

**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

**PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)**

<p><b>Palveluntuottaja</b>                  Porvoon kaupunki                  Sosiaali- ja perhepalvelut                  Y-tunnus: 1061512-1</p>	
<p><b>Toimintayksikön nimi</b>                   Nuotta</p>	
<p><b>Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen</b>                   Porvoo</p>	
<p><b>Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä</b>                   Nuorten tuettua asumispalvelua</p>	
<p><b>Toimintayksikön katuosoite</b>                   Nordenskiöldinkatu 20 B</p>	
<p><b>Postinumero</b>                  06100</p>	<p><b>Postitoimipaikka</b>                  Porvoo</p>
<p><b>Toimintayksikön vastaava esimies</b>                   Kristiina Huopalainen                  Teija Ylönen</p>	<p><b>Puhelin</b>                   0407784498                  0404891703</p>
<p><b>Sähköposti</b>                  teija.ylonen@porvoo.fi, kristiina.huopalainen@porvoo.fi</p>	
<p><b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b></p>	
<p>Kuninkaantien työterveyshuolto: työterveys                  Valvontakamera portaikossa                  Sisäiset hallintopalvelut (mm. it-palvelut)                  Tulkkipalvelut                  Työnohjauspalvelut                  Muut kaupungin tuottamat tukipalvelut</p>	

## **TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)**

### **Toiminta-ajatus**

Nuotta tarjoaa ohjausta ja tukea itsenäistymisvaiheessa oleville lastensuojelun jälkihuoltoonuoille. Nuotalla on 2-3 asukaspaikkaa, mutta ohjausta ja tukea annetaan nuorten omiin koteihin. Ohjauksen tavoite on antaa nuorille tarvittavat taidot itsenäiseen pärjäämiseen. Nuotalla työskentelee pääasiassa kaksi ohjaajaa.

Nuotta on osa Porvoon kaupungin lapsi- ja perhepalveluiden korjaavia palveluita.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Nuotan ohjaus perustuu yksilölliseen työhön nuoren kanssa. Myös yhteistä toimintaa ja järjestetään ja yhteisöllisyyttä ja osallistamista painotetaan. Nuoret voivat tavata ohjaajia Nuotalla, kotonaan tai esimerkiksi virastoissa. Koska asiakkaat ovat pääosin täysi-ikäisiä, ohjaus perustuu vapaaehtoisuuteen. Nuoria autetaan ja tuetaan niissä asioissa, jotka vahvistavat itsenäistä toimijuutta.

Toiminnan periaatteena on jaksava ja hyvinvoiva henkilöstö.

Kunnioittaen avuliaasti, avoimesti, arvostaen yhteistyössä ammattitaitoisesti ja luottaen. Hyvinvoivat työntekijät. Kuulluksi ja nähdyksi tuleminen. Työturvallisuus.

## **RISKINHALLINTA (4.1.3)**

### **Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Riskien arvioinnin pohjalta laaditaan riskienhallintaraportti Porvoon kaupungin työsuojelupäällikön johdolla. Realististen riskien osalta laaditaan toimintasuunnitelma. Raportti tehdään jokaiseen yksikköön yksilöllisesti.

Riskienhallintaraportti on yksikön käytössä.

Riskejä arvioidaan myös työpaikkaselvityksen yhteydessä ja raportti toimenpide-ehdotuksineen on kaikkien nähtävillä.

Riskitilanteista on käytössä uhka- ja vaaratilanneilmoitusjärjestelmä Zef ja 1.1.2020 alkaen HaiPron työturvallisuusilmoitus sekä SPro.

### **Riskinhallinnan työnjako**

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Esimiehen tehtävä on perehdyttää työntekijä.

Työntekijöiden on tutustuttava ohjeisiin ja ilmoittaa vaaratilanteista sekä puutteista riskien hallinnassa.

