

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Uudenmaan Tukitupa Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 2091828-1	
Toimintayksikön nimi Uudenmaan Tukitupa Oy	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Seutulantie 1, 04410 Järvenpää Yksikönjohtaja; Marika Hakulinen marika.hakulinen@medivida.fi Puh. 0505882995	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Uudenmaan Tukitupa Oy on yksityinen sosiaalipalveluyritys, joka tuottaa tukiasumispalveluita ja lastensuojelun avohuollon tukipalveluita. Uudenmaan Tukitupa tarjoaa asiakkailleen arjen ja asumisen tukemista, ammatillista tukihenkilötoimintaa ja yksilöllistä tukea lastensuojelun ja jälkihuollon nuorten arjessa. Palveluita tuotetaan Uudenmaan Tukituvan tukiasuntoihin sekä asiakkaiden omiin koteihin. Uudenmaan Tukituvalla on 13 tukiasuntoa.	
Toimintayksikön katuosoite Seutulantie 1	
Postinumero 04410	Postitoimipaikka Järvenpää
Toimintayksiköstä vastaava henkilö Marika Hakulinen	Puhelin 050 588 2995
Sähköposti marika.hakulinen@medivida.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) Uudenmaan Tukitupa ei tarjoa ympärivuorokautista toimintaa, vaan toiminta on ilmoituksenvaraista	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta Keravan kaupunki 4.4.2011 Vantaan Kaupunki 14.1.2013 Mäntsälän kunta 26.6.2013 Tuusulan kunta 11.9.2013 Helsingin Kaupunki 30.6.2014	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta

Lähetetty: Karviainen 21.12.2012, Järvenpää 21.12.2012, Nurmijärvi 28.8.2013	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
- Lääkejako, Yliopiston apteekki, Tammiston kauppatie 9, Vantaa, p. 0300 20200 - Viiskulman siivous Oy	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

<p>Uudenmaan Tukituvan toiminta-ajatus</p> <p>Uudenmaan Tukitupa Oy on yksityinen sosiaalipalveluyritys, joka tuottaa tukiasumispalveluita ja lastensuojelun avohuollon tukipalveluita. Uudenmaan Tukitupa ei tarjoa ympärivuorokautista toimintaa, vaan toiminta on ilmoituksenvaraista.</p> <p>Uudenmaan Tukitupa tarjoaa arjen ja asumisen tukemista ja ammatillista tukihenkilötoimintaa kaiken ikäisille lasten- ja perheiden, lastensuojelun avohuollon ja jälkihuollon, kehitysvamma palvelujen, mielenterveys- ja päihde, aikuissosiaalityön ja senioripalvelujen asiakkaille. Palveluita tuotetaan tukiasuntoihin sekä asiakkaiden omiin koteihin. Yrityksen palvelut ovat käytävissä valtakunnallisesti.</p> <p>Toiminta on asiakkaiden kokonaisvaltaista psykososiaalista tukemista, jonka tavoitteena on asiakkaiden omien voimavarojen tunnistaminen ja asiakkaan elämänhallinnan tukeminen. Työntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta vie eteenpäin työntekijän ammatillinen suhtautuminen. Työntekijän tehtävänä on kulkea asiakkaan rinnalla ohjaten tätä ammatillisella tiedolla ja taidolla kohti yhdessä luotuja tavoitteita. Tasavertainen kohtelu, asiakkaan ymmärtämiseen tähtäävä vuorovaikutus ja yhdessä luodut tavoitteet auttavat asiakasta sitoutumaan toiminnan tavoitteisiin.</p> <p>Uudenmaan Tukituvan arvot ja toimintaperiaatteet</p> <p>Toimintaa ohjaavat arvot perustuvat ihmiskäsitykseen, jonka mukaan ihminen on jatkuvasti oppiva ja kehittymiskykyinen. Yksilöllä on mahdollisuus muutokseen missä tahansa elämänvaiheessa. Sosiaalityön eettiset periaatteet ohjaavat kaikkea toimintaa:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ihmisarvo ja oikeudenmukaisuus: Työskentelymme perustuu ihmisarvon loukkaamattomuuden ja yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden periaatteille. •Itsenäisyys ja elämänhallinta: Työskentelymme perustuu ihmisen itsenäisyyden ja oman elämänhallinnan arvostamiselle. •Syrjäytymisen poistaminen: Tavoitteenamme on ehkäistä ja poistaa yksilöiden yhteiskunnallista syrjäytymistä ja huono-osaisuutta. •Syrjinnän vastustaminen: Käsityksemme mukaan ihmisiä tulee kohdella kunnioittavasti ja tasavertaisesti riippumatta hänen taustoistaan. •Väkivallan vastustaminen: Tehtävämme on tunnistaa työssä eri väkivallan muodot, ennaltaehkäistä ja ryhtyä toimenpiteisiin tarvittaessa. •Asiakkaan yksityisyyden suojaaminen: Olemme kaikki vaitiolovelvollisia ja yhteistyökumppaneiden kanssa vaihdamme asiakastietoja asiakkaan kirjallisella luvalla. •Asiakkaan osallisuus: Toimimme asiakkaidemme tukena ja tehtävämme on huolehtia, että asiakas on osallisena oman asiansa käsittelyssä. •Henkilökohtainen vastuu: Sosiaalialan työntekijöinä olemme henkilökohtaisesti vastuussa työssä tekemistämme eettisistä ratkaisuista ja valinnoista.
--

RISKINHALLINTA

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan 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. Riskinhallinnan työkaluna käytämme STM-riskien kartoitusta. Teemme poikkeamailmoitukset kaikesta arjessa poikkeavasta vaara-, läheltäpiti- ja uhkatilanteista, jotka käsittelemme yhdessä viikoittaisissa tiimipalaverissa ja opimme tilanteista uusia keinoja hallita mahdollisia riskitilanteita.

Suurin osa ohjaajien tekemästä työstä tehdään asiakkaan kotona (asiakkaan omassa asunnossa tai Uudenmaan Tukituvan tukiasunnossa), joten ennakointi ja vaaratilanteiden mahdollisuuden tunnistaminen on työssä äärimmäisen tärkeää.

