



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	2
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	11
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	15
7 ASIAKASTURVALLISUUS	18
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	22
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	24
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	24



LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Ab Salvares Oy

Y-tunnus 2794640-2

Hyvinvointialue Pohjanmaan hyvinvointialue

Kunnan nimi: Vaasan kaupunki

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi: Ab Salvares Oy avopalvelut

Katuosoite Laivakatu 6

Postinumero: 65100

Postitoimipaikka: Vaasa

Sijaintikunta yhteystietoineen: Vaasa

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Asiakasryhmä: Perhetyö – lapsiperheet, lastensuojelun jälkihuolto. Muu sosiaalihuollon asiantuntijatoiminta

Asiakasmäärä: 50

Esihenkilö: Harriet Ström

Puhelin: 0503290526

Sähköposti: harriet.strom@salvares.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta: 1.12.2016

Palveluala, joka on rekisteröity: Muut muualla luokittelemattomat sosiaalihuollon avopalvelut

Ab Salvares Oy
Laivakatu 6 Skeppsgatan
65100 Vaasa /Vasa
Y: 2794640-2

Avopalvelut Salvares
Laivakatu 6 Skeppsgatan
65100 Vaasa / Vasa



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

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Harriet Ström, Linda Suokko ja Olav Pensar

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Harriet Ström, puh: 0503290526, harriet.strom@salvares.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten avopalveluissa seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Kerran vuodessa ja aina tarvittaessa, kun toiminnassa tulee muutoksia

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään Salvares Oy:n toimistolla (Laivakatu 6) julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä:

Toimistolla, Laivakatu 6, 65100 Vaasa sekä avopalvelun ohjaajalla mukana kotikäynneillä ja siten myös asiakkaan saatavilla.



3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Toiminta-ajatus

Salvares on yksityinen palveluntuottaja, joka tuottaa laajan kirjon avopalveluita asiakkaan ja palvelun tilaajan tarpeiden mukaan suunniteltuina. Tavoitteena on ennaltaehkäistä ja tukea perheitä, lapsia ja nuoria arjessa selviämisessä.

Sana Salvares tulee latinalaisesta sanoista "salvare" eli parantaa ja jota on käytetty myös latinan ja kreikan kielissä tarkoittaen "kaunista satamaa".

Lastensuojelun avopalvelut

Tuotamme lapsiperheille monipuolisia sosiaalihuollon avopalveluja. Palveluihimme kuuluu perheiden varhaisen tukipalveluiden muoto ja lasten- ja nuorten ennaltaehkäisevät palvelut. Palvelut räätälöidään yhteistyössä kunnan sosiaalihuollon viranhaltijan kanssa perheelle, lapselle tai/ja nuorelle sopivaksi. Palveluihimme kuuluu myös jälkihuollon palvelut juuri nuoren tarpeisiin räätälöityinä. Järjestämme myös valvottuja tapaamisia. Tuotetut lastensuojelun avopalvelut järjestetään ammattitaitoisen sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saaneiden henkilöiden voimin.

Palveluntuottajana olemme pieni, mutta ammattitaitoinen tiimi, jonka perustana ovat laadukkaat ja ammattitaitoiset palvelut. Henkilöstön ammattitaito perustuu koulutukseen sekä pitkään lastensuojelun kokemukseen niin laitoshuollosta kuin myös avopalveluiden kentästä. Työryhmällämme on vankka psykiatrinen kokemus ja osaaminen. Toimintamme ulottuu myös palveluihin jotka tukevat lapsiperheitä ilman lastensuojelullisia perusteita.

Perhetyö

Salvares tuottaa lastensuojelun perhetyötä sosiaalityöntekijän kanssa yhdessä sovitun asiakassuunnitelman mukaisesti lapsen ja perheen tarpeita tukien. Perhetyö toteutetaan pääsääntöisesti perheen kotona.

Perhetyö kohdennetaan sekä perheenjäseniin yksilöinä että koko perheeseen. Seuraamme perhetyön tavoitteiden toteutumista säännöllisesti asiakkaan ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa.

Jälkihuolto

Salvares tarjoaa lastensuojelulain mukaista jälkihuoltoa. Palvelu toteutetaan nuoren asiakassuunnitelman mukaisesti, jonka tavoitteena on tukea itsenäistymistä ja oman elämän hallintaa. Toimintaa arvioidaan säännöllisesti ja yhteistyössä sosiaalitoimen kanssa. Asiakastapaamiset toteutetaan yhteistyössä nuoren kanssa, yhdessä sovittujen tavoitteiden mukaisesti.



Ryhmätoiminta

Salvares järjestää erilaisia ryhmiä, joiden lähtökohtana on tukea nuoria aikuisuuteen ja oman elämän hallintaan. Ryhmämuotoiset tapaamiset ovat keskusteluryhmiä, keittiöryhmiä, tyttö- ja poikaryhmiä, vertaistukiryhmiä sekä liikuntaryhmiä. Ryhmiä voidaan järjestää myös kuntien toiveiden mukaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys ja ammatillisuus. Yhteisesti sovitut arvot ja toimintaperiaatteet muodostavat työyhteisössä vallitsevan toimintakulttuurin, mikä näkyy mm. asiakkaiden ja omaisten kohtaamisessa.

