

**Merikratos Oy, Etelä-Savon aluetoimisto**  
**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA****SISÄLTÖ** (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1).....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	2
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3).....	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	5
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi.....	5
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma.....	5
4.2.2 Asiakkaan kohtelu.....	5
4.2.3 Asiakkaan osallisuus.....	6
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	6
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	6
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	7
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4).....	7
4.4.1 Henkilöstö.....	7
4.4.2 Toimitilat.....	8
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	8
4.4.4 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet.....	9
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	9
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	9
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5).....	9



## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Merikratos Oy	Kunnan nimi: Mikkeli
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2530437-7	Kuntayhtymän nimi: Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä
	Sote -alueen nimi: ESSOTE
Toimintayksikön nimi Etelä-Savon aluetoimisto	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Mikkeli	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspainkamäärä Lastensuojelun ja sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut; lasten, nuorten ja perheiden palvelut	
Toimintayksikön katuosoite Ylännentie 14	
Postinumero 50600	Postitoimipaikka Mikkeli
Toimintayksikön vastaava esimies Niina Haapiainen	Puhelin 050 354 1193
Sähköposti niina.haapiainen@merikratos.fi	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Ei alihankintaa.	

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

<p><b>Toiminta-ajatus</b> Yksikkö tuottaa lastensuojelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisia avohuollon palveluja lapsille, nuorille ja perheille. Palveluja voidaan toteuttaa tarpeen mukaan toimintayksikössä, perheen kotona tai muussa asiakkaan tilanteeseen ja tarpeeseen sopivassa ympäristössä. Tuotettavia palveluja ovat esimerkiksi perhetyö ja tehostettu perhetyö, tukihenkilötyö ja neuropsykiatrinen valmennus.</p> <p><b>Arvot ja toimintaperiaatteet</b> Merikratoksen toiminta-ajatuksena on tarjota inhimillisiä ja vaikuttavia palveluita, jotka ovat tukena elämän solmukohdissa ja parantavat elämänlaatua. Tärkeimmät arvomme ovat asiakkaan osallisuus, asiakaslähtöisyys, kunnioitus sekä luottamus.</p> <p>Osallisuus ja siihen keskeisesti liittyvä työn läpinäkyvyys näkyvät kaikessa toiminnassamme käytettävistä menetelmistä lähtien. Pyrimme joustamaan työssämme sekä työskentelytavoissamme niin, että</p>
--

asiakkaan on mahdollista osallistua toimintaan omien voimavarojensa mukaan. Työtä tehdään läpinäkyvästi, mikä näkyy työssämme esimerkiksi niin, että asiakkaalle kerrotaan yhteydenotosta sosiaalityöntekijään asiakkaan asioissa. Tavoitteenamme on toimia sillanrakentajana asiakkaan ja tilaajan välillä. Tavoitteenamme on myös lisätä luottamusta eri osapuolten välillä ja keskeinen työkalu tässä on työskentelyn läpinäkyvyys.

Jokaisen asiakkaan tarpeet ovat yksilölliset. Tämän vuoksi asiakkaiden kanssa keskustellaan ja suunnitellaan yhdessä, jotta työskentelystä saadaan mahdollisimman asiakaslähtöistä. Työntekijät työskentelevät asiakkaiden rinnalla, tällä tavoin huolenaiheet ja tuen tarpeet tulevat parhaiten esiin.

Asiakas on toimintamme keskiössä, sillä työskentelyä tehdään hänelle. Asiakkaan huomioimiseen ja kuulluksi tulemiseen kiinnitetään erityistä huomiota ja hänen mielipidettään halutaan kuulla. Jokainen asiakas on omanlaisensa ja ammattitaitoisilla työntekijöillämme on osaamista tehdä työtä asiakkaan näköisesti ja asiakaslähtöisesti.

Kaikkia asiakkaita kohdellaan aina kunnioittavasti ja heidän mielipiteitään kunnioitetaan.

