



HoivaTen Oy:n 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	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)	7
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	8
4.3.2 Ravitsemus	8
4.3.3 Hygieniäkäytännöt	8
4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito	8
4.3.5 Lääkehoito	9
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	9
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	9
4.4.1 Henkilöstö	10
4.4.2 Toimitilat	11
4.4.3 Teknologiset ratkaisut	12
4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	12
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	13
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	14
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	14
11 LÄHTEET	15
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	15

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Hoivaten Oy: Osakkaat ovat Airas Eila, Kaitajärvi Elina ja Nikander Hannele.		Kunnan nimi: Vihti, Karkkila, Lohja
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: HoivaTen Oy		Kuntayhtymän nimi:
Palveluntuottajan Y-tunnus: 3010112-8		Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi HoivaTen Oy		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Vihti Kuusitie 16 03300 Otalampi eila.airas@hoivaten.fi puh. 050 300 9822		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Palvelua tuotetaan vanhus- ja vammaisasiakkaille, kotipalveluna, kotipalvelun tukipalveluina, omaishoidon vapaiden sijaisuuksina, henkilökohtaisen avustajan palveluna sekä lastenhoitoapuna lapsiperheille. Arvioitu asiakasmäärä on 30-50 asiakasta /vuosi. Toiminta-alueena ovat Vihdin, Karkkilan ja Lohjan alueet.		
Toimintayksikön katuosoite Kuusitie 16		
Postinumero 03300	Postitoimipaikka Otalampi	
Toimintayksikön vastaava esimies Eila Airas	Puhelin 050 300 9822	
Sähköposti eila.airas@hoivaten.fi		
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 13.11.2019		
Palvelu, johon lupa on myönnetty Kotipalvelut		
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		

Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 5.9.2019	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 13.11.2019
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Yritys ei osta palveluja alihankintana.	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus
Mikä on yksikön toiminta-ajatus?
<p>Toiminta perustuu voimassa olevaan lainsäädäntöön (mm. vanhuspalvelulaki).</p> <p>Yritys tarjoaa kotipalveluja, kotipalvelun tukipalveluja, omaishoidon vapaiden sijaisuuksia sekä henkilökohtaisen avustajan palveluja pääasiassa ikääntyneille, vammautuneille, kehitysvammaisille ja lapsiperheille. Yritys tarjoaa huolellista henkilökohtaista hoivaa ja lämmintä huolenpitoa mahdollistaen näin asiakkaille sujuvan arjen.</p> <p>Toiminta tapahtuu asiakkaiden kotona ja kodin ulkopuolella tavanomaiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen avustamisessa yksilölliset tarpeet huomioiden, asiakkaiden toiveita kunnioittaen ja noudattaen.</p>
Arvot ja toimintaperiaatteet
Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?
Toimintaamme ohjaavat arvot ovat osallisuus, arvokkuus, kiireettömyys ja läsnäolo.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Yrityksellä ei ole työntekijöitä. Osakkaat sopivat yhteisistä käytännöistä ja menettelytavoista säännöllisissä palaverissa, joissa asiat kirjataan muistioon/pöytäkirjaan. Muistiot/pöytäkirjat säilytetään kaikkien osakkaiden saatavilla.
Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista
<ul style="list-style-type: none"> ●Läheltä piti-tilanteiden dokumentointi ja käsittely ●Tietosuojaseloste ●Sisäinen toimintaohje-suun terveydenhoitoon, <ul style="list-style-type: none"> -hygieniakäytäntöihin -kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon varalta -äkillisen kuolemantapauksen varalta

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

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ilmoitetaan muille osakkaille heti (puhelimitse, SSL-suojatulla sähköpostilla). Asiat käydään läpi säännöllisissä palavereissa. Tarvittaessa laaditaan tarkennettu ohjeistus, jonka kaikki osakkaat hyväksyvät. Oma-ohjausasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa.

Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu osakkaiden, 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?

Tapahtumat ja tilanteet käsitellään osakkaiden säännöllisissä palavereissa ja ne kirjataan ylös muistioon/pöytäkirjaan, joka säilytetään yrityksessä kaikkien osakkaiden saatavilla. Mikäli tilanne tai tapahtuma vaatii korjaavia toimenpiteitä tai ohjeistusta, näistä päätetään palaverin yhteydessä.