Turvalliseen työskentelyyn ja ennakointiin liittyvät ohjeistukset:

- omavalvontasuunnitelma
- vuokrasopimuksen erityisehdot
- tuetun asumisen sopimus ja säännöt
- ohjeistus yksintyöskentelyyn
- ohjeistus uhka- ja väkivaltatilanteissa
- työntekijöiden koulutukset

Toimistossa ja jokaisen työntekijän työautossa on ensiaputarvikkeita mahdollisten pienten onnettomuuksien varalta.

Tuettua lääkehoitoa toteutetaan erillisen sopimuksen mukaisesti. Lääkkeiden jako toteutuu Yliopiston apteekista hankitun palvelun kautta. Tuettuun lääkehoitoon osallistuvat henkilöt ovat suorittaneet vähintään LOP-osion lääkehoidon verkkokurssista.

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. Riskinhallinta vaatii lisäksi aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Yksikössä työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Koko yksikön henkilökunta sitoutuu riskinhallinnan mukaiseen työskentelyyn. Eri ammattiryhmien asiantuntemus hyödynnetään ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskien ja poikkeamien hallinta

Poikkeamien hallinnan tarkoituksena on oppia virheistä, ennaltaehkäistä uusia virheitä ja minimoida riskien toteutuminen ja vakavuus toteutuessaan. Koko työyhteisön on tarkoitus oppia kustakin tapahtumasta ja näin ennalta ehkäistään tapahtumien toistumista jatkossa.

Poikkeamat luokitellaan: vaaratilanne (ns. läheltä-piti-tilanne), poikkeama ja vakava poikkeama.

Vakava poikkeama on tapahtuma, josta on tullut tai ollut lähellä tulla vakava haitta asukkaalle (joutunut sairaalaan, konsultoitu lääkäriä / ambulanssi), työntekijälle (asukkaan haastavan käyttäytymisen johdosta tehty työtapatuormailmoitus tai ollut terveydenhuollossa) tai merkittävä taloudellinen menetys.

Koko henkilökunta kirjaa havaitsemiaan poikkeamia ja riskejä (ml. läheltä piti -tilanteet), määritellyt käsittelijät käsittelevät poikkeamat ja yksikönjohtaja kuittaa kunkin poikkeaman käsittelyn, kun poikkeama on läpikäyty yksikön tiimipalaverissa. Poikkeamat käsitellään myös koosteena johtoryhmässä ja raportoidaan myös hallitukselle.

Poikkeamia hallitaan, jotta poikkeavat palvelut tunnistetaan, ja palvelua ohjataan siten, ettei poikkeamasta aiheudu lisävahinkoa tahattomasti. Ennen kaikkea poikkeamahallinnalla pyritään siihen, että vastaavia poikkeamia ei pääsisi jatkossa enää tapahtumaan tai ainakin niiden toteutumismahdollisuuksia minimoidaan. Tämä tapahtuu käsittelemällä kukin tapaus loppuun saakka toteuttaen sekä korjaavat toimenpiteet, että ennaltaehkäisevät toimenpiteet.

Tämän lisäksi analysoidaan kertyvää tietoa poikkeamista yrityksenlaajuisesti ja pyritään tunnistamaan kehityskohteita, joiden kautta voidaan ennaltaehkäistä poikkeamia.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit?

Kaikki poikkeamat kirjataan toimintajärjestelmä IMS:iin. Ohjeet kirjaamiseen löytyvät yksikön kirjallisista työohjeista ja yksikön käytössä olevalta tietokoneelta. Kirjaaminen tulisi suorittaa viipymättä tapahtuman jälkeen, kun tapahtuma on vielä kirkaana mielessä. Poikkeaman raportoi sen havainnoinut henkilö. Jokainen on vastuussa siitä, että kirjaa havaitut epäkohdat, poikkeamat ja riskit.

Kirjaamisen jälkeen poikkeama siirtyy yksikönjohtajan jatkokäsiteltäväksi ja poikkeama käsitellään tiimipalaverissa, jossa mietään toimenpiteen poikkeaman korjaamiseksi sekä jatkossa poikkeaman ehkäisemiseksi.

Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. 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.

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

Kaikki poikkeamat käsitellään yksikönjohtajan johdolla yksikön tai tiimin kokouksessa. Kokouksessa käydään kunkin poikkeaman osalta läpi mitä tapahtui ja miksi. Samalla sovitaan mitä korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä tapaukseen liittyen tehdään. Kaksi kertaa vuodessa käydään läpi myös kuluneen vuoden poikkeamia ja katsotaan onko poikkeamilla yhteinäisyyttä tai onko korjaustoimenpiteitä tehty riittävästi toistuvuuden estämiseksi. Tarvittaessa suunnitellaan kehitystoimenpiteet.

Korjaavat toimenpiteet

Laatu-poikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatu-poikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Kunkin poikkeaman osalta varmistetaan, että kaikki tarpeellinen sen nimenomaisen tapauksen korjaamiseksi on toteutettu. Tulee erityisesti arvioida, onko olemassa sellaisia toimenpiteitä, joilla voitaisiin varmistaa poikkeamien toistumattomuus. Kyseiset toimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä tiimin kanssa. Toimenpiteiden toteutumista tulee seurata ja arvioida vaikuttavuutta. Mahdollisesti syntyvät tallenteet tulee ensisijaisesti tallettaa poikkeamaraportin liitteeksi.

Mikäli poikkeaman syitä ei pystytä kokonaan poistamaan tulee arvioida, onko olemassa sellaisia toimenpiteitä, joilla ehkäistä poikkeamien uusiutumista. Ennaltaehkäisevät toimenpiteet suunnitellaan, toteutetaan, seurataan ja niiden vaikuttavuutta arvioidaan.

Muutoksista tiedottaminen

Kuukausi- ja tiimikokouksissa käydään koko henkilökunnan kanssa läpi kaikki Uudenmaan Tukitupaa koskevat ohjeistukset, tiedotukset ja muutokset.