### 3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

#### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat Riskinhallinnan työnjako

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Yksikölle on laadittu turvallisuussuunnitelma, joka sisältää toimintaohjeet turvallisuusnäkökohtien huomioimiseksi asiakastyössä. Henkilöstö on perehdytetty turvallisuusohjeisiin ja turvallisuustaitoja kerrataan säännöllisesti.
- Henkilökunnan ensiaputaitoja pidetään yllä säännöllisin hätäensiapukoulutuksin. Toimistotiloissa on saatavilla ensiaputarvikkeet.
- Toimistorakennuksen pelastus- ja poistumissuunnitelma on laadittu, ja se päivitetään säännöllisesti. Henkilöstö perehdytetään pelastussuunnitelmaan ja hätätilanteissa tehtäviin toimenpiteisiin.
- Riskinarviointi tehdään vuosittain.
- Yksiköllä on säännöllinen, kerran kuussa tapahtuva ryhmätyönohjaus sekä case-työnohjausta saatavilla vaativimpiin asiakastapauksiin. Tarvittaessa järjestetään myös yksilötyönohjausta. Tiimipalaverit pidetään viikoittain.
- Henkilökuntaa informoidaan säännöllisesti sosiaalihuoltolain 48§:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta. Ilmoitukset käsitellään lain edellyttämällä tavalla.
- Vaara- ja uhkatilanteista tehdään aina ilmoitus, joka toimitetaan yksikön esimiehille ja yrityksen työsuojelupäällikölle. Vaara- ja uhkatilanneilmoitukset käsitellään sekä työyhteisön kesken että yrityksen työsuojelutoimikunnassa. Ilmoitusten perusteella tehdään tarvittavat muutokset yksikön toimintakäytänteisiin ja -ohjeisiin.
- Asiakkailta pyydetään systemaattisesti palautetta työskentelyprosessista. Palautteet käsitellään tiimipalaverissa.
- Kaikki esille tulleet epäkohdat käsitellään yhdessä asiakkaan työntekijöiden ja yksikön esimiesten kanssa, ja tarvittaessa mukaan keskusteluun otetaan myös tilaaja. Epäkohdista ja toteutuneista riskeistä tiedotetaan myös tilaajaa.



<b>Riskien tunnistaminen</b>
Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit? Suullisesti tai kirjallisesti lähityön esimiehelle tai yksikön johtajalle.
<b>Riskien käsitteleminen</b>
Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan? Vaara- ja uhkatilanteista tehdään ilmoitus lähityön esimiehelle sitä varten laaditulla lomakkeella. Vaara- ja uhkatilanneilmoitukset käsitellään sekä työyhteisön kesken että yrityksen työsuojelutoimikunnassa. Ilmoitusten perusteella tehdään tarvittavat muutokset yksikön toimintakäytänteisiin ja -ohjeisiin.
<b>Korjaavat toimenpiteet</b>
Miten yksikössä reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin? Työkäytäntöjä ja ohjeistuksia päivitetään, ja fyysisen ympäristön korjauksia tehdään havaittujen tarpeiden mukaisesti.
<b>Muutoksista tiedottaminen</b>
Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille? Yksikön sisällä tiedotetaan suullisesti yhteisissä tiimipalaverissa ja kirjallisesti asiakastietojärjestelmän ilmoitustaululla. Yhteistyötahoja tiedotetaan kirjallisesti. Muutokset päivitetään myös perehdytyskansioon, suunnitelmiin ja toimintaohjeisiin.

#### 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<b>Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</b>
Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun? Yksikön koko henkilöstö
Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: aluejohtaja Niina Haapiainen, <a href="mailto:niina.haapiainen@merikratos.fi">niina.haapiainen@merikratos.fi</a> , p. 050 354 1193  lähityön esimies Anu-Kaisa Savolainen, <a href="mailto:anu-kaisa.savolainen@merikratos.fi">anu-kaisa.savolainen@merikratos.fi</a> , p. 050 408 0478
<b>Omaavontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</b>
Omaavontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.
Miten yksikössä huolehditaan omaavontasuunnitelman päivittämisestä? Omaavontasuunnitelman päivitys on aikataulutettu yksikön vuosikelloon, ja suunnitelma tarkistetaan vuosittain, tarvittaessa useamminkin.
<b>Omaavontasuunnitelman julkisuus</b>
Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä? Omaavontasuunnitelma on nähtävillä yksikön toimisto-/asiakastapaamistiloissa nimetyssä kansiossa.  Omaavontasuunnitelma on nähtävillä myös Etelä-Savon sosiaali- ja terveystyöpalvelujen kuntayhtymän verkkosivuilla <a href="http://www.essote.fi">www.essote.fi</a> .

