

## Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

### TYÖIKÄISTEN PALVELUT, POHJOINEN ALUE, Kuntouttava työtoiminta

#### Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	3
2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
3	Omavalvonnan toimeenpano - Riskienhallinta.....	8
4	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	10
5	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	11
6	Palvelun sisällön omavalvonta .....	14
7	Asiakasturvallisuus .....	17
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	20
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta .....	22
10	Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	23

Päivämäärä	Tehty muutos	Tekijä
14.3.2024	Suunnitelma tehty	Helena Juvonen
X.XX.2024		Etunimi Sukunimi
X.XX.2024		Etunimi Sukunimi
X.XX.2024		Etunimi Sukunimi

## 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja **Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Siun sote**  
Y-tunnus **3221317-4**

### 1.1 Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Työikäisten palvelut, kuntouttava työtoiminta, pohjoinen alue

#### Katuosoitteet

Juuan kuntouttava työtoiminta, Sahateollisuustie 7, 83900 Juuka

Lieksan kuntouttava työtoiminta, Urheilukatu 5, 81700 Lieksa.

**Palvelumuoto:** Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on parantaa asiakkaan elämänhallintaa ja edistää työllistymisen ja opiskelun mahdollisuuksia jatkossa. Toiminta on tarkoitettu pidempään työttöminä olleille henkilöille. Toiminta sijoittuu hyvinvointialueen omille työpajoille ja omiin hallintokuntiin, horisontaalisena yhteistyönä Lieksassa kunnan toimipisteisiin. Lisäksi palvelua järjestetään ostopalveluna hankintajärjestelmän mukaisesti yksityisiltä palveluntuottajilta.

**Esihenkilö:** Helena Juvonen

Puhelin: 013 330 5494      Sähköposti: [helena.juvonen@siunsote.fi](mailto:helena.juvonen@siunsote.fi)

### 1.2 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

#### Ostopalvelujen tuottajat:

Kiinteistönhuolto: Vuokranantajan toimesta.

Juuka, Juuan kunta tilapalvelupäällikkö Kati Heinonen puh. 040 104 2602

Lieksa, Kiinteistönhuolto J.Pirtonen puh. 044 972 4754

Siivouspalvelut: kausisiivous Polkka - Pohjois-Karjalan tukipalvelut Oy:n kautta.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

#### Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Sopimusmenettelyllä turvataan vähimmäisvaatimukset ja seuranta. Palveluntuottajat (sopimustoimittajat) vastaavat alihankintana hankkimistaan palveluista kuten omistaan. Siun sote valvoo ja varmistaa sopimustoimittajien palvelun laatua ja asiakasturvallisuutta asiakaspalautteiden ja reklamaatioiden avulla.

**Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?**

Kyllä     Ei

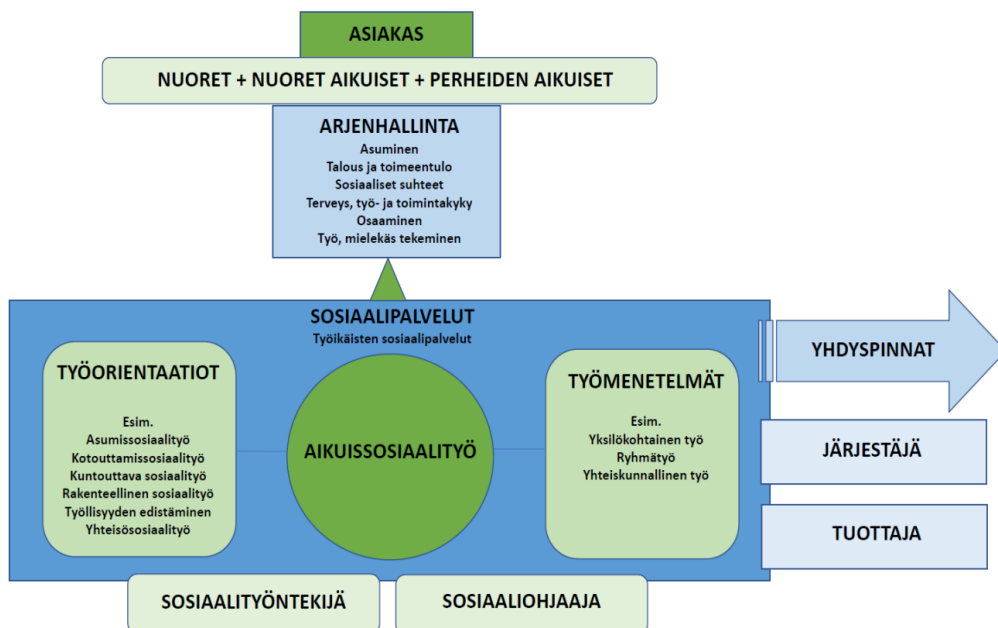
## 2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### 2.1 Yksikön/palvelujen toiminta-ajatus

Työikäisten palvelut on sosiaalihuollon palvelutehtävä, jonka tavoitteena on tukea työikäisiä asiakkaita elämänhallintaan, työhön, toimeentuloon tai opiskeluun liittyvissä asioissa sekä vähentää eriarvoisuutta. Palveluita ovat mm:

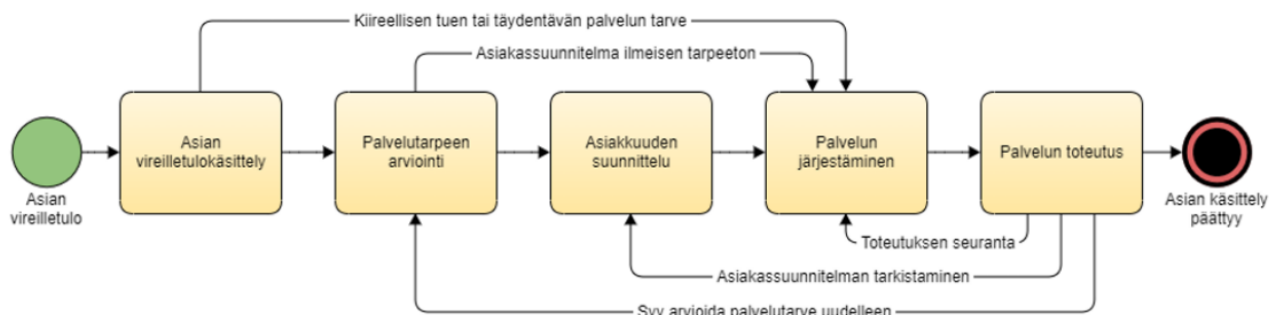
<b>Sosiaalityön asiakkuutta ohjaavat palvelut</b>	sosiaalityö, sosiaaliohjaus, sosiaali- ja kriisipäivystys, omaishoidontuki (toteutetaan ikäihmisten palveluista), jälkihuolto, terveystieteiden sosiaalityö
<b>Omatoimisuutta tukevat palvelut</b>	kotipalvelu ja tukipalvelut (ateriapalvelu, vaatehuolto, siivouspalvelu, sosiaalista kanssakäymistä edistävä palvelu, kauppa- ja asiointipalvelu, peseytymispalvelu, saattajapalvelu ja pihatyöpalvelu)
<b>Sosiaalista hyvinvointia ja elämänhallintaa tukevat palvelut</b>	tukisuhdetoiminta, vertaistukitoiminta, lomaviihtopalvelu, kotoutumisen edistäminen, sosiaalinen kuntoutus
<b>Asumispalvelut</b>	tilapäinen asuminen, asumisohjaus (tuettu asuminen omana toimintana), tuettu asuminen, yhteisöllinen asuminen sekä ympärivuorokautinen palveluasuminen
<b>Taloudelliseen tilanteeseen liittyvät palvelut</b>	toimeentulotukipalvelu, sosiaalinen luototus ja talousneuvonta, asiakkaan raha-asioiden hoitaminen
<b>Työllistymiseen liittyvät palvelut</b>	kuntouttava työtoiminta, työllistymistä tukeva toiminta
<b>Ympärivuorokautisen hoidon ja huolenpidon tarpeeseen vastaavat palvelut</b>	turvakotipalvelu, perhehoito ja ensikotipalvelu

Työikäisten palvelutehtävässä aikuissosiaalityö työorientaationa on keskeinen.



Työikäisten palvelut rakentuvat aikuissosiaalityön ympärille ja painottuvat usein työllistymiseen liittyviin kysymyksiin. Tarkoituksena on, että työikäisten yleispalveluihin kuuluu sellainen työikäinen väestö, jonka tuen tarpeet eivät liity vanhempana toimimiseen, tai lasten hyvinvointiin. Myös taloudelliseen toimeentuloon liittyvät tuen tarpeet ovat usein keskeisiä työikäisten palvelutarjonnassa, sekä arjen toimintakykyä, kuten itsenäistä asumista tukevat palvelut, ja työllistymiseen tähtäävät palvelut.

Asiakastyötä toteutetaan työikäisten palveluissa palveluprosessina, jossa asiakkaan asia käsitellään ja kirjataan vaiheittain:



Palveluprosessin eri vaiheissa on huomioitu vahvasti päätöksentekoon, palvelun järjestämiseen ja toteutukseen liittyviä oikeusturvakysymyksiä. Prosessilla turvataan niin viranhaltijan kuin asiakkaan oikeusturvaa; eli hallintolain, tiedonsaannin, kuulluksi tuleminen ja asiallisen kohtelun kysymyksiä. Prosessi ohjaa toimimaan ”oikein” eli järjestämään palvelun säännösten (ihmisoikeudet, kansainväliset sopimukset, lait, asetukset, ohjeet ja suositukset) mukaisesti.

Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalipalvelu, jonka tavoitteena on vahvistaa pitkään työttömänä olleen henkilön elämän- ja arjenhallintaa, sekä työ- ja toimintakykyä ja ehkäistä syrjäytymistä. Kuntouttava työtoiminta voi olla esimerkiksi työtoimintaa, ryhmätoimintaa,

yksilövalmennusta, tai toimintakyvyn arviointia. Kuntouttava työtoiminta voi sisältää selkeitä ja vastuullisia työtehtäviä. Toisille kuntouttava työtoiminta voi olla totuttautumista säännölliseen päivärytmiin ja ohjattuun toimintaan. Kuntouttava työtoiminta on viimesijainen palvelu muihin mahdollisiin työllistymistä, tai osaamisen edistämistä tukeviin palveluihin nähden. Kuntouttavaan työtoimintaan ohjautuvat ne pitkään työttömänä olleet henkilöt, jotka eivät muilla palveluilla tule autetuiksi, tai jotka nimenomaisesti tarvitsevat sosiaalihuollon tukea osana palveluprosessiaan.

