



## **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)	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)	4
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	4
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	5
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)	5
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	5
4.2.3 Asiakkaan osallisuus	6
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)	7
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	7
4.3.2 Ravitsemus	7
4.3.3 Hygieniakäytännöt	7
4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito	7
4.3.5 Lääkehoito	8
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	8
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	8
4.4.1 Henkilöstö	9
4.4.2 Toimitilat	10
4.4.3 Teknologiset ratkaisut	10
4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	11
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	11
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	12
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	12
11 LÄHTEET	13
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	13

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Perhepalvelut ILO Oy	Kunnan nimi: Kirkkonummen kunta
Palveluntuottajan Y-tunnus: 3009687-5	Kuntayhtymän nimi:
Palveluntuottajan OID-tunnus: 1.2.246.10.30096875.10.1	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Perhepalvelut ILO Oy	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Nurmijärvi	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Sosiaalialan palvelut lapsiperheille	
Toimintayksikön katuosoite Perhepalvelut ILO Oy, c/o Studiopysäkki, Järvihaantie 4 B	
Postinumero 01800	Postitoimipaikka Klaukkala
Toimintayksikön vastaava esimies Sari Mäenpää ja Julia Mälkki	Puhelin 020 730 5555 /Sari Mäenpää 020 730 5556 /Julia Mälkki
Sähköposti julia.malkki@perhepalvelutilo.fi, sari.maenpaa@perhepalvelutilo.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajako (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Perhetyö, sosiaalinen kuntoutus (lapset/nuoret, mielenterveyskuntoutujat, päihdekuntoutujat), avomuotoinen perhekuntoutus sekä muut sosiaalipalvelut: ammatillinen tukihenkilötoiminta ja vertaisryhmätoiminta.	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 26.9.2019	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 20.12.2019
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	

## 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-, kehitysvammanhuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

#### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Perhepalvelut ILO Oy:n arvot ovat avoimuus, dialogisuus, kohtaaminen, lapsikeskeisyys ja ratkaisukeskeisyys.

Avoimuus tarkoittaa läpinäkyvyyttä kohtaamisessa. Sanoitamme asiakkaillemme työskentelyprosessin kulkua jokaisella tapaamisella. Asiakas on mahdollisuuksien mukaan mukana tapaamisten dokumentaatioissa. Viemme työskentelyn tavoitteet konkreettialueelle ja suunnittelemme yhdessä konkreettiset keinot, joilla tavoitteisiin päästään. Asiakas osallistuu myös tapaamiskertojen ja toiminnan suunnitteluun omassa prosessissaan – näin pidämme huolta myös osallisuuden toteutumisesta.

Arvona dialogisuus tarkoittaa meille luottamuksellisen yhteistyön ja dialogisen kohtaamisen rakentamista asiakkaan kanssa. Dialogisessa keskustelussa osallistujat ovat tasa-arvoisia ja dialogi rakentuu toisen näkökulmia ymmärtävälle ja myötätunteiselle kuuntelulle. Käytännön tasolla dialogisuus näkyy esimerkiksi niin, että autamme asiakasta ilmaisemaan omia ajatuksiaan. Lisäksi varaamme asiakkaan kuuntelemiselle riittävästi aikaa, jotta on mahdollista saavuttaa yhteinen ymmärrys asioista.

Kohtaaminen merkitsee arvona asiakkaan kunnioittamista ja arvostamista jokaisella tapaamiskerralla. Näin toimien rakennamme luottamuksellista suhdetta asiakkaaseen, joka mahdollistaa muutoksen toteutumisen. Dialogisuus, moniäänisyys ja kuuleminen on keskeisiä toimintaperiaatteitamme. Asiakasta autetaan ilmaisemaan omia ajatuksiaan omassa prosessissaan ja hänen kuuntelemiselleen varataan riittävästi aikaa, jotta on mahdollista saavuttaa yhteinen ymmärrys asioista.

