**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

**SISÄLTÖ** (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

[1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1) 2](#_Toc446270707)

[2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2) 2](#_Toc446270708)

[3 RISKINHALLINTA (4.1.3) 3](#_Toc446270709)

[4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3) 4](#_Toc446270710)

[5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2) 4](#_Toc446270711)

[4.2.1 Palvelutarpeen arviointi 4](#_Toc446270712)

[4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma 5](#_Toc446270713)

[4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §) 5](#_Toc446270714)

[4.2.2 Asiakkaan kohtelu 5](#_Toc446270715)

[4.2.3 Asiakkaan osallisuus 6](#_Toc446270716)

[6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3) 7](#_Toc446270718)

[4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta 7](#_Toc446270719)

[4.3.2 Ravitsemus 7](#_Toc446270720)

[4.3.3 Hygieniakäytännöt 7](#_Toc446270721)

[4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito 7](#_Toc446270722)

[4.3.5 Lääkehoito 8](#_Toc446270723)

[4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa 8](#_Toc446270724)

[7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) 8](#_Toc446270725)

[4.4.1 Henkilöstö 9](#_Toc446270726)

[4.4.2 Toimitilat 10](#_Toc446270727)

[4.4.3 Teknologiset ratkaisut 10](#_Toc446270728)

[4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet 11](#_Toc446270729)

[8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) 11](#_Toc446270730)

[9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 12](#_Toc446270731)

[10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) 12](#_Toc446270732)

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

|  |  |
| --- | --- |
| Palveluntuottaja  Yksityinen palvelujentuottaja  Nimi: Soteos Oy  Palveluntuottajan Y-tunnus: 3223805-6 | Kunnan nimi: Helsingin kaupunki, Espoon kaupunki, Vantaan kaupunki, Keravan kaupunki, Järvenpään kaupunki, Tuusulan kunta, Lohjan kaupunki, Siuntion kunta, Inkoon kunta, Vihdin kunta, Karkkilan kaupunki, Kirkkonummen kunta, Kauniaisten kaupunki ja Sipoon kunta  Kuntayhtymän nimi: Keusote, Perusturvakuntayhtymä Karviainen  Sote -alueen nimi: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue |
| Toimintayksikön nimi  Soteos Oy | |
| Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen  Lohja, toimiston osoite: Kyrkstadintie 4, 08800 Lohja | |
| Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä  Perhetyö, sosiaaliohjaus, sosiaalityö, terapiapalvelut ja kuntouttavat palvelut  Lapset, nuoret, perheet; n 50 asiakasta vuodessa ei kuitenkaan samanaikaisesti. Asiakaspaikkamäärä koskee Soteoksen koko toiminta-aluetta. | |
| Toimintayksikön katuosoite  Toiminta tapahtuu asiakkaan kotona tai muussa omassa ympäristössä, mutta yrityksen osoite:  Kyrkstadintie 4 | |
| Postinumero  08800 | Postitoimipaikka  Lohja |
| Toimintayksikön vastaava esimies  Samuel Keskinen | Puhelin  0443518706 |
| Sähköposti  samuel.keskinen@soteos.fi | |
| **Toimintalupatiedot** (yksityiset sosiaalipalvelut) | |
| Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)  - | |
| Palvelu, johon lupa on myönnetty  - | |
| **Ilmoituksenvarainen toiminta** (yksityiset sosiaalipalvelut) | |
| Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta | Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta  21.02.2022 |
| **Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat** | |
| Suunnitelmana laajentaa alihankintaan, mikäli asiakastarve sitä edellyttää. | |