Käsittelystä tiedotetaan myös asiakkaalle, mikäli tilanne vaikuttaa asiakkaan palveluihin tms.

Päätöksistä, täydennyksistä ohjeista yms. pidetään muistiota/pöytäkirjaa, joka on kaikkien osakkaiden saatavilla. Mikäli päätöksistä aiheutuu muutoksia asiakkaille/omaisille/yhteistyötahoille, erikseen sovittava osakas vastaa muutoksista ilmoittamisesta.

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 yksikössä reagoitetaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Kaikki tapahtumat kirjataan ylös ja käsitellään osakkaiden palaverissa. Niissä päätetään yhdessä osakkaiden kesken niistä toimenpiteistä, joita tehdään vastaavien tilanteiden estämiseksi. Käsittelyn yhteydessä osakkaat selvittävät, mistä tilanne on johtunut.

Muutoksista tiedottaminen

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Mikäli päätöksistä aiheutuu muutoksia asiakkaille/omaisille/yhteistyötahoille, erikseen sovittava osakas vastaa muutoksista ilmoittamisesta. Osakkaat päättävät yhdessä muutoksista.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Oma-ohjausasuunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Oma-ohjausasuunnitelma laaditaan osakkaiden yhteistyönä.

Ketkä ovat osallistuneet oma-ohjausasuunnitteluun?

Oma-ohjausasuunnitelman laadinnasta vastaavat kaikki kolme osakasta: Airas Eila, Kaitajärvi Elina ja Nikander Hannele.

Omavalvonnassa suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Hannele Nikander, puh. 050 300 9822

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Säännöllisissä osakkaiden palaverissa esiin tulleet asiat päivitetään tarvittaessa omavalvontasuunnitelmaan välittömästi. Mikäli tällaisia tilanteita ei tule ilmi, suunnitelmaa tarkastellaan kaksi kertaa vuodessa. Suunnitelman tarkastelun ajankohdasta ja esille tuomisesta huolehtii yrityksen omavalvontasuunnitelmasta vastaava henkilö.

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?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä sähköisesti yrityksen kotisivuilla sekä paperikappaleena yrityksen kotiosoitteessa. Lisäksi omavalvontasuunnitelma annetaan paperikappaleena asiakkaille, joiden kanssa tehdään palvelusopimus ja/tai hoito- ja palvelusuunnitelma. Omavalvontasuunnitelma annetaan asiakkaan toiveesta vaihtoehtoisesti sähköisesti.

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, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä

ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

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

Palvelun tarve arvioidaan asiakkaan sekä tarvittaessa omaisten/läheisten sekä yhteistyötahon kanssa. Tarvittaessa voidaan käyttää Toimia-tietokannan mittaristoja <https://www.terveysportti.fi/dtk/tmi/koti> esim. toimintakyvyn, ravitsemuksen ja muistin mittaamiseen.

Asiakkaan kanssa tehdään ensimmäisen käynnin yhteydessä palvelusopimus sekä hoito- ja palvelusuunnitelma.

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

Asiakkaan kanssa tehdään ensimmäisen käynnin yhteydessä palvelusopimus sekä hoito- ja palvelusuunnitelma. Sopimuksen ja suunnitelman tekoon voivat osallistua asiakkaan luvalla myös läheiset/omaiset/yhteistyötahot.

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 hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Palvelusuunnitelma laaditaan kaikille asiakkaille, joiden kanssa tehdään pidempi palvelusopimus. palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa ja sen laadintaan voivat osallistua myös omaiset/läheiset/yhteistyötahot. Tilanteen muuttuessa (esim. asiakkaan toimintakyky muuttuu) hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan. Mikäli ei ole muuta tarvetta, hoito- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan kerran vuodessa.

Palvelusuunnitelmat käydään läpi säännöllisissä palaverissa, joihin osallistuu kaikki osakkaat. Lisäksi osakkailla on mahdollisuus tutustua hoito- ja palvelusuunnitelmaan muunakin aikana.