Työskentelytapamme on lapsikeskeinen, joka tarkoittaa sitä, että lapsen tarpeet ja kokemus nostetaan esille kaikissa tapaamisissa. Toimintaprosessiimme kuuluvat lapsen yksilölliset tapaamiset, jolloin tutustumme lapseen ja tarjoamme hänelle mahdollisuuden omaan suunnitelmalliseen työskentelyprosessiin perheen muiden tapaamisten rinnalla. Huomioimme ja nostamme puheeksi lapsen elämään keskeisesti vaikuttavia asioita ja huolehdimme lapsen äänen kuulluksi tulemisesta perhetapaamisissa ja neuvotteluissa. Valmistaudumme lasten kanssa neuvotteluihin ja kirjaamme ylös heille tärkeitä asioita, jolloin ne tulevat huomioiduiksi neuvotteluissa.

Työtöteemme on ratkaisukeskeinen. Huomioimme on asiakkaiden vahvuuksissa, voimavaroissa ja muutostoiveissa ja vahvistamme niiden toteutumista. Autamme asiakasta määrittelemään ongelmien sijaan tavoitteita ja kiinnittämään huomiota asioihin, jotka edistävät tavoitteisiin pääsemistä. Asiakas on meille asiantuntija, joka tietää itse ratkaisut ongelmiinsa. Työntekijän tehtävä on auttaa häntä löytämään elämäänsä liittyvät muutostoiveet sekä tiedostamaan omat vahvuudet ja pienet onnistumiset, mitkä vievät kohti toivottua muutosta.

### **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, toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetointojen 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**

Yrityksen molemmat työntekijät huolehtivat omalta osaltaan ja yhdessä keskustellen riskinhallinnasta.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Yksiköllä on erillinen riskinhallinnan suunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

#### **Riskien tunnistaminen**

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

Riskit ja epäkohdat pyritään tunnistamaan ja ennakoimaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Pääasiallisesti asiakkaita tavataan työparina. Riskejä voivat aiheuttaa muun muassa yksin työskentely tai toimintaympäristö, missä asiakkaita tavataan. Riskin voi aiheuttaa sekä asiakkaasta tai työntekijästä johtuva tekijä.

Riskikartoitus tehdään kerran vuodessa ja riskinhallintasuunnitelma päivitetään sen pohjalta tai jos tulee erillistä huomioitavaa sillä välillä.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Havaitut epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit otetaan puheeksi heti havainnon jälkeen ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin. Ollaan yhteydessä kuntaan.

Sosiaalihuoltolain mukaisesti työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista ja epäkohdan uhista, jotka vaarantavat asiakkaan sosiaalihuollon toteutumista tai asiakasturvallisuutta. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös yrityksen omaa toimintaa. Asiakkaan kokemasta epäkohdasta tai epäkohdan uhasta tehdään ilmoitus asiakkaan kotikuntaan kunnan menettelytapaohjeiden mukaisesti. Jos ilmoitus koskee yksityistä palveluntarjoajaa, tehdään ilmoitus aluehallintovirastoon.

#### **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?

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet dokumentoidaan. Keskustellaan tapahtuneesta työyhteisön sisällä ja lisäksi hyödynnetään mahdollisesti työnohjaajan tai muun asiantuntijan apua.

#### **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. Laatupoikkeamat, epäkohdat, läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat käydään läpi keskustellen ja seurataan korjaavien toimenpiteiden toteutumista kuukausittain.

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

Tapahtumat käsitellään huolellisesti. Tarkennetaan riskinhallintasuunnitelmaa, muutetaan tarvittaessa toimintatapoja ja ohjeistuksia, sekä hankitaan tarpeen mukaan lisäkoulutusta.

#### **Muutoksista tiedottaminen**

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

Asiakkaille ja tilaajille tiedotetaan mahdollisimman pikaisesti asioista, jotka johtavat muutoksiin asiakastyössä tai työn laadussa.

