

## LAHDEN KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN OMAVALVONTASUUNNITELMA

<p>Palveluntuottaja Perhe- ja sosiaalipalvelut / Työkäisten palvelut / Työelämäosallisuutta tukevat palvelut / Sosiaalinen kuntoutus ja osallisuus / Kuntouttava työtoiminta, Lahden tiimi</p> <p>Kunnan nimi: Lahti</p> <p>Palveluntuottajan Y-tunnus: 0215606-8</p>	
<p>Toimintayksikön nimi Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymä: Perhe- ja sosiaalipalvelut: Työkäisten palvelut: Työelämäosallisuutta tukevat palvelut: Sosiaalinen kuntoutus ja osallisuus: <b>Kuntouttava työtoiminta, Lahden tiimi</b></p>	
<p>Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Lahti; Tulosityksikköpäällikkö Maarit Laitinen, Aleksanterinkatu 24 B, 5 krs., 15140 Lahti, p. 050 383 6384</p>	
<p><b>Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä</b> Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän, kuntouttavan työtoiminnan, Lahden tiimin asiakkaat ovat lahtelaisia pitkäaikaistyöttömiä henkilöitä, joille on laadittu lain velvoittama aktivointisuunnitelma, johon sisältyy ohjaus kuntouttavaan työtoimintaan. Aktivointisuunnitelma on tehty kolmikantayhteistyönä asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja te-palvelujen asiantuntijan kesken. Kuntouttavaan työtoimintaan asiakkaat ohjautuvat työ- ja elinkeinotoimistosta, sosiaalitoimistosta ja TYP- työvoiman palvelukeskuksesta. Asiakaspaikkoja on ostopalveluna 178 ja lisäksi omalla työpajalla ja Lahden kaupungin työpajoilla (Monitoimikeskus Takatasku)yhteensä n. 210. Lisäksi toimialoilla paikkoja vaihtelevasti.</p>	
<p>Toimintayksikön katuosoite Vapaudenkatu 23 B, 2.krs</p>	
<p>Postinumero 15140</p>	<p>Postitoimipaikka Lahti</p>
<p>Toimintayksikön vastaava esimies Katri Rantanen</p>	<p>Puhelin 050 383 6390</p>
<p>Sähköposti maarit.laitinen@phhyky.fi</p>	
<p style="text-align: center;"><b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b></p>	
<p>Kuntouttavaa työtoimintaa ei voida lain mukaan toteuttaa yrityksissä. Kuntouttavan työtoiminnan yksikkö hankkii työtoimintapaikkoja ostopalveluna kolmannen sektorin toimijoilta. Palveluntuottajat valitaan kilpailutuksen perusteella. Kuntouttavan työtoiminnan palveluntuottajat kilpailutettiin viimeksi vuonna 2014. Ostopalvelusopimukset tehtiin vuosille 2015 – 2019 ja optioiden myötä vuodelle 2019.</p>	

Palveluntuottajan tulee täyttää Lahden kaupunkiseudun hankintatoimen asettamat kriteerit sekä täytettävä kuntouttavan työtoiminnan lain edellytykset. Palveluntuottajien kanssa Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä tekee puitesopimuksen hankittavasta palvelusta. Lisäksi palveluntuottajina voivat olla myös Lahden kaupungin omat toimialat ja Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän toimialat, joihin sijoitusta harkitaan, kun asiakkaan toimintakykyä on arvioitu muiden palveluntuottajien toimintayksiköissä, tai mikäli asiakkaan toimintakyky on arvioitu riittävän hyväksi.

### **Palvelut: Sosiaalisen kuntoutuksen ja osallisuuden valmennuspalvelut**

#### **Omat pajat ja toimialat:**

**Kotihoidon tukiryhmä**

**Lahden Työpaja Ovi**

**Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän alaiset yksiköt, Monitoimikeskus Takatasku, Nuorisotoimen Startti-valmennus, Lahden kaupungin sivistystoimiala, kaupungin kanslia ja ympäristötoimi**

**Palveluntuottajat, ostopalvelut, jotka ovat osallistuneet kilpailutukseen ja valittu palveluntuottajiksi:**

**A-klinikkasäätiö ry**

**Toimintakeskus Osku (Päijät-Hämeen sosiaalipsykiatrinen säätiö)**

**Harjulan Settlementti ry / Lahden 4-H**

**Lahden työhönvalmennus ry.**

**Vapaaseurakunta/Kirkkis**

**Sylviakoti**

**Sylviakoti/Kaupunkikylä**

**Lahty ry**

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

### **Toiminta-ajatus**

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän Sosiaalisen kuntoutuksen ja osallisuuden osa-alueen perustehävänä on ylläpitää ja edistää asiakaslähtöisesti sosiaalista hyvinvointia, terveyttä, turvallisuutta, yhdenvertaisuutta ja osallisuutta sekä vähentää ja ehkäistä köyhyyttä ja syrjäytymistä ja muita sosiaalisia haittoja yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Toiminta on suunnitelmallista ja sitä tehdään kehittäväällä ja kuntouttavalla työotteella.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän Perhe- ja sosiaalipalveluiden toiminta-ajatus on tukea asiakkaiden toimintakykyä ja osallisuutta avopalvelupainotteisilla sosiaali- ja terveystoimilla. Asiakas on työskentelyn keskiössä tarpeineen, näkemyksineen ja tavoitteineen.

Sosiaalisen kuntoutuksen ja osallisuuden, Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on edistää lahtelaisten työttömien työllistymistä, työelämävalmiuksia, aktivointia, työkyvyn ylläpitoa ja kuntoutumista. Tavoitteena on myös selvittää työttömien jäljellä oleva työkyky niin, että kaikki asiakkaat ohjautuvat tarkoituksenmukaisiin palvelujärjestelmiin tai avoimille työmarkkinoille.

## **Mikä on Kuntouttavan työtoiminnan toiminta-ajatus?**

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta tuli voimaan 1.9.2001. Kuntouttava työtoiminta on mielekästä, toimintakykyä ja osaamista vastaavaa tekemistä vaihtoehtona työttömyydelle. Se sovitetaan jokaisen henkilön työ- ja toimintakyvyn mukaisesti ja osaamista vastaavaksi. Työtoiminnan tulee olla riittävän vaativaa, jotta se edistää henkilön työmarkkinoille sijoittumista ja vahvistaa henkilön elämänhallintakeinoja, mutta se ei saa korvata virka- tai työsuhteessa tehtävää työtä.

## **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Sosiaalipalveluita ohjaavan Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän toimintaperiaatteet ja arvot, joita ovat Ihmisestä välittäen, Yhdessä tehden, Rohkeasti uudistuen.

## **Mitkä ovat Kuntouttavan työtoiminnan arvot ja toimintaperiaatteet?**

Kuntouttavassa työtoiminnassa työskentelyn pohjana on, että asiakkaan kanssa tehty työ vaikuttaa häneen kokonaisvaltaisesti.

