



Sisällys

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA	4
Palvelun tuottaja.....	4
Toimintayksikön nimi	4
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen.....	4
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä.....	4
Toimintayksikön katuosoite	4
Toimintayksikön vastaava esimies	4
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	4
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut).....	4
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat.....	5
TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	6
Toiminta-ajatus	6
1. Asiakasryhmä:.....	6
2. Toiminta-ajatus:	6
Arvot ja toimintaperiaatteet.....	6
Arvot:.....	7
Toimintaperiaatteet:	7
RISKINHALLINTA.....	8
Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	8
Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista.....	8
Riskien tunnistaminen	8
Riskien käsitteleminen	9
Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan? ...	9
Korjaavat toimenpiteet.....	9
Muutoksista tiedottaminen	9
OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	10
Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt	10
Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:.....	10
Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5).....	10
Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?	10
Omavalvontasuunnitelman julkisuus.....	10
ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	11
Palvelutarpeen arviointi	11

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?	11
Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?	11
Asiakkaan kohtelu.....	11
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	11
Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt	11
Asiakkaan asiallinen kohtelu	12
Asiakkaan osallisuus	13
Asiakkaan oikeusturva	13
PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	16
Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	16
Toiminnan tavoitteena on:.....	16
Toiminnalla vähennetään:	16
Ravitsemus.....	16
Hygieniäkäytännöt.....	16
Lääkehoito	17
Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	17
Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.).....	17
ASIAKASTURVALLISUUS	18
Henkilöstö.....	18
Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?	18
Koulutus:.....	18
b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?	19
c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?.....	19
Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	19
a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?	19
b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?.....	19
Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.	20
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 oma-valvonnassa (katso riskinhallinta).....	20
Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?	20
Toimitilat.....	20
Tilojen käytön periaatteet.....	21
Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?	21
Teknologiset ratkaisut.....	21

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	21
Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?	22
Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?	22
ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	23
a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?	24
b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?	24
c) Missä yksikönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?	24
d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot	24
YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	25

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Palvelun tuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Arkiapu Tuulas Ay

Palveluntuottajan Y-tunnus: 3434972-9

Kunnan nimi: Hailuoto, Oulu

Kuntayhtymän nimi:

Sote -alueen nimi: Pohde

Toimintayksikön nimi

Ei erillistä toimintayksikköä

Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen

Yrityksen yhteystiedot:

Luovontie 1112, 90480 Hailuoto

p. 045 78 307693

sähköposti: arkiapu.tuulas@outlook.com

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaista avustajapalvelua saavat henkilöt Oulun kaupungin, sekä Hailuodon Kunnan alueella. Tuotamme myös kotipalvelun tukipalvelua yksityisasiakkaille, esimerkiksi kotisiivousta ja asiointia.

Asiakasryhmä koostuu palvelusetelin piirissä olevista henkilökohtaisen avun asiakkaista, ikääntyneistä, toimintarajoitteisista ja kaikista arkiapua tarvitsevista yksityisasiakkaista.

Toimintayksikön katuosoite

Ei erillistä toimintayksikköä.

Toimintayksikön vastaava esimies

Laura Tuulasaho, Petra Tuulasaho

puh.nro : 045 78307693, arkiapu.tuulas@outlook.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:

19.5.2024

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

- Yrityksellä ei ole alihankkijoita.

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

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

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Yritys tuottaa vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaista avustajapalvelua saavat henkilöt Oulun kaupungin, sekä Hailuodon Kunnan alueella. Tuotamme myös kotipalvelun tukipalvelua yksityisasiakkaille, esimerkiksi kotisiivousta ja asiointia.

1. Asiakasryhmä:

Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun, avustajapalvelun palvelusetelin piiriin kuuluvat asiakkaat sekä arkiapua tarvitsevat yksityisasiakkaat.