Yhteistyökumppaneille tiedotus tapahtuu pääasiassa yksikönjohtajan välityksellä sähköpostitse tai puhelimitse.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

<p>Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Omaavalonntasuunnitelma on laadittu yksikönjohtajan ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaavalonnan eri osa-alueilla voi vaihtelevasti olla myös omat vastuuhenkilöt.</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omaavalonnan suunnitteluun?</p> <p>Yksikönjohtaja Yksikön henkilökunta Toimialajohtaja Palvelupäällikkö</p>
<p>Omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Yksikönjohtaja Marika Hakulinen marika.hakulinen@medivida.fi p. 050 588 2995</p>
<p>Uudenmaan Tukituvan omaavalonntasuunnitelman päivittäminen, seuranta ja julkisuus</p> <p>Omaavalonntasuunnitelma on tärkeä toimintaa ohjaava dokumentti ja sitä pidetään yllä yksikössä säännöllisin tarkastuksin. Omaavalonntasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Tarkastukset toteutetaan vähintään vuoden välein. Vaikka päivitettävää ei olisi, kirjataan suunnitelmaan päivitys ajankohtaisuuden tarkistamiseksi. Päivitetty omaavalonntasuunnitelma löytyy aina yksikön IMS-sivulta ja toimiston ilmoitustaululta.</p>

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

<p>Palvelutarpeen arviointi</p> <p>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. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.</p>
<p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</p> <p>Uudenmaan Tukituvan asiakkaat ohjautuvat palvelumme piiriin kunnan ohjaamana. Jokaisella kunnalla on omat arviointikriteerinsä sijoituksen suhteen.</p> <p>Uudenmaan Tukituvan käytössä on tuki- ja palvelusuunnitelma. Tuki- ja palvelusuunnitelma tehdään kuukauden sisään asiakkuuden alkamisesta. Tuki- ja palvelusuunnitelma päivitetään kolmen kuukauden välein ja tarvittaessa, eli aina asiakkaan tilanteen tai tavoitteiden muututtua oleellisesti.</p> <p>Tuki- ja palvelusuunnitelman käytöstä informoidaan asiakkaaksi tullessa.</p> <p>Asiakkuuden alkaessa palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan/hänen edustajansa, kunnan työntekijän ja Uudenmaan Tukituvan edustajan kanssa. Kaikkien asiakkaiden kanssa tehdään tuki- ja palvelusuunnitelma, johon kirjataan asiakkaan perustietojen lisäksi tavoitteet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Tuki- ja palvelusuunnitelma toimii työkaluna arvioitaessa työskentelyprosessin etenemistä ja tavoitteiden saavuttamista. Tuki- ja palvelusuunnitelmaa tarkistettaessa arvioinnin kohteena ovat prosessin toteutuminen, toiminnan vaikuttavuus ja tuloksellisuus.</p>

Palvelun sisällön ja tulosten seurannan apuvälineenä tuki- ja palvelusuunnitelman lisäksi toimii säännöllinen raportointi. Uudenmaan Tukituvalla on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä DomaCare. DomaCaren kirjataan säännöllisesti asiakkaan kanssa tapahtuva työskentelyn sisältö. Tukityöskentelystä raportoidaan säännöllisesti ja sovitusti kirjallisesti sekä tarvittaessa puhelimitse / sähköpostitse asiakkaiden sosiaalityöntekijöille.

Tuki- ja palvelusuunnitelma

Tuen ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä tukea, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen tuen ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Miten tuki- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Asiakkaan saapumisesta kuukauden kuluessa asiakkaan kanssa tehdään tuki- ja palvelusuunnitelma. Mahdollisuuksien mukaan järjestetään myös verkostotapaaminen, johon osallistuvat asiakas, hoitotaho, omaohjaaja, tiimivastaava ja/tai yksikönjohtaja ja kunnan edustaja. Omaohjaaja tekee tuki- ja palvelusuunnitelman kokouksen muistiinpanojen pohjalta sähköiseen asiakastietojärjestelmään DomaCaren.

Suunnitelma sisältää lähtötilanteen kartoituksen, tuki- ja ohjaustyön tavoitteet, keinot, mittarit ja arvioinnin. Tuki- ja palvelusuunnitelman päivitys tapahtuu sopimuksen mukaisesti, kuitenkin vähintään kaksi kertaa vuodessa ja/tai tarvittaessa. Tuki- ja palvelusuunnitelmaa arvioidaan kuukausittain kuukausiarvioinnin avulla sekä jatkuvasti havainnoidaan asiakkaan vointia ja keskustellaan havainnoista työyhteisön kesken. DomaCaren kirjataan kaikki päivittäiset havainnot.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee tuki- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Omaohjaaja perehdyttää työyhteisön omien asiakkaiden hoitoon ja ohjaukseen. Omaohjaaja osallistuu verkostopalaveriin, ja hänen velvollisuuksiinsa kuuluu tuki- ja palvelusuunnitelman toteutus ja arviointi. Tarvittaessa tiimivastaava opastaa tässä.

Tuki- ja palvelusuunnitelmien tekemisen ja päivittämisen jälkeen tuki- ja palvelusuunnitelma käydään yhdessä läpi tiimipalaverissa.

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.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja kunnioittaminen Uudenmaan Tukituvalla

Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta niin pitkälle kuin se on mahdollista hänen toimintakyky huomioiden. Pyrimme tuki- ja ohjaustyössä huomioimaan asiakkaan yksilöllisen päivärytmin ja toiveet. Asiakkalla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen yksin ja yhdessä omaisensa ja / tai edunvalvojansa kanssa.

Käytämme tuki- ja ohjaustyössä apuna asiakkaan kanssa laadittua tuki- ja palvelusuunnitelmaa, jossa yhteisesti sovitut tavoitteet ja asiakkaan toiveet tulevat esille.

Tukiasuminen ja tuen vastaanottaminen on vapaaehtoista, joten työskentely perustuu kaikinensa neuvottelusopimuksiin.

