



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA MYLLYHALLI

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	2
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	3
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS	17
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	23
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	25
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	25



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Työvalmennussäätiö Avitus sr

Y-tunnus 1776007-3

Hyvinvointialue Keski-Suomi

Kunnan nimi Jämsä

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Myllyhallin toimipiste

Katuosoite Metsurintie 2

Postinumero 42300 Postitoimipaikka Jämsänkoski

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat, SHL 27e§, SHL 27d§, nuoret alle 29 -vuotiaat, mielenterveyskuntoutujat, kehitysvammaiset sekä yhdyskuntapalvelua suorittavat, opiskelijat, tet-oppilaat. Asiakaspaikkamäärä 50 +- 5

Esihenkilö Heidi-Johanna Rannos

Puhelin 044 717 7635

Sähköposti heidi.johanna.rannos@avitus.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*)

Palvelu, johon lupa on myönnetty

Työ- ja päivätoiminta

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 1.3.2003



2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta 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

Myllyhallin koko henkilökunta osallistuu suunnitelman laatimiseen, päivittämiseen ja täydentämiseen jaetuin vastuualueiden ja yhdessä käsiteltävien osuuksien mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma käydään vuosittain läpi koko henkilöstön kanssa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Esihenkilö, Heidi-Johanna Rannos, p. 044 717 7635

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja mikäli toiminnassa huomataan muutoksia tai on tarvetta sisällön muuttamiseen. Omavalvontasuunnitelman asioita käsitellään palaverissa ja toimipisteen johtaja vastaa muutosten kirjaamisesta.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä ilmoitustaululla myymälässä sekä Avituksen verkkosivuilla.

Laadittu pvm. 3.6.2024

Päivitetty pvm. 28.4.2025

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Työvalmennussäätiö Avituksen Myllyhallin toimipisteen tarkoituksena on tuottaa seutukunnallisesti palvelun käyttäjien elämänhallintaa sekä työ- ja toimintakykyä parantavia yksilöllisiä kuntoutus- ja



työvalmennuspalveluita sekä järjestää muuta kuntouttavaa ja valmentavaa toimintaa yhteiskunnan ja yksilön kannalta tarkoituksenmukaisella tavalla. (Sosiaalihuoltolaki 27 d§, 27 e§)

Arvot ja toimintaperiaatteet

Myllyhallin arvoja ovat:

- asiakaslähtöisyys
- yksilöllisyys
- luottamuksellisuus
- oikeudenmukaisuus
- tasa-arvo
- suvaitsevuus
- erilaisuuden hyväksyminen

Tavoitteena on toteuttaa asiakkaiden tarvitsemia palveluita joustavasti yksilölliset elämäntilanteet huomioiden.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä



henkilöstö että asiakkaat ja heidän läheisensä uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuden liittyviä havaintojaan.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on **riittävästi tietoa turvallisuusasioista**. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Toimipisteessä on tehty laaja riskien arviointi, joka päivitetään kerran vuodessa. Päivittäisessä työssä toimintaympäristön havainnoimiseen ja riskien tunnistamiseen käytetään uhka- ja vaaratilanelomaketta. Lomake pitää sisällään tilannearvion tapahtumasta/asiasta ja ehdotuksen tilanteen



hoitamisesta. Viikkopalaverissa käsitellään havaitut epäkohdat/riskit, määritellään vastuut ja aika-
taulu tilanteen korjaamiseksi. Vastuuhenkilö kirjaa tehtävän suoritetuksi. Henkilökunnasta suurim-
malla osalla on ajantasainen ensiapukoulutus.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunniste-
taan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän
tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali-
huollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvoin-
tialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaa-
van esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä,
ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä
määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpi-
teet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se
otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan
tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkoh- dat ja laatupoikkeamat?

Henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit välittömästi toimipis-
teen johtajalle tai täyttämällä haitta-, läheltäpiti-ilmoituksen. Haitta-, ja läheltäpiti-ilmoitukset käsi-
tellään 3kk välein työsuojelutoimikunnan kokouksessa.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaa-
valla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.



Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asiakkaat tai omaiset tuovat havaitsemansa epäkohdat toimipisteen johtajalle suoraan tai välillisesti henkilökunnan kautta.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

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

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan:

Työntekijä täyttää haittatapahtuma ja läheltä piti-lomakkeen ja toimittaa sen toimipisteen johtajalle. Tapahtuma käsitellään välittömästi ja tällöin määritellään tarvittavat jatkotoimenpiteet.

Edellisen kuukauden haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään joka kuukauden ensimmäisessä viikkopalaverissa.

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Menettelytapoja muutetaan ja ohjeita tarkennetaan tarvittaessa. Epäkohtia ja riskejä käsitellään henkilökunnan viikkopalaverissa ja tarvittaessa johtoryhmässä tai työsuojelutoimikunnassa. Määritetään toimenpiteet, vastuuhenkilöt ja seuranta. Toimipisteen johtaja vastaa toimintaohjeiden laatimisesta ja päivittämisestä.



Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista palaverissa, joista pidetään muistiot. Muistiot tallennetaan Työvalmennussäätiö Avitus sr\Viestintäsivusto - Tiedostot\MYLLYHALLI\4 VIIKKOPALAVERIT. Palaverissa poissa ollut työntekijä on velvoitettu lukemaan muistiot ja kuittaamaan luetuksi muistioon. Muille yhteistyötahoille tiedottamisesta vastaa toimipisteen johtaja, tiedotus toteutetaan puhelimitse tai sähköpostitse. Tarvittaessa muutokset käsitellään myös johtoryhmässä tai työsuojelutoimikunnassa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan toimintasuunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Palvelun toteuttamissuunnitelma täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa. Toteuttamissuunnitelmalla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

Kehitysvammaisten erityishuollossa olevan henkilön palvelun toteuttamissuunnitelma sisältää itsemääräämissuunnitelman. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta.

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.



Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään?

Palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan asiakaskohtaisesti. Uusien asiakkaiden kohdalla suunnitelma laaditaan viimeistään 1kk palvelun käynnistymisestä. Suunnitelma pitää sisällään tavoitteet ja sovitut toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi ja sovitut seurantatavat. Seuranta toteutetaan asiakaskohtaisesti 3kk- 6kk- 12kk välein. Suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa sekä asiakkaan toiveen tai tarpeen mukaisesti läheisten ja verkostojen kanssa yhteistyössä.

Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa luotetaan lähettävän tahon arvioon palvelun tarpeesta. Tilanteen muuttuessa tai tarpeen ilmetessä ohjataan palveluiden piiriin ja/tai tilanteesta ilmoitetaan lähettävälle taholle palvelutarpeen päivittämiseksi.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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.

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

Palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa asiakkaan yksityisyyttä kunnioitetaan ja asiakkaan yksilölliset kyvyt, kiinnostukset ja tarpeet huomioidaan. Tarjolla olevat vaihtoehdot pyritään esittämään aina siten, että asiakkaan on mahdollista ymmärtää niiden sisältö. Asiakkailta kysytään heidän mielipiteitään ryhmäkohtaisten ja toimipisteen yhteisten sääntöjen sisällöstä ja tarpeista sekä ne huomioidaan sääntöjen laatimisessa.



Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. On hyvä muistaa, että rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassa olevaksi.

Lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulain 11 luvussa. Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 3a luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu? Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?

Toimipisteessä ei ole tällä hetkellä tarvetta rajoitustoimenpiteille.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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



Asiakkaita kohdellaan tasavertaisesti ja yhdenmukaisesti, heidät yksilöllisesti kohdaten. Epäasialliseen käytökseen puututaan välittömästi asiaa käsitellen ja sen jälkeen seuraten sekä tarvittaessa uudestaan puuttuen.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Ensisijaisesti asiakkaan kanssa keskustellaan ja kirjataan hänen kokemuksensa ja sovitaan jatkotoimenpiteistä. Korjaustoimenpiteet ja seuranta sovitaan erikseen.



