



Valvira

Sosiaali- ja terveystieteiden
lupa- ja valvontavirasto

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Ajatar-Hoivapalvelut Oy	Kunnan nimi: Harjavalta
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2819640-4	Kuntayhtymän nimi: Keski-Satakunnan kuntayhtymä
Sote -alueen nimi: Satakunta	
Toimintayksikön nimi Ajatar-Hoivapalvelut Oy	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Harjavalta p.0442307767 Tarja Peltonen 0442416057 Susanna Kleemola	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Yksityiset asiakkaat, kunnat/kaupungit, muut palveluntuottajat, hoitolaitokset, yritykset	
Toimintayksikön katuosoite Niittykatu 2 D	
Postinumero 29200	Postitoimipaikka Harjavalta
Toimintayksikön vastaava esimies Tarja Peltonen	Puhelin 0442307767
Sähköposti tarja.peltonen@ajatarhoiva.com	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 16.8.2017
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Voimme ostaa alihankintana/ostopalveluna ravintovalmentajan palvelut, ryhmäliikuntapalvelut, fysioterapiapalvelut, tukiasuntopalvelut, lääkäripalvelut, jalkahoitopalvelut, kampaamopalvelut, sairaanhoitajan palvelut, terveydenhoitajan palvelut	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Ajatar-Hoivapalvelut Oy tarjoaa kotiin vietävää laadukasta ja ammatillista palvelua kiireettömästi ja luottamuksella.

Työskentelemme ma-su välisenä aikana sovittujen asiakaskäyntien aikataulujen mukaisesti. Työntekijät päivystävät vuoroviikoin erikseen sovittuna aikana. Työntekijät ovat peruskoulutukseltaan lähihoitajia.

Tarjoamme sosiaali- ja terveydenhuollon tukipaketteja eri asiakaskunnille.

Tukipaketit ovat jaoteltu seuraavasti:

- ikäihmisten tukipaketti
- mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden tukipaketti
- lapsiperheiden tukipaketti
- kotikatko

Kotikatko on suunnattu alkoholikuntoutujille, jolloin asiakkaan vieroittaminen alkoholista tapahtuu hänelle tutussa ja turvallisessa ympäristössä eli hänen kodissaan.

Palveluihimme kuuluu myös laadukas laboratoriotyö kotiin tuotuna.

Tarjoamme henkilöstövuokrausta sosiaali- ja terveystalouden yrityksille.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Pyrimme toteuttamaan lupaamme.

Meillä on aina aikaa juuri Sinulle

Tuottamamme palvelut ovat asiakkaita ja heidän omaisiaan varten suunniteltu. He päättävät mitä palveluja haluavat ja tarvitsevat, me toteutamme. Palvelusuhteen lähtökohtana ovat asiakkaan itsemääräämisoikeus ja asiakaslähtöisyys. Jokaisen asiakkaan kanssa tehdään palvelusopimus sekä hoito/kuntoutussuunnitelma tilanteesta riippuen.

Ihmisen elämä on ainutlaatuinen ja jokaisella omanlaisensa. Tahdomme kulkea asiakkaan mukana ja olla hänen tukena, silloin kun hän sitä eniten tarvitsee. Myös omaiset tarvitsevat tukea ja ohjausta.

Jokaisella ihmisellä on oikeus hyvään elämään omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Pyrimme tukemaan kotona asumista erilaisilla tuotetuilla tukipalvelupaketeilla.

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 uskaltauvat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

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.

Työnjohtaja vastaa omavalvonnan toteutumisesta ja ohjeistamisesta, työntekijä tasolla. Hän voi myös määrätä erillisen henkilön tähän tehtävään, joka raportoi omavalvonnan toimivuudesta ja ajantasaisuudesta hänelle. Omavalvonta kansiota ja henkilökunnan turvallisuus- ja riskienhallinta tietoa pidetään yllä tarvittaessa koulutuksilla sekä säännöllisillä henkilöstö palaverilla.

