**OMAVALVONTASUUNNITELMA**

**APURINA OY**

**6.3.2018**

**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1) 2

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

3 RISKINHALLINTA (4.1.3) 3

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3) 4

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2) 4

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi 4

4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma 5

4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §) 5

4.2.2 Asiakkaan kohtelu 5

4.2.3 Asiakkaan osallisuus 6

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva 6

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3) 7

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta 7

4.3.2 Ravitsemus 7

4.3.3 Hygieniakäytännöt 7

4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito 7

4.3.5 Lääkehoito 8

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa 8

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) 8

4.4.1 Henkilöstö 9

4.4.2 Toimitilat 10

4.4.3 Teknologiset ratkaisut 10

4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet 11

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) 11

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 12

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) 12

11 LÄHTEET 13

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE 13

**1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)**

|  |  |
| --- | --- |
| Palveluntuottaja  Yksityinen palvelujentuottaja x  Nimi: Saija Karvonen ja Satu Naumanen  Palveluntuottajan Y-tunnus:  2115434-0 | Kunnan nimi:  Taivalkoski  Kuntayhtymän nimi:  Sote -alueen nimi: |
| Toimintayksikön nimi Apurina Oy | |
| Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen  Taivalkosken kunta | |
| Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä  Siivous, tekstiilihuolto, ruoanvalmistus, avustus- ja asiointipalvelu, henkilökohtainen avustaminen, kiinteistö- ja pihatyöt ja lumi- ja pihatyöpalvelut. Asiakkaina vanhukset, vammaiset ja lapset | |
| Toimintayksikön katuosoite  Kostontie 62 | |
| Postinumero  93470 | Postitoimipaikka  Inget |
| Toimintayksikön vastaava esimies  Saija Karvonen, Satu Naumanen | Puhelin  050 337 2817, 040 356 8036 |
| Sähköposti  info@apurina.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  x.x.2018 | Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta |
| **Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat** | |
| Ei ole alihankintaa. | |