Perusarvoina työskentelyn pohjana ovat:

- Kehittämishalukkuus (tarkastelemme rakentavasti toimintaamme ja haluamme olla avoimia muutokselle osallistumalla aktiivisesti kehittämiseen.)
- Kestävä kehitys (toimimme taloudellisesti ja ekologisesti arjen toiminnoissa.)
- Yhteisöllisyys (hyväksymme erilaisuuden ja arvostamme yksilöllisyyttä, arvostamme toistemme osaamista, tuemme toisiamme.)
- Vastuullisuus (työskentelemme vastuullisesti ja ammattitaitoisesti työyhteisön pelisääntöjä noudattaen.)
- Sosiaalinen oikeudenmukaisuus (tuemme asiakkaiden osallisuutta, kohtelemme asiakkaita tasavertaisesti ja oikeudenmukaisesti.)
- Ihmisarvon kunnioittaminen (kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta, tuemme asiakasta ottamaan vastuuta omasta elämästään.)
- Luottamuksellisuus (pyrimme luomaan luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen asiakkaan kanssa.)

Yksikön arvot noudattavat Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän yhteisiä arvoja ja sijoittuvat vastuullisuusarvojen alle toiminnan luonteesta johtuen.

Toimintaperiaatteita ovat:

Salassapito

Asiakastietoja koskevat tietosuojajohteet on esitetty rekisteriselosteessa, joka on nähtävillä toimitilan ilmoitustaululla (Tietosuojalaki 1050/2018). Asiakastietoja koskevat tietosuojajohteet henkilökunnalle ovat Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän Tietosuoja- ja tietoturvaluottamussitoumuksessa. Jokainen henkilökuntaan kuuluva allekirjoittaa sitoumuksen. Alkuperäinen sitoumus säilytetään Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän pääarkistossa Päijät-Hämeen keskussairaalaossa. Kopio allekirjoitetusta sitoumuksesta on jokaisella allekirjoittaneella.

## Asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys

Asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys kulkevat työtä ohjaavina periaatteina koko palveluprosessin ajan. Asiakkaan kohtaamisessa perustana ovat asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset sellaisina kuin hän ne itse ilmaisee. Kuntouttava työtoiminta pyritään määrittämään yksilöllisesti asiakkaan tarpeiden ja voimavarojen mukaan. Se on asiakkaan näkökulmasta tarkoituksenmukaisen palvelun saamista oikeassa paikassa yksilöllisesti. Asiakkaan mielenkiinto ja suuntautuminen vaikuttavat työtoimintapaikan valintaan. Työtoiminnan kesto on asiakaskohtaista, myös yhteydenpito asiakkaaseen työtoiminnan aikana on osittain riippuvainen asiakkaan toiveista ja tarpeista.

## Luottamuksellisuus ja avoimuus

Asiakassuhteen perusta on luottamuksellisuus, jossa keskeistä ovat avoimuus ja toimiva vuorovaikutus. Asiakkaalla on oltava varmuus saamansa palvelun laadusta sekä vaitiolovelvollisuuden noudattamisesta. Kuntouttavan työtoiminnan yksikössä työntekijät pyrkivät mahdollisimman läpinäkyvään toimintaan kaikilla osa-alueilla, kuitenkin niin, että asiakkaan yksilöllisyyttä kunnioitetaan ja vaitiolovelvollisuus säilyy kaikissa tilanteissa. Asiakkaan luottamuksen saavuttaminen on yhdessä työskentelyn etenemisen kannalta erittäin tärkeä asia.

Avoimuus tarkoittaa myös sitä, että asiakkaat sekä yhteistyötahot ovat tietoisia asiakkaan tilanteesta ja hänen kuntouttavan työtoiminnan prosessistaan. Tiedotus on avointa sekä asiakkaille että yhteistyötahoille päin ja yhteistyö on keskustelevaa ja reflektivoivaa. Työyhteisön tasolla avoimuus näkyy siten, että kysymyksiä tai ajatuksia herättävät asiat otetaan yhteiseen keskusteluun tiimipalaverissa viikoittain. Keskeinen luottamus työyhteisössä luo avoimuutta ja mahdollistaa hyvän yhteistyön.

Tiiviissä verkostoyhteistyössä luottamus on myös ehdoton toimivan yhteistyön edellytys. Luottamusta tarvitaan kuntouttavan työtoiminnan palveluntuottajien ja palvelun ostajan eli kuntouttavan työtoiminnan yksikön välillä. Luotetaan, että palveluntuottajat toimivat sopimusten mukaisesti. Luottamus perustuu palveluntuottajien henkilöstön ja toimintatavan hyvään tuntemiseen.

## Asiakkaan osallisuus

Asiakkaan osallisuus näkyy jo tavoitteen asettelussa siten, että aktivointisuunnitelmassa tavoitteiden tulee olla asiakkaan itsensä asettamia ja hyväksymiä. Kuntouttavassa työtoiminnassa sosiaaliohjaaja tukee asiakasta ottamaan vastuuta ja päättämään itseään koskevista asioista. Asiakas ei ole pelkkä toiminnan kohde, vaan häntä rohkaistaan osallisuuteen. Osallisuus toteutuu, kun asiakkaalle selvitetään eri toimintavaihtoehtojen edut ja haitat, jotta hän voi itse tehdä omat ratkaisunsa. Asiakasta osallistamalla hänet pyritään sitouttamaan toimintaan.

## RISKINHALLINTA (4.1.3)

### **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 työnjako**

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

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

Riskienhallinta on sekä osa johtamista että käytännön työtä riskien tunnistamiseksi, arvioimiseksi ja niiden haittavaikutusten ehkäisemiseksi tai vähentämiseksi. Kaikissa Sosiaalisen kuntoutuksen ja osallisuuden toimintayksiköissä tullaan arvioimaan riskit ja käytetään arviointia tunnistamaan toimintaan kohdistuvia uhkia ja niiden minimoinnin ja hallinnan keinoja. Esimiehillä on keskeinen vastuu riskien arvioinnissa ja korjaaviin toimenpiteisiin ryhtymisessä. Yksiköiden henkilökunnan tulee tuntea ja hallita työyhteisönsä riskejä.

### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat Kuntouttavassa työtoiminnassa**

Riskienhallinnan järjestelmiä ja menettelytapoja päivitetään säännöllisesti johdon ja alaisten yhteistyössä laatiman riskirekisterin kautta. Riskirekisteriä, joka on kirjattu Haipro-järjestelmään, tarkastetaan kolmen vuoden välein ja sen kirjaukset ovat työhyvinvointipäällikön ja työhyvinvointitoimikunnan tarkastettavissa. Mikäli joidenkin riskien havaitaan kohonneen huomattavasti ja aiheuttavan vaaratilanteita asiakkaille ja/tai työntekijöille, tilanteeseen puututaan mahdollisimman pian.

