

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Posti Oy	Kunnan nimi:
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0109357-9	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi: Koko Suomi
Toimintayksikön nimi Postin Kotipalvelut	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen PL 7, 00011 POSTI, Postintaival 7A, 00230 Helsinki	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotipalvelu ja henkilökohtainen apu (myös ulkoilupu) pääsääntöisesti ikäihmisille, vammaisille ja pitkäaikaissairaille heidän omassa kodissaan.	
Toimintayksikön katuosoite	
Postinumero	Postitoimipaikka
Toimintayksikön vastaava esimies Britta Dölling-Hasu	Puhelin 040 7214880
Sähköposti britta.dolling-hasu@posti.com	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) Toiminta ei ole luvanvaraista.	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	

## 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?

Postin Kotipalveluiden tarkoitus on tukea asiakkaan hyvinvointia ja arjen sujumista yhdessä asiakkaan itsensä kanssa hänelle tutussa ja turvallisessa kotiympäristössään.

Tarjoamme apua kotona asumiseen, ulkoiluun, hoivaan ja huolenpitoon ja itsenäiseen selviytymiseen päivittäisissä toiminnoissa sekä asiointiin kodin ulkopuolella.

Autamme niissä toimissa, mistä asiakas ei itsenäisesti selviydy. Kotona asuminen, omien voimavarojen ja itsenäisyyden tukeminen on ensisijainen lähtökohta kotipalveluissamme.

Palvelun sisältö sovitaan ja tuotetaan räätälöidysti yhteistyössä tilaajan kanssa. Palvelut suoritetaan laadukkaasti, huomioiden asiakkaan mielipiteet ja etu. Kunnioitamme asiakkaan yksityisyyttä ja vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan.

### 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?

Toimintayksikön tavoitteena on tarjota monipuolisia ja laadukkaita kotiin annettavia palveluista täydentämään kunnallista palveluntarjontaa. Pyrimme järjestämään asiakkaan tarvitsemat palvelut kotiin niin, että asuminen omassa kodissa onnistuu mahdollisimman pitkään, asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Toimintaamme ohjaavat arvot:

1. Ammattitaitoisuus: Osaava, motivoitunut ja vastuullinen henkilöstö. Kehitämme osaamistamme jatkuvasti.
2. Asiakaslähtöisyys: Asiakasta kohtaan käyttäydytään kunnioittavasti ja arvostavasti. Suunnittelemme ja toteutamme palvelut asiakkaan tarpeisiin perustuen ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.
3. Luotettavuus: Sovituista ajoista ja toiminnoista pidetään kiinni. Työ on laadukasta ja vastuullista.

## RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), 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

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

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

Riskienhallinta on organisaation kaikilla tasoilla tapahtuvaa johtamista ja toimintaa, jota jokainen toteuttaa omassa roolissaan.

### Ylin johto

- tekee päätökset toimintapolitiikoista
- linjaa riskienhallinnan ja turvallisuustoiminnan tavoitteet sekä seuraa, ohjaa ja valvoo niiden toteutumista
- huolehtii keskijohdon/esimiesten turvallisuuspätevyydestä
- huolehtii työterveyshuollon toteutumisesta
- huolehtii resursseista
- sitoutuu ja sitouttaa henkilöstön tehtäviinsä
- raportoi organisaation ulkopuolelle
- vastaa viranomaisyhteistyöstä.

### Keskijohto/esimiehet (toimialue-, vastuualue- ja yksikköjohto)

- vastaa riskienhallinnasta ja turvallisuudesta oman yksikön osalta
- huolehtii riskienhallinnan ja turvallisuustoimenpiteiden toteuttamisesta (esim. työpaikkaselvitykset)
- huolehtii tarvittavien resurssien varaamisesta
- huolehtii alaisensa henkilöstön kouluttamisesta ja motivoinnista

### Riskienhallinta- ja turvallisuusasiantuntijat

- toimivat johdon asiantuntijoina ja tukena
- kouluttavat, ohjeistavat ja konsultoivat
- arvioivat, seuraavat ja mittaavat riskien ja turvallisuusasioiden tilaa
- laativat ylimmälle johdolle raportteja ja tilannekatsauksia sekä tekevät kehittämisohjeita
- hoitavat omaisuus-, toiminta- ja henkilövakuutukset (vakuutettavien riskienhallinta) ellei vastuita ole delegoitu muulla tavoin.