Asiakkaan osallisuus

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Asiakkaat osallistuvat palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen päivittäin tai viikoittain esim. viikko-palavereissa kertomalla havaitsemistaan epäkohdista tai muista ongelmista. Läheiset vain asiakkaiden luvalla.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakastyytyväisyyskysely kerran vuodessa ja asiakkuuden loppuessa täyttämällä Sovari- kysely. Palautetta kerätään myös asiakaspalavereissa. Asiakastyytyväisyyttä kysytään välittömästi toimintojen jälkeen. Palautelaatikon avulla kerätään kehitysehdotuksia ja muuta palautetta.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Asiakastyytyväisyyskyselyn pohjalta asetetaan toimintasuunnitelmaan tavoitteet, joiden toteutuksesta seurataan. Välittömästi palautteen perusteella korjattavat asiat käsitellään henkilökunnan palaverissa. Saatua palautetta työvalmentajat/ohjaajat hyödyntävät toiminnan sisällön kehittämisessä.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä 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.

Heidi-Johanna Rannos, Myllyhallin toimipisteen johtaja
heidi-johanna.rannos@avtus.fi, p. 044 717 7635



Lisäksi muistutus- ja kantelumenettelyt:

Muistutukset ja kantelut | Keski-Suomen hyvinvointialue

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Eija Hiekka, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, www.koskeverkko.fi

Puhelinaika ma - to klo 9–11, puh. 044 265 1080

Sähköposti: eija.hiekka@koske.fi

Posti- ja käyntiosoite: Matarankatu 4, 40100 Jyväskylä

- neuvoa ja ohjaa sosiaalihuollon asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä
- voi toimia sovittelijana asiakkaan ja palvelun tuottajan välillä
- avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaiden oikeuksista ja toimii oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seuraa asiakkaan aseman ja oikeuksien kehitystä ja antaa siitä vuosittain selvityksen kaupunginhallitukselle

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Valtakunnalliseen asiakaspalveluun <https://dvv.fi/henkiloasiakkaiden-asiakaspalvelu> klo 9-15, www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta

Ota yhteyttä maistraattien kuluttajaneuvontaan, jos palvelua koskeva valitus ei tuota toivomaasi tulosta. Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

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

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelut- ja muut valvontapäätökset käsitellään Avituksen johtoryhmässä sekä viedään tiedoksi Avituksen hallitukselle.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on kahdeksan päivää.



Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Asiakkailla on sosiaaliohjaaja ja työtoiminnassa myös nimetty omavalmentaja.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden tavoitesuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

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

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja osallisuutta edistetään ja ylläpidetään yksilöllisiin suunnitelmiin kirjattujen toimenpiteiden avulla.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms. mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Liikunta yms. muita harrastusmahdollisuuksia pyritään edistämään toteuttamalla säännöllistä lenkkeilyä 1 krt/vk ja 1 krt/vk uinti/kuntosalikäyntejä. Mahdollisuuksien mukaan tutustumme oman paikkakuntamme tarjoamiin mahdollisuuksiin 2 krt/v järjestettävillä tyhy- retkillä sekä hyödyntämällä lähimaastojen marjastus- ja sienestysmaastoja.

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



Asiakkaalle laaditaan yksilöllinen suunnitelma, johon kirjataan tavoitteet ja määritetään toteutumisen seuranta.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravitsemussuositukset.

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyleherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon.

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty

Toimipisteessä asiakkaat tuovat omat eväät.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Yhteisillä retkillä ja tapahtumapäivissä asiakkailta kysytään mahdolliset erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon toimintaa järjestettäessä.

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

Kesäaikana varataan asiakkaille muutakin juomista kuin vesi ja huolehditaan muutoinkin, että taukoja on useammin.



Hygieniakäytännöt ja tilojen siivous

Tuotantotiloissa pyrimme toteuttamaan siivousta säännöllisesti pölyn ja muiden epäpuhtauksien minimoimiseksi. Taukotilojen siistimisestä huolehtivat asiakkaat ja myymälän siisteydestä vastaavat myymälässä työskentelevät asiakkaat.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Pyykkihuollosta vastaa yksi asiakas. Hän huolehtii työvaatteiden ja muiden tekstiilien pyykkihuollosta.

Infektioiden torjunta

Asiakkaita ohjeistetaan ja muistutetaan henkilökohtaisesta hygieniasta.

