



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	2
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	5
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	5
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	6
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)	6
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	6
4.2.3 Asiakkaan osallisuus	8
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	9
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	9
4.3.2 Ravitsemus.....	9
4.3.3 Hygieniäkäytännöt	9
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito	9
4.3.5 Lääkehoito.....	10
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	10
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	10
4.4.1 Henkilöstö.....	11
4.4.2 Toimitilat.....	12
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	13
4.4.4 Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	13
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	14
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	15
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	15
11 LÄHTEET.....	16
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	16

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Sventovit Oy	Kunnan nimi: VIHTI
Palveluntuottajan Y-tunnus: 3007634-8	Kuntayhtymän nimi: Karviainen
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Sventovit Oy	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen VIHTI, Yöviläntie 100, 03150 Huhmari (VIHTI)	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Sventovit Oy tuottaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja eli kotihoitopalveluja Vihdin ja Karkkilan alueille. Kotihoitoon kuuluu sosiaalihuoltolakiin perustavan kotipalvelun ja terveydenhuoltolain sisältyvien kotisairaanhoidon tehtävien muodostama kokonaisuus. Asiakasryhmään kuuluvat: aikuiset ja iäkkäät ihmiset, sotainvalidit, rintamaveteraanit, kehitysvammaiset ja muut vammaiset.	
Toimintayksikön katuosoite Yöviläntie 100	
Postinumero 03150	Postitoimipaikka Huhmari (VIHTI)
Toimintayksikön vastaava esimies Yrittäjä/Svetlana Blom	Puhelin 041 317 06 28
Sähköposti svetlana.blom@sventovit.fi	
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
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	

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 lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Sventovit Oy tuottaa seuraavat kotihoitopalvelut: hyvinvointia edistävät ja sairautta ehkäisevät palvelut aikuisille ja iäkkäille ihmisille, sotainvalidille, rintamaveteraaneille, kehitysvammaisille, vammaisille mahdollisimman paljon kotona selviytymistä varten.

Kotisairaanhoidopalvelut perustuvat asiakkaan terveyden tilan ja suorittamiskyvyn arviointiin ja hoitosuunnitelman laatimiseen. Kotisairaanhoidollisia palveluja suorittaa koulutettu sairaanhoitaja. Palveluun kuuluu esimerkiksi lääkkeiden jako, injektioiden antaminen (sc, im, iv) sekä suonensisäiset tiputukset potilaiden/asiakkaiden kotona, hakasten ja tikkien poistot, virtsakatetrin huuhtelu/vaihto/ylläpito, avanne vaihdot/hoidot, haavahoidot, vitaaliseuranta, verensokerin seuranta, muistitesti (minimental), verenpainetestit (ortostaattinen koe esim.) asiakkaan terveydentilan ja hyvinvoinnin arviointi ja seuraaminen. Hygieenisissä lääkehoidoissa/henkilökohtaisissa hoidoissa tarpeen mukaan avustaminen. Yrityksen palveluihin kuuluu myös sairaanhoitoa vaativaa saattohoidon järjestelyä asiakkaan kotona, omaisten ohjausta, neuvontaa ja tukea.

Sosiaalilain mukaiset kotipalvelut tarkoittavat asumiseen hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Kotipalveluihin kuuluu kotisiivous ja ateriapalvelut, vaatehuolto, peseytymisessä avustaminen, avustamista asioiden hoitamisessa, seurapalvelua, kuntoutuksen toiminnan tukeminen.

Sventovit Oy tarjoaa ammatillista apua joka päivää, henkilökohtainen hoito- tai palvelusuunnitelma laaditaan asiakkaan ja/tai omaisen kanssa mielipidettä ja toiveita kuullen.

Sventovit Oy:n palveleva henkilökunta on joko Sventovit Oy:n tai alihankkijan työntekijöitä. Sventovit Oy:n toiminta sitoutuu toteuttamaan asiakkaan kanssa sovittuja palveluja palvelusopimuksessa määritellyssä laajuudessa ja aikataulussa. Yrityksen toimintaperiaatteet ovat asiakaskeskeisyys ja kuntouttava työote.