Työikäisten sosiaalipalveluiden kuntouttavan työtoiminnan pohjoinen alue käsittää Juuassa, Lieksassa, Nurmeksessa, Enossa, Tuupovaarassa ja Ilomantsissa tapahtuvan toiminnan. Pohjoisella alueella kuntouttavassa työtoiminnassa työskentelee yhteensä kolme (3) ohjaajaa, kaksi työntekijää on Lieksassa ja yksi Juuassa.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

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. Työikäisten sosiaalipalveluissa noudatettavat Siun soten hyvinvointialueen yhteiset arvot ovat:

- Asiakslähtöisyys
- Avarakatseisuus
- Turvallisuus
- Yhdenvertaisuus
- Vastuullisuus

Kyseiset arvot näkyvät yksikössämme/työssämme työikäisten palveluissa seuraavalla tavalla:

#### **ASIAKSLÄHTÖISYYS tarkoittaa asiakkaan**

- kohtaamista ystävällisesti ja kunnioittavasti
- oikeutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon/ratkaisuihin ja tarvittaessa tuetaan asiakasta osallistumaan itseään koskeviin asioihin ja päätöksentekoon
- yksilöllisiä toiveita kunnioitetaan ja niitä toteutetaan mahdollisuuksien mukaan
- yksityisyyden kunnioittamista
- palvelun toteuttamista ja arvioimista asiakkaan tarpeista käsin
- kunnioitetaan asiakkaan elämäntapaa siten, että asiakas kokee elämänsä arvokkaaksi
- omatoimisuuden tukemista ja toimintakyvyn ja kuntoutumista tukevaa työtettä

#### **AVARAKATSEISUUS**

- positiivisten voimavarojen löytämistä työyhteisön jäsenenä, sekä asiakastyössä jokaisesta; näemme kolikon toisenkin puolen haasteiden edessä, mikä tarkoittaa ennakkoluulottomuutta etsiä ratkaisuja asiakkaan ja työyhteisön voimavaroja hyödyntäen
- löydetään asiakkaan tilannetta tukevia toimenpiteitä ja toimijoita innovatiivisesti

- ei toisteta samaa narratiivia, ollaan luovia yhdessä asiakkaan kanssa!

## TURVALLISUUS

- Siun soten turvallisuuspäällikkö Pekka Nevalainen vastaa yleisesti turvallisuudesta
- ohjaajien on mahdollista käydä turvallisuusvastaavan koulutus, jolloin he voivat toimia omissa toimintapaikoissa turvallisuusvastaavina
- asiakasturvallisuus huomioidaan kaikessa suunnittelussa ja toiminnassa aktiivisesti
- työyhteisön toimintatavat ja säännöt tukevat asiakasturvallisuutta
- palo-, pelastus- ja poistumissuunnitelmat pidetään ajantasaisina
- tunnustetaan väkivallan ja kaltoinkohtelun eri muodot; fyysinen, psyykinen, taloudellinen jne. sekä keskustellaan asiakkaiden kanssa näistä teemoista matalalla kynnyksellä
- asiakkaan, tai henkilökunnan vaara- ja uhkatilanteista sekä tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan matalalla kynnyksellä, jotta korjaavia toimenpiteitä voidaan arvioida ja kehittää

## YHDENVERTAISUUS

- asiakkaan kohtaamista tasavertaisesti
- kohtelua asiakkaiden tarpeiden mukaisesti samoja periaatteita noudattaen
- asiakkaiden tarpeet arvioidaan ja palvelut toteutetaan yksikössä yhtenäisillä kriteereillä
- asiakkaan palvelut turvataan mahdollisimman tasapuolisesti ja yhdenvertaisesti suhteessa arvioituun asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen (kaikille sama palvelu ei ole aina yhdenvertaisuutta. Yhdenvertaisuutta sosiaalipalveluissa on se, että jokainen saa tarpeeseensa ja tilanteeseensa riittävät palvelut)

## VASTUULLISUUS

- vastuun ottamista omasta työstään ja tehtävistä, sekä oman vastuualueen hoitamisesta
- vastuun ottamisesta asiakkaiden hyvästä palvelusta
- vastuun ottamista toiminnalle asetettujen tavoitteiden ja voimavarojen tehokkaasta käyttämisestä
- vastuun ottamisesta työyhteisön ilmapiiristä, työturvallisuudesta ja toiminnan sujumisesta ja toiminnan parantamisesta
- luottamuksellisuutta ja välittämistä

### Toimintamme päämäärä Siun sotessa:

Yhdessä tehden vaikuttavimmat palvelut

- verkostojen kanssa yhteistyö korostuu
- ”yhdessä” tarkoittaa myös muita sote-palveluita ja omia kollegoita. Yhdessä annamme asiakkaalle aina enemmän – asiakas on yhteinen – jokainen on tärkeä osa asiakkaan palvelukokonaisuutta

**Toimintamme tarkoitus Siun sotessa:**

Hyvää elämää ja elämäniloa Pohjois-Karjalassa: tukea, turvaa ja hyvinvointia.