## Henkilöturvallisuus

Työturvallisuus on jatkuvasti kehitettävä ja seurattava asia. Porvoon kaupungissa on laadittu yksintyöskentelyohjeet, jotka ovat henkilöstön käytössä. Uhka- ja vaaratilanteista laaditaan zef-ilmoitukset, if-vaikutusilmoitus tapaturmailmoitukset laaditaan esimiehen toimesta.

## Asiakasturvallisuus

Nuotan toiminnassa pyritään luomaan turvalliset puitteet rakenteellisesti. Yksintyöskentelyä pyritään välttämään mikäli havaitaan riskejä.

## Riskien tunnistaminen

### Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Henkilökunnan velvollisuus on tuoda havaitsemansa epäkohdat esimiehen tai vastaavan ohjaajan tietoon.

Riskien arviointi tehdään säännöllisesti. Sosiaalihuoltolaki velvoittaa henkilöstöä ilmoittamaan epäkohdista.

### Riskien käsitteleminen

Työpaikkaselvityksissä tulee esille epäkohdat ja riskit. Uhka- ja vaaratilanteissa, työtapaturmissa sekä läheltä piti tilanteista tehdään kirjallinen ilmoitus ( Zef- ilmoitus). Toimintaa muutetaan ilmoituksen jälkeen ja ohjeistetaan henkilökuntaa uudelleen. Esimies käsittelee ilmoitukset.

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

Kaupungilla on ohjeistus miten toimia uhka- ja vaaratilanteissa, työtapaturmissa sekä läheltä piti tilanteissa. Tapaturmista tehdään ilmoitukset esimiehen kanssa, ilmoitukset lähetetään työsuojelupäällikölle ja työsuojeluvaltuutetulle.

Lisäksi asiakkaisiin liittyvät tilanteet dokumentoidaan Efficaan.

Ilmoitukset käsitellään tiimeissä sekä johtoryhmässä.

### Korjaavat toimenpiteet

Ehdotetaan korjaavia toimenpiteitä, syiden selvittämistä ja menettelytapojen muuttamista turvallisemmiksi.

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

Keskustellaan, kirjataan ja käsitellään tiimissä/johtoryhmässä ja muutetaan menettelytapoja.

### Muutoksista tiedottaminen

Tiedotetaan suullisesti ja kirjallisesti

### **OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)**

<b>Omavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt</b>
Yksikön lähiesimies ja vastaava ohjaaja
<b>Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnasta suunnitteluun?</b>
Esimiehet yhdessä työntekijöiden kanssa.
<b>Omavalvonnasta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</b>
Teija Ylönen Kristiina Huopalainen
<b>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</b>
Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.
<b>Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?</b>
Toiminnan sisältöä tarkistetaan jatkuvasti ja kerran vuodessa toimintasuunnitelman alkuvaiheessa tarkistetaan omavalvontasuunnitelman sisältö. Tarvittaessa kun tulee toiminnan laatuun ja asiakas/työturvallisuuteen liittyviä muutoksia.
<b>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</b>
Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.
<b>Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?</b>
Yksikön omavalvontasuunnitelma säilytetään yksikön tiloissa omavalvontakansiossa sekä internetissä Porvoon sivuilla.

### **ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)**

<b>Palvelutarpeen arviointi</b>
Palvelutarpeen arviointi tehdään Nuotalla yhteistyössä nuoren vastuutyöntekijän kanssa joko lastensuojelusta tai aikuissosiaalityöstä. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet.
<b>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</b>
Palvelun tarve arvioidaan säännöllisissä asiakassuunnitelma palaverissa, joihin osallistuu nuori ja hänen omaohjaajansa. Nuotan ohjaaja tuo esiin tarpeita ja toiveita nuoren tilanteesta, jotka nuoren vastuutyöntekijän tulee huomioida palvelutarpeen arvioissa tai asiakassuunnitelmassa.

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

Arviointi tehdään aina asiakkaiden ja tarvittaessa hänen omaisensa kanssa. Asiakkaiden ja omaisten toivomuksia kuunnellaan. Tavoitteista keskustellaan yhdessä ja sovitaan miten tavoitteisiin päästään.

