

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Työllisyyspalveluiden toiminnan ensisijaisena tarkoituksena on auttaa asiakkaita eteenpäin kohti työelämää. Joidenkin asiakkaiden osalta polku työelämään on pitkä, monivaiheinen sekä hitaasti ja pienin askelin etenevä. Joidenkin asiakkaiden osalta toiminnan tavoitteena voikin tällöin olla oman polun löytäminen tai toimintakyvyn ylläpitäminen, itsenäisen selviytymisen sekä aktiivisen osallisuuden tukeminen.

Työllisyyspalveluiden tehtävänä ja roolina on tarjota mahdollisuuksia, tukea muutosta ja auttaa suunnan etsimisessä. Työn lopputulos riippuu kuitenkin viime kädessä asiakkaan omasta tahdosta, motivaatiosta ja sitoutumisesta

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Kunnioitus

Kohtaamme asiakkaat arvokkaina ja yksilöllisinä ihmisinä. Kunnioitamme ja suvaitsemme heidän erilaisuuttaan ja yksilöllisyyttään ja palvelussa pyrimme huomiomaan kunkin asiakkaan omat lähtökohdat. Asiakkaita myös tuetaan hyväksymään toistensa erilaisuus ja ainutkertaisuus. Asiakkaiden kunnioitava kohtelu tarkoittaa myös tasapuolisuutta. Jokaisen asiakkaan tulee saada tuntee itsensä palvelluksi ja hyväksytyksi.

Asiakkaat otetaan mahdollisimman suuressa määrin mukaan heitä koskevien asioiden päättämiseen. Asiakkaat eivät ole toiminnan kohteita vaan ihmisiä, joilla on keskeinen rooli toiminnan suunnittelussa ja arvioinnissa. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija.

Kunnioituksen tulee näkyä myös asiakkaiden perheenjäsenten, työyhteisön muiden jäsenten sekä yhteistyöverkoston kanssa asioitaessa.

Vastuullisuus

Kaikilla työntekijöillä on vastuu paitsi omista työtehtävistään myös yhteinen vastuu asiakkaista, työn sujuvuudesta ja tuloksellisuudesta, työympäristöstä, työturvallisuudesta ja työviihtyvyydestä. Meillä on myös vastuu palkanmaksajillemme, jotka odottavat meiltä tuloksellista toimintaa.

Oman ammattitaidon täysimääräinen käyttäminen, ylläpitäminen ja kehittäminen sekä toimintatapojen jatkuva kehittäminen ovat vastuullista toimintaa.

Vastuullisuus tarkoittaa myös sitä, että pystymme näkemään ja myöntämään, milloin työmme on ehkä epäonnistunut tai keinomme eivät riitä haluttuun lopputulokseen. Vastuullisuutta on kunnioittaa toimivaltuuksiemme ja osaamisemme rajoja ja ohjata asiakas tällöin hänelle paremmin sopiviin palveluihin.

Avoimuus

Avoimuus on asioista puhumista niiden oikeilla nimillä ja oikeissa yhteyksissä. Asiakkaiden kanssa käytävissä keskusteluissa nostetaan esiin myös haastavat aiheet, jos näillä on vaikutusta tarjottaviin palveluihin ja tavoitteiden saavuttamiseen.

Työyhteisössä avoimuus näkyy toisten hyväksymisenä, tiedon jakamisena, tarvittavan avun ja tuen pyytämisenä ja vastaanottamisena. Koko henkilöstö pidetään ajan tasalla työtilanteesta ja kehityksen suunnasta. Ollaan valmiita kertomaan ja kuulemaan myös muista poikkeava mielipide. Kehutaan aina, kun siihen on mahdollisuus.

Työllisyyspalveluiden toiminnasta ja toimintatavoista kerrotaan avoimesti yhteistyökumppaneille. Asiakkaiden etenemisen tukemiseksi tehdään avoimesti ja aktiivisesti yhteistyötä verkostokumppaneiden kanssa.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omaavonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia?