### 3 Omavalvonnan toimeenpano - Riskienhallinta

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeistamme:

- Yksikön sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma, vuoden 2023 aikana Laatuportin ja SHQS-laatuohjelman käyttöönotto

#### 3.1 Palvelun sisällön omavalvonta

- asiakastyön ohjeet kirjallisesti intrassa (ei ole vielä)
- Turvallisuusohjeet kirjallisesti intrassa, mutta myös yksikössä paperitulosteena (väkivalta- tai sen uhka, sähkökatko, ensiapuvälineet yms.)
- Lääkekaapin ja elintarvikkeiden säilytyksen omavalvonta -työohje (jos yksikössä)
- muut toimintaohjeet; perehdytys materiaali yksikössä/teams (siisteys, laiteturvallisuus, käyttöohjeet laitteisiin, autopaikkoihin, avaimiin yms.)
- Päihdeohjelma + Päihdeprosessi (päihteiden väärinkäyttötapausten hoitamisen periaatteet ja menettelytavat), Havahu-ohjeet, työvuorosunnittelun ohjeet, työterveyshuollon ohjeet, tartuntatauti-ohje yms. Siun soten yleiset ohjeet tunnetaan ja osataan hakea ajantasaisesti intrasta

#### 3.2 Tilojen turvallisuuden varmistaminen

- Poistumisturvallisuusselvitys, pelastussuunnitelma ja yksikön paloturvallisuusohje
- Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta, tai muusta onnettomuusriskistä -ohje ja sähköinen ilmoituslomake
- Sisäilmaongelman ratkaiseminen -toimintaohje

#### 3.3 Terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuuden varmistaminen (ei ole yksikössä)



### 3.4 Asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen varmistaminen

- Henkilöstö noudattaa lakia sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 29 §:ää
- Muistutus-, kantelu- ja potilasvahinkoasioiden käsittely, sekä henkilötietojen korjaamisvaatimus -toimintaohje on intrassa
- Asiakaspalautteen käsittelyohje (Laatuportti)
- Vaaratilanneilmoituksen (PaTu) teko- ja käsittelyohjeet (Laatuportti)

### 3.5 Tietoturvan ja tietosuojan omavalvonta (asiakas- ja potilastiedot)

- Tietoturva- ja tietosuojakäsikirja
- Tietoturvaloukkausten käsittely Siun sotessa -ohje + Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta tietosuojavastaavalle ja valvontaviranomaiselle -lomake
- Tietoturvaan ja tietosuojaan, sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma (ei-julkinen asiakirja; asiakastiedon käsittely yksikössä)

### 3.6 Henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

- Ammattipätevyyden tarkistaminen
- Osaamisen kehittämisen suunnitelma
- Täydennyskoulutusohje (ohjeistaa mm. täydennyskoulutuksen toteutumisen seurantaan)
- Kehityskeskusteluohje työntekijälle
- Kehityskeskusteluohje esihenkilölle
- Varhaisen välittämisen toimintaperiaate HAVAHU -ohje
- Henkilöturvaohje

### 3.7 Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

- Henkilöstö noudattaa lakia sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 29 §:ää
- Muistutus-, kantelu- ja potilasvahinkoasioiden käsittely, sekä henkilötietojen korjaamisvaatimus -toimintaohje löytyy intrasta
- Asiakaspalautteen käsittelyohje (Laatuportti)
- Vaaratilanneilmoituksen (PaTu) teko- ja käsittelyohjeet (Laatuportti)

Yksikössä toimitaan näiden toimintaohjeiden mukaisesti.

Toiminnassa huomioidaan matalalla kynnyksellä myös asiakkaiden tai verkostojen suullinen palaute ja käsitellään työkokouksissa. Asiakasryhmällämme on usein erityisiä haasteita huolehtia omista oikeuksistaan ja käyttää oikeuksiaan palautteenantoon. Läheisverkosto ei usein ole tukena. Tämä edellyttää erityistä aktiivisuutta tukea asiakkaita heidän omien oikeuksiensa ja palveluiden toteutumisessa.

### **3.8 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Haittatapahtuman, tai läheltä piti -tilanteen luonne vaikuttaa käsittelytapaan ja sen kiireellisyyteen. Kiireellisissä tilanteissa kontaktoidaan asianosainen, sovitaan käsittelytavasta sekä mahdollisesta debrief -tarpeesta (huomioiden asian luonne). Kaikkia koskevista tilanteista viestitetään anonyymisti ja keskustellaan työkokouksissa. Työntekijöillä on mahdollisuus saada debrief-tukea (yksilö- tai ryhmätukena).

### **3.9 Korjaavat toimenpiteet**

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen: kokousmuistiot (arjessa) ja riskikartoitus.

### **3.10 Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

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

Työkokouksissa ja/tai kirjallisin ohjein. Kokouksissa sovitaan tiedotuksesta.

## **4 Omavalvontasuunnitelman laatiminen**

### **4.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

**Esihenkilö:** johtava sosiaalityöntekijä Helena Juvonen

Puhelin: 013 330 5494

Sähköposti: [helena.juvonen@siunsote.fi](mailto:helena.juvonen@siunsote.fi)

### **4.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Päivitetään vuosittain, joulukuussa.

### 4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä:

Ilmoitustaululla (asiakkaille)

Intrassa (työntekijöille)

## 5 Asiakkaan asema ja oikeudet

### 5.1 Asiakkaan kohtelu

#### 5.1.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Palveluun hakeudutaan yleensä ohjattuna, ja palveluun tulo edellyttää asiakkaan omaa tahtoa vastaanottaa palveluamme. Huomioimme kaikessa toiminnassamme asiakkaidemme mahdollisen erityisen tuen tarpeen omien oikeuksiensa saavuttamiseen. Tuemme omatoimisuuteen ja itsenäiseen selviämiseen psykososiaalisella ja kuntouttavalla työotteella. Asiakkaan osallisuus oman asiansa hoitamiseen on työmme eettinen lähtökohta.