Riskien tunnistaminen

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

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Ajatar-Hoivapalvelujen tarjoamat eri tukipalvelupaketit tuotetaan asiakkaiden kotona. Koska työpaikka on asiakkaan koti, täytyy työntekijän kunnioittaa sitä ja toimia sen mukaan. Työntekijän tulee huomioida kuitenkin asiakkaan esim. ikäihmisen kotona huomioitavat mahdolliset riskitekijät. Näitä ovat esim. sähkölaitteiden turvallisuus, vesihanojen sulkemiset, kynnykset, matot jne. Mielenterveys- ja päihdekuntoutujan kotona on voi olla riskitekijöinä esim. päihtynyt asiakas joka voi olla samanaikaisesti väkivaltainen. Silloin ei tarvitse mennä käynnille ollenkaan, mutta toimintakäsikirjassa löytyy ohjeet tällaisiin tilanteisiin.

Henkilökunta ohjeistetaan raportoimaan toiminnanjohtajalle havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista ja erilaisista riskitekijöistä. Hoitotyöpoikkeamat dokumentoidaan sähköisesti ja toimitetaan tarvittaessa eteenpäin. Yhteisissä palavereissa käydään myös läpi kyseisiä asioita. Kiireellisissä tilanteissa toiminnanjohtaja raportoi alaisiaan ja antaa heille tarvittavat toimintaohjeet.

Riskien käsitteleminen

Haattatapahtumien 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. Haattatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haattatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

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

Henkilökunta ohjeistetaan raportoimaan toiminnan johtajalle havaitsemistaan haattatapahtumista ja läheltä piti tilanteista. Työntekijän tulee tehdä läheltä piti- tilanteesta kirjallinen, sähköinen

<p>raportti ja lähettää se pyydettyyn osoitteeseen. Yhteisissä työpaikka palavereissa käydään myös läpi kyseisiä asioita. Kiireellisissä tilanteissa toiminnanjohtaja raportoi alaisiaan ja antaa heille tarvittavat toimintaohjeet.</p>
<p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>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>
<p>Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</p> <p>Tarjoamissamme palvelupaketeissa on kaikissa omanlaisensa riskitekijät nimenomaan asiakkaiden kotona. Kaikkia riskejä ei pysty kerralla kartoittamaan, koska aina voi tulla yllättävä tilanne missä tahansa asiakaskäynnillä. Kuitenkin riskien tunnistaminen ja niiden dokumentointit tulee liittää laadunvalvontaa ja toimintakäsikirjan ohjeistuksiin ennen palveluiden tuottamisen aloittamista. Jokainen työntekijä on ilmoitusvelvollinen esimiehelle sekä muille työntekijöille, mikäli havaitsee selkeitä epäkohtia, laatupoikkeamia tai riskejä.</p> <p>Työn laatuun, haittatapahtumiin ja läheltä piti- tilanteisiin pyritään vaikuttamaan ennaltaehkäisevästi ja säännöllisillä yhteisillä henkilökunnan palavereilla sekä esim. perustamalla kehittämis/laaturyhmä juuri näitä asioita varten.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?</p> <p>Yhteisissä palavereissa sekä sähköpostin kautta. Tarvittavat kirjaukset muutoksineen dokumentoidaan omavalvontakansioon ja toimintakäsikirjaan</p>

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p>Omavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnasta eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnasta suunnitteluun?</p> <p>Tarja Peltonen, Toiminnasta vastaava johtaja Susanna Kleemola, Mielenterveys- ja Päihdepalveluvastaava</p>
<p>Omavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Tarja peltonen Toiminnasta vastaava johtaja tarja.peltonen@ajatarhoiva.com p.0442307767</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p> <p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Omavalvontasuunnitelmaa käydään läpi säännöllisesti ja tarkastellaan sen toteutumista ja päivityksen tarvetta. Koko suunnitelman päivitys tehdään vähintään kerran vuodessa. Jokainen työntekijä on velvollinen päivittämään oman mahdollisen vastualueensa sekä ilmoittamaan puutteista ja havainnoista työryhmälle sekä toiminnan johtajalle.</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</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>

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Yrityksen nettisivuilla ja omavalvonta kansiossa

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 epävakaumus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asiakassuhteen alussa teemme palvelu- ja kuntoutustarpeen arviointikäynnin yhdessä työparin kanssa.

