun ovat osallistuneet

Markku Ollinkangas, Suvi Aaltonen ja Veli-Matti Ponkala

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään vuosittain sekä heti mahdollisten toiminnassa tapahtuneiden muutosten jälkeen.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Suunnitelma pidetään nähtävillä toimintayksikön virallisella ilmoitustaululla, Teamsissa HMLPESO Sosiaalisen tuen palveluiden ilmoitustaululla ja lisäksi kaupungin ulkoisilla verkkosivuilla.



3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatuksena on asiakkaiden työllistymisen ja toimintakyvyn tukeminen. Asiakasprosessit ovat tavoitteellisia ja päämääränä on asiakkaan työllistyminen, koulutus tai työelämäosallisuuden vahvistaminen. Palvelut koostuvat työllistymistä edistävästä sosiaaliohjauksesta ja sosiaalityöstä, työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta, kuntouttavasta työtoiminnasta sekä työttömien työkyvyn arvioinnin ja tuen palveluista. Palvelun lähtökohtana on asiakkaiden itseohjautuvuuden vahvistuminen esimerkiksi osallisuutta, autonomiaa sekä omaa pystyvyyttä ja osaamista tukemalla.

Kaikessa toiminnassamme huomioimme tehdyt sitoumukset ja sopimukset, toimintaa ohjaavat lait ja asetukset. Toteutamme läpinäkyvää, monipuolista ja asianmukaista viestintää henkilöstölle, asiakkaille ja muille sidosryhmille.

Keskeiset palveluamme ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, laki kuntouttavasta työtoiminnasta, laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta, laki julkisista työvoima- ja yrityspalveluista sekä työturvallisuuslaki.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon palveluiden tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palveluiden tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ohjaten omavalvonnan toimeenpanoa.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen arvot ovat:

Vaikuttavuus

- Käytämme vaikuttavimpia näyttöön perustuvia menetelmiä
- Sitoudumme toimimaan suunnitelmallisesti parantaaksemme asiakkaan hyvinvointia mahdollisimman paljon



Rohkeus

- Uskallamme kokeilla uusia toimintatapoja ja myöntää itsellemme, jos jokin ei toimi
- Rohkeutemme ajatella uudelleen perustuu avoimeen keskusteluun ja luottamukseen

Yhdenvertaisuus

- Tarjoamme asiakkaalle hänen tarvitsemansa palvelut
- Palvelumme ovat tasalaatuisia
- Jokainen työntekijämme ja asiakkaamme on yhtä arvokas

Asiakslähtöisyys

- Teemme työmme yhdessä asukkaan kanssa, hänen toimintakykyään ja osallisuuttaan tukien

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskienhallinta

Asiakasturvallisuutta vaarantavien epäkohtien tunnistaminen ja riskien arviointi on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä epäkohtia ja riskejä sekä mahdollisia tulevia arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Epäkohtia tunnistamalla ennaltaehkäistään turvallisuusriskejä ja puututaan suunnitelmallisesti mahdollisesti jo toteutuneisiin epäkohtiin.

Riskienhallintaan kuuluu 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.

Riskien arviointi on yhteistyötä

Johto ja esimiehet huolehtivat omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuus-kysymysten käsittelylle.

Henkilöstö osallistuu aktiivisesti epäkohtien tunnistamiseen, riskien arviointiin sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Työyhteisön avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat uskaltavat tuoda esille



laatuun ja turvallisuuteen liittyviä epäkohtia, onkin riskienhallinnan edellytys. Tarvittaessa apuna ovat työnantajan asiantuntijat, kuten työsuojeluorganisaatio ja terveydenhuollon henkilöstö.

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.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- määritelty työsuojeluun liittyvät ohjeet
- työsuojeluhenkilöstö
- henkisen väkivallan ja häirinnän käsittelyohjeet
- sisäilmaongelmien toimintamalli
- käytössä ovat työturvallisuusjärjestelmä HaiPro ja työyhteisösovittelu

Eri toimipisteissä/työyksiköissä on omat omavalvonta-/turvallisuussuunnitelmansa.