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<p><b>4.2.1 Palvelutarpeen arviointi</b></p> <p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään? Asiakkaan palvelun tarvetta arvioidaan aloituspalaverissa saatavien tietojen sekä asiakkaan kanssa tehtävän arviointityöskentelyn avulla. Palvelutarpeen arviointi toteutuu aina suhteessa asiakkuudelle asetettuihin tavoitteisiin, ja se tapahtuu yhteistyössä tilaajan kanssa. Palvelun tarvetta tarkistetaan asiakkuuden aikana säännöllisesti tilaajan kanssa pidettävissä asiakassuunnitelmanneuvotteluissa.</p> <p>Asiakkuuden alkuvaiheen arviointityöskentelyssä kiinnitetään huomiota mm. asiakkaan arkirytmien toteutumiseen, perheen vuorovaikutuksen vahvuuksiin ja haasteisiin, lapsen ja vanhemman kiintymyssuhteeseen, lapsen fyysiseen ja psyykkiseen turvallisuuteen, lapsen ikätasosta kehitystä tukeviin ja haittaaviin tekijöihin sekä vanhemman kykyyn vastata lapsen tarpeisiin.</p>
<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin? Asiakkaan oma arvio tilanteestaan ja palvelun tarpeestaan on kiinteä osa työskentelyprosessia, ja sitä toteutetaan jokaisella työskentelykerralla.</p>
<p><b>4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</b></p> <p>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan? Asiakkuuden alkaessa laaditaan lähityön suunnitelma asiakassuunnitelmanneuvottelun ja siinä sovittavien tavoitteiden pohjalta. Asiakas saa oman kappaleensa suunnitelmasta, ja se toimitetaan myös tilaajalle. Lähityön suunnitelmassa työskentelyn tavoitteet pilkotaan pienemmiksi osatavoitteiksi ja määritellään keinot sekä työskentelyssä käytettävät menetelmät. Suunnitelmaa tarkistetaan säännöllisesti asiakassuunnitelmanneuvottelujen yhteydessä ja tarvittaessa useamminkin.</p>
<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti? Suunnitelma tallennetaan sähköisesti asiakkaan asiakastietoihin ja se on kaikkien asiakkaan kanssa työskentelevien työntekijöiden käytössä.</p>
<p><b>4.2.2 Asiakkaan kohtelu</b></p> <p><b>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</b> Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään? Tuotettavat palvelut ovat avoimuuden palveluja, jotka perustuvat asiakkaan suostumukseen. Työskentelyssä huomioidaan asiakkaan oikeus yksityisyyteen erityisesti silloin, kun työskentely tapahtuu perheen kotona. Asiakasta ei koskaan pakoteta puhumaan tai tekemään asioita, joihin hän ei ole halukas.</p>
<p><b>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt</b> Yksikössä ei käytetä rajoitustoimenpiteitä.</p>
<p><b>Asiakkaan asiallinen kohtelu</b></p> <p>Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Asiakkaan asiallinen ja kunnioittava kohtelu on yksi toimintamme peruseriaatteista ja sen tulee toteutua jokaisessa tilanteessa. Epäasiallinen kohtelu on yksikössämme ja koko yrityksessämme kielletty. Epäasiallinen kohtelu käsitellään asianosaisten kanssa keskustellen heti ja asiakkaalle kerrotaan hänen oikeudestaan tehdä asiasta kirjallinen muistutus.</p> <p>Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?</p>



Yhdessä keskustellen, kerrotaan myös asiakkaan oikeudesta jatkotoimenpiteisiin. Tarvittaessa asian käsittelyyn osallistuu lähityön esimies ja/tai yksikön johtaja.

#### 4.2.3 Asiakkaan osallisuus

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

###### Palautteen kerääminen

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

Asiakaspalautetta kerätään systemaattisesti jokaiselta asiakkaalta työskentelyn aikana ja sen päättyessä.

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

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakaspalautetta käsitellään sekä yksikön että koko yrityksen tasolla, ja toimintaa muutetaan tarvittaessa esiin tulleiden kehitystarpeiden perusteella.

