



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

JM- Resonanssi Oy

SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	2
3 RISKIENHALLINTA.....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	5
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	8
7 ASIAKASTURVALLISUUS	10
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	13
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	14
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	14

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi JM-Resonanssi Oy Y-tunnus 2615238-7

Kunta Mikkeli

Kunnan nimi Mikkeli

Kuntayhtymän nimi Mikkeli

Sote-alueen nimi ***Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä ky, ESSOTE***

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi JM-Resonanssi Oy

Katuosoite Niemekkeentie 41

Postinumero 50190 Postitoimipaikka Mikkeli

Sijaintikunta yhteystietoineen Niemekkeentie 41 50190 Mikkeli

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Terapeuttinen, intensiivinen kotikuntoutus perheille ja yksittäisille perheenjäsenille. Työskentely tapahtuu pääsääntöisesti kahden työntekijän panostuksella ja asiakasperheen kotona. Asiakaskunta tulee kuntien lastensuojelun kautta maksusitoumuksella.

Esimies Jaana Sohkanen, Merja Korhonen

Puhelin 040 866 9196 / Sohkanen, 040 5046 718/ Korhonen

Sähköposti resonanssi@resonanssi.info

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Yritys tuottaa perheterapeuttista, intensiivistä kotikuntoutusta lastensuojelun asiakkaille.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Tuotettaessa palvelua ostopalveluna esim. lastensuojelun asiakasperheille laaditaan työsuunnitelma yhteistyössä palvelun ostajan, asiakasperheen ja yrityksen työntekijöiden

kanssa. Työssä noudatetaan voimassa olevien lakien ja asetusten lisäksi myös terapeuttisen työskentelyn eettisiä ohjeita.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Henkilökunta tuo esille havaitsemansa riskit tai epäkohdat välittömällä yhteydenotolla yrityksen vastuu henkilöihin tai asiakasperheen asioissa yhteydenotolla heidän asioistaan virkansa puolesta vastaavaan henkilöön.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskeistä tai uhkatekijöistä informoidaan välittömästi toisia työntekijöitä. Yrityksessä tämä on suoraviivaisin ja nopea tapa, koska yrityksessä on vain kaksi työntekijää ja he ovat myös yrityksen omistajia.

Riskienhallinnan työnjako

Yleensä yrityksen omistajat työskentelevät yhdessä työparina, joten he pystyvät reagoimaan nopeasti odotettavissa oleviin tai ennakoimattomiin riskeihin ja epäkohtiin. Molemmat työntekijät ovat veloitettuja avoimeen keskusteluun ja vastuuseen havaitsemiensa riskien osalta.

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

- **työntekijöiden ilmoitusvelvollisuus ja siihen liittyvät käytännöt**

Työntekijät ovat velvollisia ilmaisemaan kaikki havaitsemansa poikkeamat työn laadussa tai työturvallisuudessa. Työntekijöiden ilmoitusvelvollisuus asiakasperheiden osalta koskee myös tiedoksiantoa asiakkaasta vastuussa olevalle viranomaiselle.

- **riskien tunnistaminen**

Välittömällä yhteydenotolla yrityksen vastuu henkilöihin tai asiakasperheen asioissa yhteydenotolla heidän asioistaan virkansa puolesta vastaavaan henkilöön.

- **epäkohtien käsittely**

Havaitut epäkohdat käsitellään välittömästi asiaankuuluvien henkilöiden, viranomaisten tai yrityksen hallituksen keskuudessa.

- **Mitä seuranta-asiakirjoja on käytössä**

Havaitut riskit sekä epäkohdat dokumentoidaan ja säilytetään arviointia varten.

Riskien tunnistaminen

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riski?

Yrityksessä työskentelee kaksi tasavertaisesti vastuullista henkilöä, jotka myös työskentelevät yhdessä. Välittömään reflektointiin ja mahdollisiin tarvittaviin toimenpiteisiin voidaan ryhtyä välittömästi.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

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.

Korjaavat toimenpiteet

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.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

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

Tapaamisilla, puhelinkeskustelulla, sähköpostitse, asiaan liittyvillä mahdollisilla virallisilla dokumenteilla.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalvonnin suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omaavalvonnin suunnitteluun?

JM-Resonanssi Oy:n molemmat vastuhenkilöt Merja Korhonen ja Jaana Sohkanen

Kuka vastaa omaavalvonnin suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Nimi, asema, puh., @-mail

Jaana Sohkanen toimitusjohtaja 040 866 9196, resonanssi@resonanssi.info
Merja Korhonen hallituksen puheenjohtaja 040 5046 718, resonanssi@resonanssi.info

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Tarkastamalla omavalvontasuunnitelmaa toiminnan luonteen muuttuessa tai vuosittaisella seurannalla. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään välittömästi havaittujen riskien osalta.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on molemmilla työntekijöillä sekä Essoten verkkosivuilla ja asiaa valvovilla viranomaisilla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asiakkaan ja hänen sosiaalityöntekijänsä sekä muiden tarvittavien viranomaisten kanssa yhteistyössä. Mittareina käytetään perheen, lähettävän tahon ja työntekijöiden arviointia ja vertailemalla kehitystä aikaisempiin asiakassuunnitelmiin.