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

Palvelu- ja kuntoutussuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja sen tavoitteet ovat asiakaslähtöisiä. Palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaa tehdessä asiakkaan läheisillä on mahdollisuus olla mukana, asiakkaan suostumuksella. Asioista kuitenkin voimme keskustella myöhemminkin asiakkaan luvalla. Näin omainen voi osallistua asiakkaan hoitoon ja ilmaista omia huomioitaan palvelujen edetessä.

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 palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista.

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

Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti omaisten kanssa kirjallisesti. Suunnitelman toteutumista seurataan asiakkaan kanssa yhdessä jokaisella käynnillä keskustellen ja visuaalisesti arvioiden.

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

Pyrimme pitämään asiakkaalla saman hoitajan joka kerta. Ellei tämä aina toteudu niin työntekijän on perehdyttävä suunnitelmaan ennen asiakkaan luo menoa. Potilasjärjestelmästä on käytössämme myös mobiiliversio, joka on oltava aina mukana.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30 §)

Kun lapsi on sijoitettu laitoshuoltoon avohuollon tukitoimena tai huostaan otettuna, hänelle laaditaan hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.

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

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?

Kunnioitamme asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tyytymällä ratkaisuihin ja valintoihin, joita he itsenäisesti tekevät. Tuemme ja kannustamme heitä itsenäisessä arjessa ja elämässä eteenpäin. Haluamme tarjota asiakkaille monipuolisia tuki vaihtoehtoja esim. arjen hallintaan, mutta he te-

<p>kevät päätökset.</p>
<p>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet</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><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>Asiakkaan kohtelu</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>Asiakkaan kanssa tehdään hoitosuhteen alussa kirjallinen palvelusopimus, jossa sitoudutaan yhteiseen hoitosuhteeseen. Mikäli asiakas kokee hänellä olevan huomautettavaa hoidostaan niin ensijainen menettely selvityksen suhteen on asiakkaan kanssa keskustelu. Keskustelu sekä mahdolliset jatkotoimenpiteet kirjataan asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmään. Työntekijä ilmoittaa asiasta myös esimiehelleen, joka jatkaa asian selvittelyä tarvittaessa. Asiakas voidaan ohjata olemaan yhteydessä potilas-asiamieheen. Asiakas voi tehdä myös muistutuksen kirjallisena.</p>
<p>Asiakkaan osallisuus</p> <p>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</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>Palautteen kerääminen</p> <p>Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?</p> <p>Hoitosuhteen päättyessä asiakkailta ja hänen läheisiltään kysytään palautetta Ajatar-Hoivapalvelujen kokonaisvaltaisesta palvelusta ja sen laadusta. Hoitosuhteen ollessa voimassa suulliset keskustelut ja kehittämis ehdotukset saa kertoa aina tarvittaessa. Myös anonymisti saa laittaa palautetta kirjeitse. Palautteet julkaistaan nettisivuilla palautekanavalla.</p>