Epäkohtien ja riskien tunnistaminen ja esiin nostaminen

Epäkohdat ja vaarat pyritään tunnistamaan systemaattisesti ennakoiden. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua esim. fyysisestä toimintaympäristöstä (mm. kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) tai toimintatavoista, kuten esimerkiksi perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien epäkohtien tai virhetoimintojen summa. Esimerkkejä teemoista, joiden osalta epäkohtia tunnistetaan:

- Palvelun tuottamiseen liittyvät riskit
- Tietosuojaan ja asiakasrekisteriin liittyvät riskit
- Henkilöstöön/asiakkaisiin liittyvät riskit
- Asiakastiloihin liittyvät riskit
- Työympäristöön, välineisiin ja laitteisiin ja niiden käyttöön liittyvät riskit
- Työ- ja toimintaympäristön ilmapiiriin liittyvät riskit

Riskit tunnistetaan ja arvioidaan työsuojelun riskikartoituksella (STM lomake) tai hyödyntämällä hyvinvointialueen sähköistä riskien arvioinnin järjestelmää HaiPro:ta. Epäkohdat ja vaarat tunnistetaan ja niihin liittyvien riskien todennäköisyys ja vakavuus arvioidaan yhdessä henkilöstön kanssa. Riskien arviointi on jatkuvaa; yhtenä esimerkkinä hyvästä toimintatavasta turvallisuuskävely, joka tehdään henkilöstön kanssa vähintään kaksi kertaa vuodessa, tai aina uuden asiakkaan/työntekijän saapuessa työhön/palveluiden piiriin.



Henkilökunnalla on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit (mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus). Väyliä epäkohtien esiin nostamiseksi on useita:

- Tekemällä SPro- tai HaiPro-ilmoituksen
- Ottamalla puheeksi esimiehen kanssa tai laittamalla sähköpostia esimiehelle
- Henkilöstötiimeissä käsitellään yhdessä asiakastyöhön liittyvien turvallisuusriskien ratkaisemista
- Erityisen haastaviin asiakastapaamisiin varaudutaan etukäteen ja niitä varten on tehty erillinen turvallisuussuunnitelma
- Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus, epäkohdasta tai ilmeisen epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa:
 - o Sosiaalihuollon henkilöstö ilmoittaa viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa
 - o Ilmoituksen vastaanottanut henkilö ilmoittaa asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle
 - o Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle
 - o Ilmoituksen tehneeseen ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia

Asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit seuraavilla tavoilla:

- Ottamalla yhteyttä sosiaalipalvelujen järjestäjään palvelujärjestelmän kautta
- Ottamalla asian puheeksi oman työntekijän kanssa
- Sähköpostitse ja puhelimitse
- Tekemällä valituksen ja muistutuksen

Riskien ja esille tulleiden haittatapahtumien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on johdolla. Haittatapahtumien ja epäkohtien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa.

- Haittatapahtumat, epäkohdat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan HaiPro-järjestelmään (työntekijä kirjaa)
- Tapahtumat käydään läpi yhdessä työntekijän ja esimiehen kanssa ja tarvittaessa työsuojelun ja työterveyden kanssa
- Tarvittaessa keskustellaan tilanteista asiakkaan ja kanssa
- Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omasta informoidaan korvausten hakemisesta
- Haittatapahtumista, epäkohdista ja läheltä piti -tilanteista ja niiden johdosta tehtyjen korjaavien toimenpiteiden kautta ehkäistään vastaavat tilanteet jatkossa



- Tämä edellyttää muun muassa tapahtumien syiden selvittämistä ja niihin perustuen menettelytapojen muuttamista turvallisemmiksi
- Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan

Riskitilanteet pyritään aina tunnistamaan ennakoita ja niiden tapahtuessa opitaan jatkossa ennakoimaan vastaava tilanne paremmin. Epäkohdat korjataan välittömästi omin voimin; jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja muille tarvittaville yhteistyötahoille. Tiedotetaan toimenpiteistä, joilla voidaan jatkossa välttyä vastaavilta tilanteilta. Tarvittaessa asiasta tehdään ohjeistus ja huolehditaan sen tiedottamisesta tarvittaville tahoille. Huomioidaan perehdyttämisen tärkeys riskienhallinnan kokonaisuudessa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaiden palvelut perustuvat aina palvelutarpeen arviointiin. Palveluntarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa, tarvittaessa monialaisesti. Sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi kirjataan sosiaalihuollon tietojärjestelmään. Palvelutarpeen selvittämissä näkökulmana on erityisesti asiakkaan työllistymisen ja toimintakyvyn edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Erityistä huomiota kiinnitetään työllistymisen esteiden selvittämisen lisäksi asiakkaan vahvuuksiin, voimavaroihin ja kiinnostuksen kohteisiin.