### **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)**

#### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Perhepalvelut ILO Oy:n yrittäjät vastaavat omavalvonnan suunnittelusta.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Omavalvonnan suunnitteluun ovat osallistuneet Perhepalvelut ILO Oy:n yrittäjät.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Perhepalvelut ILO Oy / Julia Mälkki / julia.malkki@perhepalvelutilo.fi / puh. 020 730 5556

#### **Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)**

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

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään suunnittelupäivän yhteydessä, tarpeen mukaan useammin.

#### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

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

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön toimitilassa sekä se kulkee aina kotikäynneillä mukana kansiossa, jossa sitä voidaan tarkastella yhdessä asiakkaiden kanssa. Asiakkaille kerrotaan omavalvontasuunnitelmasta ja siihen perehtymismahdollisuudesta ensimmäisten tapaamisten aikana. Omavalvontasuunnitelma on luettavissa yrityksen nettisivuilla osoitteessa [www.perhepalvelutilo.fi](http://www.perhepalvelutilo.fi).

### **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 vähyyks tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Palvelun tilaaja arvioi asiakkaan palvelun tarpeen tietyin väliajoin sovitussa väliarviointineuvotteluissa.

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

Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa aloitus- ja väliarviointineuvotteluissa.

#### 4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

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

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

Asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma työskentelyjakson ajaksi, johon kirjataan työskentelyn tavoitteet ja toimintamenetelmät. Palvelusuunnitelmaa arvioidaan säännöllisesti yhdessä asiakkaan kanssa työskentelyn aikana.

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

Työntekijä on mukana palvelusuunnitelman laadinnassa. Työntekijä on vastuussa siitä, että suunnitelma viedään käytäntöön ja sitä arvioidaan sovitusti.

#### 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?

Palvelu ei ole lapsen hoitoa tai kasvatusta, joten kyseistä suunnitelmaa ei tässä yksikössä tarvita.

#### 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 osallistumisestaan 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?

Toiminta toteutetaan pääsääntöisesti asiakkaan kotona ja satunnaisesti työskennellään tapaamistilassa, johon asiakas tulee oma-aloitteisesti. Asiakkaalla säilyy täysi itsemääräämisoikeus ja hänellä on vapaus keskeyttää tapaaminen niin halutessaan. Työntekijöillä ei ole päätösvaltaa vaikuttaa asiakkaan itsemääräämisoikeuteen.

##### 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?  
Yksikössä ei toteuteta rajoittamistoimenpiteitä.

*Pohdittavaksi:*

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

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

#### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Perhepalvelut ILO Oy:n kaikessa toiminnassa noudatetaan yrityksen arvoja ja kohdellaan asiakkaita asiallisesti ja kunnioittavasti. Arvokeskustelu on olennainen näkökulma yrityksen tiimipalavereissa ja myös työnohjauksessa keskustelua käydään yrityksen arvoista käsin.

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

Jos asiakas ilmaisee tullessaan epäasiallisesti kohdelluksi työntekijämme taholta, asiaa selvittelee hänen kanssaan toinen työntekijä, jolloin asiakas voi ilmaista ajatuksensa paremmin. Yhdessä pyrimme löytämään tavan, jolla asia voitaisiin selvittää ja työstää eteenpäin.

Epäasiallisen kohtelun tapauksissa tarvittaessa tuemme asiakasta olemaan yhteydessä palvelun järjestämisvastuussa olevaan viranomaiseen (sosiaalityöntekijä) esimerkiksi työntekijävaihdostoihinsa liittyen. Tarpeen mukaan työntekijät voivat olla asiakkaan pyynnöstä yhteydessä palvelun järjestämisvastuussa olevaan viranomaiseen, jos asiaa ei saa muuten selvitettyä asiakkaan työskentelyprosessia tukevalla tavalla.

Annamme asiakkaalle tukea tarkoituksen mukaisella tavalla, jos asiakasta on kohdannut häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne. Lasten kohdalla ilmoitamme aina tapahtuneesta lapsen huoltajalle.

