



Valvira

Sosiaali- ja terveystieteiden  
lupa- ja valvontavirasto

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Eurajoen kunta	Kunnan nimi: Eurajoki
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0132322-3	Kuntayhtymän nimi: Keski-Satakunnan terveydenhuollon kuntayhtymä
	Sote -alueen nimi: Satasote
Toimintayksikön nimi Eurajoen kunnan kotipalvelu	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Rantaperentie 1, 27100 Eurajoki	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kunnan asukkaat, jotka eivät ilman toisen henkilön apua kykene selviytymään päivittäisistä toiminnoistaan. Kotipalvelun tuottaman hoivan ja turvan palveluasumisen paikkamäärä on Jokisimpukassa 36 ja Tupalan palveluasumisalueella 10.	
Toimintayksikön katuosoite Rantaperentie1	
Postinumero 27100	Postitoimipaikka Eurajoki
Toimintayksikön vastaava esimies Katri Einmaa	Puhelin 044-4312741
Sähköposti katri.einmaa@eurajoki.fi	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Sotainvalidien kotipalvelun ja täydentävän kotipalvelun ostopalveluna tuottaa 1.6.2018 alkaen Diakon Palvelut Oy, DiakonKotihoito, Pori (ent. PDL-palvelut Oy Diakonilaitoksen Kotihoitopalvelut) (OID-tunnus 1.2.246.10.2154900.10.8) Metsämiehenkatu 2 H 28500 Pori	

## 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?

Kotipalvelu auttaa asiakasta selviytymään kotona mahdollisimman pitkään. Kotipalvelun toimintaperiaatteena on antaa laadukasta ja turvallista hoitoa kotipalvelun kriteerit täyttävillä asiakkaille yhteistyössä omaisten ja muiden toimijoiden kanssa.

Kotipalvelu pyrkii tukemaan asiakkaan omaa toimintakykyä kuntouttavalla työotteella mahdollisimman pitkään. Kotona asumisen tukemisen tukipalveluita ovat turvapalvelu, ateriapalvelu, saunapalvelu, ikäihmisten päiväkeskustoiminta, lyhytaikaishoito, omaishoidontuki, sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu.

### 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?

Kotipalvelun toimintaperiaatteena on asiakkaan osallistaminen, tasavertaisuus, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja toimintakyvyn ylläpitäminen omatoimisuutta korostamalla kuntouttavalla työotteella. Toiminnan laatua arvioidaan säännöllisesti asiakaspalautteen avulla, sekä sitovien vuosittaisten tavoitteiden arvioinnilla.

Kotipalvelun arvot:

- Ihmisarvon yksilöllinen kunnioittaminen
- Turvallisuus
- Ammattitaito

## RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta 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 haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

## Riskinhallinnan työnjako

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

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

Kotipalvelussa kartoitetaan riskit erillisillä riskienarviointi kaavakkeilla. Riskianalysoinnin jälkeen yhteenveto riskeistä käydään läpi työyhteisökokouksessa, jossa sovitaan myös toimenpiteet riskien minimoimiseksi. Työntekijällä on velvollisuus ja vastuu tuoda esille riskitilanteet ja vaaratilanteet. Kotipalvelussa on perehdytysopas, jossa on ohjeita erilaisiin vaara- ja uhkatilanteisiin. Lisäksi yhdessä työterveyshuollon kanssa tehdään työpaikkaselvitys, joka on työterveyshuollon toimintasuunnitelman mukainen. Työpaikkakäynnillä kartoitetaan työtilat ja työn kuormitustekijät.

## Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Tieto toimitetaan esimiehelle välittömästi. Käsitellään yhdessä tiimipalavereissa ja tieto toimitetaan eteenpäin vanhustyön johtajalle jatkotoimenpidearviointia varten.

## Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Työntekijät on ohjeistettu toimimaan uhka- ja vaaratilanteissa ja sen jälkeen. Käytössä on HaiPro-ohjelma, jonka välityksellä uhka- ja vaaratilanneilmoitus välittyy ensin esimiehelle ja häneltä vanhuspalvelupäällikölle, joka toimittaa sen työsuojelupäällikölle, jonka kautta tarvittaessa työsuojelutoimikunnalle. Työntekijälle sattuneiden "läheltä piti"- tapausten käsittelyssä käytetään tarvittaessa työterveyshuollon sekä työsuojeluvaltuutetun palveluja apuna.