Palvelutarpeen arvioinnin menetelmänä voidaan käyttää tarvittaessa arviointivälineitä, esim. Kykyviisaria.

Asiakassuunnitelman laatiminen, asiakkaan kohtelu ja suunnitelman toteutumisen varmistaminen

Tarvittavista palveluista sovitaan aktivointisuunnitelmassa tai monialaisessa työllistymissuunnitelmassa. Suunnitelmat laaditaan asiakkaan kanssa moniammatillisessa tapaamisessa. Asiakas osallistuu aina suunnitelman laatimiseen.



Asiakkaalle kerrotaan eri palveluista, kuullaan asiakkaan toiveita ja näkemyksiä ja tehdään suunnitelmat yhdessä asiakkaan kanssa. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan tavoitteet, palvelutarpeen mukaiset palvelut, sovi-taan seurannasta ja suunnitelman päivittämisestä. Asiakkaan suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään. Asiakkaalle annetaan kopio suunnitelmasta ja sen toteutumista seurataan pitämällä asiakkaaseen yhteyttä ja varaamalla suunnitelman seuranta varten tapaamisaika. Lisäksi järjestetään tarpeen mukaan ns. kolmikantaneuvotteluja palveluntuottajan, lähettävän tahon ja asiakkaan kesken palvelujen toteutumisen seuraamiseksi ja arvioimiseksi. Tätä varten asiakkaalta pyydetään tarpeen mukaan suostumus tietojen vaihtoon.

Asiakkaan asioista vastaava prosessivastuullinen työntekijä huolehtii suunnitelmien toteutumisesta asiakkaan kanssa. Henkilöstön osaaminen huolehditaan järjestämällä laadukas perehdyttäminen ja opastus sekä esimerkiksi yhteisiä palavereja ja tiimejä verkoston kanssa. Yksiköissä pidetään säännöllisesti kehittämispäiviä ja lähijohtaja seuraa työn laatua.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Sosiaalihuollon asiakkaan palvelut perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Arvoperustamme vahvistaa asiakkaan ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden toteutumista toiminnassa. Asiakas voi itse vaikuttaa palveluun, johon on siirtymässä jo alkumetreillä; sen sisältämään toimintaan, sisältöön ja suunnitteluun yhdessä oman työntekijän ja muun henkilöstön kanssa. Asiakkaan näkemys ja toiveet huomioidaan ja hänelle kerrotaan eri vaihtoehtoista. Tuemme ja kuulemme asiakasta toiminnan arjessa ja myös osallistamme asiakasta toiminnan rakentamiseen, keskusteluihin, jokapäiväisessä tekemisessä. Henkilökunta tukee ja kannustaa asiakasta hänen omien mielipiteidensä esille tuomisessa.

Työllistymistä ja toimintakykyä edistävissä palveluissa ei lähtökohtaisesti ole käytössä asiakkaiden itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä. 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. Tarvittaessa on mahdollisuus konsultoida HVAn hallintolaki miestä.



Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on aina oikeus asialliseen kohteluun. Asiakkaiden kohtaamisesta keskustellaan ja sitä arvioidaan säännöllisesti tiimeissä. Lisäksi asiakkaan kohtaaminen ja kohtelu on osa perehdyttämistä ja koulutusta. Palveluiden kehittämisen keskeisenä sisältönä on toiminnan asiakaslähtöisyys.

Jos työyhteisön sisällä havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, asia tulee saattaa välittömästi lähijohtajan tietoon. Lähijohtaja ottaa asian puheeksi asianosaisen kanssa ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin. Sama koskee tilannetta, jossa havaitaan asiakkaiden välillä epäasiallista käytöstä. Tarvittaessa tilanteissa on apuna esimerkiksi työterveys-huolto tai työsuojeluorganisaatio.

Asiakkaalla on mahdollisuus ilmoittaa kokemastaan epäasiallisesta kohtelusta puhelimitse, sähköpostitse, asiakaspalautejärjestelmän viestillä tai tekemällä kirjallinen muistutus.

Epäasiallisen kohtelun ilmoituksen käsittely

Tietoon epäasiallisesta kohtelusta puututaan välittömästi, kun asia on saatu tiedoksi tai havaittu. Epäasialliseen kohteluun liittyvistä palautteista ja muistutuksista keskustellaan aina asianomaisen työntekijän kanssa. Asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä tai muun verkoston kanssa keskustellaan joko puhelimitse tai kasvotusten.