Asiakkaiden asioista ei puhuta muiden asiakkaiden läsnäollessa eikä heitä koskevia asiakirjoja pidetä muiden nähtävillä.

Asiakas on paikalla häntä koskevissa päätöspalaverissa.

Asiakas lukee ja allekirjoittaa tukiraportit ennen kuin ne toimitetaan sosiaalityöntekijälle.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämistä vastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä ilman muistutustakin kiinnitämme huomiota ja tarvittaessa reagoimme epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Yksikössä noudatamme erittäin korkeaa moraalialueita asiakkaan kohtaamisessa, asiakas on arvokas ja kohtaamme asiakkaan hänen tarpeidensa pohjalta.

Asiakkaan epäasialliseen kohteluun puututaan matalalla kynnyksellä. Ohjaajien kanssa käydään säännöllisesti kehityskeskustelut sekä mahdolliset varhaisen välittämisen keskustelut, joissa käsitellään asiakkaiden kohtelua aktiivisesti. Lisäksi esimies keskustelee ohjaajien kanssa muutoinkin säännöllisesti ohjaajien ja yksikön tilanteesta. Ohjaajat ovat aktiivisia tunnistamaan mahdollisen epäasiallisen kohtelun sekä aktiivisia keskustelemaan yksikönjohtajan kanssa.

Yksikössä puutumme myös herkästi asiakkaiden epäasialliseen kohteluun talon ulkopuolella. Epäasiallisen kohtelun tullessa ilmi, teemme tarvittavat toimenpiteet virallista tietä sekä pidämme vahvasti asiakkaiden puolia ja työskentelemme heidän oikeuksien puolesta.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapah-tuma tai vaaratilanne?

Asiakkaan ja läheisten kanssa tilanteet käsitellään keskustellen ja tarvittaessa annamme kirjalliset selvitykset. Ulkopuolisista epäasiallisuuksista tiedotamme tarvittavia osapuolia tilanteen vaativalla tavalla.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Otamme asiakkaiden läheisiltä aktiivisesti palautetta vastaan, jonka avulla toimintaa ja toimintatapoja kehitetään jatkuvasti. Asiakkaiden ja heidän läheisten palautteet käsitellään yhteisesti tiimipalavereissa, mikäli palaute on suoraan toimintaamme kohdistuvaa.

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

Uudenmaan Tukituvalla on käytössä asiakkaille jaettava asiakaspalautte-lomake. Lomake täytetään usein asiakkaan muutta-essa pois/asiakkuuden päättyessä.

Kaikki palautteet (myös suullisesti tullut) kirjataan yksikön tietojärjestelmään, jonka kautta ne ovat nähtävissä koko henkilös-tölle. Palautteet käsitellään säännöllisesti tiimipalavereissa. Palaverissa sovitaan korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet tai pro-sessimuutokset, jotka kirjataan sähköiseen järjestelmään kehitystoimenpiteet lomakkeelle. Sovittujen toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti.

Asiakkaita ja omaisia kehoitetaan aktiivisesti antamaan palautetta ja toiveita yksikön toimintaan liittyvissä asioissa.

Palautteet käsitellään säännöllisesti työntekijöiden viikkopalavereissa. Palaverissa sovitaan korjaavat ja ennaltaehkäisevät toi-menpiteet tai prosessimuutokset, jotka kirjataan sähköiseen järjestelmään. Sovittujen toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti.

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Yksikkö, toimiala ja yhtiö suorittavat säännöllisesti koko poikkeamakantaa hyväksikäyttäen analyyssejä, joiden tavoitteena on poikkeamien seuranta, toimenpiteiden vaikuttavuuden selvittäminen sekä kehittämiskohteiden tunnistaminen. Yksikkötasolla asiakaspalautteita käytetään jatkuvasti toiminnan kehittämisen perustana. Koontianalyyysien perusteella tunnistetaan kehityskohteita ja ryhdytään mahdollisuuksien mukaan toimenpiteisiin niiden kehittämiseksi.

Asiakaspalautteet käsitellään tiimipalavereissa ja tehdään yhdessä tarvittavat toimenpiteet. Kehittämissuunnitelmassa ote-taan huomioon mahdolliset asiakaspalautteet ja luodaan tavoitteet sekä toimenpiteet palautteen pohjalta. Asiakkaiden pa-lautetta huomioidaan päivittäin ja niihin regaoidaan ajantasaisesti mahdollisuuksien mukaan. Asiakkaat saavat halutessaan osallistua kaikkeen yksikön toiminnan suunnitteluun sekä kehittämiseen, mahdollisuuksia osallistumiseen tarjotaan aktiivi-sesti.

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 tyytymättömyydellä 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

Yksikönjohtaja Marika Hakulinen

Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sijaintikunnan sosiaaliasiamiehen tiedot:

Keravan kaupunki, Vihdin kunta, Keusote: Tuusulan kunta, Järvenpään kaupunki, Hyvinkään kaupunki, Nurmijärven kunta, Mäntsälän kunta ja Pornaisten kunta

Sosiaaliasiamiespalvelut hoitaa Sosiaalitalo. Sosiaaliasiamiehen asiakasvastaanotto toteutetaan pääsääntöisesti asiakkaan koti-kunnan osoittamissa tiloissa.

Puhelinnumero: 0400 277 087, sähköpostiosoite: sosiaaliasiamies@sosiaalitalo.fi

Postiosoite: Sibeliuksenkatu 6 A 2, 04400 Järvenpää

Lisätietoja osoitteesta <http://sosiaalitalo.fi/sosiaaliasiamies/>.

Vantaa:

Sosiaali- ja potilasasiamies Miikkael Liukkonen, puh. 09 8392 2537, Asematie 10 A, 2krs, 01300 Vantaa.

Neuvontaa puhelimitse, henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Helsinki:

Sosiaali- ja potilasasiamiehet Anneli Ahola, Sari Hernevi, Anna Homström ja Teija Tanska p. 09 3104 3355, Toinen Linja 4 A, 00530 Helsinki. PL 6060, 00099 Helsingin Kaupunki. Sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@hel.fi
Neuvontapuhelin ma, ke ja to kello 9-11.30, tiistaisin kello 12-14.30. Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee aina sopia etukäteen.