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

rajoittavia:

- yksikkö on savuton ja päihtetön. Tupakkatuotteita voi käyttää vain tupakointiin osoitetulla alueella ulkona.
- jos asiakkaan käytös häiritsee muita asiakkaita, tai työntekijöitä, on uhkaavaa, häntä pyydetään poistumaan tiloista. Tarvittaessa asiattomasti käyttäytyvä ja/tai muita häiritsevä asiakas voidaan poistaa toimitiloista poliisin toimesta.

vahvistavia:

- palvelu on täysin vapaaehtoisuuteen perustuvaa ja asiakas voi milloin haluaa poistua tiloista
- ohjataan asiakkaita kuntouttavalla työotteella toimimaan mahdollisimman itsenäisesti tukemalla heidän elämänhallintaansa ja toimintakykyä
- henkilöstön asiakastyön ammatillinen osaaminen ja sen ylläpito

#### 5.1.2 Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Asiakas voi kokea epäasiallista kohtelua palvelussa toisen asiakkaan, tai ulkopuolisen toimesta. Toisen asiakkaan toimesta tapahtuvissa tilanteissa henkilöstö puuttuu tilanteeseen tilanteen/tapahtuman edellyttämällä tavalla; keskeyttävät tapahtuman, keskustelevat asianosaisten kanssa tilanteesta (tarvittaessa poliisin tukea apuna käyttäen). Kaikkein syrjivään, rasistiseen, tai muulla tavoin loukkaavaan käytökseen toimitiloissamme puututaan puheeksi oton keinoin.

Ohjaajan toimesta tapahtuvaan asiattomaan käytökseen puuttuminen on erityisen haastavaa, koska asiakasryhmä on erityistä tukea tarvitsevaa. Heillä on haasteita tunnistaa ja hakea omia oikeuksiaan, joten palautteen saaminen palvelun laadusta ja kohtelusta on usein välillistä. Mikäli asiatonta kohtelua ilmenee, siihen puututaan välittömästi esihenkilön keinoin ja arvioidaan, miten myös asiakas voidaan/voidaanko osallistaa keskusteluun.

Aina arvioidaan vaaratilanneilmoituksen tekemisen tarve ja toisaalta asiakasta ohjataan tekemään asiakaspalaute asiakaspalautejärjestelmämme kautta.

Mikäli asiakas joutuu tilanteeseen, josta on koitunut hänelle kuluja tai vahinkoa, häntä informoidaan korvausten hakemisesta, sekä vakuutusyhtiön kanssa toimimisessa.

Mikäli asiakas joutuu tilanteeseen, jossa on oletettavasti tapahtunut rikos esim. väkivallanteko, häntä informoidaan ja autetaan rikosilmoituksen tekemisessä.

Kaikessa toiminnassamme huomioidaan laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

## 5.2 Asiakkaan osallisuus

### 5.2.1 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

Ei kerätä järjestelmällisesti. Asiakaspalautetta saadaan Siun soten asiakaspalautejärjestelmän kautta, sekä suoraan asiakkailta.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Saatu palaute huomioidaan kehittämisessä ja käsitellään työkokouksissa.

#### 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 saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön

vastuuhenkilölle, tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen, tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

**Muistutuksen vastaanottaja:** Helena Juvonen

Ohjeet muistutuksen tekoon löytyvät Siun soten verkkosivuilta: [www.siunsote.fi/tyytymattomyys-palveluun-tai-hoitoon](http://www.siunsote.fi/tyytymattomyys-palveluun-tai-hoitoon). Muistutuksen voi tehdä sähköisesti Miunpalvelut.fi-verkkopalvelun kautta tai paperilomakkeella. Lomake löytyy Siun soten verkkosivuilta ja sen voi saada myös sosiaali- ja potilasasiavastaavilta kotiin postitettuna.

Lomake lähetetään Siun soten kirjaamoon:

Siun sote – Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä  
Kirjaamo  
Tikkamäentie 16  
80210 Joensuu

### 5.2.2 Sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamista palveluista

Sosiaaliasiavastaavat, Siun sote: [www.siunsote.fi/sosiaaliasiamies](http://www.siunsote.fi/sosiaaliasiamies)

Puhelinnumero: 013 330 8268 ja 013 330 8265 ma 8.30–11.30 ja ti-to klo 9–11.30

Käyntiosoite: Torikatu 18 A, 3. krs, 80100 Joensuu

Viestejä voi lähettää tietoturvallisesti [Suomi.fi-viestit](http://Suomi.fi-viestit) -palvelun kautta.

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita sosiaalihuoltoon liittyvissä asioissa ja tarvittaessa avustaa sosiaalihuollon palveluun ja kohteluun liittyvän muistutuksen ja muiden asiakkaiden käytettävissä olevien oikeusturvakeinojen käytössä.

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

Ohjeen mukaan.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: Vastaus annetaan kuukauden kuluessa muistutuksen tekemisestä.