Kirjallisista palautteista keskustellaan asianomaisen työntekijän kanssa ja pyydetään kirjallinen selvitys, jonka perusteella asiakkaalle laaditaan kirjallinen vastaus.

Asiasta tehdään tarvittavat kirjaukset asiakastietojärjestelmiin.

Asiakkaan osallisuus ja asiakaspalaute

Asiakkaan osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa; palvelun sisällöissä, laadussa, asiakasturvallisuudessa ja omavalvonnassa.

Palautteen kerääminen ja hyödyntäminen

Koska laatu ja hyvä palvelu voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakas-palautetta voi antaa asiakaspalautejärjestelmässä, johon tullessiin viesteihin vastataan joko puhelimitse tai kirjallisesti suoraan järjestelmässä.

Asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan vuosittain, tarvittaessa useamminkin. Esimerkiksi kuntouttavassa työtoiminnassa ja sosiaalisessa kuntoutuksessa palautetta kerätään palvelun päätteeksi. Lisäksi sosiaalista raportointia käytetään tiedon tuottamiseen ja edelleen palveluiden parantamiseen.



Tärkeä palauteväylä on päivittäinen arki ja asiakaskohtaamisissa esiin nousevat seikat, kun henkilöstö arvioi ja reflektoi tekemistä, toimintaa ja asiakastyötä asiakasta kuulemalla.

Asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan ja palvelun kehittämisessä systemaattisesti. Huomiot otetaan mukaan kehittämistyöhön ja toteutumista seurataan arjessa, jatkuvasti arvioiden. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset käydään läpi palvelualueella ja ne huomioidaan palvelun ja toimintojen kehittämisessä.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palvelualueen vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Työllistymistä ja toimintakykyä edistävät palvelut

- Palvelupäällikkö Tarleena Rantanen puh. 0504674550 tarleena.rantanen@omahame.fi
- Lähijohtaja Markku Ollinkangas puh.0504396494 markku.ollinkangas@omahame.fi
- Lähijohtaja Suvi Aaltonen, puh. 0401877199 suvi.aaltonen@omahame.fi
- Lähijohtaja Veli-Matti Ponkala, puh. 0503204384 veli-matti.ponkala@omahame.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

- Satu Loippo, puh. 050 599 6413 satu.loippo@pikassos.fi
- Pikassos Oy, Åkerlundinkatu 2 A, 3. krs., Tampere

Sosiaaliasiamies neuvoo maksuttomasti sosiaalihuollon asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta tarvittaessa tekemään muistutuksen kohtelustaan toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.

<https://omahame.fi/sosiaaliasiamies>



Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot palveluista

- puh.029 505 3050

Kuluttaja neuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen ristiriitaan. Kuluttajaneuvojalta saa maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. <https://kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta>

Muistutusten, kantelu- ja muiden valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

Muistutukset, kantelut ja valvontapäätökset merkitään asianhallintajärjestelmään ja ne käsitellään palvelualueen johtotiimissä. Palautteet käydään läpi myös henkilöstötiimeissä. Tarvittaessa tehdään vaadittavia lisäselvityksiä ja/tai sovitaan muutoksista prosesseissa, toimintatavoissa ja palveluissa. Lisäksi seurataan miten mahdolliset muutokset vaikuttavat toimintaan/aiheeseen liittyvään palautteeseen jatkossa.

Kirjallisista palautteista keskustellaan asianomaisen työntekijän kanssa ja pyydetään kirjallinen selvitys, jonka perusteella asiakkaalle laaditaan kirjallinen vastaus.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 14 vuorokautta.

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Kyllä

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä edistetään työllistymistä ja toimintakykyä edistävässä palveluissa tarjoamalla asiakkaille monipuolisia kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalisen kuntoutuksen palveluita. Palvelut voivat olla ryhmämuotoisia tai yksilökohtaisia. Asiakkaille varmistetaan aina riittävä ja tarvittava sosiaaliohjaus, neuvonta ja opastus sekä palvelualueen sisäisenä palveluna että esimerkiksi hyvinvointialueen muissa palvelupisteissä ja terveysasemilla sekä eri palveluntuottajien palveluissa.