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

Palvelusuunnitelmat käydään läpi säännöllisissä osakkaiden palaverissa, joihin osallistuu kaikki osakkaat.

4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään tarvittaessa erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelun 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?

Yrityksellä ei ole lastensuojelun asiakkaita.

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?

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.

Asiakas päättää itse ostamastaan avusta ja sen sisällöstä (huomioiden yhteistyötahon antamat rajoitukset). Osakkaat noudattaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Yrityksellä ei ole rajoittamistoimenpiteitä. Mikäli asiakkaan tai muiden terveys tai turvallisuus on uhattuina, yrityksen osakas tekee tarpeelliset ilmoitukset. Mikäli vakava uhka kohdistuu osakkaaseen, on yrityksellä mahdollisuus irtisanoa sopimus ja lopettaa palvelu. Asiakas ohjataan oikean avun piiriin.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

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?

Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi. Asia tuodaan osakkaiden palaveriin, jossa asiasta keskustellaan ja tehdään tarvittavat toimenpiteet, esim. ohjeistuksen muuttaminen. Osakkaat noudattavat asiakkaiden kohtelussa ammatillisuutta, kunnioitusta sekä yhteistyön merkitystä.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, häiritsevää tilannetta tai vaaratilannetta?

Tilanne käsitellään välittömästi asiakastilanteessa. Mikäli tämä ei ole mahdollista (esim. tieto asiasta tulee jälkepäin), osakas on välittömästi yhteydessä asiakkaaseen. Tilanne koitetaan ratkaista ja selvittää yhteisellä keskustelulla, johon asiakas voi pyytää mukaan omaisen/läheisen. Asiakkaalle kerrotaan, että asia otetaan esille palaverissa, jonka jälkeen asiakasta vielä informoidaan siitä, miten asia on käsitelty ja mihin johtopäätöksiin/toimenpiteisiin osakkaat ryhtyvät.

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautteen kerääminen

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

Asiakaspalautetta kerätään kyselyn avulla kerran vuodessa. Muuna aikana saatu palaute käsitellään säännöllisissä osakkaiden palaverissa. Palautetta voi kyselyn lisäksi antaa suullisesti tai sähköpostilla.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Saatu palaute käsitellään osakkaiden säännöllisissä palaverissa. Palautetta voi kyselyn lisäksi antaa suullisesti tai sähköpostilla.

Saadun palautteen perusteella varmistetaan, että palvelut on järjestetty toiveiden mukaan. Yritykselle voi antaa kehittämissideita, jotka mahdollisuuksien mukaan otetaan huomioon palveluiden kehittämisessä.

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

Eila Airas
eila.airas@hoivaten.fi
puh. 050 300 9822

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Asiakkaan asemaa sosiaalihuollossa säätelee laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, joka tuli voimaan 1.1.2001. Asiakaslaki sisältää sosiaalihuollon asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan sisältyvät oikeudelliset periaatteet. Lain tarkoituksena on edistää sosiaalipalveluissa asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun.

Laki koskee asiakkaan asemaa ja oikeuksia sekä viranomaisen että yksityisen järjestämässä sosiaalihuollossa.

Sosiaaliamiehen tehtävänä on: neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä

tiedottaa asiakkaan oikeuksista

toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle

Sosiaaliamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliamiehen tehtävä on neuvoo-antava. Sosiaaliamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliamies voi toimia myös asiakkaan ja työntekijän välimehenä ongelmallisissa tilanteissa.

Sosiaaliamiehen tehtäväalueeseen eivät kuulu kansaneläkelaitoksen, työvoimatoimiston, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan (holhous) palvelut.

Sosiaaliamies on sosiaalialan osaamiskeskus Sosiaalitalo – Socialkompetens palveluksessa. Palvelu on asiakkaille maksutonta. Sosiaaliamies palvelee seuraavien kuntien asiakkaita: Hyvinkää, Karkkila, Lohja, Mäntsälä, Pornainen, Siuntio, Vihti.