**Asiakassuunnitelma**

**Miten asiakassuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?**

Asiakassuunnitelman laatimisesta vastaa sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja. Asiakassuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan.

**Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee asiakassuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?**

Asiakassuunnitelman päivityksen yhteydessä sekä jatkuvassa raportoinnissa.

**Asiakkaan kohtelu**

**Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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

Asiakkaan yksityisyyttä kunnioitetaan. Vaikka toiminnassa kannustetaan yhteiseen toimintaan, nuoren omaa yksityisyyttä ja ”omaa kunniaa” puolustetaan. Nuorella on Nuotassa oma huone, joihin muilla ei ole lupaa tulla. Nuoren tukitoimet ja tukitapaamisten määrä arvioidaan yksilöllisesti. Nuotan tarjoama tuki perustuu nuoren vapaaehtoisuuteen. Nuoria tuetaan harrastamaan ja koulutukseen tai muuhun mielekkääseen päivätoimintaan. Nuoria pyritään motivoimaan suhteessa hoitokontakteihin ja yhteistyötahoihin ja autetaan tarvittaessa asioiden hoitamisessa.

**Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet.**

**Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?**

Nuotalla ei käytetä rajoitustoimenpiteitä. Mikäli Nuotalle sijoitetaan alaikäinen huostaanotettu nuori niin rajoitustoimenpiteistä päättää hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä.

**Asiakkaan kohtelu**

**Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?**

Jokaisella nuorella on fyysinen ja psyykinen koskemattomuus. Tämä asia kerrotaan aina jokaiselle uudelle asukkaalle jo tulovaiheessa. Mikäli kiusaamista tai muuta vastaavaa ilmenee puuttuvat ohjaajat siihen välittömästi. Asiasta keskustellaan aina jokaisen osapuolen kanssa ja informoidaan vanhempia sekä sosiaalityöntekijöitä asiasta.

Asiaa käsitellään asiakkaan kanssa ja tehdään tarvittavat toimenpiteet, jotta vaaratilanne ei toistu. Alakäisten kohdalla otetaan myös yhteys mahdollisiin huoltajiin sekä sosiaalityöntekijään.

## **Asiakkaan osallisuus**

### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Nuotan nuoret osallistuvat aktiivisesti toiminnan kehittämiseen. Toiveita ja ideoita kuullaan jatkuvasti ja yhteiset tekemiset asiakkaiden kanssa perustuvat aina myös yhteiseen suunnitteluun. Ohjauksen kehittäminen on myös läsnä arkityössä siten, että asiakkaan kanssa keskustellaan tarvittaessa usein siitä, millainen ohjaus veisi nuorta parhaiten eteenpäin.

## **Palautteen kerääminen**

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

Nuorten mielipiteitä kuunnellaan ja toimintaa pyritään toteuttamaan nuorten toiveiden mukaisesti silloin kun se on mahdollista. Nuorten vanhemmat tai muut läheiset voivat myös esittää toiveitaan Nuotan toiminnan suhteen ja asiat käsitellään yhdessä nuoren vastuutyöntekijän kanssa.

## **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

### **Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?**

Tarvittaessa kerätään palautetta asiakkailta. Kaikki palautteet käsitellään.

## **Asiakkaan oikeusturva**

### **a) Muistutuksen vastaanottaja**

Kirjaamo, Sosiaali ja terveystoimi  
Raatihuoneenkatu 5, 06100 Porvoo  
[SOTEkirjaamo@porvoo.fi](mailto:SOTEkirjaamo@porvoo.fi)  
Kompassi, Rihkamatori B, 06100 Porvoo  
puh 020692250

### **b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

Pamela Stenberg 044-7297987 puh.aika ma-to 9-12  
Mannerheiminkatu 23 , 06100 Porvoo [sosiaaliasiamies@phhyky.fi](mailto:sosiaaliasiamies@phhyky.fi)  
Toiminta perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluvat mm. lain neuvonta, avustaminen muistutuksen teossa sekä tiedottaminen asiakkaan oikeuksista.