Asiakkaita otetaan mukaan suunnittelemaan palveluja ja niiden sisältöjä. Suunnitelmiin pyritään sisällyttämään asiakkaan hyvinvointia sekä työ- ja toimintakykyä tukevia palveluja ja toiminnallisuutta, esimerkiksi liikuntaan, ravitsemukseen ja talouteen, osallisuuteen, osaamisen kehittämiseen ja kuntoutumiseen liittyviä elementtejä.



Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan tavoitteiden toteutumisen seuranta

Arviointi ja seuranta on aktiivista ja jatkuvaa. Asiakkaan suunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden toteutumista seurataan arvioimalla tilannetta yhdessä asiakkaan kanssa valmentavissa keskusteluissa. Asiakkaan tilanteesta voidaan tarvittaessa pyytää palautetta tilanteen edistymisestä myös muilta asiakkaan kanssa toimivilta tahoilta (terveyspalvelut, työkyvyn arviointi, kuntouttavan työtoiminnan palveluntuottajat jne). Tarvittaessa järjestetään monialainen tapaaminen. Tarvittaessa, asiakkaan niin toivoessa, esimerkiksi palveluntuottajan yhdyshenkilö voi osallistua myös asiakassuunnitelman päivittämiseen.

Hygieniaikäytännöt ja siivouksen järjestäminen

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygienia- ja puhtausasenne ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä. Perehdytys toimipistekohtaiseen hygieniaan sisältyy aina esim. työpajalla annettavaan perehdytykseen uuden asiakkaan saapuessa. Poikkeustilanteissa (esim. Covid) tai influenssakausiin, asiakkaita ohjataan pajoilla hyvään käsihygieniaan ja kannustetaan oman terveydentilan seurantaan.

Yhteisten tilojen siivouksesta huolehditaan pääsääntöisesti ostopalveluna. Työpajoilla asiakkaat yhdessä ohjaajien kanssa voivat huolehtia ns. ylläpitosiivouksesta ja työskentelyvaatteiden huoltamisesta osana kuntouttavan työtoiminnan sisältöjä.

Infektioiden torjunta

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään hyvinvointialueen yhteisiä ja päivitettyjä ohjeita noudattaen. Uusi työntekijä perehdytetään hyvin, samoin uusi asiakas esim. työpajaympäristössä. Tarvittaessa käydään ns. teemakeskusteluita pajan eri asiakasryhmien kanssa. Esim. käsihygieniaohjeet ovat näkyvillä paikoilla toimitiloissa. Saatavilla on myös tarvittavia suojavälineitä ja desinfiointiaineita asiakkaiden käyttöön.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Sosiaalipalvelujen tulosalue:

- Kaija Torenus-Heikkonen puh. 040 582 1791 kaija.torenus-heikkonen@omahame.fi

Monialainen yhteistyö

Työllistymistä ja toimintakykyä edistävien palvelujen asiakas tarvitsee usein yhtäaikaista useampia palveluita. Erityistä huomiota kiinnitetään palvelujen yhteensovittami-



seen ja jatkuvuuteen siirtymävaiheissa. Prosessivastuussa oleva asiakkaan oma työntekijä vastaa palveluiden yhteensovittamisen koordinoinnista yhdessä asiakkaan kanssa. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeita vastaava, vaaditaan palveluntuottajien, ohjaavan tahon ja asiakkaan välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Yhteistyötä toteutetaan monialaisissa verkostoissa yhdessä asiakkaan kanssa. Yhteistyökäytänteitä ovat erilaiset palaverit, kirjalliset asiakirjat ja asiakastietojärjestelmät. Asiakkailta on pyydetty kirjallinen lupa tietojen vaihtamiseen yksilöityjen toimijoiden kanssa. Asiakkaan yhteistyöverkoston kanssa pidetään säännöllisesti yhteyttä ja keskustellaan asiakkaan tavoitteiden toteutumiseen liittyvistä seikoista. Tapaamiset voidaan järjestää joko paikan päällä sovitusti, puhelimitse tai Teamsin välityksellä.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia veloituksia. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden, esimerkiksi palo- ja pelastusturvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Toimipisteestä riippuen pidetään aktiivista yhteyttä vaadittujen viranomais- ja toimijoiden kanssa. Esimerkiksi teknisillä työpajoilla korostuu yhteistyö palo- ja pelastusviranomaisten ja työsuojelun kanssa. Huolehditaan mm. siitä, että yksikössä on ajan tasalla olevat, vaadittavat suunnitelmat ja ohjeistukset.