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

|  |
| --- |
| **Toiminta-ajatus**  APURINA AUTTAA  Olemme luotettava kotityöpalvelua tarjoava yritys. Meiltä saat kotiisi liittyvää palvelua ammattitaidolla. Tukeaksemme kotona asumista ja itsenäistä selviytymistä, teemme ylläpito- ja perussiivouksia, avustus- ja asiointipalvelua, piha- ja puutarhatöitä ym. kodin töitä asiakkaan tarpeet huomioiden.    **Arvot ja toimintaperiaatteet**  **1. IHMISARVON KUNNIOITTAMINEN**  Kotipalvelutyöntekijä osoittaa kunnioitusta jokaista ihmistä kohtaan, puhuttelee ja kohtelee häntä arvokkaana yksilönä. Kotipalvelutyöntekijä kunnioittaa työssään ihmisen yksityisyyttä, henkilökohtaisia elämänarvoja ja elämänkatsomusta ja on luotettava.  **TOTEUTUS**  Työskenneltäessä asiakkaiden parissa kohtaamme asiakkaan aina kunnioittaen, ystävällisesti ja vanhempia henkilöitä teititellen. Arvostamme asiakkaan omaa tilaa ja muistamme että työskentelemme toisen kodissa, jossa noudatamme heidän sääntöjään. Kohtaamme jokaisen asiakkaan omana yksilönään ja työotteemme on luotettava ja ammattitaitoinen.  **2. ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS**  Kotipalvelutyöntekijä kunnioittaa ihmisen oikeutta itsenäiseen elämään ja päätöksentekoon myös omassa hoidossaan. Hän huolehtii että asiakas saa tarvitsemansa tiedon itseensä liittyvistä asioista ja vaikutusmahdollisuuksistaan. Kotipalvelutyöntekijä puhuttelee asiakasta hänen toivomallaan tavalla.  **TOTEUTUS**  Asiakkaan kanssa työskennellessä kunnioitamme hänen tekemiään päätöksiä omasta hoidostaan ja elämästään, siinä määrin kuin ne eivät ole vaaraksi asiakkaan terveydelle. Joidenkin asiakkaiden kohdalla saatamme törmätä hyvinkin suureen henkilökohtaiseen tilaan, joka meidän tulee hyväksyä ja pyrkiä hoitamaan työmme näiden puitteiden mukaan. Emme saa arvostella asiakasta hänen omista valinnoistaan.  **3. OIKEUDENMUKAISUUS**  Kotipalvelutyöntekijä on tietoinen asiakkaiden oikeuksista. Hän edistää asiakkaiden hyvinvointia. Kotipalvelutyöntekijä puolustaa asiakkaan oikeuksia ja tarpeiden täyttämistä niin pitkälle kuin se käytettävissä olevien voimavarojen mukaan on mahdollista.  **TOTEUTUS**  Hoitomme lähtökohta on hoitaa jokainen asiakas hänelle kuuluvien edellytysten mukaan. Saatamme asiakkaan tietoon ne asiat jotka koskevat hänen omaa hoitoaan tai siihen vaikuttamista ja oikeutta saada hoitoa ja apua arkielämän asioissa ellei hän ole itse kykenevä niistä huolehtimaan.  **4. TASA-ARVO**  Kotipalvelutyöntekijä työskentelee työssään tasa-arvoisesti. Hän edistää ihmisten mahdollisuuksia hyvään elämään ja sitä koskevaan päätöksentekoon. Hän tietää ettei ihmistä saa syrjiä vaan kaikkia on kohdeltava tasavertaisesti hänen asemastaan, elämäntilanteestaan, iästään, sukupuolestaan, uskonnostaan, kulttuuristaan, rodustaan, vakaumuksestaan tai mielipiteestään riippumatta.  **TOTEUTUS**  Kohtaamme jokaisen uuden asiakkaan ilman ennakkoluuloja ja asenteita saatujen alkutietojen perusteella. Emme kieltäydy hoitamasta asiakasta hänen taustojensa takia. Hoidamme jokaisen asiakkaan samalla ammattimaisella tavalla hänen elämäntilanteestaan riippumatta, emmekä anna omien mielipiteidemme vaikuttaa käytökseemme tai hoidon laatuun tai tuo niitä esille hoitotilanteissa.  **5. VASTUULLISUUS**  Kotipalvelutyöntekijä huolehtii oman ammattitaitonsa ylläpitämisestä. Hän vastaa omasta työstään ensisijaisesti asiakkaalle. Kotipalvelutyöntekijän tulee omalta osaltaan huolehtia, että asiakasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Vastuullisuudessa keskeisenä on m,yös salassapitovelvollisuus.  **TOTEUTUS**  Otamme vastuun tekemästämme työstä ja olemme valmiita perustelemaan toimintamme asiakkaalle. Meidän tulee kertoa asiakkaalle ennen hoitotoimen aloitusta mitä olemme tekemässä ja mihin se vaikuttaa niin että asiakas sen myös ymmärtää kaikilta osin. Allekirjoitamme salassapitovelvollisuuden.  **6.TYÖ-YHTEISÖ JA YHTEISKUNTA**  Hän toimii yhdessä muiden ammattilaisten kanssa asiakas- ja potilaslähtöisesti. Kotipalvelutyöntekijän työ on rakentavaa. Hän uskaltaa ottaa puheeksi vaikeatkin asiat ja edistää omalta osaltaan työyhteisönsä hyvinvointia. Kotipalvelutyöntekijä osallistuu aktiivisesti oman alansa ja ammattinsa kehittämiseen.  **TOTEUTUS**  Pystymme toimimaan osana suurempaa työtiimiä asiakkaan edun nimissä. Pyrimme tuomaan esille oman ammattitaitomme ja näkemyksemme asiakkaan hoitoa suunniteltaessa. Pystymme ottamaan vastaan sekä positiivista että negatiivista palautetta rakentavasti ja siitä oppien. Pystymme myöntämään omat heikkoutemme ja olemme halukkaita oppimaan ammatistamme lisää. Puutumme havaitsemiimme epäkohtiin sekä asiakkaan hoidossa että työyhteisömme hyvinvoinnissa. |