2. Toiminta-ajatus:

Kenelle ja mitä palvelua yksikkö toteuttaa:

Avustajapalvelu:

- Vammaispalvelua henkilökohtaisen avun palveluseteliasiakkaille
- Sosiaalihuoltolain mukainen avustajapalvelu palveluseteliasiakkaille

Arkiapu yksityisasiakkaille:

- Arkiapua esimerkiksi ikääntyneille ja asiakkaille, joilla on alentunut toimintakyky
- Arkiapua lapsiperheille
- Arkiapua sitä tarvitseville yksityisasiakkaille

Toiminta perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin: vammaispalvelu, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolaki, vanhuspalvelulaki, sosiaalihuoltolaki, erityishuoltolaki.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

Arvot:

Kestävä kehitys, yhdenvertaisuus, tasa-arvo, oikeudenmukaisuus

Toimintaperiaatteet:

Asiakaslähtöisyys, turvallisuus, kuntouttava työote, yksilöllisyys

RISKINHALLINTA

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

Yrityksessä noudatetaan alan yleisiä toimintaperiaatteita, työtöteet toteutetaan työympäristö ja asiakkaan tarpeet huomioiden, huolellisesti ja tarkasti turvallisuus edellä, asiakasta sekä työntekijää ajatellen.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

- Palvelua tuotetaan pääsääntöisesti asiointiin kodin ulkopuolella ja avustukseen asiakkaan tarvitsemiin toimintoihin kotona, esimerkiksi kodinhoito.
- Kodin ulkopuolella olevat riskit voivat olla esimerkiksi liikenneonnettomuudet, kaatuminen/fyysinen loukkaantuminen, ulkopuoliset uhkat. Kotona riskinä voi olla fyysinen loukkaantuminen, asiakkaan päihtymystila tulipalo jne.
- Korostetaan avoimuutta vuorovaikutuksessa ja ohjataan asiakasta tai hänen omaistaan olemaan epäkohdista /mahdollisesta ongelmasta yhteydessä ensisijaisesti palveluntuottajaan, jolloin koitamme ratkaista epäkohdan yhdessä asiakkaan kanssa.
- Palveluntuottamiseen liittyvä mahdollinen riski on myös yrittäjien sairastuminen. Otamme huomioon jo asiakkaita ottaessa, ettei asiakkaan palvelutarve ole niin kriittinen, ettei avustuskäyntiä voi siirtää toiseen ajankohtaan. Sairastuessa pyritään sopimaan uusi avustusaika.

Riskien käsitteleminen

- Ennaltaehkäisy
- Riskien tunnistaminen
- Työympäristön huomioiminen
- Vakuutukset

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

- Kirjataan ylös paperiseen kansioon, tarvittaessa otetaan yhteyttä asiakkaan sosiaalityöntekijään ja vahingon tapahtuessa tarvittaessa vakuutusyhtiöön.

Korjaavat toimenpiteet

- Haittatapahtuminen kirjaaminen. Muutetaan mahdollisuuksien mukaan toimintaa/ympäristöä, missä vahinko on päässyt tapahtumaan.
- Keskustellaan asiakkaan kanssa haittatapahtumasta/ mahdollisesta virheestä ja pyritään löytämään ratkaisu.
- Sovitaan toimintatavoista asiakkaan kanssa ja muutetaan niitä tarvittaessa. Virheen tai haittatapahtuman sattuessa kirjataan ylös palveluntuottajalle. Tarvittaessa voidaan olla yhteydessä asiakkaan omaan sosiaalityöntekijään. Raportoidaan tilanteesta tarvittaessa esimerkiksi vakuutusyhtiölle ja- tai sosiaalityöntekijälle.

Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

- Kirjataan ylös ja muutetaan toimintamalleja tarvittaessa. Yrityksessä työskentelevät tällä hetkellä vain yrittäjät itse, joiden kautta tapahtumat aina kulkevat.
- Rohkaistaan asiakasta olemaan avoimesti vuorovaikutuksessa palveluntuottajaan myös epäkohdissa. Pyrimme ratkaisemaan ongelmakohdat ensisijaisesti asiakkaan kanssa kommunikoimalla.