Riskirekisterissä huomioidaan mm. seuraavat osa-alueet:

#### **Henkilöstön henkinen kuormittuminen ja psykososiaaliset kuormitustekijät**

- henkilöstöressurssien riittävyys
- fyysisesti ja psyykkisesti hyvinvoiva, ammattitaitoinen ja tyytyväinen henkilöstö, terveet työtilat
- työn toimiva aikataulutus

#### **Tapaturman vaaratekijät**

- turvallinen työympäristö ja työskentelytapa

#### **Työn ergonomiset tekijät**

- asianmukaiset ja toimivat työvälineet
- ei omaisuusvahinkoja

**Työn fyysikaaliset vaaratekijät****Työn kemialliset altisteet****Työn biologiset altisteet****Riskienhallinnan työnjako.**

- Riskienhallintaa kehitetään ja riskikartoitukset päivitetään säännöllisesti.
- Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän Sosiaalisen kuntoutuksen ja osallisuuden yksiköillä, Kuntouttavalla työtoiminnalla, Sosiaalisella kuntoutuksella ja Asumisen tuen työntekijöillä on yhteinen turvallisuusryhmä. Ryhmän toiminta minimoi turvallisuusriskejä. Ryhmä tapaa säännöllisesti ja päivittää turvallisuuskansiota ajankohtaisilla asioilla. Ryhmä huolehtii myös hälytyslaitteiden säännöllisestä testauksesta.
- Henkilökuntaa koulutetaan toimimaan vaaratilanteissa, esim. uhkaavavan tulipalon vaarassa. Työntekijöillä on ajankohtaiset tiedot ja aktiiviset taidot turvallisuusasioissa.
- Jokainen työntekijä ja harjoittelija perehdytetään yksikön turvallisuusasioihin työn tai harjoittelun alkuvaiheessa tapahtuvalla turvallisuuskierroksella. Kierroksella tutustutaan toimitilojen pohjakaavaan, hätäpoistumisteihin, ensiapulaukun ja sammutuspeitteen säilytyspaikkoihin, hätänumeron tallentamiseen puhelimeen ja yleiseen työhyvinvointiin sekä asiakas- ja työntekijäturvallisuuden vahvistamiseen.
- Johdon ja henkilöstön yhdessä määrittämien pelisääntöjen ja toimintamallien avulla pyritään määrätietoisesti kehittämään toimintaa asetettuja tavoitteita silmällä pitäen ja asiakkaat ja sidosryhmät huomioon ottaen.

**Riskien tunnistaminen**

Henkilökunta käsittelee havaitsemiaan epäkohtia, laatupoikkeamina ja riskejä

- työyhteisön palaverissa
- yhdessä keskustellen arjen työn lomassa
- kirjaamalla uhka- ja vaaratapahtumat Hai-pro-järjestelmään
- ottamalla yhteyttä esimieheen
- ottamalla yhteyttä työhyvinvointiorganisaatioon

Ilmoitusvelvollisuudesta (sosiaalihuoltolain § 48-49) on tiedotettu henkilökunnalle 14.12.2015 ja palveluntuottajille joulukuussa 2015.

**Riskien käsitteleminen**

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluvat niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi Hai-pro-järjestelmään. Vastuu riskienhallinnassa 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.

Haittatapahtumat ja läheltä piti – tilanteet Kuntouttavassa työtoiminnassa käsitellään viipymättä

- työpaikan viikkopalaverissa
- esimiehen ja työntekijän välisissä keskusteluissa
- tarvittaessa asia viedään työhyvinvoinnin vastuuhenkilöille
- haittatapahtumien ja läheltä piti – tilanteiden varalle luodaan uusia toimintakäytänteitä, joihin työyhteisö perehdytetään
- haittatapahtumat kirjataan ja arkistoidaan Hai-pro-järjestelmään, jonka kautta ne menevät tiedoksi myös työhyvinvointiorganisaatioon.

<p><b>Korjaavat toimenpiteet</b> Laatupoikkeamien, 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 Haipro-järjestelmään.</p>
<p><b>Miten yksikössä reagoitetaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</b> Tilanteet keskustellaan työyhteisössä asianomaisten tai koko henkilökunnan kanssa tai palveluntuottajien kanssa tilanteesta riippuen. Lisäksi täytetään ilmoitus Haipro-järjestelmään, josta tieto menee myös työhyvinvointiorganisaatiolle.</p>
<p><b>Muutoksista tiedottaminen</b> Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yksikön esimies tiedottaa sähköpostitse, puhelinkeskusteluiden avulla sekä henkilöstöpalaverissa</li> <li>• Asiat käsitellään yhdessä työyhteisön palaverissa</li> <li>• Tarvittaessa muutoksen kohteena olevat uudet asiat ja toimintakäytännöt juurrutetaan työyhteisön osaamiseen koulutuksilla</li> </ul>

### OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p><b>Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</b></p>
<p>Johtava sosiaaliohjaaja Katri Rantanen Sosiaaliohjaajat: Tuija Salo-Tinnilä, Päivi Selin, Päivi Ranta, Tiina Tuominen, Taina Platan, Heli Lehtonen, Kati Vuojolainen, Veera Numminen ja Sanna Laine Sihteeri Heidi Khelif ja toimistotyöntekijä Mervi Boman</p>
<p><b>Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</b> Johtava sosiaaliohjaaja Katri Rantanen, p. 050 383 6390</p>
<p><b>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</b> Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuden liittyviä muutoksia.</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilökunta päivittää omavalvontaa tarpeen mukaan.</p>
<p><b>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</b> Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</p>
<p>Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön ilmoitustaululla ja Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän nettisivuilla: <a href="https://www.phhyky.fi/fi/perhe-ja-sosiaalipalvelut/tyoikaisten-palvelut/omavalvontasuunnitelmat/">https://www.phhyky.fi/fi/perhe-ja-sosiaalipalvelut/tyoikaisten-palvelut/omavalvontasuunnitelmat/</a></p>

## ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

### **Palvelutarpeen arviointi**

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, psyykkinen, 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.

Asiakkaalle on tehty jo aiemmin TE-toimistossa tai sosiaalitoimessa aktivointisuunnitelma, jossa hänen tilannettaan ja palvelutarpeitaan on arvioitu. Kuntouttavan työtoiminnan prosessi käynnistyy alkuhaastattelulla, jossa sosiaaliohjaaja arvioi asiakkaan palvelutarvetta yhdessä asiakkaan kanssa ja lähettää asiakkaan mahdollisesti myös muihin palveluihin asiakkaan tilanteen ja tarpeiden mukaan yksilöllisesti.

