

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Terveyspojat Oy	Kunnan nimi: Taivalkoski, Oulunkaari: Ii, Pudasjärvi, Vaala ja Utajärvi
Y-tunnus: 2574771-7	
Toimintayksikön nimi Yrityksellä ei ole toimintayksikköä	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen --	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotipalvelu; kotona asumista tukevia palveluja	
Toimintayksikön katuosoite Taimentie 16	
Postinumero 93400	Postitoimipaikka Taivalkoski
Toimintayksikön vastaava esimies Saila Päckilä-Rokolampi	Puhelin 050 365 9083
Sähköposti info@terveyspojat.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 5.8.2019	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Lupa ilmoituksenvaraisten yksityisten sosiaalipalvelujen antamiseen	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 5.8.2019
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat Alihankkijoita ei ole.	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

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

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Yrityksen toiminta-ajatuksena on tuottaa kotiin vietäviä palveluja henkilöille, jotka tarvitsevat tukea ja apua kotona pärjäämisessä ja kodin töissä (mm. vanhukset, liikuntarajoitteiset, heikkokuntoiset, lapsiperheet). Lisäksi yritys tuottaa sosiaalipuolen palveluita, joka on mm. henkilökohtaisenavustaja palvelu. Yritykseltä voi ostaa myös yksityiset henkilöt edellä mainittuja palveluja omakustanteisesti.

Terveyspojat Oy tarjoaa laadukasta ja turvallista asiakaslähtöistä kotipalvelua. Turvaamme palvelulla asiakkaiden kotona pärjäämisen, kun heidän itsenäinen/ oma pärjääminen on heikentynyt.

Henkilöstön toiminnan tavoitteena on antaa asiakkaille heidän tarpeitaan vastaavaa tukea kotona pärjäämisessä, kaikkina vuorokaudenaikoina ympäri vuoden.

Työ perustuu henkilöstön tieto- ja taitoperustaan, sekä omaksuttuun ammattietiikkaan. Asiakkaita kannustetaan mahdollisuuksien mukaan ja voimavaralähtöisesti osallistumaan päivittäisiin toimintoihin kotona.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Kotipalvelu muodostuu asiakkaalle tarjottavasta tuesta, joka tukee asiakkaan henkilökohtaisia tarpeita. Palvelukokonaisuus edistää asiakkaan turvallista ja arvokasta elämää, tukee omatoimista elämää ja mahdollistaa fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja henkisen hyvinvoinnin ja mahdollisen kuntoutumisen. Asiakasta aktivoidaan ja kannustetaan omatoimiseen ja itsenäiseen suoriutumiseen hänen omien voimavarojensa mukaan. Turvallinen, viihtyisä ja esteetön ympäristö asiakkaan kotona mahdollistaa itsenäistä suoriutumista ja vahvistaa toimintakykyä ja osallisuutta mielekkääseen tekemiseen asiakkaan voimavarojen mukaisesti. Asiakkaan mielenvireyttä tuetaan mm. säännöllisellä ulkoilulla. Asiakkaan tukeminen on kokonaisvaltaista,

joka näkyy mm. omaisten mukaan ottamisella. Omaisia kannustetaan osallistumaan asiakkaan tukemiseen ja hoitoon. Heihin pidetään yhteyttä puhelimitse ja kasvotusten heidän käydessä asiakkaiden luona.

Terveyspojat Oy:n arvot

Terveyspojat Oy:n arvoihin kuuluu asiakaslähtöisyys, empaattisuus, kunnioitus, luottamuksellisuus ja ammatillisuus, sekä luotettava palvelu ja joustavuus. Asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan vuosittain. Asiakastyytyväisyyskyselyä muokataan yrityksen toimenkuvan tai asiakkaiden tarpeiden muuttuessa ja tarvittaessa.