Jokaisessa yksikössä tulee olla päivitettyinä esimerkiksi pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys. Esimerkiksi poistumistiet ja kokoontumispaikat tulee olla selkeästi merkitty, palovaroittimet olemassa, kemikaalit selkeästi merkitty ja luetteloitu sekä alkusammutusvälineet olemassa ja merkittyinä.

Terveysuojelulain mukainen omavalvonta ja tilojen terveellisyteen liittyvien riskien hallinta

Terveysuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Yksikön tilojen terveellisyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu toimipaikkojen vaarojen tunnistamisen ja riskien arvioinnin yhteydessä ja riskien hallintakeinot on suunniteltu ja toteutettu.



Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö ja jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Työllistymistä ja toimintakykyä edistävien palvelujen palvelualueelle ei kohdistu laissa asetettuja suhdelukuja henkilöstön määrän ja asiakasmäärän suhteen osalta.

Työllistymistä ja toimintakykyä edistävissä palveluissa työskentelee

- 1 palvelupäällikkö
- 3 lähijohtajaa
- 3 sosiaalityöntekijää
- 1 erityissosiaaliohjaaja
- 1 palveluohjaaja
- 16 sosiaaliohjaajaa
- 1 kuntoutusohjaaja
- 25 ohjaajaa
- 1 opastaja
- 3 palvelusihteeriä

Sijaisia käytetään palvelualueella harvoin. Poissaolot pyritään järjestelemään sisäisin sijaisjärjestelyin, joskin pitkien poissaolojen osalta sijaisuudet sovitaan erikseen. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa esimerkiksi hyödyntämällä etäpalveluna toteutettavia toimintatapoja.

Pitkällä aikavälillä henkilöstön riittävyyttä seurataan esimerkiksi työntekijäkohtaisia asiakasmääriä ja asiakkaiden palvelutarpeiden laajuutta seuraamalla. Lähijohtajat seuraavat työn kuormittavuutta omien työntekijöidensä osalta. Työntekijöiden riittävyydestä keskustellaan säännöllisesti tulosalueen ja palvelualueen johtotiimeissä.

Jokaisella seudulla ja työntekijällä on nimettynä oma lähijohtaja. Työt priorisoidaan niin, että lähijohtamiselle jää riittävästi aikaa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämä varmistetaan huolellisella ja monipuolisella hakuprosessilla. Huo-



miota kiinnitetään esimerkiksi riittävän tarkkaan, informatiiviseen ja kiinnostavaan ha-kuilmoitukseen, laadukkaaseen ja riittävän syvälliseen työhaastatteluun sekä tarvitta-essa käytetään toista haastattelukierrosta tarkentavien seikkojen selventämiseksi. Mah-dolliset suosittelijat kontaktoidaan. Työsuhteen alussa noudatetaan koeaikaa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edel-lyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vas-tuulla. Riittävän kielitaidon toteutumista arvioidaan ensisijaisesti työhaastattelussa. Tar-peen mukaan huolehditaan valitun työntekijän lisäkoulutuksesta kielitaidon osalta.

Rekrytointitilanteessa työnantaja tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuol-lon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki). Lisäksi rekrytoitavan henkilön tu-lee kyetä toimimaan sosiaalialan eettisten periaatteiden mukaisesti.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Työnantaja vastaa työntekijöiden perehdytyksestä ja opastuksesta. Työhön tuleva henki-löstö perehdytetään erityisesti asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Perehdytys koskee myös palvelualueella työskente-leviä opiskelijoita ja työhön palaavia työntekijöitä pitkän poissaolon jälkeen. Perehdy-tystä ja opastusta voidaan tarvita työsuhteen missä vaiheessa tahansa esimerkiksi toi-mintatapojen muuttuessa tai uusissa työtehtävissä. Muutostilanteissa huomioidaan johta-misen ja koulutuksen merkityksen korostuminen.

Uudelle työntekijälle nimetään vastuuperehdyttäjä, mutta lähijohtaja vastaa riittävän perehdyttämisen ja opastuksen toteutumisesta. Palvelualueelle rakennetaan ja otetaan käyttöön perehdyttämissuunnitelma. Uusien työntekijöiden kanssa käydään läpi omaval-vontasuunnitelma osana perehtymistä. Vanhojen työntekijöiden osalta omavalvontasuun-nitelma kerrataan vuosittain ja henkilöstö osallistuu mahdollisuuksien mukaan omaval-vontasuunnitelman päivittämiseen.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuu-desta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Henkilökunnan täydennyskoulutusta järjes-tetään tai mahdollistetaan osallistuminen ulkopuoliseen koulutukseen tarvittaessa.