Kiinnitetään erityistä huomiota riskien ennaltaehkäisyyn konkreettisin toimenpitein, kuten ohjauksella ja neuvonnalla, riittäväillä suojarusteilla sekä valvonnalla.

Huolehditaan henkilöstön koulutuksesta vuosittain.

Työsuojelun toimintaohjelma on kaikkien saatavilla yhteisesti sovituksessa paikassa sekä sähköisesti että kirjallisesti.

Asiakkaille tapahtuneet haittatapahtumat kirjataan Pegasos potilastietojärjestelmään ja käsitellään yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa.

## Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

<p>Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</p> <p>Lääkepoikkeamat ilmoitetaan HaiPro-ohjelmalla ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Käsitellään yhteisissä palavereissa. Epäkohdat korjataan tarvittaessa yhteistyötahojen avustuksella tai sisäisesti työyhteisössä yhteisesti sovittujen toimenpiteiden avulla.</p>
<p><b>Muutoksista tiedottaminen</b></p> <p>Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?</p> <p>Informaatiota jaetaan kirjallisesti ja sähköisesti työntekijöille sekä yhteistyötahoille. Asiasta tiedotetaan henkilökunnalle työyhteisökokouksissa, tiimipalavereissa jne. Järjestetään koulutusta tarvittaessa.</p>

### **OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)**

<p><b>Omavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</b></p> <p>vanhuspalvelupäällikkö Jaana Tuokkola kotipalvelun esimies Katri Einmaa</p> <p>Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnasta eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnasta suunnitteluun?</p> <p>Kotipalvelun esimies sekä kotipalvelun henkilökunta tiimipalavereissa käsitellyin aihein.</p>
<p>Omavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Katri Einmaa, Rantaperentie 1, 27100 Eurajoki, 044-4312741, katri.einmaa@eurajoki.fi</p>
<p><b>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</b></p> <p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuden liittyviä muutoksia.</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vähintään vuosittain ja tarvittaessa.</p>
<p><b>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</b></p> <p>Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</p>
<p>Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?</p> <p>Jokisimpukan ja Tupalan kotipalvelun palveluasumisen yksiköiden ilmoitustauluilla sekä kotipalvelun toimistoissa. Y-aseamalla Kotihoito-kansiossa.</p>

## ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

### Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Uudelle asiakkaalle tehdään palveluvastaavan toimesta ja tarvittaessa yhteistyössä kotihoidon hoitajan kanssa palvelutarpeen arviointi- kotikäynti. Palvelu- ja hoitosuunnitelma arvioidaan säännöllisesti tarvittaessa ja vähintään kaksi kertaa vuodessa. Mittareina käytetään tarvittaessa RAVA, MMSE, MNA, BDI ja 65-AUDIT.

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

Palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa asiakkaan luona (jos asiakas haluaa omaiset mukaan).

### Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

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

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

Palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelu- ja hoitosuunnitelma allekirjoitetaan. Suunnitelman sisältö näkyy mobiilissa hoitajien käytössä ja sen ohjeiden mukaan käynnit toteutetaan.

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

Palvelu- ja hoitosuunnitelma kirjataan Pegasos asiakastietojärjestelmään, josta henkilökunta voi tarkistaa sen sisällön. Kotipalvelulla on käytössä myös kotihoito mukana- mobiilijärjestelmä, joka helpottaa kotona asuvan asiakkaan ajanmukaisen suunnitelman toteuttamista.

### Asiakkaan kohtelu

#### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

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

Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Asiakkaan tiedot ovat salassa pidettäviä ja henkilökunnalla on salassapitovelvollisuus. Asiakas osallistuu oman hoitonsa ja palvelunsa suunnitteluun ja häntä kuullaan ja mielipiteet kirjataan. Asiakkaalla on oikeus myös kieltäytyä tarjotuista palveluista. Palveluasumisen asiakkaalla on oma asunto, jossa on omat saniteettitilat ja hän voi kalustaa asuntonsa osittain myös omilla henkilökohtaisilla tavaroillaan.