### Työntekijät:

- edistävät turvallisuutta omalla toiminnallaan ja valinnoillaan
- osallistuvat riskien ja vaarojen tunnistamiseen, arviointiin sekä työpaikkaselvityksiin
- osallistuvat koulutuksiin sekä noudattavat annettuja ohjeita
- raportoivat havaitsemistaan turvallisuuspoikkeamista (raportointivelvollisuus) ja ilmoittavat kehittämiskohteista.

Postin kotipalvelulle on tehty riskienarviointikartoitus ja Postin henkilöstölle on laadittu ohjeistus kotikäynteihin liittyvien riskitekijöiden ennaltaehkäisyyn ja niiden hoitamiseen.

### **Riskien tunnistaminen**

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

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Jokaisella työntekijällä on vastuu välittömästi tuoda esiin huomaamansa riskitekijät esimiehelleen, sekä asiakkaalle tai asiakkaan sovittulle läheiselle.

Yrityksellä on käytössä riskien kirjaamislomake, johon kirjataan riski, siihen johtaneet syyt sekä toimenpiteet riskin minimoimiseksi.

1.1.2016 on tullut voimaan ilmoitusvelvollisuus, mikä tarkoittaa, että jokaisella sosiaalihuollossa työskentelevällä työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus, jos huomaa riskejä tai epäkohtia asiakkaan hoitoon ja huolenpitoon liittyvissä tilanteissa tai asiakaskohteessa.

### **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?

Haittatapahtumista täytetään aina kirjallinen lomake ja ne käsitellään toimintayksikössä. Yksikössä sovitaan mahdollisista korjaavista käytänteistä ja kuinka tilanteet voidaan jatkossa ehkäistä. Myös sovitut korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan kirjallisesti.

Keskustellaan asiakkaan ja mahdollisesti myös hänen omaistensa tai edunvalvojan tai muun sovitun yhteyshenkilön kanssa havaituista epäkohdista ja sovitaan jatkotoimenpiteistä.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

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

Haittatapahtumista täytetään aina kirjallinen lomake ja ne käsitellään palvelutiimissä esimiehen johdolla. Yksikössä sovitaan mahdollisista korjaavista käytänteistä ja kuinka tilanteet voidaan jatkossa ehkäistä. Myös sovitut korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan kirjallisesti.

Postin Kotipalveluiden edustaja on mukana toimintayksikön riskien arvioinnissa, ja vastaa siitä, että tarvittavat korjaavat toimenpiteet resursoidaan ja toteutetaan.

### **Muutoksista tiedottaminen**

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

Välittömästi tilanteesta riippuen kasvotusten, puhelimitse tai sähköpostilla.

## **OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)**

<p><b>Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</b></p> <p>Omaavontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaavonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?  <b>Postin Kotipalvelut: Petri Kokkonen, Ilona Rintanen, Tiina Hakakari, Britta Dölling-Hasu</b></p>
<p>Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:  <b>Petri Kokkonen puh. 0500481818 petri.kokkonen@posti.com</b></p>
<p><b>Omaavontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</b></p> <p>Omaavontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omaavontasuunnitelman päivittämisestä?  <b>Omaavontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa sekä tarpeen mukaan useammin.</b></p>
<p><b>Omaavontasuunnitelman julkisuus</b></p> <p>Ajan tasalla oleva omaavontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaavonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</p>
<p>Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä?  <b>Omaavontasuunnitelma on henkilöstön nähtävillä Kotipalveluiden toimipisteissä. Omaavonnan periaatteisiin perehtyminen on osa ko. työtä tekevien henkilöiden työhön perehdyttämistä.</b></p>

## ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<p><b>Palvelutarpeen arviointi</b></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 vähyys tai kipu.</p>
<p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</p> <p>Palveluiden tilaaja arvioi palvelutarpeen ja käyntien sisällön. Ulkoilupalvelun osalta Postin työntekijät kartoittavat ensimmäisellä käynnillä palveluiden tarpeen kartoituslomakkeella. Palvelun tuottaja ilmoittamaan asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvat muutokset sovitusti tilaajataholle.</p>
<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?</p> <p>Palvelujen tilaaja tekee palvelutarpeen arvioinnin yhdessä asiakkaan/ hänen edustajan kanssa.</p>
<p><b>Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</b></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 palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista.</p>
<p>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan tilaajan toimesta ja Postin työntekijät noudattavat suunnitelmaa, seuraavat asiakkaan vointia ja dokumentoivat käynnit sekä asiakkaan tilanteessa mahdollisesti tapahtuneet muutokset sovittuun potilastietojärjestelmään. Tarvittaessa otetaan yhteyttä palvelun tilaajaan mikä asiakkaan tilanteesta tapahtuu oleellisia muutoksia.</p>
<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</p> <p>Palvelun tilaaja vastaa riittävän tiedon siirtymisestä palvelua tuottavalle taholle. Postin kotipalvelun esimies vastaa siitä, että työntekijä on perehdytetty sovittuun työtehtävään ja että työntekijällä on riittävät tiedot ja osaaminen sekä koulutus asiakkaan hoitoon.</p>
<p><b>Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30 §)</b></p> <p>Kun lapsi on sijoitettu laitoshuoltoon avohuollon tukitoimena tai huostaan otettuna, hänelle laaditaan 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><b>Asiakkaan kohtelu</b></p> <p><b>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</b></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 suojaaa 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.</p>