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

|  |
| --- |
| **Toiminta-ajatus**  Soteos Oy:n toiminta-ajatuksena on lastensuojelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden tuottaminen lapsille, nuorille ja perheille sekä tulevaisuudessa mahdollisesti työikäisille ja ikääntyneille henkilöille, joilla on vahva tuen tarve.  Lisäksi Soteos tuottaa terapia- ja hyvinvointipalveluita, jotka voidaan linkittää tarjottaviin sosiaalihuollon palveluihin. Lastensuojelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisesti Soteos Oy tuottaa palveluita, jotka ovat mukana turvaamassa lapsen oikeutta turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun.  Palvelut edistävät ja ylläpitävät hyvinvointia sekä ovat mukana yhdenvertaisten ja tarpeenmukaisten hyvinvointia edistävien sosiaalipalveluiden tuottamisessa. Palvelut pitävät yllä sosiaalista turvallisuutta, vähentävät eriarvoisuutta ja edistävät osallisuutta. Palveluiden laatuun keskitytään ja niissä noudatetaan asiakaskeskeisyyttä, asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun.  Soteos Oy haluaa panostaa hyvään yhteistyöhön sosiaalihuollon ja kunnan toimijoiden kanssa niin että edellä mainitut asiat toteutuvat asiakkaan näkökulmasta parhaalla ja tarkoituksenmukaisella tavalla.  Tehostetun perhetyön sekä perhetyön palveluita Soteos Oy toteuttaa nykyisen henkilöstön osalta tarvittaessa parityönä tai alihankintana muiden sosiaalipalveluiden tuottajien kanssa tai kunnan työntekijän työparina. Tilaajamäärien kasvaessa rekrytoimme mahdollisesti uusia työntekijöitä, joilla on kokemusta eri sosiaalihuollon palvelualoilta, erityisesti perhetyön saralta.  Avomuotoista perhekuntoutusta ja moniammatillisen tiimin vaativia palveluita toteutetaan tarvittaessa, kja näiden osalta voidaan rekrytoida enemmän työntekijöitä, jotta tiimimuotoinen ja moniammatillinen työskentely olisi mahdollista. Näiden kyseisten palveluiden osalta Soteoksen on mahdollista tuottaa alihankkijana osana toista sosiaalipalveluita tuottavaa yritystä, joissa on terapeutin tai psykologin koulutuksen omaavaa henkilöstöä.  Toimintakyvyltään heikommassa asemassa olevien asiakasryhmien (esim. vammaiset ja neuropsykiatrisesti oireilevat asiakkaat sekä mielenterveyskuntoutujat) kanssa tehtävää työtä suunnitellaan yksilöllisesti huomioiden asiakkaan toimintakyky ja mahdollisuus kuntoutua. Soteos Oy:n työntekijöillä on neuropsykiatrista osaamista ja koulutusta sekä kokemusta vammaispalveluiden asiakasryhmien parissa tehtävästä työstä.  Soteos Oy on myös varautunut lastensuojelulain muutokseen (HE 237/2018 vp ja Työryhmän raportti STM / 2020:28) ja on valmis tarjoamaan räätälöityjä lapsen tai nuoren elämäntilanteeseen tarjottavaa tehostettua avohuollon tukea. Palveluita on mahdollisuus tuottaa yksilöllisen tarpeen mukaan kuten hallituksen esityksessä on ehdotettu: ”Tehostettuna avohuollon tukitoimena lapselle voitaisiin järjestää yksilöllistä, intensiivistä ja moniammatillista kuntouttavaa tukea kotioloissa vanhemman tai muun läheisen kanssa. Siinä yhdistettäisiin useita eri palveluita lapsen ja hänen perheensä yksilöllisen kokonaistilanteen edellyttämällä tavalla.”  Sosiaalisen kuntoutuksen osalta palvelumme keskittyy yksilölliseen psykososiaaliseen tukeen ja asiakasta lähellä tehtävään työhön. Näitä ovat muun muassa kotikäynnit, asiakkaan asioinnissa avustaminen ja mukana kulkeminen, kasvatuksellinen tuki ja tuki omien asioiden hoitamiseen. Sosiaalinen kuntoutus voi kohdentua eri asiakasryhmille, kuten nuorille, työikäisille tai ikääntyneille henkilöille. Sosiaalisen kuntoutuksen funktiona on asiakkaan osallisuus yhteiskunnan eri tasoilla ja siihen liittyy yhteistyö muiden palvelujärjestelmien toimijoiden kanssa toteutettava tiivis yhteistyö. Soteoksella ei ole erityisesti lääkinnällisen ja terveyden huollollisen kuntoutuksen omaavaa henkilöstöä, mutta tiivis yhteistyö muiden ammattilaisten kanssa on merkittävässä roolissa tehtävää työtä ja tarvittaessa voidaan palveluita hankkia ostopalveluna. Tarvittaessa tämä asia voidaan huomioida myös rekrytoinneissa ja alihankkijoiden kanssa tehtävissä sopimuksissa.  Työikäisten ja ikääntyneiden palveluiden osalta Soteoksella on tarjota sosiaaliohjauksellista sekä sosiaalityöntekijän tukea taloudellisten asioiden selvittämiseen ja tukijärjestelmän eri toimijoiden kanssa tehtävään yhteistyön tukeen. Työskentely on kohdentunut tällöin asiakkaan kanssa asiointia ja osallistamista omien asioiden hoitamiseen sekä verkoston ja viranomaisten kanssa tehtävään yhteistyöhön.  **Arvot ja toimintaperiaatteet**  Soteos Oy:n arvopohja ankkuroituu asiakkaan kunnioittavaan ja arvostavaan kohtaamiseen. Palveluissa näkyy kuntouttava ja terapeuttinen työskentelytapa, jossa nostetaan esiin ensisijaisesti asiakkaan voimavarat ja itsemääräämisoikeus. Vahva ammatillisuus ja työn kehittäminen ovat osa palveluiden arvopohjaa. Soteos Oy:n toimintaperiaatteena palveluiden tuottamisessa on asiakkaan tilanteen vakauttaminen niin, että asiakas saa keinoja selviytyä omasta elämästään parhaalla mahdollisella tavalla. Tämä mahdollistuu sosiaalihuollon monipuolisella ja pitkäaikaisella asiantuntemuksella, terapeuttisella työotteella ja monipuolisella ja joustavalla menetelmäosaamisella.  Toimintaperiaatteena on huolehtia siitä, että työskentely on riittävän joustavaa asiakkaan näkökulmasta. Laadusta huolehditaan niin, että työskentely tapahtuu pääasiassa Soteos Oy:n toimesta ja kumppanit / alihankkijat valitaan huolella. Mahdollisten alihankkijoiden tulee noudattaa samoja arvoja ja työskennellä samankaltaisella sitoutuneella ja joustavalla työotteella asiakkaan kanssa.  Huolehditaan siitä, että kaikille työntekijöillä on riittävä koulutus ja osaaminen tehdä Soteos Oy:n arvopohjaan nojautuvaa työtä. |