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

Asiakas on pääsääntöisesti mukana suunnitelmaa laadittaessa ja sitä arvioitaessa.

Hoito- ja palvelussuunnitelma

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?

Tämän tekee palvelun yhteyshenkilö yrityksen työntekijöiltä saaman suullisen ja kirjallisen palautteen pohjalta.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehdoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

Avoimella ja riittävän tiheällä verkostoyhteistyöllä, jossa asiakas on mukana.

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

Yleensä molemmat työntekijät ovat läsnä palvelusuunnitelmaa laadittaessa ja sitä arvioitaessa. He kirjaavat sovit tavoitteet ja suunnitelmat molempien työntekijöiden käyttöä varten.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §)

Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Yhteisillä palavereilla, jossa suunnitelmaa tarkastetaan ja arvioidaan sekä sovitaan jatko-työskentelystä.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Yrityksen työntekijät arvostavat ja kunnioittavat asiakkaan kotia, perhettä, arvoja sekä asenteita huomioiden yhdessä laaditun työskentelyn suunnitelmat, tavoitteet ja lain vaatimat velvoitteet.

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

Yrityksen työntekijöillä ei ole lainsuomia valtuuksia rajoittamistoimenpiteisiin, koska työskentely tapahtuu asiakasperheiden omassa kodissa.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Ei käytössä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Työskentelyä ohjaa avoimuus ja rehellisyys. Tämä koskee erityisesti työntekijöitä. Asioita pyritään ennakoimaan ja ottaa epäkohdat puheeksi perheen kanssa mahdollisimman pian. Asiakasta myös informoidaan palvelun ostajan kanssa käydyistä keskusteluista.

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

Haittatapahtumiin tai reklamaatioihin reagoidaan välittömästi ja asiaa käsitellään siihen liittyvien asianomaisten tahojen sekä henkilöiden kanssa.

Asiakkaan osallisuus

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Työntekijät käyvät asiakkaan kanssa riittävän tiheitä palautekeskusteluita sekä tarkastavat säännöllisesti tapaamisten alussa mitä toiveita asiakkaalla on työskentelyn suhteen. Asiakas on mukana verkostopalavereissa, jossa hän antaa myös palautetta sekä omasta, että yrityksen työntekijöiden työskentelystä asiasta vastaavalle viranomaiselle.

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

Yrityksen toiminnan laatu on ensiarvoisen tärkeä asia, joten palautteeseen ja kehittämisajatuksiin suhtaudutaan myönteisesti. Palauteväylinä toimivat suora keskustelu, sähköposti sekä Essoten oma palaute-lomake.

https://www.essote.fi/wp-content/uploads/sites/2/2019/09/palvelunlaatupalaute_essote.pdf

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palautteeseen reagoidaan myönteisesti palvelun kehittämisen näkökulmasta. Myös reklamaatioihin reagoidaan asetusten mukaisesti.

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

Muistutuksen vastaanottaja ***Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen ky. (Essote)***
Kirjaamo, Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli
kirjaamo@essote.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystieteiden keskus (Essote)

Yhteydenotot ja tapaamisten sopiminen puhelimitse arkisin klo 9-14

Puh: 044 351 2818

Sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@essote.fi

Sosiaali- ja potilasasiamies:

- ***neuvoo ja ohjaa asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa***
- ***avustaa asiakkaita ja potilaita mm. muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä***
- ***tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista***
- ***toimii asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi***

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) yhteystiedot

Kuluttajaneuvonta palvelee puhelimitse arkisin klo 9–15

Puh: 029 505 3050

<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/>

Kuluttajaoikeusneuvoja:

- ***antaa tietoa kuluttajan oikeuksista, mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta***
- ***avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa***

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

Toimintaa kehitetään ja päivitetään saadun palautteen perusteella.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

3 vrk

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Työntekijöillä on laaja-alainen koulutus ja työkokemus tukemaan em. osa-alueita. Työmuodot on myös kehitetty tukemaan ja vahvistamaan asiakasperheen toimintakykyisyyttä

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Työntekijät osallistuvat lasten- ja perheen arkeen, sekä pyrkivät edistämään lasten harrastusten toteutumista. Tärkeää on myös vahvistaa perheen yhdessä tekemistä.

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

Asiakasperheen kanssa keskustelemalla sekä yhteisissä, säännöllisissä viranomaispalaverissa.