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

Asiakas on läsnä alkuhaastattelussa, jossa hänen palvelutarpeensa arvioidaan yhdessä hänen kanssaan. Alkuhaastattelun pohjana on asiakkaan TE-toimistossa tai sosiaalipalveluissa tehty aktivointisuunnitelma ja alkuhaastattelulomake. Tarvittaessa asiakkaan lähiomainen, tukihenkilö tms. voi olla mukana alkuhaastattelutilanteessa tukemassa asiakkaan tilanteen selvittämistä ja tavoitteiden kartoittamista yhdessä sosiaaliohjaajan kanssa.

### **Palvelusuunnitelma**

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

### **Miten palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?**

Asiakassuunnitelma/ aktivointisuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan suunnitelma kirjataan Efficia-asiakastietojärjestelmään ja tiedot asiakkaan kanssa tehdyistä suunnitelmista lähetetään asiakkaan kannalta tärkeille yhteistyötahoille. Asiakkaan aktivointisuunnitelman toteutumista seurataan aktiivisesti ja sitä päivitetään sovituin väliajoin samalla arvioiden asiakkaan tavoitteiden toteutumista yhdessä asiakkaan kanssa. Aktivointisuunnitelman avulla pyritään asiakkaalle luomaan asteittain etenevä polku kohti tavoitteitaan.

Asiakkuusprosessi alkaa, kun aktivointisuunnitelma tulee kuntouttavan työtoiminnan yksikköön. Aktivointisuunnitelmien saapumisjärjestyksen mukaisesti sosiaaliohjaaja kutsuvat kunkin asiakkaan kuntouttavan työtoiminnan aloitukseen joko Tsemppiryhmätoimintaan tai Alkutiimiin. (Tavoitteena on, että odotusaika on korkeintaan kolme kuukautta. )

Tsemppiryhmän alkaessa ja Alkutiimin ensimmäisessä tapaamisessa sosiaaliohjaaja kuvaa asiakkaalle kuntouttavan työtoiminnan perusteet ja toimintatavat. Ensimmäisellä tapaamiskerralla asiakas allekirjoittaa suostumuksen tietojensa luovuttamiseen verkostolle niiltä osin, jotka koskevat kuntouttavaa työtoimintaa. Kuntouttavan työtoiminnan alun jälkeen, yksilökeskustelussa, sosiaaliohjaaja pyrkii kartoittamaan asiakkaan elämäntilanteen ja tulevaisuuden suunnitelmat sekä odotukset ja toiveet kuntouttavan työtoiminnan suhteen. Samalla sosiaaliohjaaja esittelee mahdolliset työtoimintapaikat, joista asiakas



valitsee hänelle sopivimman paikan. Sosiaaliohjaaja sopii tutustumiskäynnin valittuun työtoimintapaikkaan.

Alussa voidaan tutustua useampaan työtoimintapaikkaan ja tutustumisten perusteella asiakas valitsee hänelle mieluisimman aloituspaikan. Tutustumiskäynnin tai -käyntien yhteydessä sovitaan kuntouttavan työtoiminnan aloitus. Asiakkaan ensimmäinen työtoimintajakso on kestoaltaan vähintään 3 kuukautta. Työtoimintapäiviä voi olla 1-4 päivää viikossa ja työtoimintatunteja 4-8 päivässä. Työtoiminta toteutetaan kunkin asiakkaan aktivointisuunnitelmassa mainituissa rajoissa.

Asiakkaan aloittaessa työskentelyn sosiaaliohjaaja tekee aloitusilmoituksen ja välittää tiedot asiakkaan vastuuvirkailijoille. Työtoimintapaikan lähiohjaaja perehdyttää asiakkaan työtoimintaan perehdytyslomakkeen avulla.

Sosiaaliohjaajat tekevät ohjaus-, seuranta- ja arviointikäyntejä asiakkaan luona työtoimintakohteessa suunnitellusti ja tapauskohtaisesti kunkin asiakkaan tilanteen mukaan. Asiakkaan tilannetta ja edistymistä arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa säännöllisesti. Verkostotyötä tehdään koko prosessin ajan. Sosiaaliohjaajat ovat helposti asiakkaan tavoitettavissa.

Ennen aktivointisuunnitelmassa määritellyn työtoimintajakson loppua käydään arviointikeskustelu, jossa ovat läsnä asiakas, työtoimintapaikan lähiohjaaja ja/tai koordinaattori sekä sosiaaliohjaaja. Arviointikeskustelussa selvitetään asiakkaan suoriutumista työtoiminnassa, hänen vointiaan, kuntoutumistaan ja omaa motivaatiotaan toimintaan. Samalla kartoitetaan asiakkaan tulevaisuuden suunnitelmia ja ammatillisia tavoitteita. Asiakas arvioi myös itse omaa edistymistään. Arvioinnin apuna voidaan käyttää arviointilomaketta. Sekä lähiohjaaja että asiakas täyttävät oman lomakkeensa. Arvioinnista saadaan tarpeellista tietoa asiakkaan tilanteesta tulossa olevaa aktivointisuunnitelman tarkistusta varten.

Aktivointisuunnitelmaa tarkistetaan sovitusti prosessin kuluessa. Työtoimintaa voidaan jatkaa tarpeen mukaan. Maksimissaan työtoiminta voi jatkua yhtäjaksoisesti 24 kuukautta. Työtoiminta voidaan keskeyttää (enintään 1 kuukaudeksi) tutkimus-, kuntoutus- tai koulutusjakson takia tai pidemmäksi aikaa (enintään 6 kuukaudeksi) esimerkiksi päihdekuntoutuksen tai sairausloman takia.

Mikäli asiakas on luvottomasti poissa työtoiminnasta, sosiaaliohjaaja puuttuu tilanteeseen. Ensimmäisestä poissaolosta asiakkaan kanssa käydään keskustelu. Jos poissaolo toistuu hän saa ensimmäisen kirjallisen varoituksen ja seuraavasta poissaolosta sosiaaliohjaaja antaa toisen kirjallisen varoituksen, jolloin työtoiminta keskeytetään tilannearviointia varten. Poissaolokäytännöstä voidaan joustaa asiakaskohtaisesti asiakkaan kokonaistilanne huomioiden. Asiakkuus kuntouttavassa työtoiminnassa päättyy, kun asiakas kuntoutuu omatoimiseksi ja työ- tai koulutusedellytykset täyttyvät. Asiakkuus voidaan päättää myös muista yksilöllisistä syistä yhdessä vastuuvirkailijoiden ja asiakkaan kanssa sopien. Asiakkuuden päättyessä voidaan täyttää loppuarviointilomake, jossa on koostettuna hänen kehityksensä työtoiminnan aikana. Työtoiminta päättyy lopetusilmoituksella. Työtoiminnan loputtua asiakas saa työtoiminnasta todistuksen. Asiakkaat voivat antaa kirjallisen palautteensa saamastaan palvelusta joko internetin kautta tai paperisella lomakkeella. Lomake löytyy Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän internet sivulta, kohdasta ”anna palautetta”. Lomakkeen voi täyttää joko nimettömänä tai siihen voi jättää yhteystiedot ja yhteydenottopyynnön. Yhteydenottopyyntöihin vastaa yksikön esimies mahdollisimman nopeasti. Palautteet tallentuvat Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän palautetietojärjestelmään, jota seurataan määrääjoin.