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 ja vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yrityksen toimintaperiaatteet kuvaavat päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa. Toimintaperiaatteitamme ovat yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys ja ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yrityksen toimintatapojen ja tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

TARJOTTAVAT PALVELUT

Avopalvelut koostuvat:

Lasten ja nuorten yksilölliset tapaamiset
Perhetyö ja perhekuntoutus asiakkaan kotona
Lastensuojelun jälkihuolto
Varhaisen vuorovaikutuksen tukeminen

Lasten ja nuorten ryhmätoiminta
Vanhempien ryhmät
Liikunnalliset lasten ja nuorten ryhmät
Muut tukiryhmät kunnan toiveiden mukaan räätälöitynä

Työnohjaus - henkilö / ryhmät

Ab Salvares Oy
Laivakatu 6 Skeppsgatan
65100 Vaasa /Vasa
Y: 2794640-2

Avopalvelut Salvares
Laivakatu 6 Skeppsgatan
65100 Vaasa / Vasa



Jokainen ihminen on ainutkertainen yksilö ja arvokas juuri sellaisena, kuin hän on. Jokainen on kykenevä kasvamaan ja muuttumaan, ratkaisemaan ongelmiaan. Jokaisella on myös oikeus, sitä halutessaan ja tarvitessaan, saada tukea ja apua ongelmiansa ratkaisemisessa ja elämänhallinnan lisäämisessä.

Yrityksen arvot ja toimintaperiaatteet:

- elämän ja ihmisarvon kunnioittaminen
- itsemääräämisoikeus ja itsenäisyys
- oman elämän hallinta
- oikeudenmukaisuus
- tasa-arvoisuus
- luotettavuus ja vastuullisuus
- yksityisyyden kunnioittaminen ja suojeleminen
- jokaisen ihmisen ainutkertaisuus
- ihmisen kyky kasvuun ja muutokseen
- ihmisen vapaus tehdä valintoja
- asiakaslähtöisyys ja ammatillisuus
- joustavuus ja tahto kehittää toimintaa

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.

Salvares Oy:n avopalveluiden omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (liikenne, kynnykset) toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltautuvat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

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 myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden



haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

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.

Yksityöskentely ja parityöskentely. Huolehditaan, että työtä tehdään turvallisessa ympäristössä. Mikäli työhön arvioidaan liittyvän turvallisuusriski, työ tehdään pareittain.

Työ tehdään pääsääntöisesti asiakkaan kotona tai hänen toivomassaan paikassa. Ryhmätoiminta järjestetään yrityksen toimitiloissa tai muussa sopivassa paikassa.

Yksikön asiakirjat säilytetään toimiston lukollisessa kaapissa.
Poistumisturvallisuussuunnitelma on kiinteistössä yhteinen.

Siirtyminen asiakastapaamisiin on liikenneturvallisuusriski, oma käyttäytyminen liikenteessä aina liikennesääntöjä noudattaen ja talviaikana huomioidaan kelin vaikutukset ajomatkoihin.

Asiakastapaamisissa noudatetaan asiakassuunnitelmassa kirjattuja tavoitteita. Mikäli tavoitteiden saavuttamisessa havaitaan poikkeamia, ollaan yhteydessä välittömästi asiakkaan sosiaalityöntekijään.

Yrityksen toiminta perustuu pari- tai yksintyöskentelyyn ja henkilökunnan sairastuminen on yksi asiakastyön riski. Työ perustuu vuorovaikutukseen ja luottamukseen. Oman työntekijän poissaolo vaatii erityistä huomiota asiakastapaamisten järjestämisessä. Poissaolojen sattuessa ollaan yhteydessä asiakkaaseen ja sovitaan, miten tapaamiset toteutetaan. Vaihtoehtoina on ottaa toinen työntekijä pariksi tai sovittua tapaamista siirretään, huomioon ottaen asiakkaan tarve ja toive. Pidempiaikaisen poissaolon sattuessa työpariksi tulee toinen työntekijä.

Myös yksintyöskentelyssä keskustellaan asiakkaan kanssa siitä, miten tapaaminen toteutetaan ja mikä on asiakkaan tarve. Vaihtoehtona on toinen työntekijä tai tapaamisen siirtäminen. Pitkäaikaisessa poissaolossa toinen työntekijä jatkaa asiakkaan kanssa, kunnes oma työntekijä palaa töihin.

Lomien järjestelyssä huomioidaan asiakkaiden tarve ja toiveet. Parityöskentelyssä huomioidaan, että aina toinen työntekijä on työssä. Yksintyöskentelyssä voi asiakas jatkaa toisen työntekijän kanssa tai tapaamisia siirretään työntekijän loman ajaksi.

Henkilökunnalla on viikoittain yhteisiä tapaamisia, joissa käydään läpi, viikon tilanne, asiakkaat, henkilökunnan liikkuminen jne. Tällä turvataan, että kaikilla on tiedossa toistensa työtilanne äkillisen poissaolon tai muun vastaavan tapahtuman sattuessa.

Ab Salvares Oy
Laivakatu 6 Skeppsgatan
65100 Vaasa /Vasa
Y: 2794640-2

Avopalvelut Salvares
Laivakatu 6 Skeppsgatan
65100 Vaasa / Vasa



Työn luonteeseen kuuluu liikkuminen asiakkaan luokse, joten henkilökunnan auton toimivuus on yksi toiminnan toteutuksen edellytys. Mikäli auto hajoaa, hankitaan vuokra-auto tilalle tai lainataan toisen työntekijän autoa niin että tapaaminen toteutuu. Mikäli liikenteessä sattuu esim. kolari, ollaan välittömästi yhteydessä vastuuhenkilöön tai työtoveriin, jotta tieto siitä miten asiakastapaaminen voidaan toteuttaa. Mikäli asiakastapaamista ei syystä tai toisesta saada toteutettua, ollaan yhteydessä asiakkaaseen ja kirjataan asiakkaan raporttiin.