<p><b>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet</b></p> <p>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.</p> <p>Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?</p> <p>Rajoittamistoimenpiteitä käytetään vain jos asiakkaan toiminnasta on vaaraa / haittaa hänelle itselleen tai toisille asukkaille. Tupakointi palveluasumisen asunnoissa on kielletty ja sallittua vain tupakointiin osoitetulla alueella. Myös alkoholin käyttöä rajoitetaan palveluasumisessa, jos käyttö vaikeuttaa asiakkaan hoitoa tai käyttö häiritsee muita palveluasumisen asukkaita.</p>
<p><i>Pohdittavaksi:</i></p> <p>- Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiininomaiset käytännöt, vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.)</p> <p><i>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturvaa.</i></p>
<p><b>Asiakkaan kohtelu</b></p> <p>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 vastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.</p> <p>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?</p> <p>Asiakas tai omainen voi tehdä muistutuksen tai kantelun. Tilanteeseen puututaan välittömästi, kun tieto asiasta saadaan. Osapuolet haastatellaan suullisesti ja kirjataan ylös. Tilanteesta tehdään muistio. Kirjataan myös tarvittavat työnjohdolliset toimenpiteet.</p>
<p><b>Asiakkaan osallisuus</b></p> <p><b>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</b></p> <p>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.</p>
<p><b>Palautteen kerääminen</b></p> <p>Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?</p> <p>Asiakastyytyväisyyskysely ja kysely asiakkaiden omaisille tehdään kerran vuodessa kirjallisesti. Asiakaspalautetta kerätään palautelomakkeella.</p>
<p><b>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</b></p> <p>Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Tulokset käydään läpi yhdessä henkilökunnan kanssa ja tehdään tarvittavat toimenpiteet laadun parantamiseksi. Palautteet käsitellään johdon katselmuksessa kaksi kertaa vuodessa ja ulkoisessa auditoinnissa vuosittain.</p>

<b>Asiakkaan oikeusturva</b>
<p>a) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</p> <p>Jari Mäkinen puh: 044 707 9132 jari.makinen(@)satshp.fi</p> <p>Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista koskee sekä julkista että yksityistä sosiaalihuoltoa. Sosiaalihuollon palveluja ovat: sosiaalihuoltolaissa mainitut sosiaalipalvelut, toimeentulotuki, elatus-tuki, sosiaalinen luototus.</p>
c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista
<p>b) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Sosiaalihuoltolain mukaiset muistutukset ohjataan perusturvajohtajalle tai vanhuspalvelupäällikölle, joka vastaa kirjallisesti muistutuksiin. Terveystieteiden mukaiset muistutukset ohjataan johtavalle lääkärille.</p>
e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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

<b>Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</b>
<p>a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen</p> <p>Omatoimisuutta tukemalla ja yksilöllisillä palvelu- ja hoitosuunnitelmilla yhteistyössä palveluun ja hoitoon liittyvien eri toimijoiden kanssa. Hyvinvointisopimuksilla, jolloin asiakkaan kanssa tehdään toimintakykyä ylläpitävä sopimus.</p>
<p>Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.</p> <p>Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?</p> <p>Palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumia seuraamalla. Erilaisilla toimintakykymittareilla mm. Rava. Hyvinvointisopimusten seurantamittauksilla.</p>
<b>Ravitsemus</b>
<p>Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?</p> <p>Kotipalvelun hoitohenkilökunta seuraa asiakkaan vointia ja ravitsemuksen määrää havainnoimalla asiakkaan yleistilaa mm. painon seurannalla ja MNA-mittarilla. Omissa kodeissa asuvilla asiakkailla ruokailurytmi ja ravinnon laatu muotoutuu asiakkaan omien tapojen ja tottumusten mukaan. Hoitohenkilökunta ohjeistaa asiakasta tarvittaessa ravitsemuksellisesti ravitsemussuositusten suuntaan. Ravitsemuksen tasosta ja rytmistä vastaa ruokapalvelun tuottava ravitsemushenkilökunta palveluasumisasukkaille.</p>
<b>Hygieniaikäytännöt</b>
<p>Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniaikäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.</p> <p>Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia-tasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniaikäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?</p> <p>Erikoissairaanhoido / sairaanhoitopiiri vastaa hygienia-asioiden ohjeistuksesta. hygieniaista huolehtimi-</p>

nen kuuluu jokaisen hoitajan perustyöhön. Erityisesti huomioidaan käsihygieniä ja suojavaatetus. Yksiköissä on selkeät kirjalliset ohjeet ja asiakkaiden erityisessä huomioimisessa toimitaan hygieniahoidon antaman ohjeistuksen mukaisesti. Tarvittaessa voidaan konsultoida Keski-Satakunnan terveydenhuollon kuntayhtymän hygieniahoitaja Tuija Ketolaa, puh; 044 906 7644

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.