# 3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

|  |
| --- |
| Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista  Omavalvontasuunnitelmaa tarkistetaan puoli vuosittain ensimmäisen kahden toimintavuoden aikana, jonka jälkeen se päivitetään kerran vuodessa ja kuitenkin aina tarvittaessa. Jos esim. henkilöstössä tai yritysrakenteessa tapahtuu olennaisia muutoksia, päivitetään omavalvontasuunnitelma heti. Mahdollinen uusi työntekijä tai alihankkija tutustuu omavalvontasuunnitelmaan aloittaessaan työt. Työntekijät osallistuvat suunnitelman päivittämiseen. |

|  |
| --- |
| **Riskien tunnistaminen** |
| Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?  Yrityksessä työskentelee perustamisajankohtana omistajat Samuel ja Taru Keskinen, joten avoin keskustelu ja tiedonkulku on siten turvattu.  Soteoksella on käytössä työvoimana tuntityöntekijöitä, jotka työskentelevät eri tilausten mukaisesti tarpeen mukaan. Tuntityöntekijöiden poissaolojen osalta toinen vakituisista työntekijöistä on valmis paikkaamaan työskentelyä poissaolevan tuntityöntekijän osalta.  Henkilöstön toiminnassa pyritään huomioimaan riskien tunnistaminen ja henkilöstön jaksaminen. Jokaisella työntekijällä tulee olla riittävän alhainen asiakasmäärä, jotta työn laadukkuus voidaan turvata.  Yrityksen ja mahdollisten alihankkijoiden välillä on suora ja tiivis yhteydenpito sekä yhteisiä tapaamisia viikkotasolla.  Tilaavaan tahoon ollaan yhteydessä sovitusti ja tiiviisti, ja erityisesti epäkohtiin puututaan heti molemmin puolin niin, että tieto asiakastilanteiden muutoksista / huolesta ilmoitetaan tilaajalle viimeistään seuraavana päivänä sekä työntekijän kanssa keskustellaan heti kun jotain merkittävää tulee ilmi.  Jotta mahdolliset poissaolot/perumiset eivät vaarantaisi työskentelyä, yritys itse velvollinen järjestämään sijaisen työskentelylle. |
| **Riskien käsitteleminen** |
| Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?  Tilanne raportoidaan ja asiasta keskustellaan sekä se saatetaan palvelun tilaajan tietoon mahdollisimman nopeasti viimeistään seuraavana arkipäivänä puhelimitse tai sähköisesti.  Tilanne dokumentoidaan sähköiseen asiakastietojärjestelmään ja raportoidaan tilaajalle. |
| **Korjaavat toimenpiteet** |
| Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?  Asia käydään tapahtuman jälkeen läpi työntekijän kanssa ja dokumentoidaan. Asiasta keskustellaan heti ja saatetaan tilaajan tietoon mahdollisimman pian. Katso edelliset kohdat.  Pohditaan korjaavia toimenpiteitä tarvittaessa yhteistyössä tilaajan kanssa. |
| **Muutoksista tiedottaminen**  Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?  Katso edelliset kohdat. |