Toimitilat

Palvelualueella käytettäviä tiloja on Kanta-Hämeen kaikkien kuntien alueilla. Tilojen käyttötarkoitus vaihtelee toimistotiloista, yhteispalvelupisteistä, asiakastapaamistiloista ja asiakkaiden ryhmäohjaustiloista aina erilaisiin työpajoihin saakka. Osa toimistotiloista on vain työntekijöiden käytössä.

Asumispalveluja ja tähän tarkoitettuja tiloja palvelualueella ei ole.



Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan tarvittaessa erilaisilla kulunvalvontavälineillä, -kameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Henkilökunnalla on käytössään henkilökohtaiset kulkulätkät tai avaimet eri tiloihin.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaava henkilö ja yhteystiedot

Ensiaputarvikkeiden hankinnoille on nimetty vastuhenkilö kussakin toimipisteessä. Henkilön nimi ja yhteystiedot on merkitty toimipistekohtaiseen omavalvontasuunnitelmaan. Palvelualueella ei ole käytössä terveydenhuollon laitteistoa.

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. 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 tietosuojalaki \(1050/2018\)](#), 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. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti [ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).



Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetyistä tietoturvasääntöistä ja tietosuojan omavalvonnasta. Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. THL on laatinut mallipohjan tietoturvasuunnitelman laatimisen helpottamiseksi. Mallipohja, joka löytyy edellä olevasta linkistä, on tarkoitettu otettavaksi käyttöön soveltuvin osin eri palveluissa.

Työntekijöiden perehdyttäminen asiakastyön kirjaamiseen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021. Kirjaamiseen opastetaan aina osana uuden työntekijän perehdyttämistä, myös harjoittelijoiden osalta. Kirjaamisvalmennuksia ja täydennyskoulutusta järjestetään säännöllisesti.

Kirjaamisen on tapahduttava asianmukaisesti ja viipymättä. Kirjaamiskäytännöt ovat esillä henkilöstötiimeissä säännöllisesti ja asiaa seurataan ja arvioidaan säännöllisesti. Työ organisoidaan niin, että kirjaamiseen on riittävästi aikaa.

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön noudattaminen sekä ohjeiden ja viranomaismääräysten noudattaminen varmistetaan työntekijöiden ja harjoittelijoiden perehdytyksellä ja opastuksella. Lähijohtaja seuraa henkilötietojen kirjaamisen asianmukaista toteutumista. Lokitiedot tarkistetaan otantatarkistuksilla.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tietoturvavastaava Timo Pirinen, tietoturvapäällikkö Vesa Järvinen

Lisäksi HVA:lla on valvontaa varten oma ohjaus- ja valvontayksikkö, jonka tehtävänä on keskitetysti toteuttaa valvontaa. Tiimin vetäjä on Sofia Suvanto.

Tulosalueelle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

Lue lisää:

[Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista](#)

[Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#)



9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Omavalvontasuunnitelma antaa hyvän pohjan toiminnan, käytäntöjen ja palvelujen kehittämiseen. Tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaavat toimenpiteet toteutetaan viipymättä ja jos tämä ei ole mahdollista, toimenpiteille sovitaan suunnitelma ja aikataulu riskin vakavuuden mukaan.

Varsinainen kehittämissuunnitelma tarkentuu lähitulevaisuudessa, kun toiminnasta karttuu kokemusta organisaatiouudistuksen jälkeen.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen veloitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumisesta, turvallisuudesta ja laadusta sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. **Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.**

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys _____

Allekirjoitus _____

SIGNATURES**ALLEKIRJOITUKSET****UNDERSKRIFTER****SIGNATURER****UNDERSKRIFTER**

This documents contains 19 pages before this page

Dokumentet inneholder 19 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 19 sivua ennen tätä sivua

Dette dokument indeholder 19 sider før denne side

Detta dokument innehåller 19 sidor före denna sida

authority to sign

representative

custodial

asemavaltuus

nimenkirjoitusoikeus

huoltaja/edunvalvoja

ställningsfullmakt

firmateckningsrätt

förvaltare

autoritet til å signere

representant

foresatte/verge

myndighed til at underskrive

repræsentant

frihedsberøvende