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Palvelu toteutetaan asiakkaan kotona tilauksen ja palvelusuunnitelman mukaisena. Palvelun tilaajatahosta riippumatta, asiakkaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa toteutukseen. Tarvittaessa kuunnellaan myös asiakkaan omaista, läheistä tai laillista edustajaa.

Kunnioitamme kaikessa toiminnassamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Toiminnassa otetaan ensisijaisesti huomioon asiakkaiden toiveet ja mielipiteet. Kunnioitamme asiakkaan yksityisyyttä ja vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan. Tarkoituksenamme on tukea asiakkaan fyysisistä, psyykkistä ja sosiaalista osallisuutta, tukien näin ollen asiakkaan mahdollisuuksia yksilölliseen ja omannäköiseen elämään.

#### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet**

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina 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.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Kotipalveluissa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ei ole tarpeen rajoittaa. Asiakkaalla on aina itsemääräämisoikeus. Ongelmatilanteissa olemme yhteydessä tilaajatahohon ja noudatamme heidän voimassa olevia ohjeistuksiaan.

#### *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 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? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Reklamaatio tai ilmi tullut epäasiallisuus käsitellään asianosaisten kanssa ja sovitaan jatkotoimista. Tarvittaessa ohjataan asiakas kääntymään viranomaisten, esimerkiksi sosiaaliamiehen puoleen. Ensisijaisesti pyritään kuitenkin sopimaan asia asiakkaan ja tilaajatahon kesken.

Mikäli ilmenee, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, otetaan asia viipymättä keskusteluun asianomaisten henkilöiden kanssa. Tyytymätön asiakas voi tehdä asiasta muistutuksen yrityksen yhteyshenkilölle. Vastaus muistutukseen annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä asiakkaalle. Kirjallinen vastaus sisältää tiedon siitä, mihin toimiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai ryhdytään sekä ratkaisun perustelut.

Asiakas voi myös reklamoida erikseen siitä, jos palvelu ei ole vastannut sopimusta, tällöin olemme yhteydessä palvelun tilaajan yhteyshenkilöön.

<p><b>Asiakkaan osallisuus</b></p> <p><b>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</b></p> <p>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>
<p><b>Palautteen kerääminen</b></p> <p>Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?</p> <p>Kaikki suullisesti annetut palautteet kirjataan ylös. Lisäksi asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti kirjallisilla tyytyväisyyskyselyillä eri kohderyhmiltä; sidosryhmät ja yhteistyötahot, omaiset ja asiakkaat sekä oma henkilöstö. Palautteet käsitellään yhteisesti toimialueilla ja koonti saatetaan kyselyn kohderyhmän tietoon sekä yhtiön henkilökunnalle ja hallitukselle.</p>
<p><b>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</b></p> <p>Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Palautteet käsitellään välittömästi ja ryhdytään asianmukaisiin toimiin. Toimintaa kehitetään jatkuvasti saadun palautteen mukaan. Laadun varmistamiseksi tai toimintamallin korjaamiseksi voidaan myös kirjallisesti ohjeistaa työn suorittaminen / vaiheet / erilaiset tilanteet.</p>
<p><b>Asiakkaan oikeusturva</b></p>
<p>a) Muistutuksen vastaanottaja Britta Dölling-Hasu, Kotipalvelupäällikkö <a href="mailto:britta.dolling-hasu@posti.com">britta.dolling-hasu@posti.com</a> puh. 040 7214880</p>
<p>b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista <b>Satu Loippo</b> Sosiaaliamies <a href="mailto:satu.loippo@pikassos.fi">satu.loippo@pikassos.fi</a> p. 050 599 6413</p>
<p>c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista Puh. 029 553 6901 (suomeksi) – tfn 029 553 6902 (på svenska)</p>
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä? Vastuhenkilö vie johtoryhmään tiedoksi.</p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 2 viikkoa, vastaus annetaan kirjallisena</p>