#### **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.

<p><b>Palautteen kerääminen</b></p> <p>Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?</p> <p>Keräämme toiminnastamme suullista palautetta asiakkailta joka käynnin jälkeen. Tarvittaessa käytämme apuna erilaisia menetelmiä (mm. yksinkertainen hymynaama-jana, ratkaisukeskeinen asteikko, tunnekortit). Säännöllisin väliajoin asiakkaat saavat luettavaksi koosteen työskentelystä ja myös silloin asiakkaat saavat arvioida työskentelyn toteutumista. Työskentelyjakson päättyessä kerätään laajempi palaute, joka koskee koko työskentelyjaksoa.</p>
<p><b>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</b></p> <p>Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Asiakaspalautetta käytetään toiminnan kehittämisessä mahdollisuuksien mukaan. Sellaiset palautteet, jotka voidaan huomioida toiminnan muutoksissa nopeasti, otetaan käyttöön heti. Esimerkiksi, jos asiakkaalla on toive tapaamispaikan muutoksesta, ajankohdasta tai tapaamisen sisällöstä ja se on helposti toteutettavissa, toive voidaan toteuttaa ehkä jo seuraavalla tapaamiskerralla. Asiakkaan antamasta palautteesta keskustellaan yhdessä ja varmistetaan, että palaute on ymmärretty oikealla tavalla. Asiakkaan toiveen tulee kuitenkin vastata yhdessä sopimamme työskentelyn tavoitteita ennen kuin toimintaa aloitetaan muuttamaan toisenlaiseksi. Asiakas voi olla mukana kehittämässä uudenlaista tapaa toimia esim. niin, että hän saa kommentoida asiakaspalautteen perusteella suunniteltuja kehittämistoimenpiteitä ennen kuin ne otetaan yrityksessä käyttöön.</p>
<p><b>4.2.4 Asiakkaan oikeusturva</b></p> <p>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 <u>käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.</u></p>
<p>a) Muistutuksen vastaanottaja Asiakas voi tehdä muistutuksen Perhepalvelut ILO Oy:n työntekijöille.</p>
<p>b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuoltoon ja asiakkaan oikeuksiin liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiamies antaa pääsääntöisesti neuvoja puhelimitse. Myös asiakkaiden omaiset ja läheiset voivat olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen.</p> <p>Kirkkonummen kunnan sosiaali- ja potilasasiamies Johanna Söderlund, p. 019 289 2000 (ma-to klo 13-15), johanna.soderlund@raasepori.fi .</p>
<p>c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.</p> <p>Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero on 029 505 3050 (arkisin klo 9-15).</p>
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä? Yrittäjät huomioivat asian toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä.</p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle Muistutukset käsitellään kuukauden kuluessa.</p>

## 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  
Asiakkaat asuvat omassa kodissaan, jossa työskentely tapahtuu. Tuemme sitä, että työskentely edistää asiakkaan hyvinvointia ja kuntoutumista.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen  
Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutumista tuetaan palvelusuunnitelman mukaisesti.

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

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

Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan ja ovat itse vastuussa näistä asioista.

#### 4.3.2 Ravitsemus

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

Asiakas asuu omassa kodissaan ja on itse vastuussa näiden asioiden toteutumisesta.

Palvelusuunnitelman mukaisesti tuetaan näiden asioiden toteutumista.

#### 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?

Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan ja ovat itse vastuussa näistä asioista.

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 kuolemantapauksen varalta.

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

Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan ja ovat itse vastuussa näistä asioista.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan ja ovat itse vastuussa näistä asioista.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan ja ovat itse vastuussa näistä asioista.