Muutoksista tiedottaminen

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

- Tiedotamme työntekijöitä muutoksista suullisesti ja tarvittaessa kirjallisesti
- Tiedotetaan palvelun tilaajaa suullisesti ja tarvittaessa kirjallisesti

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

- Yhtiömiehet Laura Tuulasaho ja Petra Tuulasaho

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Laura Tuulasaho, Petra Tuulasaho

p. 045 78307693

arkiapu.tuulas@outlook.com

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

- Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia.

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

- Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa.

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 nähtävillä nettisivuillamme www.arkiaputuulas.fi
- Omavalvontasuunnitelma on PALSE-järjestelmässä

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

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 vähyyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

- Palvelun tarve arvioidaan yhdessä sosiaalityöntekijän, asiakkaan ja läheisten kanssa.

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

- Toimitaan asiakaslähtöisesti. Kuullaan asiakasta ja hänen lähipiirinsä näkemystä toimintakyvystä ja palvelun tarpeesta

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?

- Asiakaslähtöisyys ja itsemääräämisoikeus määrittävät asiakkaan luona tehtävää työtä
- Kunnioitetaan asiakkaan toiveita ja näkemyksiä siitä, miten asiat esimerkiksi hänen kotonaan hoidetaan

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

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

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

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

- Ei käytetä rajoitustoimenpiteitä lainkaan. Saatamme ohjata esimerkiksi järkevän rahankäytön suhteen, mutta loppupeleissä emme voi kieltää asiakasta toimimasta niin kuin hän haluaa.

Pohdittavaksi:

- Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiininomaiset käytännöt, vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.)

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturvaa.

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?

- Noudatamme työssämme henkilökohtaisen avustajan eettisiä periaatteita ja yrityksemme arvoja. Mahdollinen epäasiallinen kohtelu otetaan välittömästi käsittelyyn asiakkaan ja avustajan kanssa.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

- Käydään läpi asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa haittatapahtuma ja sovitaan, miten jatkossa toimitaan.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Palautteen kerääminen

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

- Arvioimme asiakastyytyväisyyttä päivittäisessä asiakastyössä kysyen aktiivisesti palautetta asiakkailta. Palautetta käytetään toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

- Otamme toiminnassamme huomioon saamamme asiakaspalautteet ja tarvittaessa muutamme toimintaa sen mukaisesti.
- Käsittelemme mahdolliset muistutukset ja ohjaamme asiakasta muistutuksen tekemisessä.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiassialliseen 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

Arkiapu Tuulas Ay

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Pohteen sosiaalivastaava,

puh: 040 135 7946

Sosiaalivastaava neuvoo sekä julkisten että yksityisten sosiaalihuollon palveluista. Vastaava ei hoida Kelan, edunvalvonnan tai työ- ja elinkeinotoimiston asioita. ”Sosiaaliasiovastaavalta saat neuvoja asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvistä asioista.

Potilasasiavastaava tai sosiaaliasiovastaava on puolueeton henkilö. Hän ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai viranhaltijoiden päätöksiin.

Voit olla yhteydessä potilas- ja sosiaaliasiovastaavaan, jos

- haluat kysyä asiakkaan ja potilaan asemasta tai oikeuksista
- tarvitset apua muistutuksen, kantelun, potilasvahinkoilmoituksen tai lääkevahinkoilmoituksen tekemisessä
- tarvitset apua ristiriitatilanteiden selvittämisessä

Palvelu on maksuton. Yksityisen terveydenhuollon palvelut kuuluvat Pohteen potilasasiavastaaville 1.1.2024 alkaen.”