### **PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)**

<p><b>Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</b></p>
<p>a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen Asiakas osallistetaan päivittäisiin toimintoihin hänen toimintakykynsä mukaan. Asiakas itse määrittää oman kykynsä osallistua. Avustettavat toimet tehdään yhdessä asiakkaan kanssa, ei hänen puolestaan.</p>
<p>b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen -</p>
<p>Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.</p> <p>Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?</p>



<p>Asiakkaan toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet on kirjattu hoito -ja palvelusuunnitelmaan yksilöllisesti. Tavoitteita seurataan käyntien yhteydessä lähinnä havainnoimalla. Havainnot sekä muutokset toimintakyvyssä kirjataan sovitusti potilastietojärjestelmään ja tarvittaessa ollaan yhteydessä tilaajatahoon muutoksista.</p>
<p><b>Ravitsemus</b></p> <p>Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa? Ravitsemuksella on merkittävä rooli ikäihmisten toimintakyvyille ja kotona pärjäämiselle. Asiakasta ohjataan ja tuetaan hänen tarpeittensa mukaisesti ravitsemuksessa huomioiden ikäihmisten ravitsemussuositukset. Apuna ravitsemustilan selvittämisessä käytetään ruokailuvälien kartoittamista ja ruokailun säännöllisyyden tarkkailua. Painon seuranta yksilöllisten tarpeiden ja hoito -ja palvelusuunnitelman mukaisesti.</p>
<p><b>Hygieniakäytännöt</b></p> <p>Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.</p> <p>Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?</p> <p>Kotikäyntien yhteydessä seurataan asiakkaan yleistä hygieniatasoa. Hoito -ja palvelusuunnitelmaan on kirjattu, miten asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan. Työntekijä noudattaa hyvää käsihygieniaa sekä käyttää työnantajan hankkimia suojavaatteita ja suojakäsineitä. Yrityksellä on erillinen hygieniakäytäntöjen perehdytys, sekä elintarviketoimintaa tukeva omavalvontasuunnitelma.</p> <p>Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.</p>
<p><b>Terveysten- ja sairaanhoito</b></p> <p>Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.</p>
<p>a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen? - noudatamme asiakkaan asuinkunnan ohjeistusta</p>
<p>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan? - Postin kotipalvelun työntekijät vastaavat asiakkaiden voinnin seurannasta ja terveyden edistämisestä sovituin osin yhteistyössä asiakkaan asuinkunnan yhteistyötahon (tilaajatahon) kanssa.</p>
<p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta? - Postin kotipalvelun sairaanhoitajat vastaavat sairaanhoidollisista toimenpiteistä ja ovat tarvittaessa yhteydessä asiakasta hoitavaan lääkäriin tai muuhun yhteistyötahoon.</p>
<p><b>Lääkehoito</b></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 vastuhenkilö.</p>
<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään? - noudatamme asuinkunnan kotihoidon lääkehoitosuunnitelmaa. Lisäksi Postin kotipalveluille on tehty oma lääkehoidon vastuumatriisi josta vastaa kotipalvelupäällikkö.</p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p>

-jokainen lääkehoitoa toteuttava työntekijä on vastuussa lääkehoidon toteuttamisesta omalta osaltaan. Kotipalveluiden esimies on vastuussa siitä, että työntekijät ovat saaneet riittävän perehdytyksen sekä suorittaneet lääkehoidon vaatimat koulutukset (myös lääketenttien päivitykset).

#### **Yhteistyö muiden palveluntajien kanssa**

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

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

Asiakkaan tiedot kirjataan alueelliseen potilastietojärjestelmään jokaisen käynnin jälkeen. Tarvittaessa ollaan yhteydessä muihin toimijoihin sovitulla tavalla.

#### **Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)**

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

Ei alihankintaa.

### **ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)**

#### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspäivähoitoain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtamiseen ja ehkäisemiseen.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Kotikäynneillä asiakkaan kotona pyritään kiinnittämään huomiota turvallisuutta vaarantaviin tekijöihin, kuten johdot lattialla, vialliset kodinkoneet, vesivahingot, jne. Mikäli mahdollista työntekijä korjaa tilanteen ja poistaa vaaran aiheuttajan. Tarvittaessa ollaan yhteydessä pelastusviranomaisiin tai sopimuksen mukaan edunvalvojaan, isännöitsijään tai muuhun sovittuun tahoon.

#### **Henkilöstö**

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. 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.

Omalvalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteita 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>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne? <b>Kotipalveluun rekrytoidaan rekisteröityjä lähihoitajia ja sairaanhoitajia tilaajatahon ilmoittaman asiakasmäärän mukaisesti. Henkilöstömme perehdytetään ja esimies vastaa siitä, että työntekijällä on riittävät tiedot ja osaaminen asiakkaan hoitoon.</b></p>
<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet? <b>Yksikön henkilöstö sijaistaa toinen toisiaan, sijaisia rekrytoidaan tarpeen mukaan.</b></p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan? <b>Työvuorosuunnittelussa varmistetaan riittävä henkilöstöresurssi.</b></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? <b>Kotipalveluun ja ulkoilukaveri-palveluun rekrytoidessa valitaan soveltuva henkilö, jolla on sopiva koulutus, osaaminen ja vuorovaikutustaidot.</b></p>
<p>b) Miten rekrytointissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus? <b>Uusien työntekijöiden rekrytointissa kiinnitetään huomiota aiempaan työhistoriaan, mahdollisiin suosituksiin ja muuhun vastaavaan rekrytointitilanteessa käytettävissä olevaan tietoon.</b></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.</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan? <b>Yksikön esimies vastaa perehdytyksestä, sen suunnittelusta ja aikataulusta sekä nimeää henkilökunnasta asiakastyöhön perehdyttäjän.</b></p>
<p>b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus? <b>Työnantajalla on täydennyskoulutusvelvollisuus. Täydennyskoulutusten toteutumista seurataan vuosittain.</b></p>
<p><b>Toimitilat</b></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"> <li>- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?</li> <li>- Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen</li> <li>- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.</li> </ul>
<p>Tilojen käytön periaatteet <b>Asukkaat asuvat omissa kodeissaan.</b></p>

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan. Kotipalvelun henkilökunta huolehtii asiakkaiden kotona päivittäisestä siistimisestä sekä pyykkihuollosta tilaajatahon kanssa sovituin osin.

Työntekijöiden työvaatteiden pesu tapahtuu toimintayksikössä (henkilöstön taukotiloissa) hygieniasäädösten mukaisesti

#### **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.

Asiakkaiden turvapuhelinten osalta toimitaan tilaajatahon kanssa sovituilla tavalla.

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

Asiakkaiden turvapuhelinten osalta toimitaan tilaajatahon kanssa sovituilla tavalla.

#### **Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto**

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). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

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

Mikäli asiakkaalla on apuvälinetarpeita tai on apuvälineitä käytössä, pyritään tekemään yhteistyötä kunnallisen apuvälinekeskuksen kanssa.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Britta Dölling-Hasu, [britta.dolling-hasu@posti.com](mailto:britta.dolling-hasu@posti.com) p. 040 7214880

#### **Asiakas- ja potilastietojen käsittely**

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelystä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

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

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

Yksikön toiminta suunnitellaan ja yksikön henkilöstö ohjeistetaan toimimaan voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Potilastietojärjestelmän osalta jokainen käyttäjä allekirjoittaa tietosuoja/ salassapitosopimuksen.

Asiakirjojen luovuttamisesta asiakkaat määräävät sopimuksessa tai palvelusuunnitelmassaan. Asiakaskohtaisten tietojen säilytyksessä ja hävittämisessä noudatetaan tilaajatahon voimassa olevia säännöksiä ja määräyksiä.

Noudatamme tilaajatahon ohjeistusta henkilötietojen käsittelyssä ja asiakirjojen arkistoinnissa.

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

Henkilötietojen käsittely ja tietoturva on työntekijöiden perehdytykseen kuuluva osa-alue.

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

Yksikön rekisteriseloste ja tietosuojaseloste ovat julkisesti nähtävillä omavalvontasuunnitelman liitteenä yksikössä.

Noudatamme tilaajatahon ohjeistusta henkilötietojen käsittelyssä ja asiakirjojen arkistoinnissa.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Päivi Rokkanen, puh. 0400288246, paivi.rokkanen@posti.com

## YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

#### **OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN**

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys  
Helsingissä 23.11.2016

Allekirjoitus

Britta Dölling-Hasu

## 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](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

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

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf)

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

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf)

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

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)

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

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten\\_asiain\\_asiain\\_asiain\\_laatusuositus\\_fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten_asiain_asiain_asiain_laatusuositus_fi.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](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiatuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

- Turvallinen lääkehoito -opas: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

**Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:**

- Valviran määräys 4/2010: [http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays\\_4\\_2010\\_kayttajan\\_vt\\_ilmoitus.pdf](http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf)

**Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn**

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaoselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: [http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki\\_ja\\_asiakastietojen\\_kasittely\\_yksityisessa\\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_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>

## TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tulee 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 ylimääräiset tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.