## 6 Palvelun sisällön omavalvonta

### 6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Autamme silloin, kun asiakas tarvitsee tukea, ohjausta ja neuvontaa erilaisissa arkielämän tilanteissa, kuten:

- vaikeuksia selvittää arjesta
- vaikeuksia päästä elämässä eteenpäin pitkittyneen työttömyyden tai alentuneen työkyvyn vuoksi
- mielenterveys- tai päihdeongelmia
- ongelmia asumisessa tai olet vailla asuntoa
- tarve sosiaaliturvaan tai muihin sosiaalipalveluihin liittyvään ohjaukseen ja neuvontaan
- äkillinen kriisi, tai väkivaltakokemus
- taloudellisia ongelmia.

Työikäisten sosiaalipalveluja ovat muun muassa

- ohjaus ja neuvonta
- keskusteluapu ja tuki
- **kuntouttava työtoiminta**
- asunnottomien palvelut
- täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki
- välitystilipalvelu
- sosiaalinen luototus
- sosiaali- ja kriisipäivystys

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Palvelussa välitetään tietoa toiminnasta ja ohjataan aktiivisesti asiakkaita vertaistoimintaan, arjen aktiivisuuteen ja esim. kolmannen sektorin järjestämään toimintaan

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

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaalle tehdään toteuttamissuunnitelma, sekä arviointi asiakastietojärjestelmään.

## 6.2 Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Yksikössä ei ole säännöllisesti järjestettyä ruokahuoltoa. Toimintaan sisältyy toisinaan ruoanvalmistusta ja leivontaa yhdessä asiakkaiden kanssa.

Mikäli palvelussa havaitaan asiakkaan nesteensaannin/ravitsemuksen tilan heikkouden vuoksi oireita, annetaan asiakkaalle mehua/sokeripitoista syötävää, ja asiakas ohjataan tarvittaessa terveydenhuollon arvioitavaksi.

## 6.3 Hygieniäkäytännöt

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

Yksikössä asiakkaat ja työpajaohjaajat siivoavat yhdessä pajan tilat. Kausisiivouksen pari kertaa vuodessa huolehtii Polkka - Pohjois-Karjalan tukipalvelut Oy.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Huomioidaan sisäiset ohjeet.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Lieksan toimintapaikassa on pyykinpesukone, joilla toteutetaan pyykkihuolto.

Juuan toimintapaikkaan ei ole mahdollista asentaa pyykinpesukonetta. Pyykkihuolto, lähinnä siivousliinat ja mopit pestään käsin.

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

Henkilökuntaa ei ole erikseen perehdytetty/koulutettu puhtaanapitoon, eikä pyykkihuollon toteuttamiseen.

## 6.4 Terveyden- ja sairaanhoito (ei toteuteta yksikössä)

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

Kiireellistä sairaudenhoito ja kuolemantapausta koskien otetaan yhteyttä 112.

Päivystyspalveluiden konsultointi tarpeen mukaan.

## 6.5 Lääkehoito (ei toteuteta yksikössä)

## 6.6 Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

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

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

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaat hyötyvät siitä, että tarjottavat sosiaali- ja terveystyöpalvelut koordinoituna ehyeksi kokonaisuudeksi. Tähän myös veloitetaan lukuisissa toimintaamme ohjaavissa säädöksissä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä veloitetaan siis keskinäiseen yhteistyöhön ja myös toimimaan yhteistyössä muiden alojen ammattilaisten kanssa.

Monialainen yhteistyö SHL 41§

*Palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät sosiaalitoimen tai muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, on näiden tahojen osallistuttava toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen.*

*Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.*

*Asiakastietojen kirjaamisesta monialaisessa yhteistyössä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa säädetään asiakastietolain 7 luvussa. Tietojen antamisesta ilman asiakkaan lupaa sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa sekä muihin terveystyöpalveluihin välttämättömien terveystyöpalvelujen järjestämiseksi ja toteuttamiseksi säädetään asiakastietolain 53 §:ssä. Sosiaalihuollon viranomaisen oikeudesta saada laissa säädettyjen tehtäviensä suorittamiseksi tarpeellista virka-apua muilta viranomaisilta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. (14.4.2023/719)*



## 7 Asiakasturvallisuus

### 7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

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

Poliisi, suora palaute, ei virallista yhteistyöfoorumia.

Pelastuspalvelut Kiinteistön palo- ja pelastusharjoitusten säännöllisyydestä huolehditaan. Alkusammutus koulutukset.

Infektio-ohjeistus: Ajantasainen ohjeistus intrassa infektioiden torjuntaan, rokotusohjeistus, hygienia ohjeistus yms.

### 7.2 Henkilöstö

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Pohjoisen alueen kuntouttavassa työtoiminnassa toimii yhteensä kolme (3) ohjaajaa, joiden esihenkilönä toimii johtava sosiaalityöntekijä.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia lyhytaikaisiin tarpeisiin ei pääsääntäisesti haeta (rekrytointi haasteiden ja laajan perehdytystarpeen vuoksi lyhyiden sijaisten käyttö ei tuo työyhteisölle tosiasiallista lisäresurssia). Pidempiaikaisia sijaisuuksia voidaan tarvittaessa jatkaa lyhyilläkin sijaistarpeilla. Pidempiaikaisiin (yli 6kk) sijaisuuksiin haetaan aina sijainen.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Esihenkilön ja ylemmän johdon resurssiseuranta suoritteiden mukaan. Ohjaajien täyttö aktiivisella rekrytoinnilla Siun soten rekrytointiohjeen mukaisesti.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilötyöhön on riittävästi aikaa?