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Työntekijät eivät vastaa itsenäisesti perheiden ravitsemuksesta. Perheen kotikuntoutuksessa kuitenkin ohjataan ja autetaan terveellisten ravitsemus- ja muiden elämäntapojen noudattamisessa

Hygieniäkäytännöt

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

Työntekijät eivät vastaa asiakasperheen kotona tehtävässä työssä kodin yleisestä hygienia- ja varmistamisesta.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

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

Terveyden- ja sairaanhoito

Työntekijät eivät ole vastuullisessa asemassa huolehtimaan perheen kotona heidän yleisestä terveydenhuollostaan. Työntekijät puuttuvat selkään kasvua- ja kehitystä uhkaaviin terveysriskeihin informoimalla havainnoista vanhempia sekä vastuu viranomaista.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Työntekijät eivät puutu asiakkaan lääkinälliseen hoitoon.

Monialainen yhteistyö

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

Yrityksessä pyritään mahdollisimman avoimeen ja näkyväksi tekevään työskentelyyn perheessä. Vastuu viranomaista informoidaan säännöllisillä kuukausiyhteenvedoilla sekä asiakaspalavereissa. Vastuuviranomaisen tai asiakkaan asiaa hoitavan muun viranomaisen sitä pyytäessä osallistumme myös tarvittaviin verkosto- ja viranomaispalaveriin.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä 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 iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsensä. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön on tullut tehdä terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

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

Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys

- Ei koske yritystä, koska työtä tehdään asiakkaan omassa kodissa.

Henkilöstö

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Pääsääntöisesti työtä tekee kaksi työntekijää työparina. Koulutuksena on riittävä sosiaali- ja terveysalan koulutus (AMK), lisäksi yrityksen vastuuhenkilöillä on psykoterapeutin pätevyudet ja perheterapeutin koulutukset.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Riittävä asetusten mukainen koulutus ja työkokemus.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Työnvastaanottaminen mitoitetaan siten, että annetuista toimeksiannoista suoriudutaan siten, että työ vastaa luvattua palvelunlaatua.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Mikäli lisähenkilökuntaa rekrytoitaisiin kriteerinä olisivat koulutus ja työkokemus. Lähtökohteisesti pohjakoulutuksena tulee olla sosionomin koulutus ja työkokemusta lasten-, nuorten- ja perheiden kanssa työskentelystä.

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

Asianmukaisella koulutuksella, työnohjauksella ja aikaisemman työkokemuksen hyödyntämisellä.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Yrityksen vastuuhenkilöt perehdyttävät ja ohjaavat mahdollisia työntekijöitä, sekä ovat vastuussa työnlaadun sisällöistä ja lakien sekä asetusten noudattamisesta.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Oma sisäinen koulutus ja tarvittava muu ammattitaitoa vahvistava koulutus. Myös työnohjauksen tulee olla riittävää.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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 riskienhallinnan 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.

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

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Työskentely tapahtuu asiakasperheen kotona, jolloin työtä ohjaa asiakkaan itsemääräämisoikeus sekä yleinen kotirauha.

Teknologiset ratkaisut

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

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

Ei kuulu toiminnan luonteeseen, koska työskentely tapahtuu asiakasperheen kotona.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

- ei kuulu yrityksen vastuualueeseen.

Kuvaus toimintatavasta:

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?

-Ei käytössä mitään ym. laitteistoista.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Nimi, asema, puh., @-mail

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Tällä hetkellä yrityksellä ei ole ulkopuolista työvoimaa käytössä.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti

Työntekijät laativat yhteenvedot vuorotellen ja ne pohjautuvat yhteiseen reflektointiin ja havainnointiin. Yhteenvedot toimitetaan asiakkaasta vastuussa olevalle viranomaiselle, jonka jälkeen ne ovat hänen edustamansa tahon omaisuutta.

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

Asiakirjat säilytetään tietoturvalain edellyttämällä tavalla. Laaditut asiakirjat ovat tilaajan omaisuutta ja yrityksen työntekijät eivät säilytä niistä kopiota itsellään, vaan hävittävät paperit heti asiakirjojen eteenpäin toimittamisen jälkeen.

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

Yrityksellä ei ole tällä hetkellä ulkopuolista henkilökuntaa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Nimi, asema, puh., @-mail

Jaana Sohkanen toimitusjohtaja 040 866 9196, resonanssi@resonanssi.info

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei x

em. lisäksi

Kuvaus käytössä olevasta asiakastietojärjestelmästä, mahd. kameravalvonnasta.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Huolehtia edelleen työntekijöiden riittävästä ammattitaitoa ylläpitävästä koulutuksesta ja työnohjauksesta sekä huolehtia riittävästä tietoudesta työtä koskevien lakien ja asetusten muutoksista.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Mikkelissä 21.1.2021

Allekirjoitus Jaana Sohkanen, Merja Korhonen

Nimi, asema, puh., @-mail

Jaana Sohkanen, toimitusjohtaja 040 866 9196, resonanssi@resonanssi.info

Merja Korhonen, hallituksen puheenjohtaja 040 5046 718, resonanssi@resonanssi.info