# 

# 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

|  |
| --- |
| **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt** |
| Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?  Taru Keskinen ja Samuel Keskinen |
| Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:  Samuel Keskinen, Kyrkstdintie 4, 08800 Lohja, p.044 351 8706 |
| **Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)** |
| Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?  Puolivuosittainen päivitys toiminnan kahden ensimmäisen vuoden aikana (2021-2022), jonka jälkeen kerran vuodessa tai useammin jos yritysmuodossa, toiminnassa, henkilökunnassa tai toimintaympäristössä tapahtuu olennaisia muutoksia. |
| **Omavalvontasuunnitelman julkisuus** |
| Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?  Omavalvontasuunnitelma on työntekijällä mukana ja siihen tutustumista esitetään asiakkaalle ensimmäisellä tapaamiskerralla sekä tarvittaessa. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on nähtävillä toimistossa osoitteessa Kyrkstadintie 4, 08800 Lohja ja yrityksen internetsivuilla: www.soteos.fi. |

# 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

|  |
| --- |
| 4.2.1 Palvelutarpeen arviointi |
| Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?  Vastuutyöntekijä (kunnan viranhaltija) on vastuussa palveluntarpeen arviosta, mutta arviotyötä tehdään palvelun tilaajan toiveesta, jos sellaista tilataan. Työn luonteeseen kuuluu kuitenkin jatkuva palveluiden tarpeen arviointi ja nykyisten palveluiden soveltuvuus asiakkaalle. Palvelutarpeen arvio tehdään aina asiakkaan kanssa monipuolisesti henkilöhistoria ja tämänhetkinen tilanne huomioiden. (Ammattitaitoa mm. seuraavista menetelmistä: Palvelutarpeen arviointi, olosuhdeselvityksissä avustaminen käräjäoikeudelle, Sukupuu, Huolen asteet 1-4, Perhearviointi, Arvostava haastattelu, Elämänpyörä, Lapset Puheeksi -menetelmä yms.)  Työntekijöillä on kuitenkin ilmoitusvelvollisuus esimerkiksi tehdä sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitus tai lastensuojelulain 24 §:n mukainen lastensuojeluilmoitus lapsesta asiakkaan kotikuntaan. |
| Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?  Arviointi tapahtuu ensisijaisesti asiakkaan ja läheisten kanssa perheen omassa toimintaympäristössä. Tarvittaessa voidaan tehdä verkostotyötä. |
| 4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma |
| Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?  Kunnan/palvelun tilaajan vastuulla ja pyynnöstä osallistutaan laatimiseen sekä toteuttamiseen. Toteutumista seurataan säännöllisesti ja tarkistetaan työskentelyn tavoitteita. Palvelusta riippuen määräytyy seurannan tiheys. Palvelusuunnitelma pohjautuu asiakkaan kanssa tehtävään asiakassuunnitelmaan. |
| Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?  Työntekijä osallistuu aloitustapaamiseen, väliarviointiin sekä on yhteydessä tilaajaan tiiviisti. Toiminnan alussa sovitaan seurannan ja raportoinnin tiheys ja muoto tilaajan kanssa. |
| 4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §) |
| Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?  Yrityksellä ei ole kyseistä toimintaa. |
| 4.2.2 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?  Kunnioittavalla ja arvostavalla työotteella. Työntekijän/palveluntarjoajan koulutuksella ja ammatillisuudella. Asiakastyö tapahtuu asiakkaan omassa ympäristössä, yleensä asiakkaan kotona. Asiakastyön ote on kuntouttavaa ja asiakkaan voimavarat huomioivaa.  Työntekijöillä on kuitenkin ilmoitusvelvollisuus esimerkiksi tehdä sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitus tai lastensuojelulain 24 §:n mukainen lastensuojeluilmoitus lapsesta. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. |