Asiakaslähtöisyys

Asiakas voi itse osallistua oman hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen joko asiakkaan oman kunnan sosiaali- ja terveystalouden tuottavan tahon tai Terveyspojat Oy:n kautta. Hoitosuunnitelmassa huomioidaan myös ne asiat, joista asiakas itse huolehtii omassa hoidossaan. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa sitä, että asiakas saa omia tarpeita vastaavia palveluita niin, että ne ovat asiakkaalle vaikuttavia ja turvallisia ja lisäävät asiakkaan terveyttä ja hyvinvointia (Kuntaliitto 2019). Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta 22.9.2000/812 ja Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785 määrittävät muun muassa, että asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää palvelua ja kohtelua, ilman syrjintää. Asiakkaan yksityisyyttä ja vakaumusta tulee kunnioittaa. Asiakkaan omat toiveet, mielipide, yksilölliset tarpeet ja kulttuuritausta ja äidinkieli tulee huomioida hoidon suunnittelussa, toteuttamisessa ja arvioinnissa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta 22.9.2000/812; Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785; Kuntaliitto 2019, 7; Kuntaliitto 2011, 9.)

Empaattisuus

Asiakkaalla on oikeus tuntea itsensä tärkeäksi ja kuulluksi. Asiakkaalla on oikeus saada huomioita, ymmärtämistä ja välittämistä. Henkilöstöllä on tietoa ja taitoa kohdata erityisryhmän asiakkaat. Henkilöstön osaamisesta huolehditaan kouluttamalla henkilöstöä asiakasryhmien tarpeiden mukaisesti.

Kunnioitus

Hoidon suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa (=hoito prosessissa) kunnioitetaan asiakasta ja hänen kotiaan. Asiakkaan toiveet, toimintatavat ja tausta huomioidaan hoidon eri vaiheissa. Asiakkaalla ja/tai hänen edunvalvojallaan on oikeus päättää hoidosta ja/tai hoidon lopettamisesta. Asiakkaan hoito päätetään suunnitelmallisesti siten, että asiakkaan terveydentila ei vaarannu.

Luottamuksellisuus ja ammatillisuus

Luottamuksellisuus perustuu salassapitovelvollisuuteen. Henkilöstö on ammattitaitoista ja henkilöstöresurssit huomioidaan asiakaslähtöisesti. Henkilöstöön kuuluvat lähi-/perushoitajat, sairaanhoitajat, hoiva-avustajat ja puhdistustyöntekijät. Asiakas voi luottaa, että Terveyspojat Oy:n henkilöstöön saa yhteyden ja asiakas saa hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovitun palvelun. Henkilöstö tunnistaa vaiheen, jossa avohuollonpalvelut eivät ole enää riittäviä asiakkaalle. Asiakkaalla on oikeus jatkohoitoon. Henkilöstö on tarvittaessa asiakkaan tukena jatkohoitoon siirtymisvaiheessa. Henkilöstö voi konsultoida joko johtoa tai kunnan kotisairaanhoidoa asiakkaan tilan muuttuessa.

Luotettava palvelu ja joustavuus

Asiakas voi luottaa Terveyspojat Oy:n työntekijöihin ja siihen että sovitut asiat toteutuvat. Työntekijät ovat valmiita joustamaan jo ennalta suunnitellusta toiminnasta, jos asiakkaan tarpeet sitä vaativat. Asiakkaan omat toiveet käyntiajoista huomioidaan joustavasti.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

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

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskinhallinnan työnjako

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

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

Riskien tunnistaminen

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

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Henkilökunta kertoo havaitsemistaan epäkohdista asiakkaalle ja työnantajalle/ esimiehelle, jotka ottavat yhteyttä omaisiin. Tarvittaessa henkilökunta on ohjeistettu kiireellisissä tapauksissa ottamaan itse yhteyttä omaisiin.

Poikkeavasta tilanteesta, kuten uhkaavasta tilanteesta, työtaturmista, veri- ja eritetaturmista tehdään ilmoitus työnantajalle, jonka kanssa yhdessä tehdään poikkeamailmoitus. Kaikki poikkeama ilmoitukset kirjataan ylös käsittelyä ja tarvittavia toimenpiteitä varten.

Riskien käsitteleminen

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

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

Haittataturmista ja läheltä piti-tilanteista kirjataan poikkeamailmoitus.