Sventovit Oy:n tuottavat palvelut ovat luotettavat ja laadukkaat. Osakeyhtiö noudattaa kunnan edellyttämiä palvelutuottajaan kohdistuvia vaatimuksia.

Sventovit Oy:n henkilökunta on koulutettu henkilökohtainen apu – palvelun antamiseen ja opastettu toimimaan kansalaistaitojen tasolla kuten hätätilanteissa. Yrityksen työntekijät tunnustetaan kuvallisen henkilökortin (ajokortti, passi tai muu) perustella. Nykyhetkellä yrityksessä toimii vain yksi henkilö toimintajohtaja Svetlana Blom.

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?

Sventovit Oy:n toimintaperiaatteet ovat asiakaskeskeisyys, ammatillisuus, turvallisuus, yksilöllisyys ja luotettavuus. Tärkeimmät arvot toiminnassa ovat sairaanhoitajan etikka ja asiakkaan itsemääräämisoikeus. Yksikön toiminta perustuu asiakkaan kunnioittamiseen ja toiveiden kuulemiseen. Yksilöllinen, ystävällinen ja luotettava palvelu ovat meidän avainsanoja.

Sventovit Oy:n henkilökunta sitoo vaitiolovelvollisuus. Tällä hetkellä Sventovit Oy:llä työskentelee vain yrittäjä, Svetlana Blom. Tarvittaessa teen sopimuksia yhteistyöstä muiden yritysten kanssa tai otan alihankkijoita auttamaan.

Sventovit Oy:n toiminnan perusteena ovat säätelevät lait, ohjeet, asetukset, suositukset, viranomaismääräykset ja sopimukset.

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

<p>omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia?</p> <p>Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat</p> <p>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.</p> <p>Riskinhallinnan työnjako</p> <p>Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.</p> <p>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.</p> <p>Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista</p> <p>Sventovit Oy toimii omavalvontasuunnitelman mukaisesti, määräaikainen työntekijä, opiskelija tai pitkään työelämästä poissa olleen työntekijä perehdytään yrityksen palvelun laadunhallinnosta ja potilas-turvallisuuden täytäntöönpanosta laadittuun omavalvonta- ja turvallisen lääkehoitosuunnitelmaan, työsuhteen/harjoittelujakson alkuvaiheessa perehdytysuunnitelman mukaan (Työturvallisuuslaki 738/2002). Perehdyttämävaiheen päättyessä yrityksen toimitusjohtaja varmistaa, että perehdytysjaksolle asetetut tavoitteet lääkehoidon toteuttamisesta täyttyvät. Otetaan vastaan uusia ideoita ja ehdotuksia omavalvontasuunnitelman kehityksestä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan.</p>
<p>Riskien tunnistaminen</p> <p>Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.</p> <p>Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit? Sovitaan henkilökunnan kanssa että uusista epäkohdista, laatupoikkeamista tai riskistä raportoidaan kirjallisesti ja suullisesti palveluntuottajalle, Svetlana Blomille. Pohditaan, miten saa riskit minimoida, tai suorittaa toiminta parhaimmillaan tässä tilanteessa.</p>
<p>Riskien käsitteleminen</p> <p>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.</p> <p>Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan? Haittatapahtumista tai läheltä piti – tilanteista keskustellaan asiakkaan/potilaan ja/tai omaisen kanssa. Informoidaan henkilökunta. Tapausta kirjataan asiallisesti yrityksen palaverivihkoon, analysoidaan ja tilastoidaan. Asia käsitellään yrityksen palaverissa.</p>
<p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>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.</p> <p>Yrityksen palaverissa henkilökunnan yhdessä määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tapahtuman toistuminen jatkossa, Näistä toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja – ilmoitukset. Jokaisesta vaara- tai haittatapahtumista on ilmoitettava poikkeamaraportointijärjestelmään, esimerkiksi Haip-</p>