| **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**  Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?  Ei liity yrityksen toimintaan. |
| **Asiakkaan asiallinen kohtelu** |
| Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?  Työskentely on avointa ja rehellistä sekä asiakasta arvostavaa. Työntekijöillä on riittävästi kokemusta ja koulutusta asiakkaan arvostavasta kohtelusta. Jos epäasiallista kohtelua on koettu, asioista keskustellaan asiakkaan ja tilaajatahon kanssa. Työntekijöillä koulutusta, kokemusta ja ammattitaitoa ottaa puheeksi myös vaikeita asioita kunnioittavasti.  Tilanne dokumentoidaan asianmukaisesti ja avoimesti.  Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?  Tarjotaan mahdollisuus keskusteluun ja asioiden läpikäymiseen tarkoituksenmukaisten henkilöiden kanssa mahdollisimman nopeasti tapahtuman jälkeen. |
| 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?  Työskentelyn aikana tarkistetaan asiakkaiden tavoitteita ja toiveita vähintään alussa, puolivälissä ja lopussa riippuen palvelusta. Palaute kerätään riippuen palvelusta vähintään työskentelyn lopussa.  Asiakkaiden kanssa pyritään mahdollisuuksien mukaan osallistavaan kirjaamiseen. Soteos Oy:n työskentelytapa on aina asiakasta osallistava ja kunnioittava. Työskentelyn avain asemassa on työntekijöiden vahva ymmärrys asiakkaiden omista toiveista oman elämänsä suhteen. |
| **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**  Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?  Asiakaspalautteet käydään henkilöstön kanssa läpi aina kun palaute asiakkaalta saadaan. Asiakkaana tässä tarkoitetaan sekä työskentelyn asiakasta, että tilaajaa (kuntaa). Palautteesta kerätään kehityskohdat ja niitä pyritään korjaamaan mahdollisimman pian. Toimintaa kehitetään palautteiden pohjalta. |
| 4.2.4 Asiakkaan oikeusturva |
| a) Muistutuksen vastaanottaja  Samuel Keskinen |
| b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista  - Helsingin kaupunki: Sari Herlevi ja Teija Tanska: **Neuvonta**puh: 09 3104 3355  - Espoon kaupunki: **Eva Peltola puh:** 09 816 51032  - Vantaan kaupunki: Miikkael Liukkonen, puh: 09 8392 2537  - Lohjan kaupunki, Siuntion kunta, Inkoon kunta, Vihdin kunta, Karkkilan kaupunki, Keravan kaupunki, Järvenpään kaupunki, Tuusulan kunta:  Sosiaaliasiamies Clarissa Peura ja sosiaaliasiamies Riikka Kainulainen puh: 0400 277 087  - Kirkkonummen kunta: Johanna Söderlund puh: 019 289 2000  - Kauniaisten kaupunki: Eija Bärlund-Toivonen puh: 050 411 7542  - Sipoon kunta: Salla Ritala: 044 729 7987  Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi, seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle. |
| c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista Kuluttajaneuvonta: puh. 029 505 3050, sekä [www.kkv.fi](http://www.kkv.fi). Kuluttajaneuvonta auttaa ja neuvoo ongelmatilanteissa. Valtakunnallisesti toimiva kuluttajaneuvonta voi sovitella riitaa puolestasi, neuvoa mitä voit vaatia, ohjata oikean viranomaisen puoleen ja auttaa tekemään valituksen kuluttajariitalautakuntaan |
| d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?  Aina henkilöstön kanssa heti kun muistutus tulee.  Muistutukset ja kantelut toimitetaan Soteos Oy:n toimitusjohtajalle Samuel Keskiselle. Tarvittaessa ollaan yhteydessä kunnan johtavaan viranhaltijaan. |
| e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle  1-3 vuorokautta, loma-aikoina enemmän, mutta heti loman jälkeen. Kuitenkin tavoite, että viimeistään seuraava työpäivä. |