Henkilökuntailmoittaa haittatapahtumista ja läheltä piti-tilanteista omaisille ja tarvittaessa ottaa yhteyttä lääkäriin, jos tilanne arvioidaan lääkärin konsultaatiota tarvitsevan. Haittatapahtumista ja läheltä piti-tilanteista keskustellaan välittömästi työyhteisön kanssa ja tilanteet käsitellään yhteisessä palaverissa. Vahingon tapahtuessa asiakkaalle, toimitetaan asiakas lääkäriin, joka kirjaa tapahtuneen heidän potilastietojärjestelmänsä, mistä tulee ilmi haittataturma.

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

Tapahtumasta ilmoitetaan suullisesti muulle henkilöstölle ja tiedot kirjataan ylös työnantajan rekisteriin. Vaara tapahtumien raportoinnin ja käsittelyn tavoitteena on toiminnasta ja sen haavoittuvuuksista oppiminen ja sen kautta toiminnan kehittäminen työ- ja asiakasturvallisemmaksi.

Muutoksista tiedottaminen

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

Henkilökunnalle tiedotetaan suullisesti joko puhelimitse tai kasvotusten.

Asiakkaalle, omaisille ja yhteistyötahoille tiedotus tapahtuu puhelimitse tai sähköpostitse.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavonnan suunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaavonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?

Yrittäjät Mika Lämsä ja Saira Päckilä-Rokolampi, sekä henkilökunta

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Saira Päckilä-Rokolampi
050 365 9083
info@terveyspojat.fi

Mika Lämsä
0400 407 212
info@terveyspojat.fi

Omaavonnan suunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

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

Omaavonnan suunnitelma päivitetään vähintään vuoden välein ja tarvittaessa toiminnan muuttuessa.

Miten yksikössä huolehditaan omaavonnan suunnitelman päivittämisestä?

Omaavonnan suunnitelma päivitetään vuoden välein ja tarvittaessa jos toiminta muuttuu.

Omaavonnan suunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omaavonnan suunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaavonnan kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Missä yksikön omaavonnan suunnitelma on nähtävillä?

Omaavonnan suunnitelma on nähtävillä yrityksen nettisivuilla osoitteessa terveyspojatoy.com

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?

Palveluseteliasiakkaille arvioinnin tekee ensimmäisenä kunnan ikäihmisten palvelunohjaaja. Mikäli asiakas ottaa palvelun Terveyspojat Oy:ltä tehdään asiakkaalle tutustumiskäynti, missä keskustellaan asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa palvelun tarpeesta ja toiveista. Jokaiselle

asiakkaalle tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma.

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

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan kotona. Yhteyttä asiakkaisiin ja heidän omaisiinsa pidetään puhelimitse.

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 elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Miten palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan palvelussa/hoidossa varmistetaan, on omavalvonnan keskeisiä soveltavia asioita.

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

Hoito- ja palvelusuunnitelmat laaditaan kaikille asiakkaille yhdessä heidän ja/tai omaisten kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelmat päivitetään vuoden välein ja/tai tarvittaessa asiakkaan tilanteen muuttuessa.

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

Henkilökunta tutustuu jokaisen asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja sitoutuu noudattamaan siinä sovittuja asioita.

4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään tarvittaessa erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.

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

Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan vähintään vuoden välein, tai jos asiakkaan tilanteessa/voinnissa huomataan muutosta, päivitetään suunnitelma. Toteutumista seurataan käymällä läpi henkilöstön kanssa asiakkaiden palvelusuunnitelmaan laadittuja tavoitteita säännöllisin väliajoin, sekä juttelemalla henkilöstön kanssa asiakkaiden tilanteesta. *Jokainen työntekijä on velvollinen kertomaan asiakkaan tilassa tapahtuvista muutoksista muulle henkilöstölle tai vähintään työnantajalle.*

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?

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja tuetaan päivittäin hänen tukemisessansa, hoidossa ja kanssakäymisessä hänen kanssaan. Henkilökohtaisesta huolehtimisesta, kuten hiusten laittaminen ja kynsien leikkaaminen toteutetaan asiakkaan toiveiden mukaistesti. Toiminnassa huomioidaan asiakkaan päivärytmi. Asiakkaat saavat apua ja tukea yksilöllisesti omiin toimintakykyvajaisiin ja päivittäisiin askareita tehdään yhteisymmärryksessä heidän kanssaan. Kaikkia asiakkaita kohdellaan tasavertaisina ja aikuisina ihmisinä, *jonka omaa tahtoa ja mielipidettä kunnioitetaan*. Myös asiakkaan ruokailumieltymykset huomioidaan, mikäli kotipalvelun tehtäviin kuuluu ruoanlaitto asiakkaalle. Mikäli asiakkaalla on apuvälineitä käytössä, saa hän käyttää niitä ja myös henkilökunta ohjeistetaan tukemaan ja kannustamaan apuvälineiden käytössä.