Sipoo:

Sosiaalialan osaamiskeskus Verso, puhelinaika ma - to klo 9 - 12

Sosiaaliasiamies

Mannerheiminkatu 23

06100 Porvoo

Sosiaaliasiamies

puh. 044 729 7987

sosiaaliasiamies@phhyky.fi

Kuluttajaneuvoja, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sijaintikunnan kuluttajaneuvojan tiedot:

Pääkaupunkiseudun alueella kuluttajaneuvonta kootaan Vantaan maistraatin alaisuudessa pääsääntöisesti yhteen pisteeseen Itä-Pasilaan.

Lähin kuluttajaneuvonnan palvelupiste on Helsingissä.

Postiosoite: Kilpailu- ja kuluttajavirasto, PL 5, 00531 Helsinki

Käyntiosoite: Siitasaarenkatu 12 A, 00530 Helsinki

Kuluttajaneuvontaa puhelimitse puh. 029 505 3050, arkisin klo 9–15 (paikallisverkko- tai matkapuhelumaksu)

Kuluttajaneuvonta sähköisesti: www.kuluttajaneuvonta.fi

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

Kaikki muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään sekä yksikön viikkopalaverissa henkilöstön kanssa, yksikönjohtajan sekä toimialan johdon kanssa. Vakavat valvonta-asiat käsitellään myös yrityksen johtoryhmässä. Myös kuntasi-joittajaa informoidaan em. päätöksistä. Kaikkien käsittelyvaiheiden tarkoitus on löytää poikkeamien syyt ja kehittämistoimenpiteet, jotka toimiala johto jalkauttaa yksikönjohtajan avulla yksikköön asti.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Virallinen kirjallinen vastine annetaan viimeistään 2 viikon sisällä tiedoksi saannista tai pyydettyssä ajassa.

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista tukeva toiminta

Toiminta riippuu aina kohderyhmästä ja asiakkaan yksilöllisistä tarpeista. Jokainen asiakas kohdataan ja huomioidaan hänen yksilölliset tarpeensa. Asiakkaalle laaditaan tuki- ja palvelusuunnitelma, jossa määritellään asiakkaan tarpeet, tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi.

Nuorten kohdalla tavoitteena on itsenäistä selviytymistä tukevien taitojen karttuminen, mutta yleiset tavoitteet painottuvat nuoren elämäntilanteesta ja voimavaroista riippuen joko taitojen vahvistamiseen tai itsenäisen selviytymisen mahdollisuuksien arviointiin. Itsenäisen asumisen tuki on kokonaisvaltaista psykososiaalista tukea asiakkaan asumisen ja arjen sujuvuuden takaamiseksi.

Päihde- ja mielenterveyskuntoutujille tarjotaan kokonaisvaltaista ja yksilöllisesti räätälöityä tukea asumiseen ja arjenhallintaan sekä ohjataan ja tuetaan mahdollisiin hoitokontakteihin sekä kuntoutumista tukeviin aktiviteetteihin.

Lasten ja perheiden tukemisen tavoitteena on ehkäistä pitkäaikaisten lastensuojeluasiakkuuksien syntymistä sekä vahvistaa perheen sisäistä vuorovaikutusta. Toiminta perustuu ajatukselle, jonka mukaan koko perhe tarvitsee tukea. Vanhempien jakaminen on lapsen tasapainoisen kasvun ja kehityksen edellytys.

Kehitysvammaisuuden asiakkaiden kohdalla tarjotaan kotona asumista tukevaa ja mahdollistavaa kokonaisvaltaista tukea asumisen ja arjen hallintaan, kodin ulkopuolisiin työ- ja päivätoimintoihin, sosiaalisten taitojen harjoitteluun, itsenäisyyttä ja yksilöllisyyttä lisääviin toimintoihin.

Ikäihmisten tuen tavoitteena on mahdollistaa kotona asumista pidempään mahdollisten muiden kotona asumista tukevien toimien kuten kotihoidon lisänä. Tuen tarkoitus on näin ollen täydentää voimien ja asumisen taitojen seuraamista, tukea asumisen ja arjen hallintaan ja sujuvuuteen ja ohjata ja tukea tarvittaessa muihin palveluihin.

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Tuki- ja palvelusuunnitelmassa on kirjattu tukitoimien tavoitteet ja päivitys tapahtuu sopimuksen mukaisesti yhteistyössä sosi- aali-työntekijän ja asiakkaan kanssa (mahdollisuuksien mukaan myös muun verkoston). Tuki- ja palvelusuunnitelmaa tarkas- tellaan kuitenkin vähintään kolmen kuukauden välein. Samaan aikaan arvioidaan tavoitteiden saavuttamista. Lisäksi asiak- kaiden kanssa tehtävästä tukityöstä kirjoitetaan raporttia sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Asiakas saa raportin luetta- vukseen ennen kuin se lähetetään sosiaalityöntekijälle.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seura- taan?

Asiakkaan tuki- ja palvelusuunnitelma sisältää lähtötilanteen kartoituksen, ohjaustyön tavoitteet, keinot, mittarit ja arvioinnin. Tuki- ja palvelusuunnitelman päivitys tapahtuu sopimuksen mukaisesti, kuitenkin vähintään kaksi kertaa vuodessa ja/tai tar- vittaessa. Päivityksiä valvotaan erillisellä valvontalistalla. Omaohjaaja osallistuu tuki- /verkostopalaveriin, ja hänen velvolli- suuksiinsa kuuluu tuki- ja palvelusuunnitelman toteutus ja arviointi. Tarvittaessa yksikönjohtaja opastaa tässä.

Tavoitteiden toteutumista seurataan verkostotapaamisissa, joihin osallistuvat asiakas, omainen asukkaan toiveiden mukaisesti, omaohjaaja, tiimivastaava tai yksikönjohtaja mahdollisesti kunnan edustaja sekä psykiatrian kontakti. Arviointia tehdään myös omaohjaajan omana työnä ja henkilökunnan kokouksissa.