<https://pohde.fi/palvelut/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava/>

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonta,

puh: 09 51101200

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Kuluttajaoikeusneuvoja:

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoa asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

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

- Käymme huolellisesti läpi mahdolliset muistutukset ja teemme tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

- 1kk

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Toiminnan tavoitteena on:

- tukea asiakkaan hyvinvointia ja elämänlaatua
- mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua erilaisiin toimintoihin ja tapahtumiin
- oikeus olla osallisena yhteiskunnassa; esim. kokemukset, poliittinen vaikuttaminen, harrastaminen
- sosiaalinen kanssakäyminen
- oman sosiaalisen verkoston luominen

Toiminnalla vähennetään:

- psyykkisiä, fyysisiä ja sosiaalisia esteitä suhteessa yksilön kokemukseen hyvästä elämästä
- estettä osallistumiselle, vaikuttamiselle ja kuulluksi tulemiselle
- tietoyhteiskunnassa syrjäytymistä

Ravitsemus

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

- ohjaamme asiakkaita ravintosuosituksien mukaiseen ravitsemukseen kunnioittaen asiakkaan itsemääräämisoikeutta

Hygieniäkäytännöt

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?

- Käytämme yleisiä alan hygieniakäytäntöjä ja asiallista suojarustusta.

Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettyyn 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.

- Yrityksessämme ei toteuteta lääkehoitoa lainkaan. Henkilökohtainen avustaja voi osallistua lääkkeiden ottamiseen avustamalla, mutta ei vastaa lääkehoidosta. Lääkkeisiin liittyvissä kysymyksissä ohjaamme asiakasta ottamaan yhteyttä terveydenhuollon ammattilaisiin.

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaista 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 palveluntajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

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

- Suullisesti, puhelimitse ja salatuilla sähköposteilla tarvittaessa

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

- Yksikkö ei hanki alihankintana palveluita.

ASIAKASTURVALLISUUS

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 tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain 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?

- Jos havaitsen muutosta asiakkaan tilanteessa, otamme yhteyttä asiakkaan sosiaalityöntekijään ja ohjaamme tarvittaessa hakeutumaan hoidon piiriin, tai olemme yhdessä yhteydessä jo olemassa olevaan hoidon piiriin. (Lääkäri, sosiaalihuolto jne.)
- Työskentely-ympäristönä toimivat asiakkaiden kodit ja esimerkiksi julkiset tilat, jolloin paloturvallisuudesta ja pelastussuunnitelmista vastaavat kiinteistöjen omistajat.

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoidossa varhaiskasvatustilaki ja päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

- Yrityksessämme asiakastyötä säännöllisesti tekevät yrittäjät itse sekä 6 keikkatyöntekijää.

Koulutus:

- Petra: Sairaanhoidajan tutkinto (amk), palkanlaskijan koulutus

- Laura: pitkä yrittäjätausta ja palveluntuottaminen alalla, lukio, eläintenhoitajan ammattitutkintoon valmistava koulutus, ravintola- ja cateringalan perustutkinto,

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

- Emme käytä yrityksen ulkopuolisia sijaisia vaan pyrimme toteuttamaan sovitut asiakaskäynnit oman yrityksemme henkilökunnalla ja tarpeen vaatiessa sovimme uuden ajan asiakkaan kanssa.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

- Pitämällä asiakasmäärä oikeana suhteessa resursseihin.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

- Varmistamme, että työntekijä on alalle ja yrityksemme soveltuva haastatteleamalla, perehdytyksellä ja mahdollisella koevuorolla.

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

- Yrityksemme asiakkaat ovat lähtökohtaisesti aikuisia. Jokaiselta työntekijältä, joka mahdollisesti jossain kohtaa työskentelee lasten parissa, tarkistamme rikosrekisteriotteen ja pidämme huolen, että työntekijällä on riittävät valmiudet lasten kanssa työskentelyyn.
- Rekrytoidessamme huolehdimme, että jokainen työntekijä on luotettava ja soveltuva toimenkuvaan.

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 ammattihenkilö-laissa 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.

Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

- Olemme laatineen yhdessä uuden työntekijän ohjeistuksen joka käydään yhdessä myös suullisesti läpi. Järjestämme alkuun perehdytysvuoron. Perehdytämme jokaisen asiakaskohteen erityispiirteet työntekijälle.