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä	
Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?	
Asiakaspalautteet luetaan ja käydään läpi huolellisesti hoitotiimin kanssa. Toimintaa pyritään kehittämään resurssien mukaan asiakkaita kuunnellen. Haluamme myös vastata asiakkaiden kysymyksiin ja palautteisiin.	
Asiakkaan oikeusturva	
a) Muistutuksen vastaanottaja	Tarja Peltonen, toiminnan johtaja tai kyseisen kunnan sosiaalihuollon johtava viranhaltija
b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista	<p>Harjavalta, Kokemäki: Merikratos sosiaalipalvelut Oy www.merikratos.fi sosaaliamies(at)merikratos.fi</p> <p>Tavoitettavissa ti-to klo 10-13 puh. 010 830 5101</p> <p>Eura, Nakkila: Sosiaaliamies Jari Mäkinen puh. 044 707 9132 arkisin klo 8.00 - 16.00. jari.makinen@satshp.fi</p>
c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista	www.kuluttajavirasto.fi
d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?	Nämä käsitellään perin pohjin yhteispalaverissa ja niiden pohjalta muutamme ja/tai kehitämme tarvittaessa toimintatapojamme
e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle	neljä viikkoa

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	
a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen	Jokaisen asiakkaan kanssa tehdään henkilökohtainen kuntoutus- palvelu tai hoitosuunnitelma. Suunnitelmassa käydään läpi ihminen psyko-fyysis- sosiaalisena kokonaisuutena. Suunnitelmassa kartoitetaan asiakkaan voimavarat ja tuen tarpeet aina asiakaslähtöisesti.
b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen	Sovitun hoito/palvelu/kuntoutus suunnitelman mukaisesti.
Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.	
Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?	
Säännöllisillä välitavoitteilla, jotka tulevat näkyviin yhdessä laaditussa hoito- tai kuntoutussuunnitelmassa. Päiväkirjan pitämisellä tai muulla yhdessä sovitulla tavalla.	
Ravitsemus	
Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?	

<p>Asiakkaan kanssa laaditussa hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmassa käydään läpi myös ravitsemukseen liittyvät asiat. Mikäli kyseessä on esim. ikä-ihminen joka vaatii säännöllistä nesteen saannin tarkkailua otetaan käyttöön nestelista, jota täytetään ohjeiden mukaisesti.</p>
<p>Hygieniäkäytännöt</p> <p>Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniäkäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.</p> <p>Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?</p> <p>Päivittäinen työskentely tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaiden omissa kodeissa. Työntekijöillä on mukana käsidesi sekä hanskat. Työntekijä ei mene itse sairaana asiakas käynnille. Työyksikössä on laadittu erilliset hygienia ohjeet, jossa käydään läpi toimenpiteet ja menetelmät tarttuvien tautien osalta.</p> <p>Hygieniäkäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.</p>
<p>Terveyden- ja sairaanhoito</p> <p>Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.</p> <p>a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?</p> <p>Mikäli asiakkaalla avohoidon kotikäynnillä ilmenee tarvetta hammashoitoon, kiireettömään tai kiireelliseen sairaanhoitoon, ohjataan hänet toimimaan asian vaativalla tavalla. Mikäli hän ei itse kykene toimimaan, toimii Ajatar-Hoivapalvelun työntekijä hänen puolestaan, esim. soittamalla 112. Kuolemantapauksen sattuessa on toimintakäsikirjassa erilliset toimintaohjeet kyseisiä tilanteita varten.</p> <p>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</p> <p>Sovituilla kotikäynneillä hoitaja on vastuussa kartoittamaan asiakkaan yt:n ja tekemään sovitut terveystarkastukset ja toiminnot, jotka palvelu- ja hoito/kuntoutussuunnitelma vaatii.</p> <p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</p> <p>Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa työhön koulutettu työvuorossa oleva hoitaja sekä toiminnan johtaja</p>
<p>Lääkehoito</p> <p>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 vastuhenkilö.</p> <p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>Lääkehoitosuunnitelmaa toteutetaan/seurataan päivittäisissä toiminnoissa ja suunnitelma päivitetään kerran vuodessa</p> <p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> <p>Tarja Peltonen</p>
<p>Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa</p> <p>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.</p> <p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunanta-</p>