Kuntouttavan työtoiminnan sosiaaliohjaajat dokumentoivat asiakkaan työtoimintaprosessin etenemisen, tapaamiset ja toimenpiteet sosiaalitoimen Effica – tietojärjestelmään kuntouttavan työtoiminnan asiakaskertomukseen. He tiedottavat asiakkaan tilanteesta prosessin aikana asiakkaan vastuuvirkailijoille: omatyöntekijöille, joita ovat Asiakasohjausyksikön tai Lapsiperhepalvelujen sosiaaliryöntekijät, sosiaaliohjaajat ja te-palvelujen asiantuntijat.

Kuntouttavan työtoiminnan yksikön sihteerit huolehtivat matkarahojen- ja/tai kulukorvauksen maksun asiakkaalle kunkin asiakkaan oman sosiaaliohjaajan tekemien päätösten mukaisesti.

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

Asiakkaan palvelusuunnitelma on kirjattuna Effica-tietojärjestelmään. Lisäksi suunnitelmat ovat paperisina asiakkaalle nimetyllä kuntouttavan työtoiminnan sosiaalihoajaalla. Asiakkaan tiedot löytyvät tietojärjestelmistä hänen henkilötiedoillaan, jolloin vastuusosiaalihoajaan poissaolojen aikana myös muut työntekijät voivat hoitaa hänen asioitaan.

**Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

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

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

Asiakas allekirjoittaa kuntouttavan työtoiminnan aluksi luvan tietojen siirtoon hänen asiansa kannalta merkityksellisten tahojen kesken. Asiakas saa päättää mitkä tahot saavat hänestä tietoja.

Asiakkaan kanssa yhdessä pyritään löytämään hänelle soveltuva työtoimintapaikka, jossa hän aloittaa työtoiminnan asiakkaalle sopivan kokoisin askelin. Työtoiminnan määrää ja kesto lisätään tai tarvittaessa vähennetään asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on tukea asiakasta saavuttamaan työkyvyn asiakasta kuunnellen ja häntä tukien asiakkaan mielekkäänä pitämään suuntaan.

**Asiakkaan 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 järjestämismääräyksen mukaisesti viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

Sosiaalipalveluissa on toiminnan viranomaisluonteen vuoksi myös tehokas ulkoinen valvonta. Asiakkailla on etuus- ja palvelukohtaisten lakien, hallintolain ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain perusteella oikeus tehdä muistutuksia, kanteluita, oikaisuvaatimuksia ja valituksia saamistaan palveluista, etuisuuksista ja kohtelusta. Ulkoisen valvonnan antama palaute otetaan huomioon palveluiden kehittämisessä.

- keskustelut moniammatillisissa tiimissä asiakkaan läsnäollessa
- haittatapahtuma tai vaaratilanne kirjataan ylös Effica-tietojärjestelmään sekä tiedotetaan työhyvinvointihenkilökunnalle tarvittaessa
- tarvittaessa otetaan muihin viranomaisiin yhteyttä, mikäli on syytä epäillä, että asiakas on joutunut rikoksen uhriksi

- asiakas ohjataan terveystaloihin lisäselvityksiin, mikäli tilanne niin vaatii

Sosiaalihuoltolain (1391/2014) 48 §:n ja 49 §:n mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus asiakkaan palvelujen epäkohdasta tai sen uhasta sosiaalihuollon toteuttamisessa ovat astuneet voimaan 1.1.2016 alkaen. Noudatamme PHHYKY:n ohjeita ja ilmoitusten vastaanottamiseen on määritelty vastuhenkilöt.

### **Asiakkaan osallisuus**

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

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

### **Palautteen kerääminen**

Asiakkaat voivat antaa saamastaan palvelusta palautetta toimintayksiköiden asiakaspalautelaatikkoihin ja yksiköissä pyydetään Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän ohjaamassa aikataulussa systemaattisesti asiakaspalautteita palvelusta. Kuntouttavan työtoiminnan toimitiloissa on asiakaspalautelaatikko, johon voi jättää palautetta nimettömästi. Laatikko tyhjenetään säännöllisin väliajoin. Palautetta voi antaa myös sähköisesti Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän internet –sivun kautta, kohdasta ”Anna palautetta”. Annettu palaute käsitellään työyhteisön kokouksissa ja toimintaa kehitetään asiakkaiden tarpeita vastaaviksi.

Kuntouttavan työtoiminnan sosiaaliohjaajat antavat kuntouttavan työtoiminnan lopulla asiakkaille palautelomakkeita, tai neuvovat asiakkaita täyttämään sähköisen palautelomakkeen, josta saatu tieto hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Kuntouttavan työtoiminnan palvelunjärjestäjät keräävät kuntouttavan työtoiminnan asiakkailta asiakaspalautetta kuntouttavan työtoimintajakson lopulla. Tämäkin palaute hyödynnetään Kuntouttavan työtoiminnan kehittämisessä ja palveluntarjoajien arvioinnissa. Asiakkaat osallistuvat vuosittain palveluntuottajakohtaisesti järjestettäviin palaute-, arviointi- ja kehittämiskeskusteluihin. Asiakkaiden osallisuus on oleellinen osa palautejärjestelmää.

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

Palveluntuottajat ovat kuulemassa suoraa palautetta ja he toteuttavat kehittämis ehdotuksia mahdollisuuksiensa mukaan. Kehittämis ehdotukset kirjataan ja niiden toteuttamista arvioidaan.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Asiakkaalla on mahdollisuus käyttää asiamiestä apunaan.

- a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset toimitetaan hyvinvointiyhtymän kirjaamoon (PHHyky, kirjaamo, Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti tai [kirjaamo@phhyky.fi](mailto:kirjaamo@phhyky.fi) . Kirjaamo lähettää ne Twebin kautta tulosityksikönpäälliköille ja tiedoksi tulosaluejohtajalle, toimialajohtajalle ja johdon assistentille.

b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamies Tarja Laukkanen

**Asikkala, Hartola, Heinola, Hollola, Iitti, Kärkölä, Lahti, Myrskylä, Orimattila, Padasjoki, Pukkila ja Sysmä**

p. 044 729 7989

[sosiaaliasiamies@phhyky.fi](mailto:sosiaaliasiamies@phhyky.fi)

Tapaamiset järjestyvät tarvittaessa ajanvarauksella myös oman kunnan tiloissa.