Mikäli tapaaminen peruuntuu asiakkaasta johtuvista syistä, ollaan häneen yhteydessä ja tiedustellaan syytä peruuntumiselle ja sovitaan uusi tapaamisaika. Peruuntuminen kirjataan raporttiin ja sopimuksen mukaan ollaan yhteydessä sosiaalityöntekijään.

Mikäli vastuuhenkilö ei ole työssä, on henkilökunnan kesken sovittu kuka hoitaa hänen tehtävänsä poissaolon aikana. Henkilökunta on myös säännöllisesti yhteydessä toisiinsa yrityksen toimistolla tai puhelimitse.

Työ on psyykkisesti kuormittavaa. Viikoittaisissa tapaamisissa henkilökunta keskustelee keskenään asiakastilanteista ja niissä esiintyvistä haasteista. Läheinen yhteistyö työtovereiden kanssa antaa uutta näkökulmaa ja edesauttaa jaksamista vaativassa työssä. Työnohjausta järjestetään tarvittaessa. Yrityksellä on järjestetty työterveyshuolto.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

Henkilökunta ilmoittaa liikenteessä sattuneista vahingoista välittömästi vastuuhenkilölle, joka huolehtii vaadittavista toimenpiteistä.

Kaikki poissaolot ilmoitetaan vastuuhenkilölle, joka koordinoi asiakkaan palveluiden jatkumisen katkeamatta. Tarvittaessa sovitaan asiakkaan kanssa, miten toiminta hänen kanssaan toteutetaan. Mikäli vastuuhenkilö ei ole työssä, nimetään sijainen, joka hoitaa kiireelliset asiat.

Henkilökunnan viikoittaisissa palavereissa käydään läpi edellisen viikon sekä tulevan viikon tapahtumat.

Salvares seuraa omavalvontasuunnitelmaa riskien sattuessa ja toimii siinä kirjattujen toimintojen mukaan.

Ilmoitusvelvollisuus

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

Itsenäisenä ammatinharjoittajana toimiva sekä kaikki terveydenhuollon ammattihenkilöt ovat velvollisia salassapitosäännösten estämättä viipymättä ilmoittamaan hyvinvointialueelle, jos he ovat tehtävässään



saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä.

Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan? Onko menettelyohjeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia?

Avopalveluiden henkilöstö työskentelee pareittain tai yksin. Mikäli henkilöstö huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan, ollaan yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään (ostajaan) ja keskustellaan, miten asia viedään eteenpäin. Tarvitessa ollaan yhteydessä hyvinvointialueen sosiaalityön johtavaan virkamieheen.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Asiakkaan kanssa keskustellaan ja sovitaan menettelytavat. Asiakkaalle kerrotaan myös hänen oikeutensa ja mihin voi olla yhteydessä, jos on epäkohtia. Asiakkaalla on myös nimetty oma sosiaalityöntekijä, joka on säännöllisesti yhteydessä asiakkaaseen. Myös yhteisiä tapaamisia sosiaalityöntekijä, asiakas ja palveluntuottaja on säännöllisesti.

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

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

Asiakkaalla on mahdollisuus tuoda esille oma näkemyksensä jokaisessa tapaamisessa, lisäksi on yhteiset tapaamiset sosiaalityöntekijän, asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa. Asiakas voi myös aina tapaamisen yhteydessä ottaa asia puheeksi palveluntuottajan kanssa tai olla yhteydessä avopalveluiden vastuuhenkilöön.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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.

Henkilökunnan ilmoitus epäkohdassa käsitellään yksikön vastuuhenkilön toimesta keskustelemalla ja arvioimalla tilanne ja mitä korjaustoimia asia mahdollisesti vaatii. Mikäli vaatii korjauksia, tehdään niistä kirjallinen sopimus ja nimetään vastuuhenkilö. Asia myös keskustellaan ryhmän kanssa, jos se ei ole sen luontoinen, ettei henkilö halua asiaa julkisuuteen.

Uhkatilanteen laatu arvioidaan ja henkilöstön turvallisuudesta huolehditaan kaikissa tilanteissa. Mikäli uhkatilanne syntyy asiakkaan kotona, työntekijä on ohjeistettu välittömästi poistumaan ja olemaan yhteydessä vastuuhenkilöön (tai hänen sijaiseensa). Mikäli tiedossa on mahdollinen uhka, työntekijöitä työskentelee aina pareittain.



Asiakkaan epäkohtailmoitus ja muistutukset kirjataan ja ne käsitellään aina 2 viikon sisällä. Asiakkaalle toimitetaan kirjallinen selvitys ja tehtävistä korjauksista.

Omavalvontaan kirjataan vuosipäivityksessä, kuinka monta epäkohtailmoitusta ja muistutusta avopalveluihin on tullut, mitä ovat koskeneet ja mitkä ovat olleet kehittämiskohteet ja korjaustoimenpiteet. Osa on saatettu jo kirjata omavalvontasuunnitelmaan korjausliikkeiden toteutuessa.

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoida.

Viikoittaisissa henkilökunnan tapaamisissa läpikäydään ns. läheltä piti- tilanteet ja kirjataan ne ylös; mitä tapahtui, missä ja kenelle, miten asia ratkaistiin ja mitä olisi erityisesti tullut huomioida ja olisiko jotakin voinut tehdä toisin. Kirjaukset säilytetään Salvareksen toimistossa. Puolen vuoden välein tarkistetaan edellisen jakson tapahtumat, onko samankaltaisuuksia ja onko asioita, joita tulisi erityisesti huomioida ja selvittää.