<p>jien kanssa toteutetaan?</p> <p>Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa riippuu tukipaketista ja siitä mitä tuotetaan. Esim. kotikatko palvelua tuotettaessa yhteistyötä tehdään lähettävän tahon esim. työterveyshuollon kanssa. Hoitava lääkäri antaa konsultaatio apua sekä vastaa lääkityshoidosta. Lapsiperheessä työskennellessä kunnan sosiaalitoimen työntekijät tapaavat Ajattaren työntekijää esim. yhteisissä palavereissa, mikäli he ovat palvelun perheelle ostaneet.</p>
<p>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?</p> <p>Alihankintana hankitut palvelut ostetaan vain luotettavilta palveluntarjoajilta ja heiltä vaaditaan ammattitaitoa sekä koulututusta ko. tehtävään. Toiminnan johtaja vastaa operatiivisesta toiminnasta.</p>

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p> <p>Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhousvoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhushuollon mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.</p>
<p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?</p> <p>Tuottamamme sosiaalipalvelut annetaan asiakkaiden kodeissa. Sovituilla käynneillämme asiakkaiden kodeissa teemme havaintoja myös asiakasturvallisuuteen liittyen. Mikäli huomioimme asiakkaan turvallisuuden vaarantuvan tai vaarantuneen ilmoitamme asiasta esim. hänen läheiselleen, hänen suostumuksellaan. Asiakas, jolla ei ole omaisia, mutta on kuitenkin kykenemätön huolehtimaan itsestään edes kotihoidon turvin on mielestämme riski itselleen ja mahdollisille naapureille, joten tällöin ilmoitamme asiasta sopivaksi katsomallemme viranomaiselle. Jos asiakas on selkeästi esim. edunvalvojan tarpeessa raha-asioiden puolesta, teemme ilmoituksen asiasta tarvittaessa maistraattiin.</p>
<p>Henkilöstö</p> <p>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?</p> <p>2 lähihoitajaa Toisella lähihoitajalla osaamisalana lapset- ja nuoret, hammashuolto sekä asiakaspalvelu Toisella lähihoitajalla osaamisalana mielenterveys- ja päihdetyö Ostopalveluna/alihankintana lääkäri,sairaanhoitaja,terveydenhoitaja</p>
<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</p> <p>Hoitotyössä vaaditaan vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto. Ammattinimikkeen oi-</p>