Sosiaaliamies:

Clarissa Peura

Yhteydenotto sosiaaliamieheen puhelimitse 0400 277 087.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Jos valitus yritykselle ei tuota toivottua tulosta, voi ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saa maksutta opastusta ja sovittelua riitatilanteissa. Puhelin 029 505 3050

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

Kaikki käsitellään osakkaiden palavereissa, joissa tehdään myös päätökset jatkotoimenpiteistä. Tämän perusteella myös tarkennetaan tarvittaessa ohjeistuksia ja omavalvontasuunnitelmaa.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Kolme viikkoa

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

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseen.

Toteutumista seurataan havainnoimalla ja keskusteluilla käyntien yhteydessä. Lisäksi toteutumista seurataan hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Lapsiperheasiakkaiden lastenhoitoapuun liittyvään hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät liikunta- ja harrastustoimintaan.

Toteutumista seurataan havainnoimalla ja keskusteluilla käyntien yhteydessä. Lisäksi toteutumista seurataan hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

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

Asiakkaiden palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Toteutumista seurataan havainnoimalla ja keskusteluilla käyntien yhteydessä. Lisäksi toteutumista seurataan hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

4.3.2 Ravitsemus

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

Toteutumista seurataan havainnoimalla ja keskusteluilla käyntien yhteydessä. Lisäksi toteutumista seurataan hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

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?

Toteutumista seurataan havainnoimalla ja keskusteluilla käyntien yhteydessä. Lisäksi toteutumista seurataan hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä. Henkilöstö käyttää asianmukaisia suojavarusteita ja vaatetusta. Hygieniakäytännöistä on laadittu sisäinen ohjeistus, jolla estetään tartuntatautien leviäminen.

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?

Asiakkaalle varataan kiireettömässä tilanteessa lääkärin/hammaslääkärin vastaanotolta aika. Kiireellisissä tapauksissa otetaan yhteys 112:een. Lisäksi yrityksellä on sisäinen ohjeistus em. tapauksiin.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Toteutumista seurataan havainnoimalla ja keskusteluilla käyntien yhteydessä. Lisäksi toteutumista seurataan hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta? HoivaTen Oy ei toteuta yksikössään terveyden- ja sairaanhoitoa.

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 vastuhenkilö.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Asiakkaat kuuluvat perusterveydenhoidon piiriin ja heidän lääkehoidostaan vastaa omalääkäri.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

HoivaTen Oy ei toteuta lääkehoitoa yksikössään.

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti 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?

Kyseisen asiakkaan oma avustaja vastaa pääsääntöisesti yhteistyöstä ja tiedonkulun toteutumisesta. Yhteistyötä tehdään tapaamisten, puhelinkeskustelujen ja sähköpostin avulla. Oma avustaja pitää säännöllisesti yhteyttä muihin palvelunantajiin, jos tarvetta ilmenee.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

Yritys ei hanki palveluita alihankkijoilta, mutta voi itse toimia alihankkijana muille yhtiöille / yrityksille. Alihankintana tuotetuista palveluista sovitaan kirjallisesti. Osakkaat ovat sitoutuneet toimimaan yhteisesti sovitulla tavalla. Palvelun muutostarpeista sovitaan ostajan kanssa. Osakkaat tiedottavat välittömästi palvelun ostajaa asiakkaan tilanteen muuttuessa.

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 vanhuspäivähoitolain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä 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 viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Osakkailla on osaaminen asiakasturvallisuuden osalta.

Osakkaat ilmoittavat edunvalvonnan tarpeessa olevista henkilöistä maistraatille. Lisäksi ilmoitus tehdään iäkkästä henkilöstä, joka ei ole kykenevä huolehtimaan itsestään. Karviaisen ilmoitus löytyy osoitteesta

http://www.karviainen.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/karviainen/embeds/65125_Ilmoitus_iakkaan_henkilön_palvelutarpeesta.pdf

Asiakkaiden avaimia säilytetään lukitussa tilassa yrityksen kotiosoitteessa. Avainten vastaanottamisesta, säilyttämisestä ja luovuttamisesta on laadittu yrityksen sisäinen ohje.