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 haittapähtymien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omaavonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omaavonnan 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 luomisesta turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omaavontasuunnitelman 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 omaavonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Toiminnan riskien kartoitus toteutetaan vähintään joka toinen vuosi. Kartoituksen ajantasaisuus arvioidaan vuosittain ja tarpeen vaatiessa toimintaympäristön muuttuessa tai riskien toteutuessa. Henkilökunnalla on vastuu havaittujen riskien esille nostamisesta, johdolla niihin puuttumisesta.

Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuus pyritään varmistamaan pitämällä huolta henkilökunnan ammattitaidosta ja osaamisesta, tilojen varustelusta, siisteydestä ja tarkoituksenmukaisuudesta sekä käytettävien koneiden, laitteiden ja tarvikkeiden kunnosta ja turvallisuudesta sekä perehdyttämällä niin työntekijät kuin asiakkaatkin näiden turvalliseen käyttöön (esim. asiakaskohtaiset konekortit, työntekijöiden perehdytysohjelma).

Henkilöturvallisuus

Edellä mainittujen periaatteiden lisäksi yksikössä noudatetaan Porvoon kaupungin yleisiä turvallisuus ym. ohjeita. Henkilöstöä koulutetaan ja turvallisuusasioita kerrataan vuosittain yhteisisissä turvallisuus-koulutuksissa. Työtehtävien mukaan henkilöstölle järjestetään mahdollisuus esim. tietyökortin, tulityökortin tai työturvallisuuskortin suorittamiseen. Jokaisessa yksikössä on vähintään yksi henkilö, jolla on voimassa oleva ensiapu- tai hätäensiapukortti

<p>Riskien tunnistaminen</p> <p><i>Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.</i></p>
<p>Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?</p> <p>Henkilökunta tuo epäkohdat esille tapauskohtaisesti joko säännöllisesti pidettävissä tiimipalavereissa tai suoraan esimiehelle kahdenvälisesti tai ns. läheltä piti -tapauksissa näiden raportointiin tarkoitettulle ilmoitusmenettelyllä.</p>
<p>Riskien käsitteleminen</p> <p>Työpaikkaselvitykset riskikartoitukset ja omaa yksikköä koskevat työtapaturmat tai läheltä piti – tilanteet ilmoitetaan zef-ilmoituksella ja käsitellään aina työyksikön kokouksissa. Näissä pääsääntöisesti sovi- taan tarvittavista toimenpiteistä ja vastuuhenkilöistä. Tarpeen vaatiessa asiat nostetaan esiin myös toi- mialan johtoryhmän kokouksissa.</p>
<p>Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne doku- mentoidaan?</p> <p>Kaupungilla on ohjeistus siitä, miten vaaratilanteissa sekä työtapaturmissa toimitaan. Tapaturmista teh- dään ilmoitukset ja ilmoitukset toimitetaan automaattisesti esimiehelle, työsuojelupäällikölle ja työsuoje- luvaltuutetulle. Asiakkaisiin liittyvät tilanteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Tapahtumia käsitellään tiimeissä ja johtoryhmässä.</p>
<p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>Ehdotetaan korjaavia toimenpiteitä, syiden selvittämistä ja menettelytapojen muuttamista turvallisem- miksi.</p>
<p>Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</p> <p>Keskustellaan, kirjataan ja käsitellään tiimissä/johtoryhmässä ja muutetaan menettelytapoja.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Tiedotetaan suullisesti ja kirjallisesti</p>

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p>Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Työllisyyspalvelujen esimies, Aikuisten palvelujen palvelupäällikkö</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?</p> <p>Työllisyyspalvelujen esimies, Työpajakoordinaattori</p>
<p>Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Työllisyyspalvelujen esimies Minna Toivonen, minna.toivonen@porvoo.fi, 0400-219 457</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p> <p><i>Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia</i></p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Joka vuosi seuraavan vuoden toimintasuunnitelman laatimisen yhteydessä tarkistetaan omavalvonta- suunnitelman sisältö. Lisäksi päivityksiä tehdään aina tarvittaessa kun tapahtuu toiminnan laatuun ja asiakas/ työturvallisuuteen liittyviä muutoksia</p>