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?

Terveyspojat Oy:n toimesta rajoitteita ja pakotteita ei käytetä. Mikäli asiakkaalla on esim. kunnan kotihoidon tai muun hoitavan tahon puolesta rajoitteita tai pakotteilta, ne varmistetaan hoitavalta taholta ja huomioidaan hoidossa.

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

Asiakkaalla ja omaisilla on aina mahdollisuus antaa palautetta saamasta epäasiallisesta kohtelusta ja saada niistä tarvittaessa selvitys. Palautetta voi antaa suoraan henkilökunnalle tai yrittäjille.

Haittatapahtumasta tai vaaratilanteesta tehdään aina poikkeamailmoitus henkilökunnan toimesta. Vaaratapahtumat käsitellään henkilökunnan kanssa ja toimintaa muutetaan tarvittaessa ja pyritään näin ehkäisemäsamojen virheiden toistuminen uudestaan. Henkilökunta ilmoittaa asiakkaalle tapahtuneista haittatapahtumista ja läheltä piti tilanteista myös omaisille Terveyspojat Oy:n määrittämiin yhteisiin arvoihin sisältyvät asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen sekä asiakkaiden tasavertainen ja kunnioittava kohtelu. Mikäli kuitenkin havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, työnantaja puuttuu siihen heti ja selvittää tilanteen kaikkien sitä koskevien osapuolten kanssa. Työnantajan vastuulla on korjata tilanne siten, että se ei toistu. Työnantaja vastaa epäasiallisen kohteluun liittyvistä käytännöistä ja dokumentaatiosta. Mikäli havaitaan epäasiallista asiakkaiden kohtelua toistuvasti, voidaan työntekijälle antaa varoitus työntekijän kuulemisen jälkeen.

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus, sosiaalihuoltolain §48 ja §49 1.1.2016 alkaen sosiaalihuoltolain 48 § ja 49§ velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei sada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään

12 Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 § tarkoitettuun oma-valvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Kuka voi tehdä ilmoituksen

§ 48 mukaisesti Ilmoituksen voi tehdä sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva tai vastaavissa tehtävissä, toimeksiantosopimussuhteessa oleva tai itsenäinen ammatinharjoittaja. Ilmoitusvelvollisuus koskee julkisia ja yksityisiä sosiaalipalvelujen tuottajia.

Mistä ilmoitus tehdään?

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hän voi tehdä ilmoituksen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan tulee ilmoittaa.

Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tahi palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensi sijassa perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin.

Miten ilmoitus tehdään?

Yksikön esimiehelle tehdään vapaamuotoinen kirjallinen ilmoitus. Esimies ottaa ilmoituksentekijään yhteyttä ilmoituksen saatuaan.

Kenelle ilmoitus palautetaan?

Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön esimiehelle. Ilmoituksen vastaanottaja informoi myös palvelujohtajaa.

Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suorittaessa. Pakotteiden ja rajoitteiden käytöstä tulee olla aina asiakaskohtainen määräaikainen lupa ja ilmoitus tulee tehdä, jos pakotteita ja rajoitteita käytetään muutoin.

Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista asiakkaille, niihin pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta, esimerkiksi resurssiin ja kiireeseen liittyvät asiat

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Palautteen kerääminen

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

Palautetta kysytään asiakkailta ja omaisilta suoraan, sekä heillä on mahdollista laittaa palautetta esimerkiksi sähköpostilla.

Säännöllinen yhteydenpito omaisten kanssa.

Asiakkaiden ja omaisten kuuntelu.