Yksilöllisesti sovitun mukaisesti omaohjaaja täyttää kerran kuukaudessa kuukausiraportin asukkaan voinnista kuluneen kuukauden ajalta. Kuukausiraportti tehdään asiakastietojärjestelmässä DomaCaressa. Omaohjaajan tehtävä on myös huolehtia asukkaan tarpeiden mukaisesta yksilöllisestä keskustelutuokiosta.

Ravitsemus

Asiakkaat valmistavat ruoan itse tai tarvittaessa ohjaaja tukee ja ohjaa ruoan valmistuksessa. Vastuu ruokailun järjestämisestä on asiakkailta, mutta tarvittaessa ohjaajat tukevat ja ohjaavat terveellisen ravitsemuksen toteutumista.

Hygieniakäytännöt

Yksikössämme on kattava valikoima erilaisia hygieniaohteita eri tilanteisiin, epidemioihin ja tauteihin. Yksiköllä on oma hygieniasuunnitelma.

Yksikön yleissiivouksesta vastaa viikoittain .

Yksikön päivittäisestä siivouksesta vastaavat ohjaajat, siivoussuunnitelman mukaisesti. Siivoussuunnitelmassa on tarkkaan suunniteltu säännöllinen päivakohtainen siivous ja siivoustuotteet. Asukashuoneiden siivous tehdään viikoittain, ohjaaja yhdessä asukkaan kanssa.

Asukkaat huolehtivat pääosin henkilökohtaisesta hygieniastaan itse. Mikäli asukas tarvitsee tukea tai ohjausta hygieniasta huolehtimiseen, omaohjaaja varmistaa että asia on kaikkien ohjaajien tiedossa ja organisoituna yksikön kalenteriin.

Yksikössä seurataan tarkoin hygieniaohteiden noudattamista yksikön yhteisissä tiloissa ja ohjataan asukkaita hygieniasta huolehtimiseen.

Terveyden- ja sairaanhoito

Uudenmaan Tukituvan asiakkaat käyttävät oman kotikuntansa tai asuipaikkakuntansa julkista terveydenhuoltoa. Asiakkaille annetaan tukea ja ohjausta terveydentilan ylläpitämiseen hoitotahojen kanssa yhteistyössä. Välitöntä sairaala- tai tehohoitoa vaativan sairauskohtauksen sattuessa kutsutaan välittömästi ambulanssi. Mikäli kyseisen asiakkaan kohdalla on olemassa yksilölliset toimintaohjeet sairauskohtausten varalle, toimitaan näiden lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti.

Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitetävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuhenkilö.

Medividalla ja Uudenmaan Tukituvalla on käytössä yhteinen, THL:n Turvallinen lääkehoito –oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelmapohja. Sitä päivitetään tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa. Yksikönjohtaja ja lääkehoitosuunnitelmasta vastaava ohjaaja vastaavat vastuulääkärin hyväksymän ja allekirjoittaman lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta. Lääkehoitosuunnitelmaan tutustuminen kuuluu jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaan.

Uudenmaan Tukituvalla toteutetaan tuettua lääkehoitoa. Asiakkailta on vastuu omasta lääkehoidosta, mutta ohjaajat tukevat ja ohjaavat tässä. Uudenmaan Tukituvan lääkehoidokoulutuksen käynyt ohjaaja toimittaa lääkkeet asiakkaille valmiiksi jaetuissa annospusseissa sopimuksen mukaisesti. Asiakkaiden lääkkeitä ei säilytetä Uudenmaan Tukituvalla, vaan lääkkeiden säilytysvastuu on asiakkailta itsellään.

Lääkehoito toteutetaan Yliopiston apteekin kautta. Yliopiston apteekki hankkii tarvittavat lääkkeet sekä toteuttaa lääkejaon valmiisiin annospusseihin.

Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Yksikönjohtaja Marika Hakulinen
marika.hakulinen@medivida.fi
Puh. 050 588 2995

Sosiaaliohjaaja Monika Vuorinen
monika.vuorinen@medivida.fi
Puh. 0500 440 618

Yliopiston apteekki, Tammiston kauppatie 9, Vantaa, p. 0300 20200

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

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.

Yksiköiden sidosryhmiä ovat mm.

- asiakkaat
- omaiset
- sijoittajakunnat
- valvovat viranomaiset, terveystarkastaja
- hoitotahot

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Asiakkaiden kanssa sovitaan asiakkuuden alkaessa tietojen luovuttamisesta allekirjoitetulla yhteistyöluvalla. Tiedonkulku järjestyy pääasiassa puhelinkeskusteluihin, sähköpostilla, neuvotteluiden muodossa sekä kirjepostilla. Salatulla sähköpostilla voidaan lähettää asiakastietoja, tavallisella sähköpostilla ei lähetetä tunnistettavia tietoja. Sovitut asiat kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään DomaCareen ja kunta / kaupunki kirjaa omaan järjestelmäänsä.

Alihankintana tuotetut palvelut

Teemme pääosin yhteistyötä vain yhtiötasolla sovittujen luotettavien alihankkijoiden kanssa. Heidän kanssaan pidetään vähintään kerran vuodessa yhteistyöpalaveri, jossa katselmoidaan yhteistyön toimivuutta ja kehittämismahdollisuuksia. Käytännön tasolla yksikönjohtaja vastaa alihankkijoiden toiminnan sopimuksenmukaisuudesta. Hän on yhteydessä sovitettuun yhteyshenkilöön puhelimitse ja sähköpostilla tarvittaessa. Tarvittaessa pyydämme alihankkijoilta tarvittavia selosteita ja toimintasuunnitelmia/-kertomuksia. Laadun seuranta on arjessa jatkuvaa ja palautetta annetaan tarvittaessa. Palautetta alihankkijoiden palveluista pyydetään myös asiakkailta, omaisilta ja henkilöstöltä.