<p>roon, että tapahtumasta saadaan oppia ja voidaan kehittää turvalliset toimintamallit joita voidaan käyttää vastaavan tilanteen estämiseksi.</p>
<p>Miten yksikössä reagoitane esille tulleisiin epäkohtiin, laatu poikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin? Keskustellaan henkilökunnan kanssa avoimesti, selvitetään tapahtuman syyt, pohditaan tarvittavista korjaustoimenpiteistä, dokumentoidaan ja ilmoitetaan asiakkaalle/potilaalle ja/tai omaisille.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?</p> <p>Kerran kuukaudessa pidetään yhtiön palaveri jossa käsitellään tapahtumat ja korjaavat toimenpiteet. Tiedotetaan päätöksistä henkilökuntaa ja muita asianomaisia puhelimitse, henkilökohtaisesti tai sähköpostilla.</p>

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p>Oma valvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Oma valvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Oma valvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.</p> <p>Oma valvontasuunnitelma laaditaan yrityksen toimintajohtajan (Svetlana Blom) ja henkilökunnan yhteistyönä.</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet oma valvonnan suunnitteluun?</p> <p>Yrityksen toimintajohtaja Svetlana Blom, toistaiseksi yrityksessä toimii vain Svetlana Blom.</p>
<p>Oma valvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Svetlana Blom Puh: 041 317 06 28 svetlana.blom@sventovit.fi</p>
<p>Oma valvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p> <p>Oma valvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan oma valvontasuunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Oma valvontasuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan tai kun toiminnassa tapahtuu muutoksia, vähintään kerran vuodessa.</p>
<p>Oma valvontasuunnitelman julkisuus</p> <p>Ajan tasalla oleva oma valvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja oma valvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</p>
<p>Missä yksikön oma valvontasuunnitelma on nähtävillä?</p> <p>Yrityksen verkkosivuilla https://www.sventovit.fi</p>

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<p>4.2.1 Palvelutarpeen arviointi</p> <p>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.</p>
<p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</p> <p>Asiakkaan/potilaan palvelun tarve arvioidaan asiakkaan/potilaan fyysisen ja psyykkisen voimien mu-</p>

<p>kaan, hänen mielipiteen kunnioittaen ja/tai hänen omaisensa kanssa. Tarkistetaan olemassa olevat lääkärin määräykset (jos niitä on) ja muiden ammatillisten huomautuksia esim. fysioterapeutin ohjeet. Asiakkaan fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä arvioidaan ensikäynnillä ja seurataan jatkuvasti mahdollisilla jatkokäynneillä. Muutoksista raportoidaan sovitusti lääkärille ja /tai omaisille.</p>
<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin? Tehdään hoito- ja/tai palvelusuunnitelman yhdessä asiakkaan ja/tai omaisen kanssa.</p>
<p>4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</p> <p>Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.</p> <p>Miten palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan palvelussa/hoidossa varmistetaan, on omavalvonnan keskeisiä soveltavia asioita.</p>
<p>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan? Asiakkaan/potilaan ja/tai omaisen kanssa sovitaan hoidon/avun päätavoitteista, laaditaan asiallisesti hoito- tai palvelusuunnitelmaa, huomioidaan asiakkaan kaikki toiveet ja mahdollisuudet. Seurataan tarkkaan joka käynnin kirjoittamista, suunnitelman täydentämistä/muutoksista ilmoitetaan asiallisesti palveluottajalle.</p>
<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti? Henkilökunta perehdytään toiminnan alkuvaiheessa, korostetaan asiakastyön vaatimukset ja hoito-/palvelusuunnitelman tavoitteiden saavuttamisen tärkeys. Yrityksen toimintajohtaja (Svetlana Blom) valvoo, että yrityksen työntekijät tuntevat ja seuraavat asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Yrityksen toiminta valvoo lääkäri Joakim Lindfors.</p>
<p>4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)</p> <p>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.</p>
<p>Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p>
<p>4.2.2 Asiakkaan kohtelu</p> <p>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</p> <p>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.</p>
<p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään? Yrityksen toimintaperiaatteiden mukaisesti tuodaan palveluita/apua asiakasta ja hänen omaisuutensa kunnioittaen ja itsemääräämisoikeuteensa vahvistaen. Asiakas ja/tai omainen on aktiivisesti mukana hoito- ja palvelusuunnitelman laadittaessa.</p>
<p>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt</p>

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?