#### 4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja  
Yksikön johtaja

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista  
Essoten sosiaaliamiehet:  
puh. 044-351 2818, soittoaika arkisin klo 9-14,  
[sosiaali.potilasasiamies@essote.fi](mailto:sosiaali.potilasasiamies@essote.fi),  
Mikkelin hyvinvointikeskus, Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

-

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

Muistutukset käsitellään yksikössä ja mahdolliset muutostarpeet huomioidaan toiminnassa. Kantelu- ja valvontapäätökset käsitellään yksikössä ja tarvittaessa koko yrityksen tasolla. Mahdollinen saatu ohjeistus huomioidaan toiminnassa.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle  
kaksi viikkoa

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

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

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen  
Tuotettavan palvelun pääasiallisena tarkoituksena ja sisältönä on asiakkaan toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen  
Tuetaan osana asiakkaiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tukemista, ja toteutetaan osana palvelua, mikäli tilaajan kanssa näin on sovittu.



Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

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

Työskentelyn tavoitteiden toteutumista seurataan edellä, kohdassa 4.2.1. kuvatulla tavalla.

#### 4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

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

Tilaaajan kanssa yhteyttä pidetään tiiviisti asiakkuuden aikana. Tilaaajalle toimitetaan kuukausittain raportit ja yhteenveto työskentelystä. Asiakkuuden päättyessä laaditaan tilaaajalle loppuyhteenveto. Muiden palveluntuottajien kanssa yhteistyötä tehdään asiakkaan luvalla tai lastensuojelun toimeksiantosta.

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

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

Alihankintana tuotettavien palvelujen on täytettävä samat lain ja tilaaajan asettamat vaatimukset kuin itse tuotettujen palvelujenkin. Asiakkuuden vastuuhenkilöt seuraavat myös alihankkijoiden palvelujen sisältövaatimusten toteutumista. Alihankkijat veloitetaan raportoimaan laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvistä epäkohdista palvelun tuottajalle.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Turvallisuussuunnitelma on laadittu, ja sitä pidetään yllä säännöllisin päivityksin. Tarvittaessa konsultoidaan pelastusviranomaisia. Henkilökunnan tietoisuutta asiakasturvallisuudesta ylläpidetään ohjeiden ja toimintakäytäntöjen säännöllisellä kertaamisella.

#### 4.4.1 Henkilöstö

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

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Mikkelin lähityön tiimiin kuuluu kuusi vakituista työntekijää, joista yksi toimii tiimin esimiehenä. Kaikilla vakituisilla työntekijöillä on sosiaali-, terveys- tai kasvatustieteiden ammattikorkeakoulututkinto tai vastaava aiempi opistotason tutkinto. Määräaikaisen henkilöstön määrä yksikössä vaihtelee hieman sijaistarpeiden ja työtilanteen mukaan. Määräaikaiselta henkilöstöltä vaaditaan soveltuva alan tutkinto tai vähintään kesken olevat alan opinnot ja soveltuvuus tehtävään.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisilla tulee olla tehtävään soveltuva koulutus ja/tai työkokemus. Sijaisina voidaan käyttää myös alalle opiskelevia henkilöitä, jotka on todettu tehtävään sopiviksi.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Vastaanotettavien asiakastöiden määrä suhteutetaan käytettäviin resursseihin.

##### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytoidaan riittävän koulutuksen ja työkokemuksen omaavia sekä henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan tehtävään soveltuvia työntekijöitä. Huomioidaan lainsäädäntö mm. rikostaustan selvittämisen suhteen.