Lisäksi kerran vuodessa tehdään asiakastytyväisyyskysely, johon asiakkaat voivat vastata nimettömästi. *Asiakastytyväisyys kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista.*

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakkailta, omaisilta, henkilökunnalta ja yhteistyökumppaneilta otetaan vastaan toiminnan kehittämiseksi. Saatuihin palautteisiin reagoidaan niiden vaatimalla tavalla, ja toimintaa ollaan valmiina muuttamaan niiden pohjalta. Toiminnan kehittämisessä huomioidaan lakisääteiset uudistukset ja suositukset.

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 vastuhenkilölle 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

Saila Päckilä-Rokolampi
050 365 983
info@terveyspojat.fi

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Maija-Kaisa Sointula

puhelimitse tiistai- torstai klo 10:00-13:00,

Puh. 010 830 5104

e-mail: sosiaaliasiamies@merikratos.fi

postiosoite: Merikratos Oy/ sosiaaliasiamies, Ruissalontie 11 B 20200 TURKU

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Yleinen kuluttajaneuvoja

029 505 3050

Kuluttajaneuvonta palvelee puhelimitse arkisin klo 9–15.

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

Haittatapahtumista ja läheltä piti-tilanteista keskustellaan välittömästi. Asiakkaalle tapahtuneet vahingot käydään näyttämässä kunnan päivystyksessä, jossa ne kirjataan potilaspapereihin, sekä ilmoitetaan asiasta omaisille erikseen sovitulla tavalla.

Tarvittaessa otetaan yhteyttä myös ulkopuoliseen tahoon (ikäihmisten palveluohjaaja, lääkäri, valvova viranomais).

Palveluun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymätön potilas tai hänen omaisensa voi tehdä asiasta kirjallisen muistutuksen yrityksen omistajille tai esim. vanhuspalvelujohtajalle tai ikäihmisten palveluohjaajalle. Ennen muistutuksen tekemistä asiaa pyritään selvittämään ilmoituksen tekijän ja asiakasta hoitaneiden henkilöiden kanssa.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle
14vrk

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

Asukkaiden henkilökohtainen hoito- ja palvelusuunnitelma ohjaa hoitajia päivittäisessä hoitotyössä ja kanssakäymisessä asukkaidemme kanssa. Tuemme asukkaita käyttämään heidän omia voimavarojaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Kuntouttava hoitotyön malli näkyy toiminnassamme päivittäin; asukkaita tuetaan heidän toimintavajeissansa mutta ei sellaisissa asioissa, joista he itse suoriutuvat. Asukkaalla on mahdollisuus päivittäiseen ulkoiluun joko itsenäisesti tai yhdessä kotipalvelun henkilökunnan tai omaisen kanssa

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Mikäli asiakkaina on lapsia, heidän liikunta- ja harrastustoiminta mahdollistetaan heidän omien voimavarojen mukaan. Lapsia kannustetaan kaikkeen liikuntaan ja harrastustoimintaan, mikä lisää heidän psyykkistä ja fyysistä hyvinvointia.

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

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

Asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan jokaisella käynnillä. Niistä keskustellaan tarvittaessa henkilökunnan kanssa.

Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai tilanteen muuttuessa tarpeen mukaan.

4.3.2 Ravitsemus

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

Jokaisen asiakkaan ravitsemusta ja sen toteutumista seurataan myös jokaisella käynnillä. Asiakkaita kannustetaan ja tuetaan syömään monipuolisesti, kuitenkin pakottamatta heitä syömään sellaista mistä eivät pidä tai pysty syömään. Myös riittävästä nesteen saannista muistutetaan asiakkaita.

Osalle asiakkaille valmistamme monipuolista perusruokaa. Ravitsemushoidon tavoitteena on hyvä ravitsemustila, toimintakyvyn säilyttäminen sekä hyvä yksilöllinen elämänlaatu. Asiakkaiden erikoisruokavaliot ja ruoan rakenne huomioidaan jokaiselle yksilöllisesti. Ruokailua suunniteltaessa huomioidaan nautittavuus, monipuolisuus ja valtakunnalliset ravitsemussuosituksot. Ruokailut rytmittävät päivän sekä muistuttavat viikonlopuista ja juhlapäivistä. Ruokailussa vallitsee kiireettömyys.

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?

Asiakasta ohjataan käymään suihkussa/ saunassa vähintään kaksi kertaa viikossa. Sekä tekemään aamu ja iltapesut, joihin kuuluu kasvojen, käsien, hampaiden, kainaloiden ja alapään pesu.