Päivystysaika **keskiviikkoisin 9 – 11 Siirin tiloissa** (Vapaudenkatu 23 B)

Puhelinaika ma-to klo 9-12

Sosiaaliasiamies Pamela Stenberg

**Porvoo, Sipoo, Askola, Loviisa ja Lapinjärvi**

p. 044 729 7987

Puhelinaika ma-to klo 9-12

[sosiaaliasiamies@phhyky.fi](mailto:sosiaaliasiamies@phhyky.fi)

Tapaamiset järjestyvät tarvittaessa ajanvarauksella myös oman kunnan tiloissa.

Sosiaaliasiamiesten postiosoitteet:

Tarja Laukkanen, Kirkkokatu 29 A, 15140 Lahti

Pamela Stenberg, Mannerheiminkatu 23, 06100 Porvoo

Voit lähettää sosiaaliasiamiehelle sähköpostia tietoturvallisesti suojatulla yhteydellä osoitteessa:

<https://www.turvaposti.fi/viesti/sosiaaliasiamies.phhyky>

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Asiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamies voi toimia asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa.

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on

1. Neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa.
2. Avustaa asiakasta asiakaslain mukaisen muistutuksen tekemisessä.
3. Tiedottaa asiakkaan oikeuksista.
4. Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.
5. Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

<p>Sosiaaliamiehen toiminta perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, joka tuli voimaan 1.1.2001. Asiakslaki sisältää sosiaalihuollon asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan sisältyvät periaatteet. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Laki koskee asiakkaan asemaa ja oikeuksia sekä kunnan että yksityisen järjestelmässä sosiaalihuollossa.</p>
<p><b>c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</b>  Hämeen maistraatti Lahden kuluttajaneuvonta  puh: 029 553 6901</p> <p>Kuluttajaneuvonnan verkkopalvelusta (<a href="http://www.kuluttajaneuvonta.fi">www.kuluttajaneuvonta.fi</a>) saat ohjeita ja apua kuluttamiseen liittyvissä asioissa, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys.</p> <p>Jos ongelma ei selviä, kuluttajaoikeusneuvoja:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• antaa tietoa kuluttajan oikeuksista, mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta</li> <li>• avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa</li> </ul> <p>Kuluttajaneuvontaan voi olla yhteydessä puhelimitse tai sähköisesti. Mikäli asia ei puhelimitse selviä, asiakas voi sopia neuvojan kanssa tapaamisesta. Neuvontaa tarjotaan henkilöille, joilla on koti- tai asuinpaikka Euroopan unionin jäsenvaltiossa tai Euroopan talousalueeseen kuuluvassa valtiossa.</p>
<p><b>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</b>  Muistutuksiin vastataan kirjallisesti ja mahdollisuuksien mukaan asiasta keskustellaan kantelun tehneen henkilön kanssa ja hänelle kerrotaan, miten asiat käsitellään toimintaa kehitettäessä. Kehittämisohdotukset otetaan huomioon mahdollisuuksien mukaan.</p>
<p><b>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</b>  Mahdollisimman nopea käsittely, mutta viim. 1 kk kuluessa.</p>

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

<p><b>Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</b></p> <p>a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn vahvistaminen tapahtuu asiakkaan tarpeiden pohjalta esimerkiksi seuraavasti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakkaalle etsitään yhdessä hänen kanssaan sopiva työtoimintapaikka, jossa edellä mainittuja toimintakykyjä voi testata ja parantaa ja kuntoutua työkykyiseksi asiakkaalle sopivalla tahdilla</li> <li>• Asiakas voidaan ohjata psykiatriselle sairaanhoitajalle tai psykologille</li> <li>• Asiakas voi saada tukea kognitiivisen suorituskykynsä testaamiseksi, esimerkiksi erityisopettajan tekemän lukiseulan avulla</li> <li>• Asiakkaalle annetaan vinkkejä paikoista joissa hän voisi löytää hänelle sopivan vapaa-ajan aktiiviteetin ja tavata muita ihmisiä</li> <li>• Asiakas voidaan ohjata vertaistukiryhmiin</li> <li>• Asiakas voidaan ohjata sosiaaliseen kuntoutukseen vahvistamaan toimintakykyjään eri alueilla, mikäli hän ei ole vielä valmis kuntouttavaan työtoimintaan.</li> </ul> <p>Asiakkaiden palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.</p> <p>Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteiden toteutumista seurataan aktiivisesti.</p>
--

- Asiakkaan kanssa käydään säännöllisesti työkyvyn arviointikeskusteluja ja pohditaan työtoimintapäivien tai työtoimintatuntien lisäämisen mahdollisuutta.
- Hänellä on työtoimintapaikalla oma lähiohjaaja, joka seuraa tiiviisti asiakkaan kuntouttavan työtoiminnan sujumista ja tavoitteiden saavuttamista.
- Asiakas käy arviointikeskusteluja työhön ohjaajan sekä työtoimintapaikan ohjaajan kanssa.
- Asiakkaan aktivointisuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti asiakkaan, TE-toimiston asiantuntijan, sosiaalityöntekijän sekä tarvittaessa työtoiminnanohjaajan yhteisissä tapaamisissa.

**a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?**

Työtoimintapaikat kutsuvat sairaanhoitohenkilöstön ja tarvittaessa poliisin paikalle, mikäli työtoimintapaikassa joku tarvitsee kiireellistä sairaanhoitoa tai kuolee. Mikäli kiireellinen sairastuminen tai kuoleminen johtuvat työtoimintapaikan laiminlyönneistä tai muusta työtoimintapaikasta riippuvasta syystä, asia viedään eteenpäin työhyvinvointi- ym. viranomaisille. Tarvittaessa työtoimintapaikka suljetaan asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuuden varmistamiseksi.

**Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?**

Asiakkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin, joten erillistä vastuuhenkilöä kuntouttavassa työtoiminnassa ei ole. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä on vakuuttanut asiakkaat työtaturmien varalta.

**Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa**

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Asiakassuhteen alussa asiakas allekirjoittaa tietojenantosuostumus-lomakkeen, jolla hän antaa suostumuksensa sille, että Kuntouttavan työtoiminnan henkilökunta voi olla yhteydessä asiakkaan kannalta tärkeisiin tahoihin, jotta hänen palvelukokonaisuutensa tukisi asiakkaan kuntoutumista työelämään. Verkostoyhteistyötä tehdään aktiivisesti asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

**Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)**

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

- Palveluntuottajat ovat tehneet omavalvontasuunnitelmat ja päivittävät niitä säännöllisesti
- Palveluntuottajat ovat AVI: n rekisterissä ja AVI voi tehdä tarkastuksen toimintayksikköön halutessaan
- Palveluntuottajat keräävät asiakaspalautetta ja toimittavat sen palvelun tilaajalle
- Asiakkaiden lähiohjaajat ja kuntouttavan työtoiminnan henkilökunta ovat säännöllisesti yhteydessä toistensa kanssa
- Kuntouttavan työtoiminnan sosiaaliohjaajat ovat säännöllisesti kuulolla asiakkaiden asioissa ja käyvät arviointikeskusteluja asiakkaan kanssa. Samalla he havainnoivat työtoimintapaikkojen toimintaan niin sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimustenkin suhteen.

**ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)**

**Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

<p><b>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ks. riskienhallinta- kohta</li> </ul>
<p><b>Henkilöstö</b>  <b>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</b></p>
<p><b>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?</b>  Kuntouttavassa työtoiminnassa on 8½ työtoiminnan ohjaajaa, joista 8 työskentelee Kuntouttavan työtoiminnan yksikössä, Vapaudenkatu 23 B, 2. krs: ssa Lahdessa ja yksi osa-aikainen sosiaalityöntekijä työskentelee Sosiaalitoimen Työpaja Ovessa Laatikotehtaankatu 3:ssa. Kuntouttavan työtoiminnan sosiaaliohjaajat ovat koulutukseltaan sosionomeja (amk).  Kuntouttavan työtoiminnan toimistossa työskentelee kaksi sihteeriä, jotka ovat yo-merkonomeja. Lähiesimiehenä on johtava sosiaaliohjaaja, joka on koulutukseltaan sosionomi (amk).  Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuu vuosittain noin 600 - 1000 asiakasta. Laadun varmistamiseksi voidaan henkilökunnan määrää lisätä tarpeen ja resurssien mukaan.</p>
<p><b>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</b>  Lyhytaikaisia (n. 1-2 kk) sijaisuuksia ei täytetä, vaan tehtävät jaetaan toisille työntekijöille. Pitkäaikaisiin sijaisuuksiin on haettava täyttöluvat ja täyttäminen riippuu niistä. Ensimmäisessä täytetään talon sisältä.</p>
<p><b>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</b>  Keskustelujen, tilanneseurannan ja asiakaspalautteiden avulla tilannetta seurataan ja tarpeen mukaan reagoidaan.</p>
<p><b>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</b>  Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti 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.</p>
<p><b>a) Kuntouttavan työtoiminnan henkilökunnan viran ja toimien täyttämisenä noudatetaan lakia kunnallisesta viranhaltijasta, Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän hallintosääntöä, Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän palvelukseen kuukausipalkalla palkattavaa henkilökuntaa koskevia pysyväismääräyksiä sekä toimialojen johto- ja toimintasäännöissä annettuja määräyksiä. Johtavassa asemassa olevien viranhaltijoiden hallinnollinen asema, päätösvalta ja tehtävät on kuvattu hyvinvointiyhtymän toimintasäännössä. Viran ja toimien kelpoisuusehdot noudattavat virka- ja työehtosopimuksen yleisiä periaatteita. Pätevyysvaatimukset täyttävistä hakijoista valitaan kulloinkin avoimena olevaan virkaan/toimeen tutkintotodistuksen/ - todistusten arvosanojen, riittävän työkokemuksen ja henkilökohtaisten ominaisuuksien perusteella sopivin henkilö. Valinnat tehdään palveluesimiehen ja tulosyksikköpäällikön ja johtavan sosiaaliohjaajan haastattelujen perusteella.</b></p>
<p><b>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</b>  Lasten ja nuorten parissa työskenteleviltä pyydetään rikosrekisteriote, joka tarkastetaan.</p>
<p><b>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</b></p>
<p><b>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?</b></p>

Jokainen uusi työntekijä tai sijainen saa henkilökohtaisen perehdytyksen tehtäviinsä ja toimintaansa yksikön esimieheltä ja/tai hänen valtuuttamiltaan työntekijöiltä. Opiskelijan perehdyttää kulloinkin erikseen nimetty opiskelijan työharjoittelua johtava ohjaaja. Kuntouttavan työtoiminnan yksikössä on laadittu oma yksikkökohtainen perehdytysuunnitelma ja perehdytyskansio, joka pitää sisällään perehdytykseen tarvittavan materiaalin. Perehdytyskansiota päivitetään tietojen muuttuessa sekä koko kansion tiedot tarkistetaan vuosittain tammikuussa. Tietojen ajankohtaisuudesta vastaa koko tiimi ja johtava sosiaaliohjaaja. Palveluesimies hyväksyy muutokset. Kansiota säilytetään johtavan sosiaaliohjaajan työhuoneessa.

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

Henkilökunnan kehittäminen perustuu tavoitteisiin sekä tuloksellisuuden arviointiin. Henkilöstöltä vaaditaan kykyä moniammatilliseen yhteistyöhön ja verkostomaiseen työotteeseen. Heidän tulee kyetä tavoitteelliseen asiakastyöhön moniongelmaisten asiakkaiden kanssa. Henkilökunnan tulee myös ymmärtää ja sisäistää työtehtäviensä merkitys ja vaikutus palvelun laatuun.

Suunnitelmallisella kehityskeskustelulla kerran vuodessa kartoitetaan henkilöstön ammatinhallinta, koulutustarpeet, yhteistyökyky, kehityskykyisyys ja onnistuminen työssään. Keskustelun pohjalta tilannetta arvioidaan ja laaditaan yhteistyössä lähiesimiehen kanssa työntekijän kehittymistä ja voimavaroja tukevia toimia. Sovitut asiat kirjataan Kunta-HR –järjestelmään, kehityskeskustelulomakkeeseen. Tilannetta arvioidaan säännöllisesti vähintään kerran vuodessa.

Henkilökunnalla on mahdollisuus työnohjaukseen, mikäli he tuntevat tarvetta siihen.

Henkilöstöä kannustetaan osallistumaan ammattitaitoa ylläpitäviin ja kehittäviin koulutuksiin työaikaan sekä sen ulkopuolella. Koulutuspäivien lukumäärää seurataan vuositasolla ja tavoite on, että jokainen työntekijä saa tarpeelliseksi kokemansa määrän koulutuksia vuodessa. Kunkin koulutustarve arvioidaan henkilökohtaisesti.

Henkilöstölle on säännöllisesti täydennyskoulutuksia, jotka voivat liittyä esimerkiksi

- lakimuutoksiin
- tieto- ja viestintätekniikkaan
- ohjausosaamisen syventämiseen
- verkostotyöhön
- turvallisuuskoulutukseen (esim. tietoturva-, ensiapu- ja paloturvallisuus)

#### **Toimitilat**

##### **Tilojen käytön periaatteet**

Kuntouttavan työtoiminnan yksikkö toimii Lahden keskustan alueella osoitteessa Vapaudenkatu 23 B, 2. krs. Tiloja hallinnoi EMP-Invest Oy, joka on yksityinen tilojen vuokraaja. Huoneistossa on toimistohuoneita, keittiö ja ruokailutila, neljä WC:tä sekä asiakkaiden käyttöön tarkoitettu aulatila ja ryhmätoimintatiloja. Kokonaispinta-ala yhteensä on 638 m<sup>2</sup>. Toimistohuoneista 8 on kuntouttavan työtoiminnan henkilökunnan käytössä.