Asiakastytyväisyyskysely on työn alla. Kysely kohdennetaan sekä asiakkaille että sosiaalityöntekijöille. Kysely tehdään asiakkuuden päätyttyä. Asiakas voi antaa palautteen myös suullisesti. Palautteet kirjataan ja analysoidaan ryhmässä ja pohditaan mitkä ovat avopalveluiden kehittämiskohteet.

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.

Kuvataa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi poikkeaman sattuessa. Päävastuu siitä, että poikkeamiin puututaan, on vastuuhenkilöllä. Asiat käsitellään kiireellisyyden mukaan. Mikäli asia on erityisen kiireellinen, pidetään henkilöstön kanssa välittömästi palaveri ja mikäli asia voi odottaa, se käsitellään seuraavassa viikkopalaverissa.

Asian käsittelystä tehdään lyhyt muistio ja sovituista toimenpiteistä sovitaan seuranta-aika. Näitä muistioita analysoidaan myös samalla kertaa, kun poikkeamia tarkastellaan.

Asiakkaalta saatu palaute käsitellään aina kyseisen työntekijän kanssa. Palaute asiakkaalle tehdään kirjallisesti kahden viikon sisällä palautteen saamisesta. Tehdään lyhyt selvitys keskustelusta ja mihin toimenpiteisiin on ryhdytty. Poikkeaman laadusta riippuen ollaan tarvittaessa yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään.

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



Henkilökunnan kanssa käydään säännöllisesti viikkopalavereissa läpi mitä avopalveluissa on meneillään, muutoksista ja muista asioista, jotka vaikuttavat työntekijöiden arkeen. Toiminta on tiimityötä ja jokaisen tiimin jäsenen tulee olla tietoinen siitä, mitä avopalveluissa on meneillään, mitä kehittämistarpeita on ja mitä keskeisiä muutoksia on odotettavissa. Asiakkuuksien määriä ja työn ruuhkahuippuja mietitään yhdessä.

Työn laatu on yhtä kuin henkilöstön tekemän työn laatu ja osaaminen.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on tehtävä asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelma on laadittava ja tarkistettava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhteistyössä lapsen ja huoltajan sekä tarvittaessa lapsen muun laillisen edustajan, vanhemman, muun lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan tai lapselle läheisen henkilön ja lapsen huoltoon keskeisesti osallistuvan tahon kanssa. Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan, lapsen ja hänen perheensä tuen tarve, palvelut ja muut tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan, sekä arvioitu aika, jonka kuluessa tavoitteet pyritään toteuttamaan. Asiakassuunnitelmaan on kirjattava myös asianomaisten eriävät näkemykset tuen tarpeesta ja palvelujen sekä muiden tukitoimien järjestämisestä. Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Asiakassuunnitelman vastuu on asiakkaan sosiaalityöntekijällä. Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne palvelut, joita palveluntuottaja Salvares tuottaa lapselle tai perheelle.

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Avopalveluissa ei laadita palvelu- ja hoitosuunnitelmaa. Palvelut, niiden kesto ja käyntimäärät sovitaan sosiaalityöntekijän, perheen ja/tai lapsen kanssa ja kirjataan asiakkaan asiakassuunnitelmaan. Kaikki asiakkaan kanssa tehty työ on suunnitelmallista, jonka lähtökohtana on asiakkaan ja hänen sosiaalityöntekijänsä kanssa yhdessä tehty asiakassuunnitelma. Sosiaalitoimi ostaa asiakkaan palvelut ja asettavat työlle reunaehdot, mitä ostetaan ja missä määrin. Työn lähtökohtana on asiakkaan kanssa tehtävä työ ja sen onnistumisen lähtökohtana on, että asiakas on aina mukana häntä koskevissa asioissa ja päätöksenteoissa sekä hänen hoitoonsa liittyvissä keskusteluissa.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Avopalveluissa ei laadita palvelu- ja hoitosuunnitelmaa. Palvelut, niiden kesto ja käyntimäärät sovitaan sosiaalityöntekijän, perheen ja/tai lapsen kanssa ja kirjataan asiakkaan asiakassuunnitelmaan. Siinä kuvataan tarkemmin mitä tehdään, missä ja koska sekä kirjataan tapaamisten arviointi. Hoitojakson päätyttyä sosiaalityöntekijälle kirjataan lyhyt yhteenveto ja arviointi tehdystä työstä.

Sama avopalveluiden työntekijä hoitaa asiakkaan tapaamiset, mikäli poikkeamia syntyy (loma, sairaus) vastaava ohjaaja huolehtii, että asiakas saa tarvittavan palvelun ja turvaa tiedonkulun. Mikäli suunnitelmien totuttamisessa on poikkeamaa, työntekijä tuo asian viikkopalaveriin. Siellä yhdessä mietitään ratkaisua ongelmaan. Mikäli vaikutukset muuttavat asiakassuunnitelman sisältöä tai vaarantavat sen laatua, ollaan aina yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään.



Hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan yhdessä sosiaalityöntekijän, perheen ja omatyöntekijän kanssa. Suunnitelma on työväline, joka on tavoitelähtöinen ja linjassa asiakassuunnitelman kanssa. Perhe ja lapsi/nuori ovat keskeisessä roolissa. Asiakkaan kanssa yhdessä mietitään tavoitteita, mitä ne hänelle/heille arjessa merkitsevät ja miten hän/he itse tavoitteet kokevat. Asiakaslähtöisen työn yksi edellytys on, että lapsi/nuori/perhe sitoutuu asetettuihin tavoitteisiin. Tavoitteet ovat osatavoitteita ja hyvin konkreettisia. Niiden arvioinnin yhteydessä asetetaan seuraava osatavoite. Osatavoitteet ovat asiakassuunnitelman mukaisia.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

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.