Sventovit Oy:n toiminta pohjautuu asiakkaan/potilaan itsemääräämisoikeuden periaatteiden noudattamiseen ja vahvistamiseen, turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeuden rajoitustoimenpiteistä sovitaan asiakkaan/potilaan ja/tai omaisen kanssa kun asiakkaan/potilaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä kirjataan asianmukaisesti ja tilastoidaan.

Pohdittavaksi:

- Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiinomainiset 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?

Sventovit Oy:n toiminta-arvot pohjautuvat luotettavaan ja asiakasta kunnioittavasti kohtelevaan käyttäytymiseen. Kun havaitaan epäasiallista kohtelua, siihen puututaan välittömästi. Asia käsitellään yhtiön palaverissa työntekijöiden ja asiakkaan ja/tai hänen omaisensa kanssa, jotta vastaavaa tilannetta vältetään jatkossa. Asia dokumentoidaan yhtiön kokouskirjaan.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaan kokema epäasiallisesta kohtelusta huomioidaan ja kehoitetaan antamaan kirjallista palautetta tapahtuneesta. Palaute käsitellään yrityksissä ja keskustellaan asianomaisen työntekijän kanssa. Tapahtumasta otetaan opiksi, ettei vastaavaa tapahdu uudelleen. Asiakkaalle ja/tai hänen omaisilleen vastataan suullisesti ja/tai kirjallisesti.

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?

Asiakkaat ja hänen läheisensä voivat osallistua yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen palautteen kautta. Asiakastytyvyyttä seurataan säännöllisesti. Palautetta voi antaa puhelimitse, sähköpostilla tai nettisivujen kautta. Olemme hyvin kiitollisia jokaisesta palautteesta.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Jokaisen palautteen käsitellään yhtiön palaverissa, tarvittaessa palvelua voi muuttua palautteen mukaisesti.

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Yrittäjä Svetlana Blom, svetlana.blom@sventovit.fi

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Clarissa Peura

Yhteystiedot

Yhteydenotto sosiaaliasiamieheen puhelimitse 0400 277 087.

Tavoitettavissa puhelimitse seuraavasti:

ma 12- 15

ti, ke, to 9-12

Myös sähköisesti voi jättää yhteydenottopyynnön sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi

Sosiaaliasiamiehellä on käytössään myös suomi.fi -palvelu tietoturvallista viestintää varten.

Asiakasvastaanotto vain ajanvarauksella asiakkaan kotikunnan järjestämissä tiloissa.

Postiosoite: Sosiaalitaito, Sibeliuksenkatu 6 A 2, 04400 Järvenpää

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonnasta saa ohjeita ja sovitteluapua kiistoihin, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys.

Valtakunnallinen palvelunumero neuvoo sekä kuluttajia että yrityksiä. Kuluttaja voi soittaa valtakunnalliseen neuvontanumeroon **029 505 3050** arkisin klo 9.00-15.00.

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

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja muut valvontapäätökset dokumentoidaan, käsitellään yhtiön palaverissa ja palvelun muutoksia tehdään asianmukaisesti.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutusten käsittelyn tavoiteaika on noin yksi viikko.

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
Yrityksen hyvinvointia edustavat palvelut ovat kuntouttava työote, ulkoiluttaminen, liikunta- ja ravitsemusohjeet, hieronta, pelaaminen ulkona (mölkky peli esim.) asiakkaan voimin mukaan. Sosiaalisen elämän seuraaminen asiakkaan tottumuksien ja mahdollisuuksien mukaan toteutetaan.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

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?

Hoito- ja palvelusuunnitelman mukainen seuranta asiakkaan vointia ja suorituskykyä, jos tapahtuu muutoksia mihin suuntaan. Seurantatuloksiin perustella tehdään asianmukaiset muutokset hoito- ja palvelusuunnitelmaan tarvittaessa.

4.3.2 Ravitsemus

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

Seurataan asiakkaan painoa joka viikko, kysytään ruokahaluista ja tottumuksista, ohjataan terveelliseen ruokavalioon, muistutetaan riittävän juomisen tarpeeseen ja tarvittaessa opastetaan nestelistan käyttämiseen jne.