# 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  Toteutuu asiakassuunnitelman ja palvelusuunnitelman tavoitteiden mukaisesti, josta vastaa vastuutyöntekijä. |
| b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen  Toteutuu asiakassuunnitelman ja palvelusuunnitelman tavoitteiden mukaisesti, josta vastaa vastuutyöntekijä. |
| 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?  Toiminnassa korostetaan ihmisen kokonaisvaltaista hyvinvointia.  Tavoitteiden toteutumista seurataan kuukausittain.  Tavoitteet on kirjattu tilauksessa sovittujen tavoitteiden mukaan ja huolehdittu osaltaan siitä, että tavoitteet ovat ymmärrettäviä asiakkaalle ja asiakkaan kanssa yhdessä laadittu. |
| 4.3.2 Ravitsemus Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?  Toiminnassa ei ympärivuorokautista toimintaa, mutta asiakastyössä pidetään yllä ajatusta ja elementtejä ihmisen kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista. |
| 4.3.3 Hygieniakäytännöt Työntekijöillä on hygieniapassit.  Lisäksi hygieniasta huolehditaan pandemia-aikana kasvomaskeilla ja tarvittaessa niitä tarjotaan asiakkaille. Käsien desinfiointi ja käsien aktiivinen pesu. Tarvittaessa työntekijöillä on kumihanskat mukana, mikäli tilanne vaatii erityistä hygieniaa.  Sairaana tai flunssan oireisena työntekijät eivät tule töihin. Asiakasta ohjeistetaan, että tapaamiset perutaan tai suoritetaan etäyhteyksin vähäisessäkin oireissa.  Soteos Oy noudattaa työterveyslaitoksen ja THL:n ajankohtaisia suosituksia ja ohjeistuksia hygieniakäytänteissä. |
| 4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito |
| Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?  Tarvittaessa ollaan yhteydessä terveydenhuollon toimijoihin tai hätäkeskukseen. |
| b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?  Tarvittaessa tuetaan asiakasta asiakassuunnitelman mukaisesti ja ollaan terveydenhuollon toimijoihin. |
| c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?  Ei liity toimintaan. |
| 4.3.5 Lääkehoito **Pitäisikö tässä olla lääkehoidon koulutustasoon ja täydennyskoulutukseen liittyvää asiaa.** |
| a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?  Ei liity toimintaan, mutta jos tiedossa asiakkaan lääkitys ja se on tarkoituksenmukaista, motivoidaan asiakasta lääkkeen säännölliseen käyttöön ja jos siinä on muutoksia, asiasta ilmoitetaan palvelun tilaajalle. |
| b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?  Ei liity toimintaan |
| 4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa |
| Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?  Palvelun tilaajan toiveesta osallistutaan yhteisiin palavereihin, saattamiseen yms. Tilaajan toiveen mukaan voidaan olla osana suunnittelemassa palvelukokonaisuuksia asiakasta palvelevaksi. Tietoa tuotetaan sovitusti.  Työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus tehdä sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitus tai lastensuojelulain 24 §:n mukainen lastensuojeluilmoitus lapsesta, mikäli ilmoitus kynnys ylittyy. Tästä keskustellaan tarvittaessa ensin asiakkaan kanssa ja ollaan viipymättä yhteydessä asiakkaan kotikuntaa. |
| **Alihankintana tuotetut palvelut** (määräyksen kohta 4.1.1.)  Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?  Alihankkijoita ei ole käytössä yrityksen aloitusvaiheessa.  Mahdollisia alihankkijoita käytetään harkitusti, huolella valiten.  Alihankkijoina käytetään toimijoita, joiden toimintatavoista on kokemusta, tietoa ja varmuutta, että he toimivat luotettavasti ja asianmukaisesti jotta yrityksen toiminnan laatu voidaan taata.  Alihankkijoilta vaaditaan asianmukaista kokemusta ja koulutusta.  Yrityksen arvoihin kuuluu laatu, ei määrä. |