Avohuollon palvelut ovat asiakkaalle vapaaehtoisia ja työ tehdään aina yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa kuten asiakassuunnitelmassa on sovittu. Asiakassuhteet perustuvat vuorovaikutukseen, vapaaehtoisuuteen ja luottamukseen.

Asiakkaalla on aina oikeus päättää omista asioistaan. Asiakkaan päätöksissä huomioidaan hänen ikätasonsa ja sen vaikutukset tehtäviin päätöksiin. Asiakas on aina mukana häntä koskevissa neuvotteluissa. Mikäli hän ei ole läsnä, kerrotaan missä ja minkä vuoksi hänen asioitaan on käsitelty ja häneltä kysytään myös lupa asioiden käsittelemiseen. Mikäli on ulkopuolisia ihmisiä läsnä, pyydetään suostumus myös kirjallisesti.

Henkilökunnan kanssa on läpikäyty laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä sosiaalihuoltolaki. Tilaisuudessa on myös keskusteltu mitä avopalveluissa tarkoittaa henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus. Henkilökunta ilmoittaa vastuuhenkilölle aina lain edellytyksen mukaan ja tarvittaessa myös hyvinvointialueelle ja/tai aluehallintovirastoon. Yrityksellä on myös mahdollisuutta konsultoida lakimiestä tarvittaessa.



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?

Yksintyöskentelyssä avainasemassa on aina asiakas ja hänen kokemuksensa. Mikäli yhteydenottoja tulee avopalveluihin, kenelle tahansa työntekijälle, niistä tiedotetaan vastuuhenkilölle, joka välittömästi aloittaa selvittelyn työntekijän sekä asiakkaan kanssa. Vastuuhenkilö on yhteydessä asiakkaaseen saadakseen kokonaiskuvan asiasta sekä yhdessä asiakkaan kanssa miettien, miten asiakkuuden jatko järjestetään. Asiasta tehdään muistio ja käsitellään yhdessä viikkopalaverissa, myös työntekijän näkemys kirjataan muistioon. Tarvittaessa ollaan yhteydessä myös asiakkaan sosiaalityöntekijään, mikäli asiakkuudessa tapahtuu muutoksia tai muita järjestelyitä.

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

Asiakkaan omaisiin ja läheisiin ollaan yhteydessä, mikäli asiakas antaa siihen luvan. Mikäli on kyse alaikäisestä lapsesta/nuoresta asia keskustellaan hänen kanssaan ja kerrotaan, miksi yrityksen tulee olla yhteydessä vanhempiin ja mitä asioita heille kerrotaan. Myös asiakkaan sosiaalityöntekijälle tehty ilmoitus käydään läpi lapsen/nuoren kanssa. Läpikäynnissä huomioidaan lapsen/nuoren ikätaso ja kehitys.

Kaikki toiminta perustuu avoimuudelle ja vuorovaikutukselle. Tämä periaate on koko henkilöstön tiedossa ja sitä noudatetaan kaikessa toiminnassa.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen avopalveluiden laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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 avopalveluiden palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Palautetta kerätään jatkuvasti toiminnasta, riskienarvioinnista, palautteista ja asiakassuunnitelmien arvioinneista. Asiakkuuden päätyttyä saadut palautteet analysoidaan ja niiden pohjalta kehitetään toimintaa.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Palautteet arvioidaan säännöllisesti. Myös omavalvontasuunnitelmaa päivitetään näiden palautteiden pohjalta.



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

Kaikki palaute luetaan ja analysoidaan. Niiden pohjalta laaditaan kehittämiskohteet. Kehittämiskohteille asetetaan tavoitteet ja päivämäärä, jolloin niiden toteutuminen arvioidaan. Jokaiselle kehittämiskohteelle nimetään vastuuhenkilö.

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.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Ab Salvares Oy Harriet Ström, avopalvelun vastuuhenkilö, 0503290526, harriet.strom@salvares.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiavastaavan tavoitat ma-pe klo 8-14. Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavat:

Katarina Norrgård ja Saija Jussila

Puhelinnumero: 040 507 9303

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Puhelinvaihe arkisin klo 8-16.15

029 505 3000

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

Muistutukset toimitetaan avopalveluiden vastuuhenkilölle tai Salvareksen toimistoon. Muistutus käsitellään kahden viikon sisällä sen saapumisesta yritykseen. Asiakkaalle lähetetään kirjallinen selvitys ja mikäli muistutuksen on tehnyt jokin muu kuin asianosainen, tulee mukana olla valtakirja. Mikäli ei ole valtakirjaa, asia käsitellään yksikössä mutta muistutuksen tekijä ei saa asiasta tietoa. Lapsen ja nuoren huoltaja saa aina vastineen tehdystä muistutuksesta.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Käsittelyaika on 2 viikkoa, kirjallinen palaute lähetetään muistutuksen tekijälle

Omatyöntekijä

Ab Salvares Oy
Laivakatu 6 Skeppsgatan
65100 Vaasa /Vasa
Y: 2794640-2

Avopalvelut Salvares
Laivakatu 6 Skeppsgatan
65100 Vaasa / Vasa



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?

Kyllä asiakkaalla on omatyöntekijä.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Lasten palvelujen laatua on kuvattu [THL:n ylläpitämässä Lastensuojelun laatusuosituksessa](#).