<p>keellisuus varmistetaan. Rikostaustaote vaaditaan lasten kanssa työskentelevältä henkilöltä. Mielellään tehtävän mukainen osaamisalaopinto suoritettu. MT/päihdetyöhön vain alan työkokemuksen omaava henkilö. Työntekijältä vaaditaan lain mukaiset voimassa olevat rokotteet.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan? Voimassa olevan henkilöstömitoituksen mukaisella työntekijöiden palkkaamisella.</p>
<p>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</p> <p>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 rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.</p>
<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet? Hoitotyössä vaaditaan vähintään sosiaali- ja terveystieteiden perustutkinto. Ammattinimikkeen oikeellisuus varmistetaan. Rikostaustaote vaaditaan lasten kanssa työskentelevältä henkilöltä. Mielellään tehtävän mukainen osaamisalaopinto suoritettu. MT/päihdetyöhön vain alan työkokemuksen omaava henkilö.</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet? Mielenterveys- ja päihdetyöhön ei palkata vasta valmistuneita nuoria työntekijöitä, työn vaatimuksen takia.</p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus? Lasten- ja nuorten kanssa työskenteleviltä vaaditaan rikosrekisteriote.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p> <p>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.</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan? Uudet työntekijät perehdytetään työtehtävästä riippuen 3-5 päivän perehdytyksellä. Lisäksi työntekijää ohjataan tutustumaan toimintakäsikirjaan ja muihin tarvittaviin tietoihin työpäivien ohella. Opiskelijaa perehdytetään koko opiskelun ajan. Kaikki toimintamme on tiukan salassapitovelvollisuuden alaista työskentelyä jonka rikkomisesta seuraa vakava rangaistus. Vaitiolovelvollisuudesta on laadittu kirjallinen sopimus joka allekirjoitetaan ennen työn aloittamista. Tietosuoja asioihin perehdytyksen pitää tietosuojavastaava. vain toiminnan johtajalla on lupa antaa tunnukset asiakasrekisterin käyttöön. Työntekijöitä ja opiskelijoita kannustetaan myös kyselemään oma-aloitteisesti työhön liittyvistä asioista ja toimintatavoista.</p>
<p>b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus? Työnantaja ja työntekijät yhdessä seuraavat alan täydennyskoulutus tarjontaa ja kouluttautuvat asiakkaiden palvelun tarpeiden edistämiseksi. Päätöksen koulutuksen tarpeellisuudesta tekee toiminnanjohtaja ja kustannukset kaksi kertaa vuodessa tapahtuvaan koulutukseen maksaa työnantaja.</p>
<p>Toimitilat</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"> - 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.
<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Tarjoamamme sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelut annetaan asiakkaiden kodeissa.</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?</p> <p>Tarjoamamme sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelut annetaan asiakkaiden kodeissa.</p>
<p>Teknologiset ratkaisut</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 turvaphelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.</p>
<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</p> <p>Testaamme niiden toimivuutta käytännössä</p>
<p>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</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, sairaalasangyt, 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>Mikäli asiakas tarvitsee apuvälineekseen esim. rollaattorin, ohjataan hänet sen palvelun piiriin, josta asiaa hoidetaan. Kunnan terveyskeskuksen apuvälinelainaamosta lainataan tarvittava väline, josta tehdään lainasopimus asiakkaan ja apuvälinelainaamon kesken. Käyttöön ohjaa esim. kunnan fysioterapeutti. Välinelainaamosta annetaan tarvittavat ohjeet lainaamisen ajalle.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p> <p>Tarja Peltonen ,toiminnan johtaja p.0442307767, tarja.peltonen@ajatarhoiva.com</p>
<p>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</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 tietoturva- ja tietosuojan 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.</p>

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatomalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

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

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. 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?

Asiakastietojärjestelmään saa tunnukset vain toiminnan johtajan luvalla ja kun yllämainittuihin asioihin on annettu tarvittava perehdytys

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

**Yrityksen tietosuojavastaava pitää huolta täydennyskoulutuksista ja perehdyttää ja pitää ajan tasalla muun henkilöstön yhdessä toiminnan johtajan kanssa. Uudet ohjeistukset kirjataan oma-
valvontasuunnitelmaan sekä toimintakäsikirjaan.**

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

Yrityksellämme on käytössä tietosuojaseloste ja se on nähtävillä yrityksen nettisivuilla sekä yrityksemme omavalvontakansiossa

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tarja Peltonen p.0442307767, tarja.peltonen@ajatarhoiva.com

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.

Palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja kehittämiseksi perustetaan kehittämisryhmä joka kokoontuu säännöllisesti suunnittelemaan ja edistämään tarjottavien palveluiden kokonaisuutta. Kehittämisryhmän tehtävänä on päivittää voimassa olevat ohjeistukset ja dokumentit sekä huolehtia tarvittavat esim. laiteuudistukset tms. ajan tasalle. Esille tulleisiin epäkohtia yms. ilmoituksiin vastataan sovitun määräajan sisällä kertoen päätetyistä korjaavista toimenpiteistä asioiden hyväksi.

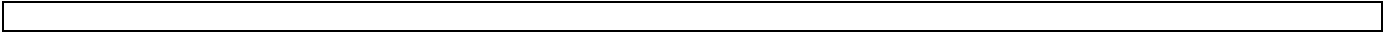
OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Oma-
valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys

Harjavalta 2.4.2017

Allekirjoitus



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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf

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

- 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_ajumispalveluiden_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

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>

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

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/oppaat/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.