#### **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?

Asiakkaan vastuuhoidajan tehtävänä on asiakkaan mielipidettä kuunnellen ohjata asiakas tarvittaessa hammashoitoon. Kotisairaanhoito tekee kotipalvelun kanssa tiivistä yhteistyötä. Kotisairaanhoitaja seuraa ja arvioi asiakkaan hoitoa. Asiakkailta on mahdollisuus saada ambulanssin palveluita tarvittaessa. Kotipalvelun henkilökunnalla on kirjallinen ohjeistus äkillisessä kuolemantapauksessa, joka huomioidaan perehdytysvaiheessa.

- b) Miten pitkäaikaisairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Kotisairaanhoitaja ja lääkäri laativat asiakkaille tarvittavat kontrollit sisältävän hoidonseurantasuunnitelman.

- c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Kotisairaanhoitajat ja lääkäri

#### **Lääkehoito**

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitetävään 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 vastuhenkilö.

- a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma on kirjallisena toimistossa ja lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa.

- b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Yksikön kotisairaanhoitaja

#### **Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa**

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

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

Asiakastietojärjestelmän sekä yhteisten hoitopalaverien avulla. Jokaiselle säännöllisen palvelun asiakkaalle on nimetty vastuuhoidaja, jonka tehtävänä on toimia tiedonvälittäjänä yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa.



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

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

Ostopalvelukilpailutuksen yhteydessä on jo selvitetty palvelutuottajan palveluiden sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset.

#### **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 veloitteensa 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 mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä 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?

Asiakkaalle on tehty palvelu- ja hoitosuunnitelma joka päivitetään säännöllisesti ja aina tarvittaessa. Laadun takaamiseksi työpaikalla on sovittu eri toimenpiteiden suorittamisesta yhteiset käytännöt. Lähihoitajien tehtäväkuva on laadittu ja osaaminen esimerkiksi lääkehuollon osalta varmistetaan säännöllisesti koulutuksella sekä näyttötehtävillä. Apuvälineiden turvallisuus varmistetaan, turvapuhelimien sekä palovaroitin toimivuus varmistetaan kuukausittain kotipalveluhenkilöstön toimesta.

Kotipalvelussa on toimintaohjeet poikkeustilanteita varten esim. pitkä sähkökatko.

Palveluasuntojen palotarkastukset ja pelastussuunnitelma on tehty yhteistyössä Satakunnan pelastuslaitoksen henkilökunnan sekä kunnan perusturvajohtajan, vanhuspalvelupäällikön, rakennusmestarin sekä kotipalvelun esimiehen kanssa. Palo- ja pelastusharjoituksia järjestetään henkilökunnalle vuosittain. Satakunnan pelastuslaitos vastaa koulutuksista.

Asiakastiedot ovat salassa pidettäviä vaitiolovelvollisuuden alla olevia tietoja. Asiakasta koskevat tiedot kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Vältetään käyttämästä paperisia muistilappuja. Lääkkeet pyritään jakamaan lääkkeenjako-tiloissa tai asiakkaan kotona. Lääkepoikkeamista kirjataan poikkeama joka käydään henkilökunnan palaverissa läpi.

##### **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 hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

1 kotipalvelun esimies  
32 lähihoitajaa  
1 kodinhoitaja  
1 varahenkilö sh  
3 vakituista vuosiloman sijaista lh  
2 tukipalvelutyöntekijää

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Tarvittaessa voidaan ottaa sijainen, ellei töitä saada varahenkilön avulla tai sisäisin työjärjestelyin hoidettua.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Toiminnanohjaaja jakaa päivän työt toiminnanohjausjärjestelmään, josta mahdollinen sijaistarve pystytään arvioimaan.

#### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö 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 rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Lyhytaikaisia sijaisuuksia voi tehdä lähihoitaja- tai sairaanhoitajaopiskelija. Vakituiseen toimeen tai pitkäaikaiseen sijaisuuteen (yli 3kk) vaaditaan lähihoitajan tutkinto. Vakituiset toimet tai pitkäaikaiset sijaisuudet laitetaan julkiseen hakuun. Henkilöstöstrategia ja hallintosääntö ohjaavat rekrytointia. Hakijoista tehdään ansiovertailu sekä vakituisista toimien valinnoista vanhuspalvelupäällikön päätös.