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?

Opastetaan työntekijät ja asiakkaat hyvää käsihygieniaa. Henkilökunta on opastettu käyttämään käsi-desihuuhdetta, käsineitä ja tarvittaessa suunenäsuojan käyttöön. Hygieniakäytännöstä laaditaan yksikön oma ohje lähiaikoina. Ruoan valmistaessa käytetään hiustensuoja ja hanskat tarpeen mukaan. Influenssaepidemian aikana korostetaan käsihygienian ja suunenäsuojan käyttöön tärkeys.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.

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 kuolemantapausten varalta.

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Palvelun tai avun arviointikäynnin yhteydessä sovitaan asiakkaan ja/tai omaisen kanssa hammashoidon tarpeista ja seurataan mahdollisimmin jatkokäyntien aikana. Kiireetöntä sairaanhoitoa toteutetaan suunnitelmaan ja ajanvarauksen mukaisesti. Kiireellistä sairaanhoitoa annetaan tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan tai ohjataan käyttämään lääkärin palvelua priorisoinnin mukaisesti. Äkillisten kuole-

<p>mantapauksissa noudetaan ensiapu-ohjeita (elvytys toimenpiteet asiakkaan tahtoa kunnioittaen ja soitto 112).</p>
<p>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan? Asiakkaan ja/tai omaisen toiveita kuunnellaan ja sovitaan hoito-, kuntoutus- ja/tai palvelusuunnitelmasta kuntouttavan työotteen mukaan, asiakkaan fyysistä ja psyykkistä toimenkykyä huomioineen. Noudetaan lääkärin määräyksiä, liikunta- ja ravitsemustottumuksia muutetaan tarpeen mukaan terveellisimmäksi. Asiakkaan vointia seurataan ja muutoksista kirjoitetaan ja muutetaan tarvittaessa hoitosuunnitelmaa.</p>
<p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta? Yrityksen toimintajohtaja Svetlana Blom</p>
<p>4.3.5 Lääkehoito</p> <p>Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.</p> <p>Pitäisikö tässä olla lääkehoidon koulutustasoon ja täydenniskoulutukseen liittyvää asiaa.</p>
<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään? Sventovit Oy toteuttaa asiakkaan lääkehoito turvallisesti ja lain mukaisesti. Koulutettu sairaanhoitaja AMK vastaa palvelusta (Svetlana Blom). Lääkehoitosuunnitelma seurataan ja päivitetään säännöllisesti tarpeen mukaan, kuitenkin minimissä kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelmaa hyväksyy yrityksen toiminta valvova lääkäri Joakim Lindfors.</p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta? Lääkehoidosta vastaa toimintajohtaja Svetlana Blom. svetlana.blom@sventovit.fi Puh: 041 317 06 28</p>
<p>4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa</p> <p>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.</p>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan? Puhelimitse, sähköpostin kautta tai sovittamalla palaverilla.</p>
<p>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia? Perehdytetään uusia työntekijöitä hyvin tarkasti ja korostetaan yrityksen toimintaperiaatteet sekä mahdollisimmat asiakkaita koskevia hoito- ja/tai palvelutottumuksia/sovelluksia. Sama koskee alihankintana tuotetut palvelut.</p>

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia veloitteita. 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 veloitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuus suunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta hen-

<p>kilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehti- maan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäise- miseen.</p>
<p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvalli- suudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa? Asiakasturvallisuuden parantamiseksi seurataan jatkuvasti käyntien aikana asiakkaan tilaa ja suoritus- kykyä, tarvittaessa otetaan yhteyttä viranomaisiin lainsäädäntöä noudattaen. Ilmoitetaan maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä iäkkäistä henkilöstä, joka on kykenemätön huoleh- timaan itsestään.</p>
<p>4.4.1 Henkilöstö</p> <p>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</p> <p>Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitos- sa 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 henkilöstö- mitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaa- lipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.</p> <p>Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.</p>
<p>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne? Nykyhetkellä toimii vain yrittäjä Svetlana Blom</p>
<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet? Tarpeen mukaan kotihoitoa varten palkataan alihankintana lähihoitaja, kotipalveluihin palkataan alihan- kintana siivoja.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan? Kysynnän mukaisesti palkataan työntekijöitä.</p>
<p>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlänsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantaji- en oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä ote- taan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakente- eseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet? Tarkistetaan henkilön tiedot, koulutus, osaaminen ja työkokemus.</p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus? Tarkistetaan rikosrekisteriote, työtodistukset ja mahdollisesti vaaditaan suosittelijat.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p> <p>Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä oma- valvonnan 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 työ- hön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työnteki- jöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täyden- nyskouluttautuminen.</p> <p>Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdas- ta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadit- tava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen hen-</p>