#### 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.

Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan ja ovat itse vastuussa näistä asioista.
a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?
b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?
<p><b>4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa</b></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? Asiakkaan asioista vastaava viranhaltija on vastuussa asiakkaan prosessista ja yhteydenpidosta muihin viranomaisiin. Soveltuvien osin ja tarpeen mukaan pidämme yhdessä asiakkaan kanssa yhteyttä hänen viranomaisverkostoonsa, osallistumme viranomaisneuvotteluihin ja tuemme asiakasta asioinnissa eri viranomaisten kanssa.</p>
<p><b>Alihankintana tuotetut palvelut</b> (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?</p> <p>Yritys ei tällä hetkellä tuota palveluita alihankintana.</p>

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p><b>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</b></p> <p>Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.</p> <p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa? Asiakkaiden tapaamisissa käytettävistä toimitiloista on tehty asianmukaiset kuntien vaatimat pelastussuunnitelmat, sekä hankittu pelastusviranomaisen lausunto.</p>
<p><b>4.4.1 Henkilöstö</b></p> <p><b>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</b></p> <p>Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatuslaki ja päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon</p>

<p>ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.</p> <p>Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.</p>
<p>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne? Yksikössä on kaksi työntekijää. Työtä tehdään pääsääntöisesti asiakkaiden kotona.</p>
<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet? Tarpeen mukaan käytetään sijaisia.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan? Tarpeen mukaan käytetään sijaisia.</p>
<p><b>Henkilöstön rekrytointin periaatteet</b></p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen 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? Yksikköön rekrytoidaan työntekijöitä, joilla on vähintään sosiaali- tai terveystieteiden ammattikorkeakoulututkinto, tai vastaava aiempi opistotason koulutus. Kokemus perheiden kanssa tehtävästä työstä on välttämätön työtehtävien hoitamiseksi. Eduksi katsotaan menetelmäosaaminen tai terapiakoulutus. Rekrytoitaessa painotamme lisäksi henkilön soveltuvuutta työskennellä asiakkaiden kotona ja yrityksen mukaisten arvojen mukaan tehtävään työhön sitoutumista.</p>
<p>b) Miten rekrytointissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus? Rekrytoitaessa on esitettävä lainmukainen rikosrekisteriote.</p>
<p><b>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</b></p> <p>Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.</p> <p>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.</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. Asiakastyöhön ja yrityksen toimintaperiaatteisiin ja omavalvontasuunnitelmaan perehdytetään huolellisesti. Perehdytys käydään läpi perehdytys suunnitelman mukaisesti. Varataan perehdytykselle ja aiheeseen käytävälle keskustelulle tarpeeksi aikaa.</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).

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?  
Henkilökuntaa täydennyskoulutetaan säännöllisesti. Koulutuskohteet valitaan yhdessä tarpeen mukaan. Tarvittaessa tilataan tarpeen mukaan räätälöityjä koulutuksia asiantuntijoilta.

#### 4.4.2 Toimitilat

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

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  
Yrityksellä ei ole toimitiloja Espoossa. Asiakkaita tavataan heidän omissa kodeissaan.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

#### 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?

Emme tarjoa teknologisia ratkaisuja asiakkaille.

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). Terveystieteiden laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

<p>Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.</p>
<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</p> <p>Ei käytössä.</p> <p><b>Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?</b></p>
<p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p>
<p><b>8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)</b></p> <p>Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja paleluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.</p> <p>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.</p> <p>Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatomalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.</p> <p>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.</p> <p>Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatiетоjen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.</p>
<p>a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?  Dokumentointi tapahtuu sähköiseen Nappula-tiedonhallintajärjestelmään, jolloin palveluntarjoaja (Fastroi Oy) huolehtii tietoturvallisuudesta.</p>
<p>b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?  Tarvittaessa tilataan täydennyskoulutusta ulkopuoliselta palveluntarjoajalta.</p>
<p>c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?</p>

Asiakkaille kerrotaan rekisteriselosteesta työskentelyn alkaessa. Rekisteriseloste on myös nähtävissä yrityksen verkkosivuilla osoitteessa [www.perhepalvelutilo.fi](http://www.perhepalvelutilo.fi).

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot  
Perhepalvelut ILO Oy / Sari Mäenpää puh. 020 730 5555

## **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.

Kehittämissuunnitelma tehdään ensimmäisen riskikartoituksen jälkeen.

## **10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)**

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.  
Paikka ja päiväys  
Nurmijärvellä 29.12.2019

Allekirjoitus  
Perhepalvelut ILO Oy:n puolesta Julia Mälkki