Yksikön esihlöverkossa on huomioitu, että lähiesihenkilötyöskentely mahdollistuu mahdollisimman hyvin, välimatkat fyysisesti työntekijöiden toimipisteisiin ovat kohtuullisia esihlön toimipisteestä.

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

Tuki- ja avustavissa tehtävissä ei ole henkilöstöä kuntouttavassa työtoiminnassa.

### 7.2.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Toimitaan Siun sote –kuntayhtymän rekrytointia koskevan ohjeistuksen mukaisesti.

### 7.2.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Perehdytysmateriaalin ja ohjeiden mukaisesti (intran yleinen perehdytysmateriaali ja yksikön omat ohjeet, lait ja soveltamisohjeet, ammattikirjallisuus)

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Täydennyskoulutukseksi määritellään:

- Siun soten ulkopuolinen koulutus
- Lyhyt- ja pitkäkestoinen kuntayhtymän sisäinen koulutus
- Toimintayksikköjen sisäinen koulutus, kesto vähintään 1 tunti
- Oppisopimustyyppinen täydennyskoulutus, teoriaosuus
- Verkko-oppiminen
- Simulaatio-oppiminen
- Projektit ja kehittämishankkeet, mikäli niissä on koulutuksellisia osioita

Yksikön työntekijöillä mahdollisuus osallistua näihin kaikkiin täydennyskoulutuksen muotoihin. Siun soten omana verkko-oppimisympäristönä toimii Moodle-oppimisympäristöt Verkkarit ja HyväOppi. Tämän lisäksi käytössä on myös muita verkko-oppimisympäristöjä, kuten Oppiportti ja Potilasturvaportti ja Siun soten intrassa sijaitseva Siun Oppi. Osa verkko-oppimisympäristöjemme koulutuksista on lakisääteisiä, osa työnantajan velvoittamia ja osa vapaaehtoisia koulutuksia.

Simulaatiokoulutuksia työikäisten palveluiden tehtäviin ei vielä ole, mutta useissa kouluttajakoulutuksissa kuten esimerkiksi Defusing- purkutilaisuuden vetäjäkoulutuksessa tämä koulutusmuoto on jo käytössä ja työntekijä voi osallistua myös tämän tyyppiseen koulutukseen organisaatiomme erityistehtäviin kouluttautuessaan.

Lähiesihenkilön vastuulla on huolehtia siitä, että henkilöstö osallistuu peruskoulutuksen pituudesta, työn vaativuudesta ja toimenkuvasta riippuen riittävästi heille järjestettyyn täydennyskoulutukseen.

Yksikössä on mahdollisuus osallistua kohdennettuun sisäiseen sote-koulutukseen ammattitaidon ylläpitoon. Koulutuksia toteutetaan osaamisen kehittämisen suunnitelman mukaisesti. Lisäksi on mahdollista käyttää työaika ulkopuoliseen täydennyskoulutukseen siten, että täydennyskoulutukseen omaehtoisena opiskeluna voi käyttää työaika sos.ohjaaja+muut ammattiryhmät 5pv/vuodessa. Koulutusta tulee voida hyödyntää työntekijän omassa tehtävässä - lisätä sote-alan osaamista tai muutoin koulutus tukee työntekijän työsuoritusta. Työntekijän kanssa sovitaan miten työntekijä jakaa saamansa koulutuksen tiedon työyhteisöön.

### 7.3 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29 §:n mukaan sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivan tulee tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta, tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. 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.

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

### 7.4 Toimitilat

Toimitiloja on kahdella paikkakunnalla (Juuka ja Lieksa). Ruokailuun on molemmissa toimipaikoissa omat tilansa. Toimipisteet ovat lukittavia tiloja, eikä niissä ole työajan ulkopuolista käyttöä. Tilojen käytössä huomioidaan erityisesti turvallisuus ja hygieenisuus.

Teknologiset ratkaisut

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

Ei ole.

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

Lieksan toimipaikassa on käytössä hälytinjärjestelmä.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Itä-Suomen Turvapalvelu Oy, Petri Mikkonen puh. 0400 670 610, [istp@elisanet.fi](mailto:istp@elisanet.fi)

### 7.5 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. 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.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa. Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

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

Yksikössä ei ole apuvälineitä, tai terv.huollon laitteita käytössä. Mikäli asiakkaalla on tullessaan apuvälineitä tai terv.huollon laitteita, vastaa hän itse niiden käytöstä. Yksikössä on tarvikkeita (esim. ensiaputarvikkeet), jotka hankitaan ostosopimusten mukaisesti Ilona-järjestelmästä. Tarvikkeiden osalta laadunvalvonnassa toimitaan Siun soten reklamointiohjeiden mukaan. Mikäli tarvikkeen toimintakunnossa todetaan puutteita, tulee näistä ilmoittaa. Hoitotarvikkeista täytetään tuoterekламаatiolomake.

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

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttöön, tai toimintaan liittyvät läheltä piti- ja haittatapahtumat ilmoitetaan Laatuportti-järjestelmään täyttämällä [PaTu-ilmoitus](#). Ilmoitus tehdään asiakas- ja potilasturvallisuuslomakkeelle ja tapahtuman tyyppiä valitaan *Laitteeseen/tarvikkeeseen tai sen käyttöön liittyvä*. Lisäksi vaaratilanteista tulee ilmoittaa Fimealle. Ilmoitus tehdään Laatuportin kautta. Myös laitteen valmistajalle tulee ilmoittaa vaaratilanteesta. Myös tämän ilmoituksen voi tehdä Laatuportin kautta, mikäli valmistajan sähköposti on tiedossa.