<p>Omavalvontasuunnitelman julkisuus <i>Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</i></p>
<p>Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?</p> <p>Omavalvontasuunnitelma säilytetään yksiköiden tiloissa ilmoitustauluilla, sekä internetissä Porvoon kaupungin sivuilla.</p>

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<p>Palvelutarpeen arviointi</p> <p><i>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 vähyyys tai kipu.</i></p>
<p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</p> <p>Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan aina palvelun alkaessa joko lakisääteisten arviointien yhteydessä tai muuten. Palvelujen kestäessä arviointia tehdään alkukartoituksessa sovitulla tavalla tai aina tapauskohtaisesti asiakkaan tilanteen muuttuessa. Keskeisiä indikaattoreita on asiakkaan oma tahto, havaittu kykenevyys ja motivaatio</p>
<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?</p> <p>Asiakas itse on aina mukana aktiivisessa roolissa arviointikeskusteluissa. Alaikäisten palveluissa on tarpeen mukaan huoltaja mukana.</p>
<p>Asiakassuunnitelma</p>
<p>Miten asiakassuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>Aina asiakkuuden alkaessa tilannekartoituksen yhteydessä tehdään asiakassuunnitelma (aktivointisuunnitelma, monialainen yhteispalvelusuunnitelma) sosiaaliohjaajien, asiakkaan sekä mahdollisesti muiden viranomaisten yhteistyönä. Suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään ja siitä annetaan kopio asiakkaalle. Suunnitelmat tarkistetaan pääsääntöisesti kolmen kuukauden välein.</p>
<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee asiakassuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</p> <p>Suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään (VAT, Effica), josta se on luettavissa.</p>
<p>Asiakkaan kohtelu</p>
<p>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</p> <p><i>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.</i></p>

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

Toiminta ja palvelut perustuvat vapaaehtoisuuteen ja asiakas voi aina kieltäytyä työllistämispalveluista. Asiakas voi myös keskeyttää palvelun. Toimintaan osallistuvilta edellytetään yhteisten toimintasääntöjen noudattamista toiminnan kestäessä työpäivän aikana, mutta muuten heidän yksilöllisyyteensä ja elämäntapaansa ei puututa. Toimintapäivien määrään ja toimintajakson kestoon asiakkaalla on suuri vaikutusmahdollisuus.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Varsinaisia sosiaalihuollon mukaisia itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä ei toiminnassa käytetä. Käytettävät rajoittamistoimenpiteet perustuvat pääsääntöisesti toiminnan turvallisuuden varmistamiseen. Päihtynyt tai epäasiallisesti käyttäytyvä asiakas voidaan ohjata poistumaan työpajalta. Poistaminen ei kuitenkaan pääsääntöisesti aiheuta muita pidempikestoisia seuraamuksia

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 järjestämistä vastaavalle 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?

Muun muassa laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista määrittää miten asiakasta kohdellaan sosiaalipalveluissa. Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa.

Vaaratilanteissa ja jos asiakas kokee saaneensa epäasiallista kohtelua, asiaa käsitellään asiakkaan kanssa ja tehdään tarvittavat toimenpiteet, jotta tilanne ei toistu.

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

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

Työllisyyspalvelut kerää systemaattiset asiakaspalautteet nuorten sekä aikuisten työpajoilta kaikilta asiakkailta aina työpajajakson päättyessä. Aikuisten työpajoille tehdään asiakaskysely kerran vuodessa. Kyselyjen tulokset käsitellään ja niistä keskustellaan yhdessä esimiesten, ohjaajien ja asiakkaiden kanssa. Asiakkaat voivat antaa ja antavat myös välitöntä palautetta ja kehittämissuhteita joko ohjaajille tai esimiehille koska vain toiminnan kestäessä.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Kyselyt käsitellään em. yhteistilaisuuksissa, joissa myös linjataan, minkä suuntaisia kehittämistoimia voidaan ryhtyä viemään eteenpäin. Nämä nostetaan tarpeen mukaan yksikön toimintasuunnitelmana ja budjettiehdotuksiin.

Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Kirjaamo, Sosiaali ja terveystoimi
Raatihuoneenkatu 5, 06100 Porvoo
SOTEkirjaamo@porvoo.fi
Kompassi, Rihkamatori B, 06100 Porvoo
puh 020 69 2250

b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaaliasiamies Pamela Stenberg

puhelinaika ma-to 9–12

puh. 044 729 7987

sosiaaliasiamies@phhyky.fi

Toiminta perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluvat mm. lain neuvonta, avustaminen muistutuksen teossa sekä tiedottaminen asiakkaan oikeuksista.

Potilasasiamies Pamela Stenberg.

Potilasasiamiehen tehtävät ovat määritelty laissa potilaan asemasta ja oikeuksista.

Lain 11 §:n mukaan potilasasiamiehen tehtävänä on neuvoa potilaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa sekä avustaa potilasta muistutuksen tai kantelun tekemisessä. Potilasasiamies tiedottaa potilaan oikeuksista sekä ja toimii muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta suomeksi 029 553 6901 ja ruotsiksi 029 553 6902.

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

Sosiaalihuollossa kohteluunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutusmenettelyn tarkoituksena on, että asiakkaan asia käsitellään mahdollisimman lähellä palveluprosessia ja sellaisen henkilön toimesta, joka voi ratkaisullaan nopeasti ja suoraan vaikuttaa havaittujen epäkohtien korjaamiseen.

Muistutuksella ei haeta muutosta yksilöpäätökseen. Muistutus voi kuitenkin vaikuttaa siihen, miten toimintayksikössä vastaisuudessa toimitaan ja kohdellaan asiakkaita.

Sosiaalihuollon asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista ja viranomaisen menettelystä vapaamuotoisen hallintokantelun aluehallintovirastoon, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai valtioneuvoston oikeuskanslerille.

Kantelun tekeminen on mahdollista myös kunnan ja valtion viranomaisille. Joissain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviraan (esimerkiksi vakavat hoitovirheet, valtakunnalliset tai periaatteellisesti tärkeät asiat).

Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa. Kantelumennettely ei ole virallisesti muutoksenhakuprosessia, joten hallintokantelulla ei voi saada muutosta yksittäisen palvelupäätöksen sisältöön. Kanteluratkaisuun ei voi hakea muutosta valittamalla.

Hallintokanteluja tehdään sosiaalihuollon osalta muun muassa

- palvelujärjestelmän ja toimintayksiköiden toimivuudesta
- henkilöstön riittävyydestä
- menettelytavoista ja työkäytännöistä
- asiakkaan huonosta kohtelusta
- hoidon ja palvelujen riittämättömyydestä tai saatavuudesta.

Kanteluratkaisussa voidaan ottaa kantaa myös tarkoituksenmukaisuuskysymyksiin tai toiminnan laatuun, asiakkaan kohteluun tai muihin kantelun yhteydessä esille tulleisiin kysymyksiin. Kantelulla saa koetun epäkohdan valvovan viranomaisen tietoon. Kantelun perusteella valvova viranomainen voi esimerkiksi antaa viranomaiselle huomautuksen

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Laissa puhutaan kohtuullisesta ajasta. AVI katsoo, että kohtuullisena aikana muistutukseen vastaamisessa pidetään neljää viikkoa. Porvoossa muistutuksiin pyritään vastaamaan kahden viikon kuluessa.