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

Perustuu asiakassuunnitelmaan ja siitä laadittuun hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Työ on tavoitteellista ja toteutetaan yhdessä asiakkaan ja hänen mahdollisen verkostonsa kanssa asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Mikäli puutteita yllä olevissa toiminnoissa on tai asiakkaan tilanne oleellisesti huonontuu tai niitä ei ole kirjattu osaksi asiakassuunnitelmaa, ollaan yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus huomioidaan ja mikäli tilanteessa tapahtuu muutoksia, keskustellaan asiakkaan kanssa ja yhdessä sovitaan miten ja keneen ollaan yhteydessä. Mikäli asiakas kieltää yhteydenoton ja tilanne on sen laatuinen, että asiasta on ilmoitettava, asiakkaalle kerrotaan, että työntekijän velvollisuus on puuttua tilanteeseen.

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

Toteutetaan suunnitelman mukaisesti yhdessä hänen kanssaan tai yhdessä ryhmän kanssa. Aina henkilökunta mukana toiminnassa oli kyse yksilö tai ryhmätoiminnasta. Ryhmissä useampi työntekijä läsnä.

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

Tapaamisista tehdään asianmukaisia kirjauksia ja kirjauksen yksi lähtökohta on jatkuva arviointi suhteessa työlle asetettuihin tavoitteisiin.



Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -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.

Lue lisää:

Miten ruokahuolto on järjestetty?

Asiakas asuu omassa kodissaan ja avopalveluiden työ ei suoraan pysty arvioimaan ravitsemusta. Siltä osin, kun ravitsemusta toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa, seurataan asiakkaan toimintaa. Mikäli asiakkaan ravitsemuksessa havaitaan poikkeamia, niistä ilmoitetaan asiakkaan suostumuksella hänen sosiaalityöntekijälleen. Mikäli asiakas kieltää yhteydenoton, arvioidaan tilan vakavuus. Asiakkaalle kerrotaan, että työntekijällä on velvollisuus tehdä asiasta ilmoitus ilman asiakkaan suostumustakin.

Hygieniakäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Avopalveluna emme huolehdi asiakkaan hygieniasta. Mikäli asiassa hoitosuhteen aikana ilmenee poikkeamia, niistä ilmoitetaan asiakkaan suostumuksella hänen sosiaalityöntekijälleen. Mikäli asiakas tämän kieltää arvioidaan tilan vakavuus ja tarve vasten asiakkaan tahtoa tehdä ilmoitus. Asiakkaalle kerrotaan, että työntekijällä on velvollisuus tehdä asiasta ilmoitus ilman asiakkaan suostumustakin.

Hygieniakäytännöt toimistolla; henkilökunta vastaa toimistotilojen siivouksesta ja muusta siisteydestä.

Henkilökunta myös kiinnittää huomiota hygieniakäyttäytymiseen asiakkaan luona käydessään asianmukaisella tavalla (esim. käsihygieniä). Työntekijät työskentelevät omissa vaatteissaan ja vastaa niiden pesusta ja asianmukaisuudesta asiakastyössä.

Infektioiden torjunta

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. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. [Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\) - THL](#)

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Ab Salvares Oy Harriet Ström, avopalvelun vastuhenkilö, 0503290526, harriet.strom@salvares.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Asiakkaan tai henkilökunnan sairastuessa tapaamisen ajankohta siirretään tai muu työntekijä hoitaa sovitun tapaamisen, jos se sopii asiakkaalle. Sairastuneen ei tapaamisia suoriteta. Käsihygieniasta henkilökunta huolehtii aina asiakkaan luo mennessä ja poistuessa. Epidemia-aikana noudatetaan hyvinvointialueen antamia suosituksia.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on avopalveluiden laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

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

Mikäli tarvetta sairaanhoidon palveluihin ilmenee, asiakasta ohjataan, avustetaan aikojen tilaamisessa ja mennään tarvittaessa tueksi asiakkaan mukaan.

Kuolemantapauksen sattuessa ollaan välittömästi yhteydessä poliisiin ja asiakkaan sosiaalityöntekijään.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaan asiakassuunnitelman mukaisesti, avustetaan ja ohjataan ymmärtämään oman terveydentilalle välttämättömät toimenpiteet. Tuetaan asiakasta hänen suunnitelmansa mukaisesti, mutta päävastuu on kuitenkin asiakkaalla itsellään.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Toiminta on avopalvelua ja asiakas vastaa terveyden – ja sairaanhoidosta itse. Tarjoamme sosiaalihuollon avopalveluita. Henkilökunta voi ohjata ja tukea asiakasta. Avopalveluilla ei ole lupaa tuottaa terveyden- ja sairaanhoidon palveluita.



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 edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

Toteutetaan asiakassuunnitelman mukaisesti ja asiakkaan luvalla. Päävastuu hoidon koordinoinnista on asiakkaan sosiaalityöntekijällä. Salvares on yksi palveluntuottaja asiakkaan hoitoketjussa ja osallisuus perustuu asiakkaan antamaan lupaan, tiedon siirtämisestä. Ilman asiakkaan suostumusta tietoja ei anneta kuin palvelun ostajalle.

Asiakastyö tehdään asiakkaan kotona tai muussa yleisessä paikassa. Oma suunnitelmaa yksiköllä ei ole, toimistotilojen osalta on kiinteistöllä yhteinen, johon henkilökunta on tutustunut.

Paloturvallisuuteen kiinnitetään aina huomiota myös asiakkaan kotona. Mikäli havaitaan puutteita, asiakasta ohjataan puutteiden korjaamisessa.