Asiakkaalle vaihdetaan petivaatteet vähintään kerran kuukaudessa.

Siivous ja pyykkihuoltoa koskevat käytännöt löytyvät tältä lomakkeelta. Jätehuollosta vastaa kiinteistönomistaja. Infektioiden ehkäisemiseksi toimimme yleisten infektiota ehkäisyyn liittyvien ohjeiden mukaan.

4.3.4 Terveysten- 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?

Asiakkaiden terveydentilaa seurataan asiakaskäynneillä. Poikkeamista otetaan yhteys kotisairaanhoidon, kunnan päivystykseen/ vastaanottoon tai soitetaan 112.

Asiakkaan niin halutessa hänelle varataan aika hammaslääkäriin. Asiakkaita ohjeistetaan käymään hammaslääkärin tarkistuksessa säännöllisesti.

Äkillisissä kuoleman tapauksissa soitetaan 112 ja ilmoitetaan asiasta omaisille.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Seuranta tehdään asiakkaan voinnista jokaisella käynnillä. Asiakkailta itseltään kysytään voinnista. Mikäli henkilökunta huomaa asiakkaan voinnissa muutosta, huolehtivat he asiakkaan tarpeen mukaan terveyskeskukseen tai muuhun vastaavaan.

Henkilökunta huolehtii asiakkaiden yksilöllisistä perustarpeista mahdollisimman hyvin;

-**hygienia**; päivittäinen ihon kunnon seuranta ja tarkkailu sekä päivittäinen hygienian hoito.

-**ravitsemus**; yksilöllinen ravinnon tarpeen määrittely ja toteutus, päivittäin syötyjen aterioiden määrä, säännöllinen painon seuranta.

-**lääkitys**; ajantasainen ja tarpeen mukainen lääkitys.

-**Säännöllinen uni-/valvorytmi**; muistutetaan asiakkaita riittävästä levosta ja rauhallisista yöunista.

-**fyysisen toimintakyvyn ylläpitäminen** mahdollisimman pitkään tukemalla asiakkaan omaa selviytymistä jokapäiväisissä toimissaan, ulkoilu mahdollisuus.

-**psyykinen ja sosiaalinen hyvinvointi**; järjestetään viriketoimintaa, huomioidaan yksilölliset tarpeet ja oma tahto, omaisten osallisuus asiakkaan arjessa sekä asiakkaalle mahdollistetaan myös oma-aika ja omatila.

-sairauksien käypähoitosuositusten mukainen ennaltaehkäisy ja hoito.

-Ikääntyneen "Hyvän hoidon –kriteeristöä" pyritään noudattamaan hoitotyössä, edistäen ikääntyneiden asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia, yksilölliset tarpeet huomioiden.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Yksikön hoitohenkilökunta ja lääkäri. Koko henkilökunta on vastuussa asiakkaiden terveydestä ja hoitohenkilökunta on myös vastuussa asiakkaiden terveydenhoidosta. Terveyspojat Oy:n henkilöstö ohjataan arvioimaan asiakkaan tarvetta sairauden hoidossa ja hoitoon hakeutumi-

nessa. Henkilöstö osaa arvioida sairaudenhoidon tarpeen ja ohjata asiakkaan hoitoon esim. terveyskeskukseen.

4.3.5 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Yrityksellä on laadittuna lääkehoitosuunnitelma, joka kattaa sekä sosiaali- ja terveystieteiden asiakkaat. Suunnitelman saa pyydettäessä yrityksen omistajilta.

Lääkehoitosuunnitelman käy läpi koko henkilöstö, ja sitoutuu noudattamaan siinä annettuja ohjeita ja toimimaan sen mukaan.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai toiminnan muuttuessa.

Lääkehoidosta vastaa Lääkäri Hannu Honkanen, joka myöntää myös lääkeluvat henkilöstölle.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Lääkäri Hannu Honkanen.

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?

Yhteistyö toteutetaan, joko soittamalla tai käymällä muiden sosiaali- ja terveyden palvelunantajien luona.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

Ei ole käytössä hoitoon liittyviä alihankintapalveluja.