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

Asiakkaiden työllistymisen edistämisen ensimmäinen askel on auttaa heidän elämänhallintansa riittävälle tasolle. Työpajatoiminta jo sinänsä vaatii osallistujilta riittävää sosiaalisuutta. Asiakkaita, joilla on tässä ongelmia, ei kuitenkaan pakoteta heille vaikeisiin tilanteisiin vaan heille annetaan aikaa sopeutua tilanteeseen ja edetä omilla ehdoillaan. Työpajatoiminnan työt puolestaan testavat ja kehittävät asiakkaiden kognitiivisia taitoja. Fyysistä ja psyykkistä hyvinvointia osaltaan edistetään mm. nuorten työpajojen viikko-ohjelmaan kuuluvilla yhteisillä liikunta- ja ruuanlaittotunneilla. Lisäksi kaikkien pajojen vuosiohjelmaan kuuluu erilaisia retkiä ja tapahtumia. Jos asiakkaalla on erityisiä ongelmia em. asioissa, hänet voidaan ohjata yksikön terveydenhoitajan konsultaatioon.

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

Seuranta tehdään jatkuvana havainnointina työpajaohjaajien toimesta sekä suunnitelmien päivittämispalaverissa nuorten pajojen puolella. Aikuisten pajojen sekä TYP-työssä tavoitteen asettamista pajajaksolle sekä työhönvalmennukseen tulee lisätä ja kehittää, jotta suunnitelmallisuus asiakkaan työllistymisen ja hyvinvoinnin edistämiseksi lisääntyy.

Ravitsemus

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

Ravitsemuksen tasoa nuorten puolella seurataan em. tavoin osana asiakkaan kokonaishyvinvoinnin arviointia. Tarvittaessa voidaan ohjata myös terveydenhoitajan vastaanottajalle tai suoraan lääkäriin

Hygieniäkäytännöt

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniäkäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

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

Yksikön yleistä hygieniatasoa ja työympäristön terveellisyyttä seurataan ja pidetään yllä osana normaalia toimintaan työsuojelulain normiston mukaisesti. Asiakkaiden hygieniatasoa seurataan osana asiakkaiden kokonaishyvinvoinnin arviota. Tarvittaessa asiasta keskustellaan asiakkaan kanssa ja tarpeen mukaan ohjataan terveydenhoitajalle.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

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

Ohjataan asiakas tarvittaessa oikeisiin palveluihin.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Yhteistyössä terveydenhuollon kanssa

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Pääasiassa terveyden- ja sairaanhoito ei kuulu sosiaalipalveluihin. Tarvittaessa ohjataan terveydenhuoltoon. Yksikössä työskentelee yksi terveydenhoitaja, jota voidaan akuuteissa tilanteissa konsultoida ja pyytää hänen arviotaan tilanteesta ja tarvittavista toimenpiteistä.

Lääkehoito

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

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Porvoon sosiaali- ja terveystoimen lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain. Lääkehoitosuunnitelma sisältää koko kaupunkia koskevan yleisen osan sekä yksikkökohtaisen osion.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Yksikössä ei anneta lääkehoitoa.

Yhteistyö muiden palveluntajien 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 palveluntajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

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

Pääsääntöisesti asiakaskohtaisella ja tarpeen vaatiessa kokoon kutsuttavalla moniammatillisella verkostoyhteistyöllä. Sosiaalipalvelujen piirissä olevien toimijoiden osalta tiedon vaihtoa tehdään myös yhteisen asiakastietojärjestelmän avulla.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

Ostopalveluiden hankintavaiheessa on jo arvioitu ja edellytetty toimintasuunnitelmia ja pyritty varmistamaan toimijan osaaminen ja kokemus palveluiden tuottamisesta. Asiakkaisiin liittyen yhteydenpito palvelujen tuottajiin on tiivistä (käynti vähintään kerran kuukaudessa). Näiden käyntien yhteydessä arvioidaan paitsi asiakkaan tilannetta ja sen edistymistä myös toiminnan yleisiä puitteita ja järjestelyjä. Tarpeen mukaan useammin ja vähintään kerran sopimusjakson aikana tehdään varsinainen tarkastuskäynti kaikkien alihankkijoiden tiloihin. Sopimuksen mukaan Porvoon kaupungilla on oikeus tarkastaa alihankkijan toimintaa ja taloutta niin halutessaan.