**3 RISKINHALLINTA (4.1.3)**

|  |
| --- |
| Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. 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 luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. 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 hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. |
| Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista  -Työpaikan vaaratilanteiden kartoitus ja riskianalyysi  -Tietoturvaohjeistus  -Perehdytysmateriaali (suunnitteilla)  -Asiakassuunnitelmat |

|  |
| --- |
| **Riskien tunnistaminen**  Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. |
| Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?  -Ilmoitusvelvollisuus esimiehelle  -Avoin ja luotettava keskustelu asianomaisten kanssa  -Ilmoitetaan tarvittaville tahoille esim. kunnan kotihoito |
| **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?  Kirjataan ylös ja käydään asiakasta hoitavien henkilöiden kanssa (mm. kunnan kotihoito) kanssa läpi yhteisesti. |
| **Korjaavat toimenpiteet**  Laatupoikkeamien, epäkohtien, 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. |
| Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?  Epäkohtien havaitsemisen ja käsittelyn jälkeen laaditaan toimintasuunnitelma kunnan kotihoidon kanssa epäkohtien korjaamiseksi ja nimetään vastuuhenkilö(t). Korjaustoimenpiteet aikataulutetaan ja toimenpiteiden etenemistä seurataan. Lopuksi tarkistetaan, että epäkohdat on korjattu ja kirjattuylös. |
| **Muutoksista tiedottaminen**  Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?  Toimenpiteistä laaditaan muistiot. Muistiot jaetaan tarpeellisille tahoille kirjeitse ja mapitetaan työsuojelukansioon sekä tiedotetaan suullisesti palaverissa. |

**4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)**

|  |
| --- |
| **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**  Saija Karvonen sekä Satu Naumanen |
| Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?  Saija Karvonen sekä Satu Naumanen |
| Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:  Saija Karvonen, 050 337 2817  info@apurina.fi |
| **Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)**  Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.  Kuitenkin vähintään kerran vuodessa. |
| Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?  Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain joulukuussa tai toiminnan muuttuessa. Esimies vastaa omavalvonta- suunnitelman ajantasaisuudesta ja päivittää sitä yhdessä koko henkilöstön kanssa. |
| **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**  Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. |
| Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?  Yksikön kotisivuilla, info@apurina.fi |

**5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)**

|  |
| --- |
| * **4.2.1 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, psyykkinen, 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?  Jokaisen asiakkaan kanssa tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma asiakkaan toiveet huomioiden ja sitä päivitetään aina tarvittaessa. |
| Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?  Asiakkaan ja omaisten toiveet otetaan huomioon suunnitelmaa tehtäessä. |
| * **4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma**   Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.  Miten palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan palvelussa/hoidossa varmistetaan, on omavalvonnan keskeisiä sovittavia asioita. |
| Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?  Palvelusopimus tehdään kirjallisena ja siihen kirjataan yksityiskohtaisesti asiakkaan tarvitsemat palvelut, käyntipäivät sekä kellonajat. Asiakkaille toimitetaan lomake johon työntekijä kirjaa käynnin keston ja kuka työn on tehnyt. |
| Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?  Jokainen henkilökuntaan kuuluva on velvollinen perehtymään hoito- ja palvelusuunnitelmaan ennen ensimmäistä käyntikertaa sekä toimimaan sen velvoittamalla tavalla. |
| * **4.2.2 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?  Asiakkaamme asuvat omassa kodissaan ja kunnioitamme työssämme asiakkaan yksityisyyttä, intimiteettisuojaa ja henkilökohtaisen tilan tarvetta. |
| **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**  Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille 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.  Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.  Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?  Rajoitteita tai pakotteita ei käytetä sillä asiakkaat asuvat omissa kodeissaan ja heillä on itsemääräämisoikeus. |
| **Asiakkaan asiallinen 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 järjestämisvastuussa olevalle 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?  Ohjataan asiakas ottamaan yhteyttä potilasasiamieheemme. Sen jälkeen edetään potilasasiamieheltä saatujen ohjeiden mukaan.    Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?  Asiaan puututaan välittömästi tapauksen tultua ilmi. Asiasta keskustellaan asiakasta kaltoin  kohdelleen henkilön, henkilökunnan ja asukkaan ja/tai hänen läheisensä kanssa. |
| * **4.2.3 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?  Asiakkaillemme tehdään kerran vuodessa tyytyväisyyskysely.  Saamme palautetta myös asiakastapaamisissa, sekä kaikissa vuorovaikutustilanteissa asiakkaan ja palvelun ostajan kanssa.  Käytämme saatua palautetta toiminnan kehittämisessä. |
| **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**  Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?  Käymme läpi asiakkaiden antamat kyselyt ja parannamme toimintaa ja työtä sen mukaan.  Teemme jatkuvaa arviointia asiakasprosessien eri työvaiheissa, sekä käsittelemme tiedon kulun kaikille asiakasta hoitaville henkilöille.  Pystymme ottamaan vastaan sekä positiivista että negatiivista palutetta rakentavasti ja siitä oppien. Pystymme myöntämään omat heikkoutemme ja olemme halukkaita oppimaan ammatistamme lisää. |
| * **4.2.4 Asiakkaan oikeusturva**   Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. |
| a) Muistutuksen vastaanottaja  Saija Karvonen 050 337 2817, Satu Naumanen 040 356 8026  info@apurina.fi |
| b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista  Kaisa Oikarinen  Puh. 040 860 8372  Sähköposti: [potilasasiat@kuusamo.fi](mailto:potilasasiat@kuusamo.fi)  Osoite: PL 9, 93600 Kuusamo |
| c) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?  Kaikki muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset käsitellään tapauskohtaisesti ja tarvittaessa kehitämme toimintaa. |
| d) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle  Asioita käsitellään viimeistään 1 kk:n kuluessa, kiireellisyyden mukaan. |