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 holhousvoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehti-

maan 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 viranomaisien ja toimijoiden kanssa?

Ympäristön turvallisuuteen on kiinnitetty erityistä huomiota. Asiakkaan luona kulkuväylät pidetään puhtaina ja esteettöminä. Asiakkaan yleistilaa seurataan ja tilan vaatiessa ohjaamme hänet sosiaalihuollon/kotisairaanhoidon piiriin, lääkäriin tai sairaalaan.

Terveyspalvelujen lainsäädäntö, joka ohjaavat työtä (lait löytyvät www.finlex.fi)

Terveydenhuollon palveluista säädetään terveydenhuoltolaissa. Terveydenhuoltolaki 1326/2010

Terveydenhuollon rakenteita koskevat säännökset ovat kansanterveyslaissa ja erikoissairaanhoidolaissa.

Kansanterveyslaki 66/1972

Erikoissairaanhoidolaki 1062/1989

Erytislaeilla on säädetty työterveyshuollosta, mielenterveyspalveluista, hedelmöityshoidoista, tartuntatautien ehkäisystä ja hoidosta sekä rajat ylittävästä terveydenhuollosta.

Työterveyshuoltolaki 1383/2001 Mielenterveyslaki 1116/1990

Tartuntatautilaki 583/1986 (LIITE erillinen lomake)

Laki rajat ylittävästä terveydenhuollosta 1201/2013

Terveydenhuollon palvelujen käyttäjän asemaa turvaa laki potilaan asemasta ja oikeuksista.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöstä on säädetty laeilla

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994

Sosiaalipalvelujen lainsäädäntö, jotka ohjaavat työtä (lait löytyvät www.finlex.fi)

Sosiaalihuoltolaissa säädetään, miten ja mitä sosiaalipalveluja kunnan on tuotettava.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista määrittelee keskeiset menettelytavat asiakastyössä ja tietosuojakysymyksissä.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

Sosiaali- ja terveystalveluja säädellään seuraavilla erityislaeilla:

Päihdehuoltolaki 41/1986

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987

Laki omaishoidon tuesta 937/2005

Perhehoitajalaki 312/1992

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001

4.4.1 Henkilöstö

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

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

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

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

1 vastaava sairaanhoitaja
2 lähihoitajaa
1 siivoaja

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Tarvittaessa yritys palkkaa sijaisen, mikäli muu henkilökunta/ yrittäjät eivät ehdi kaikkia asiak- kaita "hoitamaan".

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilökunnan työhyvinvointia edistetään joustavalla työvuorosuunnittelulla.

Käytössä on työvuorotoivemenettely, jossa kukin työntekijä voi ilmaista työvuorotoiveitaan ja työvuorosuunnittelussa ne otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon, vapaapäivistä ja muis- ta henkilökunnan menoista pystytään joustavasti sopimaan.

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti työnohjausta.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Koulutettu, osaava ja ammattitaitoinen henkilöstö.

Luotettavuus ja alalle soveltuvuus.

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

Mikäli asiakkaina lapsiperheitä, jokaiselta työntekijältä tarkistetaan rikosrekisteriote.

Koska luotettavuus on yksi yrityksemme arvoista, haluamme varmistua, että myös työntekijä on luotettava ja siksi työntekijällä on neljän kuukauden koeaika, mikäli siinä ajassa ilmenee epäluotettavuutta, työntekijää ei palkata.

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 maksuu 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 määritely, 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.

Uusi työntekijä/ opiskelija perehdytetään työhön ja työympäristöön kertomalla hänelle yrityksen toimintavat, sekä antamalla tieto asiakkaista, asiakaslähtöisesti ja yksilöllisesti asiakkaiden erityistarpeet huomioiden. Uusille työntekijöille nimetään työntekijöistä perehdyttäjä ja opiskelijoille ohjaaja, sekä varaohjaaja. Kaikki työntekijät ovat kuitenkin vastuussa perehdytyksestä työvuorossa ollessaan. Perehdytyksen kesto on kahdesta viikosta neljään viikkoon. Omavalvonta-aineisto kuuluu osana perehdytykseen.