<p>kilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.</p> <p>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.</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.</p> <p>Yrityksen hoito- ja hoivahenkilökunta, sekä opiskelijat ja pitkän töistä poissaolleita perehdytetään asiakastyöhön, omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelman toteuttamiseen, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan,</p> <p>b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).</p> <p>Sventovit Oy:n henkilökunta on velvollinen tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista. Ilmoitukset käsitellään palaverissa, analysoidaan ja dokumentoidaan. Korjaavat toimenpiteet toteutetaan omavalvontasuunnitelman mukaan (riskinhallinta).</p>
<p>c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?</p> <p>Sairaanhoitajille tarkoitettu IV-koulutus järjestetään 5 vuoden välein lain mukaisesti.</p>
<p>4.4.2 Toimitilat</p> <p>Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.</p> <p>Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät? - Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen - Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.
<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Sventovit Oy:llä ei ole tiloja. Palvelut viedään asiakkaiden koteihin.</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</p> <p>Yksikön siivous ja pyykkihuolto järjestetään yrityksen toimistolla.</p>

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.

Tällä hetkellä yrityksellä ei ole käytössä valvontakameroita sekä hälytys- ja kutsulaitteita.

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

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus seurataan ohjeiden mukaan ja tarvittaessa otetaan yhteyttä vastaavaan yksikköön, sovitusti testataan laitteita tarpeen mukaan.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

4.4.4 Terveystieteiden 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). Terveystieteidenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka **valmistaja on tarkoitannut** 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.

Terveystieteidenhuollon 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?

Asiakkaan apuvälineiden tarvetta kartoitetaan tarpeen mukaan moniammatillisen tiimin turvin. Asiakkaan fyysisen kunnon säännöllinen arviointi auttaa apuvälineiden hankintapäätöksenteossa. Apuvälineiden käytöstä ja huollosta saadaan ohjeita fysioterapeutilta ja lainausyksiköistä. Asiakkaan ohjaaminen ja perehdyttäminen apuvälineiden turvalliseen käyttöön on osa hoitopalveluita. Laitteiden toimivuutta seurataan ohjeiden ja tarpeen mukaisesti asiakkaan ja/tai omaisen kanssa yhteisellä sopimuksella.

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

Terveystieteidenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden valvonta sekä turvallinen käytön edistäminen on Valviran tehtävä. Terveystieteidenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus Valviraan.

Terveystieteidenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Svetlana Blom

svetlana.blom@sventovit.fi

puh: 041 317 06 28

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

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

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

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. 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 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?

Asiakkaan tiedot ovat salassa pidettäviä ja säilytetään lukollisessa kaapissa yrityksen toimistossa. Perehdytysvaiheessa mahdolliselle työntekijälle kerrotaan miten sosiaalihuollon asiakastietoja käsitellään. Yrityksen palaverissa muistutetaan vaihtolovelvollisuudesta.

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

Yrityksen mahdollinen henkilökunta opastetaan tietoturvan ja henkilötietojen käsittelyyn. Huomioidaan vaihtolovelvollisuuden ehdottomuudesta.

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

Tietosuojaseloste ja omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Sventovit Oy:n verkkosivuilla:

<https://www.sventovit.fi>

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Svetlana Blom

svetlana.blom@sventovit.fi

puh: 041 317 06 28

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Huhmari (VIHTI) 30.4.2020

Allekirjoitus

Svetlana Blom

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

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

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

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

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

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

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

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

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

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

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

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

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

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.