**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  Asiakkaita nähdään säännöllisin väliajoin, yksilöllisesti. Vuodenajasta riippuen ja yksilön yleisvointi huomioon otettuna asiakkaan toimintakykyä seurataan arkipäivän askareiden muodossa. Me tuemme ”itse tekemistä” jotta fyysinen suoriutumiskyky pysyy yllä. Keskustelemalla ja ohjaamalla pysyy sosiaalinen hyvinvointi ja yhdessä tekemällä ja ratkaisuja elämäntilanteisiin ylläpidämme elämänhallintaa, asiakkaan omana voimavarana. |
| b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen  THL:n liikuntasuositukset eri-ikäisille:  http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa\_terveydesta/elintavat/liikunta |
| Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.  Tarvittaessa asiakkaita avustetaan ulkoilulla. toimintakykyä tukevassa toiminnassa, harrastus- ja viriketoiminnan järjestämisessä ym.  Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?  Kirjaamisten avulla ja arviointeja tekemällä. |
| * **4.3.2 Ravitsemus**   Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?  Asiakkaat ovat kotonaan. Osalla on julkisenpuolen järjestämä ruokailu. Osalle valmistamme ruoan. Ruokaa on mahdollista syödä siis aina kun haluaa. Ruoka on tuoretta ja monipuolista. Päivittäin näemme asiakaan ruokailutottumukset ja seuraamme, lähinnä muutoksia ja selvitämme miksi näin.  Valtion ravitsemusneuvottelukunta:  http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuositukset |
| * **4.3.3 Hygieniakäytännöt**   Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.  Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?  Asiakastyö tapahtuu asiakkaiden kodeissa ja henkilöstö käyttää omia vaatteita. Henkilökunnalla on käytössä suojakäsineitä, suojajalkineita ja käsidesiä. Suihkuttaessa asiakasta käytetään suojaessua ja kumisaappaita. Hoidettaessa erityisasiakkaita, joilla on tartuntavaara, on käytettävä suu- ja nenäsuojausta, päähinettä sekä pitkähihaista suojatakkia. Pyrimme omalla käytöksellämme estämään tai katkaisemaan epidemioita. Muistamme aseptisen työjärjestyksen. |
| * **4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito**   Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon 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?  Ohjaamme tarvittaessa asiakkaan sosiaalihuollon/kotisairaanhoidon piiriin, terveyskeskukseen tai sairaalaan. Hälytetään ambulanssi ja annetaan tarvittaessa ensiapua. Äkillistä kuolemantapausta varten on oma ohjaus. |
| b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?  Seuranta toteutetaan säännöllisin väliajoin hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan. Tarvittaessa päivitämme suunnitelmaa ja ohjaamme asiakkaan kotisairaanhoidon piiriin. |
| c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?  Saija Karvonen ja Satu Naumanen |
| * **4.3.5 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?  (Lääkehoitosuunnitelma tulee laatia sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisesti.) STM:n opas löytyy osoitteesta: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\_julkaisu/108303 |
| b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?  Taivalkosken kunta, kotisairaanhoito, Vastaava sairaanhoitaja Anneli Pulkkanen, puh. 0400  530257 |
| * **4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa**   Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös 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?  Olemme yhteydessä sähköpostilla, kirjeitse ja palavereissa, joita sopimuksen mukaan järjestetään. Nopeaan tiedonkulkuun käytetään puhelinta. |
| **Alihankintana tuotetut palvelut** (määräyksen kohta 4.1.1.)  Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?  Ei ole alihankintaa. |