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 oma-valvonnassa (katso riskinhallinta).

- Henkilökuntaa ohjataan ilmoittamaan mahdollisista epäkohdista välittömästi meille ja me teemme mahdolliset tarvittavat jatkotoimenpiteet (kts. kohta riskienhallinta).

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

- Työntekijöiden kohdalla täydennyskoulutus ja sen järjestäminen katsotaan tapauskohtaisesti.

Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?
- Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.

Tilojen käytön periaatteet

- Ei toimitiloja. Työ tehdään asiakkaiden kotona ja julkisissa tiloissa.

Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?

- Asiakaskohteissa siivous tapahtuu asiakkaan itsensä toimesta tai mahdollisen asumisyksikön toimesta. Autamme asiakasta kodin siisteyden ylläpitämisessä asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaan. Yrityksen välinehuolto ja pyykinpesu toteutetaan yrittäjien kotona.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla.

Omaavontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

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

- Ei käytetä erillisiä turvalaitteita asiakaskohteissa. Asiakasta voidaan tarvittaessa ohjata ja muistuttaa omien turvalaitteidensa käyttöön, esim. turvaranneke.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

- Kts. yllä. Mahdollisten turvalaitteiden toimivuudesta vastaa ne käyttöön ohjannut toimija, esimerkiksi kotisairaanhoido.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoito-tarvikkeita, 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?

- Jos avustamistilanteissa havaitaan vikoja apuvälineissä, asiakas voi yhdessä kanssamme varata ajan huoltoon ja menemme sinne tarvittaessa yhdessä.
- Jos havaitsemme, että asiakas hyötyisi apuvälineestä keskustelemme siitä asiakkaan kanssa ja otamme tarvittaessa yhteyttä esimerkiksi kotihoitoon, terveyskeskukseen tai apuvälinelainaamoon.
- Asunnon muutostöistä ollaan asiakkaan kanssa yhteydessä asiakkaan omaan sosiaalityöntekijään.
- Yrityksemme ei erikseen hanki asiakkaille terveydenhuollon laitteita, mutta voi hyödyntää niitä tarvittaessa.
- Terveydenhuollon tarvikkeita voidaan noutaa hoitotarvikejakelesta tarvittaessa.

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

- Tarvittaessa teemme vaaratapahtumailmoituksen, esimerkiksi jos pyörätuolista on hajonnut jarru ja se voisi johtaa onnettomuuteen. Jatkotoimenpiteet määritellään tilanteen mukaisesti.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

- Yrityksellä ei ole käytössä terveydenhuollon laitteita.

ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja paleluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. 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 tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

- Olemme vaitiolovelvollisia ja käytämme tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä käytänteitä sekä ohjeistusta ja alan yleisiä käytänteitä sekä lainsäädäntöä. Työntekijät perehdytetään myös tietoturvallisuudesta, sekä vaitiolovelvollisuudesta. Asiakastietoihin ei ole pääsyä muilla kuin yrittäjillä itsellään.

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

- Työsopimusta solmittaessa työntekijä allekirjoittaa sopimuksen vaitiolovelvollisuudesta ja uuden työntekijän oppaassa kerrotaan vielä tietosuojasta ja asia käydään läpi myös suullisesti.

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

- Rekisterinpitäjänä toimii Pohde, jonka lukuun yritys pitää rekisteriä.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Petra Tuulasaho, p. 045 78307693

arkiapu.tuulas@outlook.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.

- Teemme tarvittavat korjaavat toimenpiteet mahdollisimman pian.

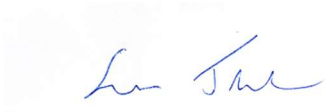
OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

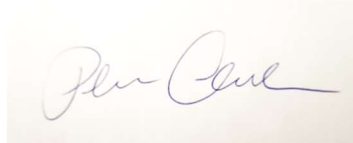
Paikka ja päiväys

Hailuodossa 27.5.2026

Allekirjoitus



Laura Tuulasaho



Petra Tuulasaho