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. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspäivähoito- ja hoivapalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

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

Yksiköillä on omat tilakohtaiset turvallisuus- ja pelastumissuunnitelmat.

Poistumisharjoituksia on järjestetty

Paloviranomaisiin pidetään yhteyttä mm. tulityötiloihin liittyen. Lisäksi on järjestetty alkusammutuskoulutuksia

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteita on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

a) Mikä on yksikön henkilöstön määrä ja rakenne?

Esimiehiä 2,
Sosiaaliohjaajia 4,
Hallintohenkilöstöä 1,
Terveystieteiden henkilöstöä 1 (osa-aikainen),
Työpajaohjaajia vakituisia 13, määräaikaisia 2
Työllisyyskoordinaattori 1
Yritysyhteistyöohjaaja 50% 1

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Lyhyiden poissaolojen ajan työntekijät sijaistavat toisiaan ja ryhmiä yhdistellään. Pidempiaikaisiin poissaoloihin (yli 2 viikkoa) hankitaan mahdollisuuksien mukaan sijainen.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstösuunnitelman ja kaupungin linjausten mukaisesti.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

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.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Kaupungin rekrytointiohjeet

b) Miten rekrytinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Kodeissa työskentelyä yksikössä ei ole ja ala-ikäisiäkin vain vähän. Soveltuvuus pyritään varmistamaan rekrytointihaastattelussa työkokemuksen, koulutuksen ja suositelijalausuntojen perusteella.

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.

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?

Kaupungin omat perehdytysohjeet ja toimiyksiköiden perehdytysuunnitelmat

b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

Koulutussuunnitelman mukaisesti

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Toimitilat on pyritty järjestämään suunniteltujen tehtävien ja asiakasmäärien tarpeisiin. Osa tiloista on myös työaikaan lukittuja ja ulkopuolisten kulkutiloihin on näin kontrolloitua. Yksin työskentely tiloissa pyritään pääsääntöisesti välttämään.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Siivouksesta huolehtivat omat palkatut siivoajat(Klubitalo) ja siivousyritys.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvpuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

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

Asiakkailla ei ole laitteita.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Yksikkö ei vastaa tällaisten laitteiden hankinnasta vaan sen tekee asiassa toimivaltainen viranomaisen.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilökisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. 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 vastavasti 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 täytymisessä 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 henkilökisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laati-malla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

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

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

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

Asiakastietojärjestelmien käyttöoikeuksia myönnetään tarveperustaisesti. Henkilökunnan tulee suorittaa sähköinen tietoturvakoulutus. Asiakastietojärjestelmää varten on erillinen käyttöohjeistus ja salassapitositoumus. Kaikilla työntekijöillä on myös lakiin ja työ/virkasopimuksiin liittyvä sallassapito- ja vaitiolovelvollisuus

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

Esimies ja työtoverit ohjeistavat ja kaikki työntekijät tekevät tietoturvakoulutuksen verkossa.

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

Sosiaali-Effican rekisteriseloste on porvoo.fi –internetsivuilla. Kaikille uusille asiakkaille kerrotaan asiakkuuden alkaessa asiakasrekistereistä ja niihin liittyvistä käytännöistä. Pajoilla on käytössä VAT-asiakastietojärjestelmä.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Johanna Päivärinta, lakimies, 040 741 7383

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikön toimintaa ja sen eri näkökulmia linjataan lukuisissa eri dokumenteissa, joita pääsääntöisesti arvioidaan ja päivitetään vuosittain (riskiarviointi, pelastussuunnitelmat, koneluettelot, kemikaaliluettelot, koulutussuunnitelma, talousarvio, toimintasuunnitelma, henkilöstösuunnitelma). Keskeiset uudistukset ja kehittämiskohteet pyritään kirjaamaan yksikön toimintasuunnitelmaan.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys

Porvoo 15.11.2019

Allekirjoitus

Ville Heininen