**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. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen. |
| Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?  Asiakasturvallisuus varmistetaan riittävällä ja ammattitaitoisella henkilökunnalla, henkilökunnan  asianmukaisella ohjeistamisella ja täydennyskoulutuksilla. Asiakasturvallisuutta varmistetaan myös tilojen, laitteiden ja välineiden ylläpidolla ja huollolla. |
| * **4.4.1 Henkilöstö**   **Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**  Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoidossa varhaiskasvatuslaki ja päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. 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 periaatteista 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?  Apurinalla on omistajien lisäksi osa-aikaisia työntekijöitä, joilla on vaadittava koulutus työhön. |
| b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?  Sijaisia käytetään vain tarvittaessa ja silloinkin huolehdimme että sijaisella on tarvittava koulutus työhön. |
| c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?  Työvuorosuunnittelun yhteydessä käydään läpi asiakaskohtaamiset ja niissä esille tulleet kehittämistarpeet ja epäkohdat. Jokainen asiakas on yksilö ja tämän vuoksi jokainen asiakas tulee kohdata hänen omista lähtökohdistaan. |
| **Henkilöstön rekrytoinnin 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?  Henkilökuntaa rekrytoidessa vähimmäisvaatimuksena on alan koulutus tai työkokemus. |
| b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?  Uusilta työntekijöiltä edellytetään ehdotonta luottamusta, vaitiolovelvollisuutta sekä perehdytetään yksityisyydensuojan kunnioittamiseen. |
| **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.  Suunnitteilla on perehdyttämiskansio, josta löytyy tiedot ja ohjeistukset kaikista asiakkaista. Tätä kansiota päivitetään säännöllisesti. |
| c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?  Tarvittaessa henkilökunta hakeutuu yrittäjän suostumuksella/suosituksella koulutukseen. |
| * **4.4.2 Toimitilat**   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.  Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:  - Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?  - Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen  - Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa. |
| Tilojen käytön periaatteet  Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan. |
| Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?  Siivoamme asiakkaiden kotona laadukkailla ja allergiatestatuilla välineillä ja aineilla.  Toimitamme pyykit tarvittaessa pesulaan asiakkaan puolesta.  Viemme jätteet tähän tarkoitukseen varattuihin paikkoihin. |
| * **4.4.3 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 turvapuhelinten 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?  Turvarannekkeiden toiminta varmistetaan.  Asiakkaat itse varmistavat että palovaroittimet ovat toimintakunnossa.  Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?  Saija Karvonen 050 337 2817, Satu Naumanen 040 356 8036 |
| * **4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**   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). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka **valmistaja on tarkoittanut** muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.  Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Ammattimaisella käyttäjällä tarkoitetaan … |
| Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?  Asiakkaiden perusapuvälineasiat hoitavat kotisairaanhoito. Tarvittaessa työntekijät voivat konsultoida ja pyytää kotikäynnille kotisairaanhoidon työntekijän. |
| **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?  Perehdytyksessä painotetaan tietosuojavelvoitetta. Esimies puuttuu välittömästi poikkeamiin niiden paljastuttua. |
| b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?    Henkilöstön perehdyttäminen tietosuoja- ja salassapitoasioihin on osa yrityksen yleistä perehdytystä.  Uudet työntekijät tutustuvat tietosuojaohjeisiin. |
| c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?  Asiakirjat ovat toimitiloissa jonne pääsee vain ne henkilöt joilla on avain. Paperiversiot siellä lukollisessa paloturvallisessa kaapissa. Asiakaslaskutukseen liittyvät tiedot säilytetään 10 vuotta. |
| d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot    Saija Karvonen 050 337 2817, Satu Naumanen 040 356 8036 |

**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. |

**10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)**

|  |
| --- |
| Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.  Saija Karvonen  Paikka ja päiväys  Taivalkoski 5.3.2018 |
| Allekirjoitus |

**11 LÄHTEET**

**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>

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

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

**STM:n julkaisuja (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus**

<https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7>

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

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1>

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

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.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>

**Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:**

Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030>

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

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

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

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: [http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html](http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html%20)

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

<http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

Henkilotietolaki\_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>)

**Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta**

<http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b>

**Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta**

<http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005>

**TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE**

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli 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 ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.