Kuntouttavan työtoiminnan työntekijöillä on yhteisiä työskentely- / kirjaamistiloja. Huoneissa on henkilökohtaiset tietokoneet, jotka on liitetty hyvinvointikuntayhtymän tietokantoihin. Tulostukset ohjautuvat yhteiseen monitoimitulostimeen, josta jokaisen työntekijän tulosteet tulostuvat oman salasanan kirjoittamisen jälkeen. Jokaisella on oma matkapuhelin. Toimistokalusteissa on pyritty huomioimaan työn ergonomiset vaatimukset. Toimistotiloissa on kalustamisessa huomioitu myös työturvallisuusnäkökohdat.

Sihteerit hoitavat yksikön tarvitsemat tarvike- ja palveluostot Lahden kaupungin hankintatoimiston solmimien sopimusten puitteissa. Yksikössä noudatetaan kuntien henkilöstölle laaditun eko-oppaan ohjeita mahdollisuuksien mukaan.



## Asiakastietojen käsittely

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

Perhe- ja Sosiaalipalveluiden yksiköissä noudatetaan GDPR:än (2016/679 [engl.](#) *General Data Protection Regulation, GDPR*) ohjeistuksia ja kansallisia tietosuojalain mukaisia ohjeistuksia asiakasrekistereissä ja rekisteriselosteissa. GDPR astui voimaan 1.1.2019 ja samalla korvasi vanhan henkilötietolain.

Kussakin rekisterissä määritellään rekisterin vastuuhenkilö. Asiakastietojärjestelmissä on määritelty käyttöoikeudet ammattikunnittain, niihin haetaan kirjalliset henkilökohtaiset käyttöoikeudet. Kaikki työntekijät allekirjoittavat salassapitositoumuksen ja osallistuvat säännöllisesti tietosuojakoulutukseen sekä suorittavat tietohallinnon verkkokurssin.

Asiakastietojärjestelmien toiminnasta vastaavat työntekijät on määritelty. Sopimusten laadinnassa ja hallinnassa noudatetaan Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän ohjeistusta ja delegoituja hankintarajoja. Asiakirjojen arkistoinnissa noudatetaan hyvinvointikuntayhtymän arkistointisääntöä. Perhe- ja Sosiaalipalveluiden yksiköt tuottavat THL: n ja Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän edellyttämät tilastotiedot. Vastuuhenkilöt tilastotuotantoa varten on määritelty.

Perhe- ja Sosiaalipalveluiden yksiköt tuottavat toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden seurantatiedot sekä muut toiminnan johtamisessa ja kehittämisessä tarvittavat tiedot toimialan johdolle. Perhe- ja Sosiaalipalvelut pyrkivät kehittämään toimintaansa toiminnasta kerätyn, luotettavan tiedon pohjalta. Yksikössä pyritään avoimeen ja tehokkaaseen tiedonvälitykseen.

..

Kuntouttavan työtoiminnan yksikön palveluprosessi ja siihen liittyvä toiminta on kuvattu tarkasti. Asiakasprosessiin liittyvän lomakkeiston ja ohjeiden lisäksi yhteistyötahoille on laadittu toiminnan sujuvuuden ja tasalaatuisuuden takaamiseksi kirjallinen ohjeistus.

Sosiaaliohjaajat dokumentoivat Effica – tietojärjestelmään asiakasprosessin kuntouttavan työtoiminnan osuuden. Jokaisella tietojärjestelmän käyttäjällä on omat henkilökohtaiset käyttäjätunnukset. Effica -järjestelmästä tiedot ovat myös asiakkaan sosiaalityöntekijän luettavissa. Asiakaskohtaiset palveluprosessin aikana täytetyt lomakkeet säilytetään kuntouttavan työtoiminnan yksikössä. Työskentelyn aikana lomakkeet ovat sosiaaliohjaajan hallussa.

Kuntouttavan työtoiminnan asiakirjojen arkistoinnissa noudatetaan Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän arkistosääntöä, jonka pohjalta yksikössä on luonnosteltu asiakirjahallinnan suunnitelma. Arkistointi kuuluu kuntouttavan työtoiminnan yksikön toimistosihteerin tehtäviin.

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

- Kuntouttavalla työtoiminnalla on perehdytysuunnitelma, jonka mukaisesti henkilöstö ja harjoittelijat perehdytetään henkilötietojen käsittelyyn sekä tietoturvaan
- Henkilöstö ja harjoittelijat perehtyvät lakiin sosiaalihuollon asiakirjoista joko itsenäisesti tai osallistuvat täydennyskoulutuksiin
- Henkilökuntaa ja harjoittelijoita perehdytetään aktiivisesti kaikkeen vireillä olevaan sosiaalihuollon lainsäädäntöön

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

Rekisteriselosteet ovat ilmoitustauluilla. Asiakasta informoidaan yleensä heti ensimmäisessä tapaamisessa, joka on voinut olla jo ennen kuntouttavaan työtoimintaan tuloa.

### d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Antti-Olli Taipale, Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä, Keskussairaalankatu 7, Lahti.

#### **YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

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

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.

Sosiaalihuoltolain (1391/2014) 48 §:n ja 49 §:n mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus asiakkaan palvelujen epäkohdasta tai sen uhasta sosiaalihuollon toteuttamisessa ovat astuneet voimaan 1.1.2016 alkaen. Noudatamme PHHYKY:n ohjeita ja ilmoitusten vastaanottamiseen on määritelty vastuhenkilöt.

#### **OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN**

(Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys  
Lahti 29.4.2019

Allekirjoitus

Katri Rantanen

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

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

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

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

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

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

[https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM\\_2014\\_4\\_lastensuojelun\\_laatusuositus\\_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7](https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuojelun_laatusuositus_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7)

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

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>
- [https://www.eduskunta.fi/FI/tietoeduskunnasta/kirjasto/aineistot/kotimainen\\_oikeus/LATI/EUn-tietosuojauudistus/sivut/eun-yleinen-tietosuoja-asetus.aspx](https://www.eduskunta.fi/FI/tietoeduskunnasta/kirjasto/aineistot/kotimainen_oikeus/LATI/EUn-tietosuojauudistus/sivut/eun-yleinen-tietosuoja-asetus.aspx)

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: [http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki\\_ja\\_asiakastietojen\\_kasittely\\_yksityisessa\\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_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>