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Iäkkäiden asiakkaiden palveluissa tulee ottaa huomioon vanhuspalvelulaissa asetetut vaatimukset. Lastensuojelun sijaishuollossa tulee ottaa huomioon lastensuojelulaissa asetetut vaatimukset. Omavalvontasuunnitelmasta tulee käydä ilmi henkilökunnan määrä ja henkilöstörakenne (koulutus ja työtehtävät) sekä periaatteet, jotka koskevat sijaisten/varahenkilöstön käyttöä. Suunnitelmaan kirjataan tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa. Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?



Henkilöstöä 3 ja toimitusjohtaja

1. Sairaanhoidaja

Mielisairaanhoidaja 1982

Perheterapia koulutus 1989 - 1992 Ryhmätyö R.Y

Lasten- ja nuorten psykiatria täydennyskoulutus. 1987-1990

Ratkaisukeskeinen lyhytterapia koulutus 1991

Sairaanhoidaja tutkinto 1994

Sosiaali- ja terveydenhuollon hallinnon erikoistumisopinnot 1995

Hoitotieteen opintoja 1995

Kasvun vuodet -Lasten ja nuorten psykiatrian täydennys koulutus 1996-2000

Sosiaali- ja terveydenhuollon juridiikka 1999

Valmentava kehityskeskustelu koulutus 2004

Sosiaali- ja terveydenhuollon laatuohjelma koulutus 2005

Sosiaali- ja terveydenhuollon hallinto 2006

Työkokemus

Perhepäivähoidaja 6 vuotta, mielisairaanhoidaja 10 vuotta, sairaanhoidaja 1 vuosi, apulaisosastonhoitaja 8 vuotta, osastonhoitaja 3 vuotta, hoitotyönjohtaja 7 vuotta ja avopalvelujohtaja 1 vuosi. Sekä avopalveluiden vastuuhenkilö vuodesta 2016.

2. Sairaanhoidaja

Sairaanhoidaja (AMK), syventävinä opintoina mielenterveys- ja päihdetyö 2001

Psykologian perusopinnot (approbatur) 1998

Ylioppilastutkinto 1996

Työkokemus

Psykiatrinen sairaanhoidaja 11 vuotta, terveystiimin vetäjä 1 vuosi, lastensuojeluyksikön ohjaaja 5 vuotta, mielenterveyshoitaja 1 vuosi. Avopalveluiden ohjaaja vuodesta 2016

3. Psykologi

Ylioppilastutkinto 1969

Psykologian tutkinto 1983

Laillistettu psykologi 1986

Lasten ja nuorten psykiatrian täydennyskoulutus 1987-1990

Työnohjaajakoulutus 1989-1991

3- vuotinen lasten ja nuorten psykoterapiakoulutus (erityistason) 1996-1999

Kasvun vuodet – lasten ja nuorten psykiatrian täydennyskoulutus 1996-2000

Työkokemus psykologina yli 40 vuotta

Avopalveluiden työntekijänä vuodesta 2017

4. Toimitusjohtaja Oy Salvares Ab

Ylioppilas 1995

Työkokemus

Markkinointi, myynti, asiakaspalvelu 25 vuotta.

Ab Salvares Oy
Laivakatu 6 Skeppsgatan
65100 Vaasa /Vasa
Y: 2794640-2

Avopalvelut Salvares
Laivakatu 6 Skeppsgatan
65100 Vaasa / Vasa



Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisten käyttöä harkitaan aina tarkoin. Työn luonne on sellainen, että työntekijää sijaistamaan on haasteellista esittää toista työntekijää. Henkilökunta sijaistaa toisiaan ja mikäli sijaisen tarvetta on, pyritään käynnit korvaamaan joko uudella ajalla tai toisen vakituisen henkilön käynnillä.

Laadukkaan asiakastyön toteutuksen lähtökohtana on pysyvä vuorovaikutussuhde asiakkaan ja työntekijän välillä. asiakkaan kanssa sovitaan aina erikseen, mikäli työntekijä on estynyt tapaamiselta. Tarvittaessa asiasta neuvotellaan sosiaalityöntekijän kanssa.

Henkilöstö on yrityksen laadun avain. Hyvinvoiva ja ammattitaitoinen henkilöstö luo laadulle puitteet. Näistä pidetään kiinni kouluttamalla, tukemalla ja jatkuvalla yhteistyöllä henkilöstön kesken.

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

Vastuuhenkilön työmäärää arvioidaan yhteisissä viikkokokouksissa ja aina uuden asiakkaan tullessa arvioidaan henkilöstön asiakasmäärät ja käyntimäärät.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi avopalveluilla voi olla omia henkilöstön rakenteeseen 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.

<https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Haastattelutilanteessa haastateltavat haastatellaan molemmilla kotimaisilla kielillä.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytoimme ammattitaitoisia jo työkokemusta omaavia sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia. Rekrytinnissa käytetään työvoimatoimistoa ja paikallislehtiä. Rekrytinnissa soitetaan tarvittaessa työntekijän aikaisemmille työnantajille ja haastattelussa olevilta pyydetään referenssitietoja. Koulutustiedot tarkistetaan Terhikki ja Suosikki rekisteristä niiden osalta, jotka rekisteristä löytyy.