## 8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

### 8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Nappula- ja Omni360/ProConsona- asiakastietojärjestelmiin liittyvät ohjeistukset ja koulutukset.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Sosiaalihuollossa kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Kirjaamisvelvollisuus alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta, tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Myös tieto asiakkuuden päättymisestä kirjataan asiakasasiakirjaan. Kirjaukset on *tehtävä viipymättä*, kun asiakkaan asiaa on käsitelty. HE laiksi sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista määrittää mitä tarkoitetaan viipymättä termillä laissa: *Koska osa merkinnöistä on tilanteen luonteen vuoksi kirjattava lähes välittömästi – esimerkiksi kiireellisiin lastensuojelutoimenpiteisiin*

*liittyvät kirjaukset – ja osa voi hyvin odottaa seuraavaan työpäiväänkin, ei ehdotuksessa esitetä säädettyä yhtenäistä määräaika kirjaamiselle.*

Kun ammattilainen kirjaa asiakastietoja yhdessä asiakkaan kanssa, he voivat samalla keskustella asiakirjoihin kirjattavista asioista, sekä siitä, millä tavalla asioita sanoitetaan tai kuvataan asiakirjoihin. Keskustelu lisää luottamusta ja tuo esille esimerkiksi sen, mitä työntekijä pitää tilanteessa merkittävänä. Asiakas voi oikaista virheellisiä tulkintoja keskustelun aikana. Työntekijän ja asiakkaan mahdollisesti erilaiset näkemykset voidaan myös kirjata asiakasasiakirjoihin. Asiakasta osallistava, asiakastyön aikana tehtävä kirjaaminen on työtapana, jota vahvistetaan ja otetaan käyttöön enenevässä määrin.

Asiakastyössä saatujen tietojen kirjaaminen on tärkeä osa asiakastyötä. Kirjaamisen avulla;

- asiakkaan tuen tarpeet ja työskentelyn tavoitteet täsmentyvät
- myös asiakas voi tutustua asiakkuudesta kertyvään tietoon
- palvelunjärjestäjällä on luotettava tieto esimerkiksi asiakasmääristä ja asiakkuuksien kestosta
- palvelunantaja voi seurata asiakastyön vaikuttavuutta.

Asiakasta koskevien tietojen tallentaminen on välttämätöntä myös päätösten, suunnitelmien ja arviointien tekemiseksi.

Asiakasasiakirjoihin kirjataan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakirjoissa käytetään selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Kirjaamista ja henkilötietojen käsittelyä koskee esimerkiksi seuraavat yleiset periaatteet:

- lainmukaisuus ja läpinäkyvyys
- tietojen minimointi
- tietojen täsmällisyys
- käyttötarkoitussidonnaisuus.

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

Tietosuoja on huomioitu Siun soten yleisessä ja yksikön omassa perehdytysmateriaalissa. Työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen, jolloin hän sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä, sekä huolehtimaan asiakastietoihin liittyvästä salassapito- ja vaitiolovelvollisuudesta.

Asiakastiedon välittämiseen on jokaisella käytössä suojattu sähköposti.

Tietosuoja ja tietoturva -sivustolta intrasta löytyy Siun soten tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviä tärkeitä ohjeita, sekä meidän kaikkien toimintaa ohjaavia suunnitelmia, ja kuntayhtymän tietosuoja- ja tietoturvapoliittikan. Sivustolla on myös Siun soten tietosuoja-asiantuntijoiden yhteystiedot ja hyödyllisiä linkkejä sekä ajankohtaista tietoa tietosuojasta ja tietoturvasta.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

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

Henkilöstön tulee osallistua sote-alan sisäisiin koulutuksiin heille soveltuvin osin. Tietosuojaan liittyvistä muutoksista tiedotetaan intran uutisissa ja henkilöstöinfoissa. Näitä tulee jokaisen seurata omatoimisesti. Esihlö tuo työkokouksiin lisäksi yksikkökohtaista tietoa. Perehdytysmateriaalin ajantasaisuudesta vastaa esihlö.

#### **Siun soten tietosuojavastaavat**

Johanna Roivas ja Maarit Keränen

[tietosuoja@siunsote.fi](mailto:tietosuoja@siunsote.fi)

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Käytössä on sosiaalihuollon yhteinen asiakasrekisteriä koskeva tietosuojaseloste.

## **9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta**

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 vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

Asiakaspalautteen, tai kokemusasiantuntijoiden käyttö palvelun laadun kehittämisen tueksi: asiakaspalaute huomioitaan työikäisten palveluissa yleisellä tasolla ja viedään asianosaisen yksikön tarkemman kehityksen kohteeksi.

Työikäisten perehdytysmateriaali on intrassa.

Laatuportin käyttöönotto ja SHQS-laatuohjelman laatiminen yksikköön; Laatuportti on otettu käyttöön ja se tarkistetaan vuosittain.

Kirjaamiskäytäntöjen muutos asiakasta osallistavaan ajantasaiseen kirjaamiseen; työntekijät koulutetaan kirjaamisen muutokseen.

## 10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys Joensuu 15.3.2024

Allekirjoitus Palvelujohtaja Tuuli Ollila

*Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty sähköisesti.*