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Toimipisteessä seurataan hyvinvointialueen ohjeistuksia ja toimitaan niiden mukaisesti. Käsihygieniasta muistutetaan säännöllisin väliajoin sekä siivouksesta huolehtiville on ohjeistusta tarkennettu mm. ovenkahvojen osalta. Asiakkaita on ohjeistettu ottamaan yhteyttä omaan työvalmentajaan sairastapauksissa. Sairastapauksissa asiakas ilmoittaa poissaolosta puhelimitse, jolloin häntä ohjeistetaan hyvinvointialueelta tulevien ohjeiden mukaisesti.



Terveyden- ja sairaanhoito

Toimipisteellä on ohje äkillisen kuolemantapauksen varalta ja se löytyy Avituksen sähköisestä tietokannasta.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Toimipisteessä ei ole lääkehoitosuunnitelmaa, eikä suunnitelmalle ole tarvetta.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

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

Yhteistyöstä sovitaan palvelusuunnitelmapalaverissa. Työvalmentajat/ohjaajat vastaavat siitä, että asiakkaan kohdalla tehdään tarvittavaa ja tarkoituksenmukaista yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Asiakkaat allekirjoittavat palvelusuunnitelmapalaverissa suostumuslomakkeen tarvittavaa tiedonvaihtoa varten.



7 ASIAKASTURVALLISUUS

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 edistämisen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poisturiskiturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

Yksikön tilojen terveellisyyteen 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 ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Kerran vuodessa päivitetään laaja riskikartoitus, mihin on kirjattu silmällä pidettävät riskit. Parannuksia tehdään mahdollisuuksien mukaan. Tiloihin on tehty 2023 tammikuussa työterveyshuollon työpaikkatarkastus.



Tilojen terveellisyydestä vastaa henkilökunta, toimipisteenjohtaja, toimitusjohtaja, pelastusviranomainen, Avituksen johtoryhmä, työsuojelutoimikunta ja kiinteistön omistaja.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan asiakasturvallisuudessa havaitut puutteet haittatapahtumalomakkeella toimipisteen johtajalle. Asiakasturvallisuuden edistämiseksi tehdään yhteistyötä esimerkiksi paloviranomaisten kanssa, joiden kanssa järjestetään poistumisharjoitus. Poistumista harjoitellaan. Henkilöstön on tarkoitus osallistua alkusammutuskoulutukseen 2025 aikana. Edellisen kerran alkusammutuskoulutusta oli 2018. Toimipisteessä toteutetaan vuosittain turvallisuuskävely henkilökunnan kanssa.

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö esim. laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Toimipisteessä työskentelee 6 henkilöä:

1 toimipisteen johtaja

4 työvalmentajaa

1 Kuljetus- ja kiinteistöpalvelun ohjaaja



Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Lyhytaikaiset sijaisuudet hoidetaan pääsääntöisesti sisäisesti ja pidempiaikaisten poissaolojen kohdalla sijaisten tarve arvioidaan ja mietitään vaihtoehtoisia ratkaisuja. Sijaisjärjestelyt hoidetaan talon sisäisesti, työtehtäviä jakaen.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Toimipisteen johtaja vastaa pääsääntöisesti hänelle kohdistetuista tehtävistä, mutta tarvittaessa töitä jaetaan muulle henkilöstölle.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. Riittävä kielitaito |

Valvira

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Valviran hyväksymien todistusten perusteella

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Työpaikkailmoitukset julkaistaan työvoimahallinnon internetsivuilla <https://tyomarkkinatori.fi/> Rekrytointi-tilanteessa työntekijästä kerätään työsuhteen kannalta tarpeelliset tiedot ja kaikki rekrytointia koskeva aineisto hävitetään viimeistään 6 kk työntekijän palkkauksesta. Rekrytoinnissa noudatetaan hakijoiden yhdenvertaista kohtelua. Hakijoista valitaan tehtävään sopivin.



Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Työntekijä haastatellaan esihenkilön ja muun sovitun haastatteluryhmän kanssa ja yhdessä tehdään päätös valinnasta. Lisäksi käytössä on koeaika.