<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus? Rekrytointihaastattelussa ja työtodistusten perusteella pyritään selvittämään hakijan aiempaa työkokemusta ja näkemyksiä työskentelystä perheiden kotona ja lasten kanssa. Hakijaa voidaan pyytää nimeämään suosittelija, jolta saadaan lisätietoa henkilön soveltuvuudesta. Tarvittaessa rekrytointiprosessissa hyödynnetään myös ryhmähaastattelua ja psykologisia testejä.</p>
<p><b>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</b></p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen. Lähityön esimies on vastuussa uusien työntekijöiden perehdytyksestä. Jokaiselle uudelle työntekijälle ja opiskelijalle nimetään oma mentori, joka perehdyttää yrityksen toimintakäytäntöihin ja tapaan tehdä asiakastyötä. Perehdytysprosessin tukena on perehdytyksen malliaikataulu ja tarkistuslista. Omavalvontasuunnitelma ja sen käytännön toimeenpanoon liittyvät asiat käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa osana perehdytysprosessia.</p>
<p>b) 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). Henkilökuntaa informoidaan säännöllisesti sosiaalihuoltolain 48§:n mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä eikä siitä saa olla seuraamuksia ilmoituksen tehneelle henkilölle.  Em. ilmoitus tehdään yksikön johtajalle tai hänen poissa ollessaan lähityön esimiehelle. Ilmoituksen voi tehdä suullisesti tai kirjallisesti. Suullisesti ilmoitettaessa on selkeästi ilmaistava, että kyse on sosiaalihuoltolain 48§:n mukaisesta ilmoituksesta.  Ilmoituksen vastaanottanut henkilö ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Lisäksi ilmoituksen vastaanottanut henkilö käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.</p>
<p>c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään? Täydennyskoulutusta järjestetään vähintään lain vaatimassa laajuudessa työn sisällöllisten tarpeiden mukaisesti. Täydennyskoulutus suunnitellaan osana yksikön koulutussuunnitelmaa.</p>
<p><b>4.4.2 Toimitilat</b></p>
<p>Tilojen käytön periaatteet Yksiköllä on käytössään ainoastaan toimisto- ja asiakastapaamistiloja.</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty? Normaalit toimistosiiivouksen käytännöt.</p>
<p><b>4.4.3 Teknologiset ratkaisut</b> Käytössä ei ole kulunvalvonta- eikä hälytyslaitteita.</p>





#### 4.4.4 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Asiakastapaamistiloissa on ensiaputarvikkeet saatavilla. Ensiaputarvikkeet tarkistetaan ja huolletaan vuosittain, ja vanhentuvat tuotteet vaihdetaan uusiin. Henkilökunta opastaa asiakkaita tarvittaessa tarvikkeiden käytössä.

Terveysthuollon laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvistä haitta- ja vaaratilanteista tehdään ilmoitus FIMEAlle.

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista yksikössä sekä niihin liittyvistä haitta- ja vaarailmoituksista vastaa lähityön esimies Anu-Kaisa Savolainen.

### 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä?  
Tietosuoja-asiat ja kirjaamiskäytännöt käydään lävitse perehdytyksen yhteydessä. Yrityksellä on olemassa näistä ohjeistukset. Esimiehet seuraavat kirjaamiskäytäntöjen noudattamista ja tietoturvan toteutumista, ja opastavat henkilökuntaa tarvittaessa.

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

Perehdytyksen apuna käytetään perehdytyslistaa ja muuta perehdytysmateriaalia. Uusille työntekijöille ja harjoittelijoille voidaan nimetä perehdytyksestä vastaava mentori. Esimiehet vastaavat perehdytyksen toteutumisesta sekä täydennyskoulutuksen suunnittelusta ja toteutuksesta.

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

Henkilörekisteri- ja tietosuojaseloste on nähtävillä yksikön toimisto-/asiakastapaamistiloissa nimetyssä kansiossa. Asiakkaita informoidaan asiakkuuden alkaessa kirjaamiskäytännöistä sekä siitä, että heillä on mahdollisuus pyytää tilaajalta itseään koskevat asiakirjat nähtäväksi.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Mikko Niemelä, [mikko.niemela@merikratos.fi](mailto:mikko.niemela@merikratos.fi); 040-5877670

### 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, tilaajilta ja muilta yhteistyökumppaneilta saatu palaute ja vaaratilanneilmoitukset käsitellään tiimikokouksissa. Sosiaalihuoltolain 48§:n mukaiset ilmoitukset käsittelee yksikön johtaja tai hänen poissa ollessaan lähityön esimies. Työyhteisö tekee säännöllisesti riskinarviointia sekä itsearviointia omasta toiminnastaan. Esimiehet seuraavat aktiivisesti, että yksikön toiminta noudattaa lainsäädäntöä, viranomais määräyksiä sekä sisäisiä toimintakäytäntöjä ja ohjeistuksia. Kehittämistarpeiden pohjalta päivitetään tarvittaessa yksikön toimintakäytäntöjä ja ohjeistuksia, asiakastyön prosesseja ja omavalvontasuunnitelmaa.

### 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Mikkeli 25.3.2021

Allekirjoitus

Niina Haapiainen