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

Koko henkilökunta on velvollinen ilmoittamaan huomattessaan asiakkaan palveluun liittyvästä epäkohdasta tai uhasta työnantajalle. Ilmoitukset käsitellään viipymättä ja niistä kirjataan poik-

keamailmoitus

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä havaitsemastaan epäkohdasta asiakkaalle, omaiselle ja työnantajalle.

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti työnohjausta ja halutessaan / työnantajan määräyksestä henkilökunta osallistuu täydennyskoulutukseen.

4.4.2 Toimitilat

Omaavontasuunnitelmaan 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

Tiloina asiakkaan koti.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Jätehuollosta vastaa kiinteistönomistaja.

Infektioiden ehkäisemiseksi toimimme yleisten infektio-ohjeiden mukaan.

Ympäristön puhtaanapidossa on tärkeää jätteiden ja pyykin huolellinen käsittely ja lajittelu. Pyykkiä ja jätettä ei väliaikaisesti lasketa lattialle tai tasoille vaan suoraan asianmukaiseen roskapussiin tai jäteastiaan / pyykkikoriin. Asiakkaiden WC tiloissa ei säilytetä lattioilla mitään tarvikkeita. Puhdasta pyykkiä käsitellään desinfioiduin käsin ja likapyykkiä suojahanskat kädessä. Pyykit pestään ja kuivataan asiakkaan kodin omilla välineillä. Puhdas pyykki säilytetään niille varatussa paikassa. Jätteet kerätään kotoa joka päivä. Ulkona jäteastiat, joihin kaikki jäte lajiteltuna toimitetaan. Paperi- ym. keräystä käytetään hyödyksi.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

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

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

Kunnan kotipalvelu huolehtii turvapuhelimen testaukset Taivalkoskella. *Oulunkaaren alueella huolehdimme ns. omien asiakkaiden turvapuhelinten testaukset.*

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Kunnan järjestämä taho.

4.4.4 Terveysthuollon 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). Terveysthuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vammaan 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.

Terveysthuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Ammattimaisella käyttäjällä tarkoitetaan ...

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

Käytössä olevien laitteiden toimintakuntoa seurataan, tarvittaessa huolletaan ja /tai uusitaan.

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

Mikäli asiakas ei itse pysty ilmoitusta tekemään, autamme häntä siinä. Lisäksi ilmoitamme kunnan kotipalveluun havaitsemastamme vaaratilanteesta.

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Mika Lämsä, 0400 407 212

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja paleluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojausten 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. Laitimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

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

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

Kaikki asiakaspaperit säilytetään lukollisessa kaapissa, jonne avain on vain yrittäjillä.

Käyntikohtaista kirjausta yrityksellä ei vielä asiakas käynneistä ole sosiaalipalvelujen tukipalveluissa.

Yrityksellä on sähköinen potilas/asiakastietojärjestelmä.

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

Jokainen työntekijä/ opiskelija allekirjoittaa työsopimuksessa lupauksen vaitiolovelvollisuudesta, mikäli tätä rikkoo, on kuulemisen jälkeen aihe varoitukselle.

Täydennyskoulutusta järjestetään henkilökunnalle tarpeen mukaan. Henkilökunnalta vaaditaan käytäväksi Graniten tietuoja verkkokoulutus.

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

Rekisteri- ja tietosuojaseloste on nähtävillä yrityksen internet-sivuilla.

c) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Saila Päckilä-Rokolampi, 050 365 9083
info@terveyspojat.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Jokainen työntekijä huomioi ja ennakoi päivittäisessä arjessa mahdolliset vaarapaikat ja tilanteet toimien turvallisesti ja vastuullisesti (märät lattiat, rikkiäiset laitteet, esteettömät kulkureitit). Henkilöstö osallistuu asiakasturvallisuuden kehittämiseen ja riskienhallinnan käsittelyyn sekä niistä aiheutuvien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Ulkopuolisten tekemiin huomioihin asiakasturvallisuuden riskeistä ja kehittämistarpeista suhtaudutaan vakavasti ja epäkohdat korjataan.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Taivalkoski 23.4.2019

Päivitetty 30.1.2020

Päivitetty 7.4.2020 *Päivitettyt kohdat kursivoidulla.*

Allekirjoitus


Saira Päckilä-Rokolampi


Mika Lämsä