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

Pätevyys varmistetaan Valviran Terhikki- ja Suosikki -tietojärjestelmistä sekä pätevyys tulee voida todistaa alkuperäisillä työ- ja opintotodistuksilla. Huomioidaan kotipalvelutyötä jo aiemmin tehneet ja soiteetaan tarvittaessa aiemmalle työnantajalle ja varmistetaan, että työntekijä on työskennellyt mainitsemassaan paikassa ja tehtävässä. Perehdytetään hyvin perehdytys suunnitelman mukaan.

#### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä oma-  
valvonnan 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?

Työntekijälle varataan perehdytyspäiviä kotipalvelun perehdytys suunnitelman mukaisesti ja perehdytetävä kulkee vakituisen hoitajan mukana tutustumassa asiakkaisiin ja hänelle opastetaan asiakastietojärjestelmän käyttö. Opiskelijalle nimetään ohjaaja työharjoittelun ajaksi.

b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

Täydennyskoulutusta ym. koulutusta järjestetään myös työnantajan toimesta. Koulutuksiin suhtaudutaan positiivisesti ja kannustavasti.

<p><b>Toimitilat</b></p> <p>Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.</p> <p>Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?</li> <li>- Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen</li> <li>- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.</li> </ul>
<p><b>Tilojen käytön periaatteet</b></p> <p>Kotipalvelun asiakkailla, jotka asuvat omissa kodeissaan, on käytössä itse hallinnoimansa tilat. Palveluasumisessa yhteisiä tiloja ovat yksiköiden ruoka- / oleskelusalit, päiväkeskustilat, juhlasali sekä saunatilat.</p> <p>Jokisimpukan palveluasumisessa kiinteinä kalusteina ovat paloturvalliset verhot, sähkösätky sekä komerot, muuten asukas kalustaa huoneistonsa itse. Tupalan palveluasumisessa asukas kalustaa huoneistonsa itse.</p> <p>Asukkaan asuntoa ei käytetä muuhun tarkoitukseen.</p>
<p><b>Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?</b></p> <p>Siivous tuotetaan ostopalveluna. Kotipalvelu huolehtii asiakkaiden päivittäisestä asuntojen siisteydestä ja pyykinhuollosta yksiköissä.</p>
<p><b>Teknologiset ratkaisut</b></p> <p>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 turvapuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.</p> <p>Jokisimpukan palveluasumisessa on sähköinen kulunvalvonta ja ovien lukitus. Käytössä on myös tallentavat ovikamerat ulko-ovissa. Yksiköiden yleisissä tiloissa on tallentavat kamerat.</p> <p>Jokisimpukan palveluasumisessa on mahdollisuus myös asukkaiden ovihälytyksiin. Käytössä myös kaatumisen havainnoivat laitteet kaatumisherkillä asiakkailla. Senioritek vastaa laitteiden toimivuudesta Jokisimpukassa. Turvajärjestelmät suunnitellaan yksilökohtaisesti palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaan.</p> <p>Kotipalvelun kotona asuvat asiakkaat sekä Tupalan palveluasumisen asiakkaat saavat turvapuhelimen kotiinsa tarvearvioinnin perusteella. Arvioinnin tekee palveluvastaava tai palveluohjaaja. Palveluohjaaja vastaa turvapuhelimen tilaamisesta ja yhdessä kotipalvelun henkilökunnan kanssa turvapuhelinten toimivuudesta. Tupalassa on käytössä yleinen turvapuhelinjärjestelmä sekä tarvittaessa ovihälytys.</p>
<p><b>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</b></p> <p>Turvapuhelinten toimivuus tarkistetaan suunnitelmallisesti.</p>
<p><b>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</b></p> <p>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.</p>