Potilasasiamies Pamela Stenberg 044-7297987 puh.aika ma-to 9-12  
Mannerheiminkatu 23 , 06100 Porvoo [sosiaaliasiamies@phhyky.fi](mailto:sosiaaliasiamies@phhyky.fi) Potilasasiamiehen tehtävät ovat määritelty ” Laki potilaan asemasta ja oikeuksista”.

Tämän lain 11 § pykälän mukaan potilasasiamiehen tehtävä on neuvoa potilaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa sekä avustaa potilasta muistutuksen tai kantelun tekemisessä. Potilasasiamies tiedottaa potilaan oikeuksista sekä ja toimii muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

**c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta 0295536901 suomi/ 0295536902 ruotsi

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

Sosiaalihuollossa kohteluunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutusmenettelyn tarkoituksena on, että asiakkaan asia käsitellään mahdollisimman lähellä palveluprosessia ja sellaisen henkilön toimesta, joka voi ratkaisullaan nopeasti ja suoraan vaikuttaa havaittujen epäkohtien korjaamiseen. Viimeistään kuukauden kuluessa annetaan vastaus.

Muistutuksella ei haeta muutosta yksilöpäätökseen. Muistutus voi kuitenkin vaikuttaa siihen, miten toimintayksikössä vastaisuudessa toimitaan ja kohdellaan asiakkaita.

Muistutuksiin vastaa lapsi- ja perhepalvelujohtaja Maria Andersson.

**Kantelu**

Sosiaalihuollon asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista ja viranomaisen menettelystä vapaamuotoisen hallintokantelun aluehallintovirastoon, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai valtioneuvoston oikeuskanslerille.

Kantelun tekeminen on mahdollista myös kunnan ja valtion viranomaisille. Joissain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviraan (esimerkiksi vakavat hoitovirheet, valtakunnalliset tai periaatteellisesti tärkeät asiat).

Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa. Kantelumenettely ei ole virallisesti muutoksenhakuprosessia, joten hallintokantelulla ei voi saada muutosta yksittäisen palvelupäätöksen sisältöön. Kanteluratkaisuun ei voi hakea muutosta valittamalla.

Hallintokanteluja tehdään sosiaalihuollon osalta muun muassa

- palvelujärjestelmän ja toimintayksiköiden toimivuudesta
- henkilöstön riittävydestä
- menettelytavoista ja työkäytännöistä

- asiakkaan huonosta kohtelusta
- hoidon ja palvelujen riittämättömyydestä tai saatavuudesta.

Kanteluratkaisussa voidaan ottaa kantaa myös tarkoituksenmukaisuuskysymyksiin tai toiminnan laatuun, asiakkaan kohteluun tai muihin kantelun yhteydessä esille tulleisiin kysymyksiin.

Kantelulla saa koetun epäkohdan valvovan viranomaisen tietoon. Kantelun perusteella valvova viranomainen voi esimerkiksi antaa viranomaiselle huomautuksen

#### **e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

Neljän viikon kuluessa annetaan vastaus muistutuksen saapumisesta/ selvittävä

### **PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)**

#### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

##### **Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen**

Asiakassuunnitelman mukaisesti

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

Asiakassuunnitelman päivittämispalavereissa käydään läpi tavoitteiden toteutuminen ja aina tarpeen vaatiessa arvioidaan tavoitteet ja muutetaan niitä tarvittaessa.

Omaohjaajat käyvät nuorten kanssa säännöllisesti läpi tavoitteet ja asettavat välitavoitteita tarvittaessa. Arviointi kirjataan aina Effican asiakaskertomuksiin.

##### **Ravitsemus:**

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

Nuotan nuoret vastaavat arkisesta ravinnontarpeesta itsenäisesti. Ohjaajat tukevat tarvittaessa ruoan hankkimisessa ja valmistamisessa. Yhteinen ruokailu järjestetään Nuotan toimistolla maanantaisin. Nuoria tuetaan oppimaan terveellisen ja kustannustietoisen ruokatalouden perusteet. Itsenäistymisvaiheessa olevien nuorten omaa vastuuta ruokavaliosta korostetaan.