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 muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Uudenmaan Tukituvan toimistotila on vuokrattu. Toimistotilan vuokranantaja pitää palo- ja pelastussuunnitelman ajan tasalla. Tulipalon sattuessa toimistossa on ohjeistukset, kuinka tulee toimia. Ohjaajat opastavat tarvittaessa asiakkaita oman kodin turvallisuuden ylläpidossa, muun muassa varmistamalla, että asiakkailta on toimiva palohälytin.

Uudenmaan Tukituvan tukiasuntojen palohälyttimistä ja niiden toimivuudesta vastaavat yksikönjohtaja / tiiminvetäjä ja ohjaajat yhdessä. Asiakkaan muuttaessa Uudenmaan Tukituvan tukiasuntoon, käydään asiakkaan kanssa läpi asumisen säännöt, mitkä kieltävät tupakoinnin sisällä paloturvallisuuden vuoksi.

Asiakkailla on käytössä sopimuksen mukaisesti päivystyspuhelinpalvelut, josta he saavat tukea päivystysluonteisesti ympäri- vuorokautisesti.

Asiakasturvallisuutta kehitetään palautteen ja poikkeamien kautta, joiden käsittely tapahtuu viikkopalaverissa. Asiakasturvallisuutta kehitetään myös esimerkiksi palotarkastusten yhteydessä saadun palautteen pohjalta edelleen. Lisäksi palautetta saadaan muilta yhteistyökumppaneilta.

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi sosiaalihuollon ammatti- henkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäris- töstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaami- nen.

Riittävä määrä vakituisia perehdytettyjä sijaista käytetään, mikäli vakituiset työntekijät ovat sairaana tai lomalla. Tarvittaessa myös tiiminvetäjä ja yksikönjohtaja sijaistavat.

Sosionomi 1, yksikönjohtaja
Sosiaalikasvattaja 1, tiimivastaava
Sosionomi 3, sosiaaliohjaaja
Lähihoitaja 5, avohuollon ohjaaja
Sairaanhoitajaopiskelija 1, sosiaaliohjaaja
Sosionomiopiskelija 1, sosiaaliohjaaja

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnanta- jien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Uudet työpaikat laitetaan julkiseen hakuun. Rekrytoinnit tapahtuvat mol.fi- ja Medividan omilla www-sivuilla. Työntekijöiden kelpoisuuden varmistamme Valviran Terhikistä/Suosikista. Työntekijät toimittavat alkuperäiset tutkinto- ja opintotodistukset nähtäväksi yksikönjohtajalle ennen työsuhteen alkamista. Todistuksista otetaan kopiot. Yksikössä pyritään käyttämään samoja sijaista, jolla jatkuvuus ja palvelun laatu varmistetaan. Yksikössä on käytössä sijaislista ja ohjeistus sijaisten käyttöön.

Asukkaiden tarve, luvat ja sopimukset määrittelevät yksikön rekrytoinnin edellytykset. Esimies tekee esityksen rekrytointitarpeesta, omalle esimiehelleen. Palvelupäällikkö tai toimialajohtaja julkaisee rekrytointi-ilmoituksen sovitussa kanavissa. Rekrytoitavien hoitajien ja ohjaajien kelpoisuus varmistetaan Valviran Terhikistä/Suosikista. Rekrytoinnin edellytys on tartuntatautilain edellytykset täyttävä rokotussuoja. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan esimiehen toimesta ennen työsuhteen alkamista.

Lisätyötarpeen syntyessä noudatetaan työsuhtesopimuksen säännöksiä ja tarjotaan lisätyötä jo työsuhteessa oleville yksikön työntekijöille. Keikkalaisia käytetään vain satunnaisiin lyhytaikaisiin sijaisuuksiin. Rekrytoinnissa, kuten kaikessa henkilötietojen käsittelyssä, noudatetaan tietosuoja-asetusta, työelämän tietosuojalakia sekä muuta soveltuvaa lainsäädäntöä.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltuvuus ja luotetta- vuus?

Rekrytoinnissa painotetaan poikkeuksetta työntekijän aiempaa työkokemusta kotiin vietävästä työstä sekä työskentelystä asiakkaan omassa elinympäristössä. Lisäksi hakijalle ovat eduksi mahdolliset lisäkoulutukset, kuten menetelmäosaaminen. Rekrytoitavaa pyydetään aina nimeämään soveltuva suosittelija/suosittelijoita ja jolta pyritään varmistamaan työntekijän so- veltuvuus alalle. Työhaastattelut pyritään toteuttamaan sekä ryhmä että yksilöhaastatteluina yksikönjohtajan johdolla. Lisäksi käytämme 6 kk koeaikaa, jonka aikana yksikönjohtaja seuraa aktiivisesti työntekijän soveltuvuutta alalle.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilöissä säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskoulutautuminen.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. 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. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Vastuu perehdytyksestä on yksikönjohtajalla, tiiminvetäjällä sekä ohjaajilla.

Perehdytyksessä käydään läpi seuraavat asiat:

- henkilökunnan esittely
- työsopimus, työntekijöiden oikeudet ja velvollisuudet, vaitiolovelvollisuus
- työaikaan liittyvät asiat, ruokatautot sekä poissaoloista ilmoittaminen
- palkkaus
- työturvallisuusasiat ja työterveyshuolto
- työskentelytilat ja konkreettiset työvälineet
- perehdytyskansio työohjeineen
- yhteistyöverkosto
- ohjaajan työnkuva

Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

Uudet työntekijät perehdytetään yksikön oman perehdyttämisohjelman mukaan.

Työntekijälle järjestetään työsuhteen alussa 1-2 perehdytyspäivää, jolloin työntekijä perehtyy asiakastyöhön sekä yksikön toimintatapoihin vakituisen henkilökunnan avustuksella.

Yksikössä on käytössä kaksivaiheinen perehdytysmalli;
Yksikönjohtaja perehdyttää työntekijälle hallinnolliset työtehtävät
Tiimivastaava perehdyttää työntekijälle operatiivisen työtehtävät

Yksikössä on käytössä kirjallinen perehdytysopas, joka sisältää yksikön keskeiset toimintavat sekä työtehtävät.

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 riskinhallinta).