# 7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

|  |
| --- |
| **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**  Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. |
| Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?  Palvelu tapahtuu asiakkaan omassa elinympäristössä, eikä siihen liity laitospalveluita.  Työntekijöillä on kuitenkin ilmoitusvelvollisuus esimerkiksi tehdä sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitus tai lastensuojelulain 24 §:n mukainen lastensuojeluilmoitus lapsesta, jonka turvallisuus vaarantuu. Kuitenkin asiakassuhteessa olevan lapsen kohdalla niin, että ollaan yhteydessä palvelun tilaajaan ja keskustellaan asiakkaan kanssa asiasta.  Uudet mahdolliset työntekijät tai alihankkijat perehdytetään ilmoitusvelvollisuuteen ja käytäntöihin. |
| 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?  Ei hoito-hoivahenkilöstöä. Soteos Oy:n työntekijät Taru Keskinen sosionomi AMK ja Samuel Keskinen sosiaalityöntekijä YTM |
| b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?  Jos työntekijä sairastuu, varataan uusi aika mahdollisimman pian. Mahdollisuuksien mukaan sijainen järjestetään. Sijainen järjestetään aina, jos asiakasprosessi vaarantuu kyseisen ajan peruuntuessa. |
| c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?  Toiminnan suunnittelulla ja ennakoimalla. Palvelun tilauksessa otetaan huomioon sijaisjärjestely niin, että sovitaan onko asiakasprosessin kannalta olennaisempaa järjestää sijainen vai se, että perheessä työskentelee yksi-kaksi tuttua työntekijää. Riippuu asiakasprosessista ja asetetuista tavoitteista. |
| **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet** |
| a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?  Tällä hetkellä ei rekrytoida työntekijöitä. Yritys on kuitenkin työntekijärekisterissä, mikäli tilanne muuttuu. |
| b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?  Kaikkien mahdollisten uusien työntekijöiden ja alihankkijoiden työskentelytavat ja kokemus tarkistetaan.  Kaikilla alihankkijoilla on kokemusta kotikäynneistä ja tarvittaessa perehdytetään kokeneen työntekijän opastuksella.  Rikostaustat tarkistetaan ennen työntekijä tai alihankkijan töiden aloittamista. |
| **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**  Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.  Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.  Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. |
| a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.  Työntekijöille ja alihankkijoille tuodaan julki yrityksen arvot ja toimintaperiaatteet.  Työntekijät perehdytetään yrityksen toimintatapoihin ja omavalvontasuunnitelmaan.   1. 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).   Työntekijät ovat tiiviissä yhteistyössä suoraan palvelun tilaajaan ja alihankkijoihin. |
| c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?  Työntekijät sitoutuvat seuraamaan alan julkaisuja ja kouluttautumaan tarvittaessa säilyttääkseen ajankohtaisen ammatillisuuden. Yritys tukee kouluttautumista ja kehittymistä. |
| 4.4.2 Toimitilat |
| Tilojen käytön periaatteet  Palvelu tapahtuu asiakkaan omassa ympäristössä, yleensä asiakkaan kotona tai asiakkaan valitseman toiminnan piirissä. |
| Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?  Ei liity toimintaan |
| 4.4.3 Teknologiset ratkaisut Käytössä mobiililaitteet, joihin asennettu toimiva 112 sovellus. Lisäksi asiakkaan tietoja käsitellään vain sosiaalipalveluille tarkoitetussa asiakastietojärjestelmässä. |
| Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?  Ei liity toimintaan  Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?  Ei liity toimintaan |
| 4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet |
| Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?  Ei liity toimintaan  **Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?**  Ei liity toimintaan |
| Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot  Ei liity toimintaan |
| 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja paleluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.  Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.  Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.  Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.  Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunnitellessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisyys. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin. |
| a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?  Yrityksellä on käytössä asiakastietojärjestelmä Domacare, johon kerätään kaikki asiakastiedot.  Jos työskentelyyn liittyy jotain manuaalista materiaalia, on se säilössä asianmukaisesti lukollisessa arkistossa toimiston osoitteessa Kyrkstadintie 4, 08800 Lohja. Manuaalinen materiaali minimoidaan.  Muiden palveluntuottajien alihankintana tehdyn työn osalta käytetään mahdollisesti palvelun tuottajan omaa asiakastieto- tai toiminnanohjausjärjestelmää. |
| b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?  Henkilöstö perehdytetään ja heille annetaan oma tunnukset Domacare -käyttöön. |
| 1. Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?   Rekisteriseloste on nähtävissä asianmukaisesti yrityksen toimipisteessä sekä asiakaskäynneillä.  Asiakkaalle kerrotaan raportoinnista tilaajaosapuolelle ja kaikki asiakkaan tiedot luovutetaan tilaajalle (kunnan virkamiehelle, asiakkaan vastuutyöntekijälle sos. huollossa). Muita tietoja asiakkaasta ei säilytetä. |
| d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot  Samuel Keskinen p. 044 351 8706  samuel.keskinen@soteos.fi |

# 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

|  |
| --- |
| Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.  Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.  Omavalvontasuunnitelman tarkistus ja päivittäminen viimeistään 01/2025 |

# 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

|  |
| --- |
| Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.  Paikka ja päiväys  Lohjalla 1.6.2024 |
| Allekirjoitus  Samuel Keskinen |