##### **Hygieniäkäytännöt**

Hygieniäkoulutuksia järjestetään. Kaupungin hygienia työryhmä kokoontuu säännöllisesti ja ohjeistaa. Ohjataan/autetaan asiakkaita henkilökohtaisessa hygieniassa tarvittaessa. Pyritään säännöllisesti yhdessä keskustelemaan hygienia-asioista ja osallistutaan koulutuksiin. Yksikössä on nimetty hygieniavastaava.

##### **Terveyden- ja sairaanhoito**



<p><b>a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?</b></p> <p>Yksikössä käytetään julkista hammashoitoa sekä terveydenhoitoa. Mahdollisissa kuolemantapauksissa ollaan yhteydessä sosiaalipäivystykseen.</p>
<p><b>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</b></p> <p>Noudatetaan lääkärien ja hoitajien annettua ohjeita. Tuetaan nuorta ottamaan itse vastuuta terveyden ja sairaudenhoidostaan. Tarvittaessa avustetaan aikojen varaamisessa tai vastaanotolle menemisessä.</p>
<p><b>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</b></p> <p>Ohjaajat</p>
<p><b>Lääkehoito</b></p>
<p><b>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</b></p> <p>Porvoon sosiaali- ja terveystoimen lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään vuosittain. Lääkehoitosuunnitelma sisältää koko kaupunkia koskevan yleisen osan sekä yksikkökohtaisen osion. Lääkehoitoon osallistuu vain lääkehoitoluvan omaavat työntekijät. Lääkehoitoluvan saamiseksi työntekijä suorittaa LOVE-koulutuksen hyväksytysti sekä antaa tarvittavat näytöt läkehoidon osaamisesta. Johtava lääkäri allekirjoittaa lääkehoitoluvat ja ne on uusittava 5 vuoden välein.</p>
<p><b>b) Kuka yksikössä vastaa lääkeshoidosta?</b></p> <p>Nuotalla lääkeshoidosta vastaa asiakas pääsääntöisesti itse. Alaikäisen kohdalla asia suunnitellaan tarvittaessa yksilöllisesti.</p>
<p><b>Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa</b></p>
<p><b>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?</b></p> <p>Sosiaalityöntekijät pidetään ajan tasalla jokaisen asukkaan tilanteesta keskustelemalla heidän kanssaan ja sen lisäksi sosiaalityöntekijöillä on mahdollisuus lukea kirjatut asiakaskertomukset. Yhteistyötahojen kanssa ollaan yhteydessä säännöllisesti joko puhelimitse tai verkostopalaverissa.</p>
<p><b>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</b></p> <p><b>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?</b></p> <p>Nuotalla ei ole alihankintana tuotettuja palveluja.</p>

## ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p><b>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</b></p>
---

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

Yksiköiden omat turvallisuusasiat; ohjeet ovat kansiossa toimistossa

Yhteydet poliisi- ja pelastusviranomaisiin; tarvittaessa

Kameravalvonta; Rappukäytävässä.

Automaattilukitukset ja automaattihälytykset, automaattiset palohälytykset; on ja niiden huollosta ja ylläpidosta vastaa huoltoyhtiö.

## **Henkilöstö**

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

**a) Mikä on yksikön henkilöstön määrä ja rakenne?**

Nuotan henkilökunta koostuu 2-3 ohjaajasta. Ohjaajien esimiehenä toimii korjaavien palveluiden palvelupäällikkö mutta asiakastyön johtamisesta vastaa lastensuojelun johtava sosiaalityöntekijä.

**b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?**

Sijaisia käytetään tarvittaessa.

**c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?**

Jokaiselle päivälle varmistetaan yhden ohjaajan työvuoro. Jos yksikössä asuu alaikäisiä, se otetaan huomioon työvuorosunnittelussa niin että varmistetaan jokaiselle päivälle työvuoro. Tarvittaessa lisäresursseja hankitaan Alva-talolta.