Havaitessaan tai saadessaan tietoonsa epäkohtia tai sen ilmeisiä uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa jokaisen työntekijän velvollisuus on viipymättä ilmoittaa asiasta yksikön esimiehelle. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § mukainen ilmoitus tehdään salassapitosäännösten estämättä.

Asian todennut henkilö tekee kirjallisen poikkeamaraportin ja kuittaa sen tehdyksi yksikön esimiehelle. Esimies käsittelee asian epäasialliseen käytökseen syyllistyneen työntekijän kanssa ja antaa asiasta suullisen huomautuksen ja/tai kirjallisen varoituksen. Vakavat poikkeamat käsitellään yhdessä toimialajohtajan kanssa ja viedään tarvittaessa toimialan johtoryhmän käsiteltäväksi. Vakavista poikkeamista tiedotetaan myös omaisia sekä kunnan edustajaa.

Vastaanottaessaan ilmoituksen epäkohdasta yksikön esimies tekee sosiaalihuoltolain (1301/2014) 49 §:n mukaisesti välittömästi tarvittavat selvitykset, käynnistää viipymättä toimet epäkohdan tai sen ilmeisen uhan poistamiseksi ja keskustelee toimenpiteistä oman esimiehensä kanssa.

Keskusteltuaan esimiehensä kanssa yksikön esimies ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavaa viranhaltijaa tai valvonnan vastuuhenkilöä. Jos epäkohtaa ei saada välittömästi poistettua, asiasta ilmoitetaan aluehallintovirastolle.

Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

Yksikönjohtaja tekee vuosittain yksikkönsä koulutussuunnitelman. Suunnitelma laaditaan henkilökunnan kanssa käytyjen kehityskeskustelujen pohjalta. Työntekijöiden käytyt koulutukset kirjataan Mepco-henkilöstötietojärjestelmään. Rekrytointitilanteissa kiinnitetään erityistä huomiota erityisosaamiseen ja henkilön haluun kehittää jatkossakin osaamistaan.

Toimitilat ja tilojen käytön periaatteet

Uudenmaan Tukituvan tukiasunnot ovat tarkoitettu itsenäistyville, erityistukea tarvitseville, asunnottomille ja mielenterveys- ja päihdekuntoutujille. Asunnot ovat kerrostaloyksiöitä ja –kaksioita ja ne sijaitsevat tavallisissa kerrostaloissa. Asiakkaat hankkivat tukiasuntoihin huonekalunsa itsenäisesti.

Uudenmaan Tukituvan työntekijät tapaavat pääsääntöisesti asiakkaita tukiasunnoissa tai asiakkaan omassa kodissa. Tarvittaessa asiakkaat asioivat Uudenmaan Tukituvan toimistossa Järvenpäässä.

ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja palveluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveystieteiden ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laati-malla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisyyttä. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

Uudenmaan Tukituvalla uuden työntekijän kanssa tehdään tulovaiheessa salassapitosopimus sekä käydään sen sisältö läpi. Uudenmaan Tukituvalla kertyy asiakirjoja / asiakirjakopioita ajalta ennen asiakkuuden alkamista ja sen aikana. Asiakkuuden alkaessa pyydetään kirjallinen lupa asiakkaalta tietojen vaihtamiseksi ammattilaisten kesken suunnitelman toteuttamiseksi. Tukiasuntoihin muuttavien asiakkaiden kanssa allekirjoitetaan lisäksi tuetun asumisen sopimus.

Uudenmaan Tukituvalla on käytössä sähköinen Domacare-potilastietojärjestelmä, johon tehdään asiakaskirjaukset aina asiakas-tapaamisen jälkeen ja skannataan asiakkaaseen liittyvät tärkeät paperit. Toimistolla on yksi asiakaskansio, joissa säilytetään asiakkaiden tärkeimmät paperiset dokumentit, kuten esimerkiksi vuokrasopimukset. Asiakaskansiota säilytetään lukollisessa arkistokaapissa Uudenmaan Tukituvan toimistossa. Asiakkailta ei aktiivisesti kerätä lausuntoja tai vastaavia dokumentteja pitkäaikaiseen säilytykseen. Päätyneiden asiakkaiden kaikki asiakirjat toimitetaan asiakkaan kotikuntaan.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Uuden työntekijän kanssa tehdään tulovaiheessa salassapitosopimus sekä käydään sen sisältö läpi. Yksiköissä on käytössä sähköinen Domacare-asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakaskirjaukset kussakin työvuorossa. Toimistolla on yksi asiakaskansio, joissa säilytetään asiakkaiden tärkeimmät paperiset dokumentit, kuten esimerkiksi vuokrasopimukset. Asiakaskansiota säilytetään lukollisessa arkistokaapissa lukollisessa henkilökunnan toimistossa. Poistuneiden/menehtyneiden asiakkaiden kaikki asiakirjat toimitetaan kotikuntaan.

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

Jokainen työntekijä perehdytetään Medividan tietosuojakäytäntöihin. Yleissääntö on, ettei henkilötietoja kerätä muutoin, kuin on tarpeellista ja niiden käyttö tulee olla perusteltua tietojen käsitellessä.

Domacare-vastaava perehdyttää uudet esimiehet Domacaren käyttämiseen sekä tietosuojapoikkeamien tekemiseen ja toimialajohtaja kouluttaa heidät yksikön käytäntöihin tietojen käsittelyssä.

Mikäli tietosuojajasi herättävät kysymyksiä, niin kysymykset tulee lähettää ensisijaisesti toimialajohtajalle.

Missä yksikkönne tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Yleisten tilojen ilmoitustaululla kussakin yksikössä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Matias Lustig
matias.lustig@medivida.fi
Puh. 040 451 4419

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

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 vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon

OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikönjohtaja ja toimialajohtaja)

Paikka ja päiväys
29.10.2021, Järvenpää

Allekirjoitus
Yksikönjohtaja Marika Hakulinen

11 LÄHTEET

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

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

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

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

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

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

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

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

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

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

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opus_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuoja selosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.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>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005

1 TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli 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 ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.