Rikosrekisteri tarkistetaan. Pyydetään nähtäväksi rekisteriote ja kirjataan työsopimukseen päivämäärä, kun rekisteri on annettu ja kuka sen on allekirjoittanut.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Haastattelutilanteessa käydään avointa vuorovaikutusta haastateltavan kanssa, pyydetään esittämään muutaman suosittelijan, johon voidaan tarvittaessa olla yhteydessä, kysytään täydennyskoulutuksista ja aikaisemmasta työhistoriasta sekä uudella työntekijällä on aina 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.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Omavalvontasuunnitelma on osa arjen työtä ja se läpikäydään säännöllisesti viikkopalaverissa. Joka vuosi yhdessä henkilöstön kanssa tarkistetaan koko suunnitelma ja tarvittavat kohdat päivitetään. Päivityksiä tehdään useammin, mikäli tarvetta. Omavalvontasuunnitelma on myös yksi osa uuden työntekijän perehdytystä.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Koulutuspäiviä on 3-10 vuodessa, työntekijästä riippuen. Henkilökunnan koulutuskartoitus on tehty ja koulutustarpeet kirjataan kehityskeskustelussa, joka käydään vuosittain. Koulutussuunnitelma laaditaan henkilöittäin niiden tarpeiden mukaan mitä kullakin henkilökunnalla on.

Toimitilat

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

Yrityksellä on oma toimitila, joka sijaitsee Laivakatu 6 Vaasa. Toimitilat koostuvat yhdestä huoneesta ja keittokomerosta ja pienestä saniteettitilasta sekä isosta varastosta. Toimitilassa on mahdollista keittää kahvia ja syödä lounasta.

Ab Salvares Oy
Laivakatu 6 Skeppsgatan
65100 Vaasa /Vasa
Y: 2794640-2

Avopalvelut Salvares
Laivakatu 6 Skeppsgatan
65100 Vaasa / Vasa



Avopalvelut järjestää myös erilaisia ryhmiä esim. tyttöryhmä. Tapaamiset ovat räätälöityjä ja toteutetaan toiminnan sisällön mukaan toimistolla tai muussa sovituspaikassa. Mikäli ryhmien tarve on iso, niin erilliset tilat vuokrataan tälle toiminnalle.

Teknologiset ratkaisut

Avopalveluilla ei ole teknologisia ratkaisuja, jotka olisivat asiakkaiden käytössä.

Henkilökunnalla on omat työnantajan hankkimat kännykät ja kannettavat tietokoneet. Puhelimiin on jokainen tallentanut esim. hälytyskeskuksen numeron puhelimeensa.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Toiminta on sosiaalihuollon avopalvelua eikä avopalveluilla ole käytössä terveydenhuollon laitteita tai tarvikkeita.

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. Terveystiedot koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja [niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin](#). Hyväntahtoisuudesta 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 henkilörekiesteri. 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 (tietosuojasetus 29 artikla).

Tietosuojasetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti [ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen \(3/2021\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) annetun lain 27 §:ssä



säädetyistä tietoturvallisuuden ja tietosuojaan omavalvonnasta. [Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt.](#) Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. THL on laatinut mallipohjan tietoturvasuunnitelman laatimisen helpottamiseksi. Mallipohja, joka löytyy edellä olevasta linkistä, on tarkoitettu otettavaksi käyttöön soveltuvin osin eri palveluissa.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisena 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.

Käytössä on sähköinen asiakastietojärjestelmä Nappula, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Palvelimet on varmuuskopioitu ja palosuojattu.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Toimintayksikkö on laatinut rekisteriselosteen, jonka jokainen työntekijä on lukenut. Henkilökunta allekirjoittaa vaitiolosopimuksen työsopimuksen yhteydessä. Asiakastietoja ei saa luovuttaa ilman asiakkaan lupaa, näihin pyydetään tarvittaessa kirjallinen lupa. Kaikki asiakkaasta tehty kirjaukset ovat palvelua ostavan kunnan omaisuutta, eikä niitä saa luovuttaa kolmannelle osapuolelle. Mikäli asiakas pyytää asiakirjoja, on pyyntö tehtävä kirjallisesti asiakkaan sosiaalityöntekijälle, joka myöntää luvan asiakirjojen luovuttamiselle.

Henkilökunnan kanssa käydään säännöllisesti läpi laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista, sosiaalihuoltolaki ja lastensuojelulaki sekä muut lait, jotka ovat keskeisiä asiakastyön kannalta. Keskustelussa lähtökohtana on, mitä nämä lait merkitsevät meille meidän työssämme.

Itsemaksavat asiakkaat ovat kuluttajasuojan alaista toimintaa ja asiakkaan kanssa tehdään kirjallinen sopimus, miten syntyneen dokumentoinnin kanssa toimitaan, kun asiakkuus yrityksessä päättyy.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?
Avopalvelu kirjaa raportin käynneistä Salvareksen toimistolla asiakastietojärjestelmä Nappulaan.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?
Vastuuhenkilö seuraa tehtyjen kirjausten asianmukaisuutta.

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

Vastuuhenkilö läpikäy keskeiset periaatteet kirjauksesta ja tietoturvakysymyksistä uuden henkilöstön kanssa. Opiskelijat eivät itsenäisesti suorita kirjauksia.

Ab Salvares Oy
Laivakatu 6 Skeppsgatan
65100 Vaasa / Vasa
Y: 2794640-2

Avopalvelut Salvares
Laivakatu 6 Skeppsgatan
65100 Vaasa / Vasa



Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Harriet Ström

Puhelin: 0503290526

Sähköposti: harriet.strom@salvares.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☐ Ei ☐ ei

Lue lisää:

Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista
Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

Kanta- palveluun liittyminen

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen veloitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen 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 4.10.2024

Allekirjoitus Harriet Ström