## **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

**a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

Rekrytoinnissa käytetään kuntarekryn palveluja ja kaupungin hallintopalvelukeskusta. Rekrytoinnissa huomioidaan soveltuva koulutus ja tehtävään sopivuus. Avoinna oleviin vakituisiin toimiin rekrytoidaan henkilöstöä ensin kaupungin sisäisellä haulla ja tarvittaessa ulkoisella hakumenetelystä.

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

Lasten kanssa työskenteleviltä pyydetään rikostaustaote.

## **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

**a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?**

Vastaava ohjaaja on vastuussa perehdytyksestä. Perehdytyksessä käytetään avuksi omavalvontasuunnitelmaa, Nuotan sääntöjä, työpaikkaselvitystä ja kaupungin perehdytysohjeita.

**b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?**

<p>Seurataan jatkuvasti koulutustarjontaa ja tehdään vuosittain koulutussuunnitelma. Henkilöstöä tuetaan hakeutumaan koulutuksiin kaupungin sisällä ja myös muihin koulutuksiin hakeutumista suosittellaan.</p>
<p><b>Toimitilat</b></p>
<p><b>Tilojen käytön periaatteet</b></p> <p>Nuotan tilat käsittävät neljä makuuhuonetta ja yhteisen olohuoneen ja keittiön sekä kaksi kylpyhuonetta. Kaksi makuuhuoneesta on varattu toimistokäyttöön ja kahteen voidaan majoittaa asukkaita.</p>
<p><b>Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?</b></p> <p>Ohjaajat siivoavat itse Nuotan tilat. Jos Nuotalla asuu nuoria, he huolehtivat huoneidensa siisteydestä ja osallistuvat myös yleisten tilojen siivoamiseen.</p>
<p><b>Teknologiset ratkaisut</b></p>
<p><b>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</b></p> <p>Asukkailla ei ole turvalaitteita</p>
<p><b>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</b></p>
<p><b>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</b></p> <p>Mikäli joku asukas tarvitsee jotain apuvälinettä se hankitaan ja sen käyttöön tutustutaan.</p>
<p><b>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</b></p> <p>Ko laitteita ei ole.</p>
<p><b>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</b></p>
<p><b>a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä?</b></p> <p>Ohjaajien tulee noudattaa henkilötietolakia. Henkilökunnan tulee suorittaa sähköinen tietoturva-koulutus. Effican käyttöohjeet, salassapitovelvollisuus ja kaupungin ohjeistukset huomioidaan perehdytyksessä. Koulutusta järjestetään liittyen kirjaamiseen tarvittaessa. Lokitietoja seurataan säännöllisesti ja varmistetaan, että asiakastietojen katselu perustuu asiakassuhteeseen.</p>
<p><b>b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?</b></p> <p>Vastaava ohjaaja ja muut työntekijät ohjeistavat. Tietosuojavastaava, lakimies Johanna Päivärinta seuraa henkilökunnan tietoturvakoulutusten suorittamista.</p>

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

Sosiaali-Effican rekisteriseloste on porvoo.fi –internetsivuilla.

**d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Johanna Päivärinta, lakimies, 0407417383

## **YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**



### **OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN**

**(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)**

Paikka ja päiväys  
Porvoo 3.12.2019

Päivitetty 4.12.2019

Allekirjoitus

## LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

- [http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

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

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf)

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

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf)

STM:n julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)

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

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten-  
ten asumispalveluiden laatusuositus fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten%20asumispalveluiden%20laatusuositus%20fi.pdf)

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

- [http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

- Turvallinen lääkehoito -opas: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

**Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:**

- Valviran määräys 4/2010: [http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays\\_4\\_2010\\_kayttajan\\_vt\\_ilmoitus.pdf](http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf)

**Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn**

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: [http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/  
Henkilotietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki%20ja%20asiakastietojen%20kasittely%20yksityisessa%20sosiaalihuollossa.pdf)

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

## TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tulee voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ylimääräiset tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.