4.4.1 Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatulaki 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 periaatteita on sovitettu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

1 perushoitaja
1 sairaanhoitaja
1 avustaja

Kaikille osakkaille kuuluu asiakkaiden avustamistehtävät.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Osakkaat sijaistavat toinen toisiaan toistaiseksi.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Asiakkaita otetaan vain siinä määrin kuin olemassa olevat resurssit sallivat.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Yrityksellä ei ole osakkaiden lisäksi muuta henkilökuntaa. Jos rekrytinnille on tarvetta, asia päivitetään omavalvontasuunnitelmaan.

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

Jos on tarvetta rekrytointiin, asiasta päätetään osakkaiden kesken. Huomioitavaksi tulee työnhakijan kokemus, osaaminen, koulutus ja asenne. Suosituksia voidaan kysyä aiemmista työpaikoista. Pätevyys tarkistetaan Valviran Julkiterhikistä/JulkiSuosikista sekä alkuperäisistä todistuksista.

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.

Mikäli yritykselle tulee tarve rekrytoida ulkopuolista henkilökuntaa, laaditaan perehdyttämisen opas yhteisessä palaverissa osakkaiden kesken. Uusi työntekijä tai opiskelija kulkee perehdyttäjäksi nimetyn osakkaan mukana. Tehtävään nimetty vastaa siitä, että työntekijä/opiskelija saa tiedon ja ymmärtää kaikista työhön liittyvistä ohjeista, laista jne. Omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen on yksi dokumentti, johon työntekijä/opiskelija perehtyy yhdessä nimetyn perehdyttäjän kanssa. Tässä yhteydessä on mahdollisuus varmistaa, että asiat on käsitelty ja ymmärretty.

b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).

Käytössä on malli ilmoituksesta, johon on kirjattu mm. taho, jolle ilmoitus tehdään. Ilmoitusmalli sisältää myös jatkokäsittelyn kohdat (tehdyt korjaustoimenpiteet, estäminen/ehkäisy jatkossa ko. tilanteissa, annetut ohjeet).

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Osakkaiden kesken sovitaan siitä, miten täydennyskoulutus toteutetaan.

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.

Tilojen käytön periaatteet

Toiminta tapahtuu asiakkaiden kodeissa, yrityksellä ei ole omaa tilaa asiakaskäytössä.

Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?

Toiminta tapahtuu asiakkaiden kodeissa, yrityksellä ei ole omaa tilaa asiakaskäytössä.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Toiminta tapahtuu asiakkaiden kodeissa, yrityksellä ei ole omaa tilaa tai turva- ja kutsulaitteita asiakaskäytössä. Mikäli asiakas haluaa esim. turvapuhelimen, hänet ohjataan oikeaan paikkaan puhelimen hankkimiseksi.

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

Toiminta tapahtuu asiakkaiden kodeissa, yrityksellä ei ole omaa tilaa tai turva- ja kutsulaitteita asiakaskäytössä. Mikäli asiakas haluaa esim. turvapuhelimen, hänet ohjataan oikeaan paikkaan puhelimen hankkimiseksi. Käyntien yhteydessä tehdään tarvittaessa turvapuhelinten koesoitot. Jos asiakas on saanut uuden turvapuhelimen tai muun kutsulaitteen, käydään hänen kanssaan yhdessä läpi laitteen käyttöohjeet ja varmistetaan, että asiakas osaa ja kykenee käyttämään laitetta.

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.

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

Osakkaat ohjaavat asiakkaita oikean tahon puoleen apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnassa ja huollossa. Käyntien yhteydessä voidaan testata laitteiden/apuvälineiden toimivuus ja tilata tarvittaessa huolto tai uusi laite/tarvike/apuväline.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Valviraan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24-26§ sekä Valviran määräysten 4/2010 mukaisesti https://www.valvira.fi/documents/14444/37132/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf Käyttäjän vaaratilanne- lomake ilmoittamisesta https://www.valvira.fi/documents/14444/280291/Kayttajan_vaaratilanneilmoitus.pdf/ffa7bc43-3519-d951-8c18-df2a6e65b0ef

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yrityksellä ei ole asiakaskäytössä olevia laitteita tai tarvikkeita. Mikäli osakkaat toteavat, että yrityksellä tulisi olla esim. verenpainemittari tms., asiasta päätetään osakkaiden kesken. Lähtökohtana on, että asiakkailla on omat laitteet ja tarvikkeet.