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 paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen. Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 42a §:ssä säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Erityishuollon toimintayksikön henkilökunta on koulutettava rajoittamisen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja rajoitustoimenpiteiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Opiskelijat ja työntekijät perehdytetään työn ohessa vastuuhenkilön toimesta. Työhön keskeiset ohjeet löytyvät perehdytysoppaista.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Toimipisteessä on laadittu erillinen koulutussuunnitelma, johon on koottu henkilökunnan täydennyskoulutustarpeet. Täydennyskoulutuksia järjestetään tilauskoulutuksina ja työntekijät osallistuvat erilaisiin koulutustapahtumiin. Osa koulutuksista on työnantajan velvoittamia, osaan



hakeudutaan täyttämällä keskeytysanomus. Toimipisteen johtaja tekee koulutuspäätökset koulutussuunnitelmaan perustuen määrärahojen puitteissa.

Toimitilat

Tuotantotiloja yhteensä 1052 m²

Ekocenter 466 m²

Puuverstaas 586 m²

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Tallentavalla videovalvontajärjestelmällä sisä- ja ulkotiloissa on tarkoitus suojata kohteen omaisuutta, ennaltaehkäistä rikoksia ja auttaa jo tapahtuneiden rikosten selvittelyssä. Tallentavalla videovalvontajärjestelmällä on tarkoitus myös suojata henkilökunnan työrauhaa sekä lisätä työturvallisuutta. Järjestelmällä valvotaan myös asiakkaiden turvallisuutta. Valvontakameran kuva tallentuu tallentimen kovalevylle. Uusi kuvamateriaali tallentuu vanhojen tietojen päälle, kun valvontakameran kuvia varten varattu kovalevytila täyttyy.

Vastuuhenkilö on toimipisteen johtaja Heidi-Johanna Rannos.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkaille on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Toimipisteessä olevilla asiakkaille ei ole käytössään henkilökohtaisia turva- ja kutsulaitteita.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkitäviksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkitäviksistä laitteista annetussa laissa. Lääkitäviksillä 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.

Terveystieteiden ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkinnällisistä laitteista annetun lain 31–34 §:ssä. Organisaation on muun muassa nimettävä vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.



Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinnällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Toimipisteessä on alkometri, kuume- ja verenpainemittari sekä ensiapulaukku autossa. Lisäksi lääkekaapit puuverstaan ja Ekocenterin taukotiloissa.

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

Vaaratilanneilmoitukset tehdään joko sähköisesti tai paperilomakkeella laki lääkinnällisistä laitteista 33§ mukaisesti. Sähköinen ilmoitus sekä lomake löytyvät lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimean verkkosivuilta.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Olli-Pekka Laukkanen, Niko Pöllänen tarkistus 2 krt vuodessa maaliskuu ja marraskuu

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. Terveystta koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojasetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojasetusta. 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.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. 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.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Muun perehdytyksen yhteydessä, PAR-järjestelmään tutustuen ja kirjauskäytänteisiin ohjaten. Noudatamme hyvinvointialueen ohjeita kirjauskäytänteistä.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Asiakastiedot kirjataan annettujen ohjeiden mukaisesti.

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

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä asioita käsitellään työyhteisön viikkopalaverissa, kirjaamisesta järjestetään tarvittaessa erillistä koulutusta.



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

Tarve arvioidaan vuosittain koulutussuunnitelman laatimisen yhteydessä. Tarpeet kirjataan koulutussuunnitelmaan.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Heidi-Johanna Rannos, heidi-johanna.rannos@avitus.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☒ Ei ☐

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Henkilöstömitoituksen riittävyys toimipisteessä henkilöstön vähentyessä osittaisten lomautuksien vuoksi tammikuusta 2025 alkaen on aiheuttanut eri toimintojen toteuttamisen rajoitteita. Toimintojen rajoittuminen näkyy mm. osastojen sulkemisena ulkopuolisilta asiakkailta, henkilöstön kuormittumisena ja työtehtävien priorisointina. Hyvinvointialueelta tuleva ohjeistus on lisännyt huomattavasti kirjallisen työn määrää.

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 velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten



sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua 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 Jämsässä 28.4.2025

Allekirjoitus Heidi-Johanna Rannos