<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</p> <p>Asiakkaiden apuvälinetarpeen arvioinnista ja hankinnasta vastaa kotipalvelun henkilökunnan kanssa yhteistyössä Jokisimpukan palveluasumisessa fysioterapeutti Matti Mustonen ja Tupalan palveluasumisessa sekä kotona asuvilla kuntahoitaja Maili Vuoristo.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p> <p>Yksiköissä ja asiakkaiden kotona on ainoastaan hoidon kannalta oleellisia hoitotarvikkeita, jotka ovat ajanmukaisia. Terveydenhuollon tarvikkeista vastaa kunkin yksikön nimetty kotisairaanhoitaja.</p>
<p><b>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</b></p> <p>Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä 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 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.</p> <p>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.</p> <p>Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilö tietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatumalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.</p> <p>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.</p> <p>Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunnitellessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.</p>
<p>a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?</p> <p>Henkilökunta ja sijaiset suorittavat tietoturvatentin. Työntekijöille myönnetään käyttäjäoikeuksia tarveharkinnan perusteella. Potilastietojärjestelmän käytön lokitietoja seurataan säännöllisesti.</p>
<p>b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?</p> <p>Tietoturvaan liittyvät asiat käydään perehdytyksen yhteydessä suunnitelmallisesti läpi. Perehdytettävä allekirjoittaa kirjallisen perehdytysuunnitelman.</p>
<p>c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?</p> <p>Keski-Satakunnan terveydenhuollon kuntayhtymässä</p>

c) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sari Rantala, Keski-Satakunnan terveydenhuollon kuntayhtymä  
Ulla Viitasalo, Kalliotie 5, 27100 Eurajoki, 044-312 4239, ulla.viitasalo@eurajoki.fi  
Johanna Hellstén, Rantaperentie 1, 27100 Eurajoki, 044-312 4332, johanna.hellsten@eurajoki.fi

### **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.

#### **Toiminta-ajatus:**

Kotipalvelu auttaa asiakasta selviytymään kotona mahdollisimman pitkään. Kotipalvelun toimintaperiaatteena on antaa laadukasta ja turvallista hoitoa kotipalvelun kriteerit täyttävillä asiakkailla yhteistyössä omaisten ja muiden toimijoiden kanssa.

Kotipalvelun toimintaperiaatteena on asiakkaan osallistaminen, tasavertaisuus, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja toimintakyvyn ylläpitäminen omatoimisuutta korostamalla kuntouttavalla työotteella. Toiminnan laatua arvioidaan säännöllisesti asiakaspalautteen avulla, sekä sitovien vuosittaisten tavoitteiden arvioinnilla.

#### **Arvot:**

Ihmisarvon yksilöllinen kunnioittaminen

Asiakkaan tarpeet ovat toimintamme lähtökohtana. Asiakaslähtöisyys edellyttää asiakkaan ja/tai tarvittaessa hänen omaisensa mukaan ottamista keskusteluun ja päätöksentekoon. Kohtelemme asiakasta kunnioittavasti, oikeudenmukaisesti ja kunkin ammattikunnan eettisiä periaatteita kunnioittaen.

#### **Turvallisuus**

Eurajoen kunta edellyttää, että kunnan työ- ja toimitilat ovat kaikille terveelliset ja turvalliset. Tämän toteutumisen varmistamiseksi on intranetissä olemassa toimintamallit.

Asiakkaiden turvallisuudesta huolehtimiseksi käytössä on teknologisia ratkaisuja ja ennakoivia toimintaohjeistuksia.

#### **Ammattitaito**

Henkilöstömme haluaa kehittyä ja oppia lisää – meillä on ”aina voi parantaa”- asennetta. Ammattitaitoinen hoito- ja hoivapalvelu perustuu tavoitteelliseen suunnitelmaan. Palvelu- ja hoitosuunnitelmalla sekä suunnitelman säännöllisellä arvioinnilla turvataan asiakkaan yksilöllinen ja laadukas hoito.

### **OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN**

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys  
Eurajoki 21.2.2020

Allekirjoitus  
*Jaana Tuokkola*  
Jaana Tuokkola

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

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

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

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

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf)

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

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf)

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten\\_asiainkäsittelyn\\_laatusuositus\\_fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten_asiainkäsittelyn_laatusuositus_fi.pdf)

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

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

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

**Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:**

- Valviran määräys 4/2010: [http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays\\_4\\_2010\\_kayttajan\\_vt\\_ilmoitus.pdf](http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf)

**Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn**

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: [http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki\\_ja\\_asiakastietojen\\_kasittely\\_yksityisessa\\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)
- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

## TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tulee voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ylimääräiset tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.