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 palveluntuottaja 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 täytymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu 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?

Osakkaat perehtyvät tietosuojan vaatimuksiin. Alkuvaiheessa yrityksellä ei ole sähköistä tietokantaa. Sopimukset, suunnitelmat yms. tehdään paperilla ja asiakirjoja säilytetään yrityksen kotiosoitteessa lukitussa tilassa. Asiakkailta kerätään ainoastaan sellainen tieto, joka on oleellista avun ja palvelujen antamisen kannalta. Asiakkaita informoidaan siitä, mitä tietoa kerätään, missä se säilytetään, kenelle tietoa voidaan luovuttaa ja kenellä on pääsy tietoihin. Asiakkaalle kerrotaan myös oikeudesta tietojensa tarkistamiseen.

Tietoturvaloukkaus: Henkilötietojen tietoturvaloukkauksella tarkoitetaan tapahtumaa, jonka seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu, henkilötietoja luovutetaan luvottomasti tai niihin pääsee käsiksi taho, jolla ei ole käsittelyoikeutta. Osakkaat dokumentoivat kaikki henkilötietojen tietoturvaloukkaukset sekä niiden vaikutukset ja toteutetut korjaavat toimet riippumatta siitä, mitä toimenpiteitä tietoturvaloukkauksesta lopulta seuraa.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilmoitetaan tietosuojavaltuutetun toimistoon, jos loukkauksesta voi aiheutua riski luonnollisten henkilöiden oikeuksille ja vapauksille.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilmoitetaan tietosuojavaltuutetun toimistolle ilman aiheutonta viivytystä ja mahdollisuuksien mukaan 72 tunnin kuluessa siitä, kun rekisterinpitäjä on tullut tietoiseksi tietoturvaloukkauksesta.

Henkilötietojen käsittelijän tulee ilmoittaa tietoturvaloukkauksesta ensin rekisterinpitäjälle. Vastuu ilmoituksen tekemisestä on rekisterinpitäjällä.

Ilmoituksen voi tehdä sähköisellä lomakkeella osoitteessa <https://tietosuoja.fi/ilmoitus-tietoturvaloukkauksesta>.

Jos ilmoitusta ei tehdä 72 tunnin kuluessa, yritys toimittaa tietosuojavaltuutetun toimistolle perustellun selityksen.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilmoitetaan rekisteröidylle, jos tietoturvaloukkaus todennäköisesti aiheuttaa korkean riskin tämän oikeuksille ja vapauksille. Yritys ilmoittaa asiasta ilman aiheutonta viivytystä, jotta rekisteröidyllä on mahdollisuus suojautua esimerkiksi sulkemalla luottokorttinsa.

Ilmoitusta ei vaadita, jos yritys on toteuttanut asianmukaiset tekniset ja organisatoriset suojatoimenpiteet ja niitä on sovellettu henkilötietojen tietoturvaloukkauksen kohteena oleviin henkilötietoihin (erityisesti niitä, joiden avulla henkilötiedot muutetaan ulkopuolisille mahdolliseksi ymmärtää, kuten salausta), yritys on tehnyt jatkotoimenpiteitä, joilla varmistetaan, että rekisteröidyn oikeuksiin ja vapauksiin kohdistuva korkea riski ei enää todennäköisesti toteudu.

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

Osakkaat käsittelevät asiat yhdessä. Nimetty osakas huolehtii esim. opiskelijan perehdytyksestä.

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

Rekisteriseloste on nähtävillä yrityksen kotiosoitteessa ja sähköisesti yrityksen kotisivuilla. Asiakkaita informoidaan asiasta sekä sopimusta että suunnitelmaa tehtäessä.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Elina Kaitajärvi, puh. 050 300 9822

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilöstöltä ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet huomioidaan ja käsitellään osakkaiden säännöllisissä palaverissa.

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.
Paikka ja päiväys

Vihti 15.10.2020

Allekirjoitus

Eila Airas

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-kaytt-ajan-vaaratilanneilmoitus>

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>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6_a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960_a9dc2f005

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.