



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: KHH-Palvelut Oy / Mia Marsch Palveluntuottajan Y-tunnus: 2385067-3	Kunnan nimi: Kuusamo Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi: Pohjois-Pohjanmaa
Toimintayksikön nimi	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kuparivaarantie 74 a, 93700 Kuusamo	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Hoiva-, koti-, siivous- ja pihatyöpalvelut, vanhus- ja vammaisasiakkaat / kaikki	
Toimintayksikön katuosoite Keskuskuja 1 B 5	
Postinumero 93600	Postitoimipaikka Kuusamo
Toimintayksikön vastaava esimies Mia Marsch	Puhelin 040-4133670
Sähköposti toimisto@khh.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Yksityisen sosiaalipalvelualan kotiin annettavat palvelut	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 18.12.2007	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 20.5.2008 / 1.3.2016 (yhtiömuodon muuttaminen 16.5.2011 ja päätoimialan muutos 1.3.2016)
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	

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 sääköksiin.

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Yksikön toiminta-ajatus on tarjota asiakkaille yksilöllistä, kokonaisvaltaista ja oikea-aikaista palvelua matalalla byrokratialla.

Yritys tarjoaa hoiva-, koti- ja siivouspalvelua sekä pihatöitä ikäihmisille ja kehitysvammaisille, omaishoidon lomitusta sekä veteraanien palveluja; koti- ja siivousapu sekä tuettua veteraanien kotonakuntoutumista että henkilökohtaista apua.

Edellä mainituista palveluista on mahdollista saada palveluseteli palvelutarpeen arvioinnin kautta seuraaviin palveluihin:

Säännöllinen kotihoito, henkilökohtainen apu, omaishoidon lakisääteinen vapaa sekä veteraanien palvelut.

Muihin omakustenteisiin palveluihin on mahdollisuus saada kotitalousvähennys tai arvonlisäveroton palvelumuoto.

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?

Yritys tekee työtä kunnioittavan liiketoiminnan periaatteita noudattaen, arvostaen ja huolehtien työntekijöistä sekä työsuhteiden noudattamisesta.

Asiakkaat palveillaan yksilöllisesti ja kokonaisvaltaisesti sääntökirjoja noudattaen.

Asiakas saa palvelua lyhyelläkin varoitusaajalla.

Palvelubyrokratia tehty asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi ja joustavaksi.

Yrityksen johdon ja työntekijöiden palvelusuhde asiakkaiden laadukkaan työn perustalle on luottamus, salassapitovelvollisuus, ammattitaito, kunnioitus ja hyvä kohtelu.

Työntekijöiltä edellytetään olla lojaali työnantajalle sekä noudattaa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen palvelusetelien sääntökirjojen vaatimuksia että voimassaolevan työsuhteen ehtoja.

Säännöllisen kotipalvelun piirissä olevat asiakkaat palveillaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Työtä tehdään 7 pvä/vko:ssa kaksivuorotyönä. Omaislomitukset, henkilökohtaisen avun palvelut ja veteraanipalvelut tehdään sopimuksen mukaan. Siivous- ja pihatyöt tilausten perusteella.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omaavonta 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 virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia?

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta 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.

Riskien tunnistaminen

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

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Asiakkaan huomioiminen ja vaaratilanteiden ehkäiseminen työssä. Perekdyttämisen kautta työntekijät harjaantuvat havainnoimaan asiakkaiden elinpiiriin kuuluvia tiloja ja arvioimaan niissä mahdollisesti ilmeneviä turvallisuusriskejä. Niitä on mm. lääkehoito, peseytymistilojen liukastumisriski, keittiöiden lämmin-/kylmälaitteet, huonekalujen sijoittelu esteettömään liikkumiseen jne.

Lisäksi työntekijöitä edellytetään valveutunutta asennoitumista asiakkaisiin sekä asiakkaissa tapahtuvien toimintaa heikentäviin seuraamuksiin reagoiminen asiakasta kunnioittavalla tavalla. Näiden muutostilanteiden havaitseminen ja niistä raportointi tapahtuu vastuuhenkilölle tai vaihtoehtoisesti työntekijä ratkaisee asian itse ja toimii tilanteen vaatimalla tavalla.

Ko tapauksessa työntekijä tuo tiedon johdolle ja työyhteisöön joko akuutisti tai yhteiseen palaveriin. Perekdyttämisen myötä työntekijä osaa arvioida ne tilanteet, jotka jossain toisessa vastaavanlaisessa paikassa voisi tulla riskitekijöiksi.

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 tuodaan aina vastuussa olevan johdon tietoon. Työntekijöille tarkennetaan heidän haittatapahtumien ilmoitusvelvollisuudesta johdolle ja jos tilanne edellyttää, niin suoraan omaisille. Sisä- ja ulkotilojen ergonomisuutta ja käytännöllisyyttä kartoitetaan kaiken aikaa tukemaan asiakkaan senhetkistä toimintakykyä. Omaisista informoidaan muutostarpeista, mikäli se edellyttää joidenkin rakenteiden muutoksia. Haittatapahtumat kirjataan ko lomakkeelle, jotka käsitellään palaverissa. Lomakkeet arkistoidaan toimiston arkistokaappiin.

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

- **Ravitsemukseen liittyvät tekijät:** pilaantuneet raaka-aineet, ruoka-allergiat, ruokahaluttomuus, vääränlainen ruuan koostumus (esim. nielemisvaikeudet)

Huolehditaan työtilojen puhtaudesta sekä työvälineiden toimivuudesta. Tarkistetaan elintarvikkeiden tuoreus ja valmisruokien päiväykset. Tarkistetaan, että asiakkaille menee hänelle sopivat ruuat huomioiden allergiat ym. rajoitteet. Laitetaan hävikkiin vanhaksi menneet elintarvikkeet.

Kotona tapahtuvan palvelun riskiarviointi:

- **Tiedonkulku ja tietosuoja:** Yrityksellä on voimassa olevat sopimukset käyttää Pohteen Lifecare asiakastietojärjestelmää. Asiakkaille tiedotetaan Hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisen yhteydessä heitä koskevien terveyteen liittyvien tietojen käsittelystä. Koulutusten kautta perehdytetään työntekijät tietoturvan hallintaan. Edellytetään ehdotonta vaitiolovelvollisuutta.

- **Asiakkaiden ja palvelun ostajan välinen yhteistyö:** Hoito- ja palvelusopimuksissa huomioidaan asiakkaan lähipiiri ja muut yhteistyötahot. Työvuorosuunnittelussa tavoitellaan mahdollisimman pientä hoitajavaihtuvuutta, myös lomien ja sairauspoissaolojen aikana. Sijaistajien perehdyttämisen toteuttaa asiakkaiden parissa toiminut pitkän linjan hoitaja.

- **Asiakkaaseen kohdistuvat tapaturmat:** kaatumiset, murtumat, lääkehoito ja -haittavaikutukset, sairaskohtaus, makuu- ym. haavat.

Lääke- ja ensiapukoulutuksen, ymv. koulutuksen kautta ylläpidetään hoitajien valmiutta seurata asiakkaissa tapahtuvia terveydentilamuutoksia. Ikääntyvien asiakkaiden hoidossa myös omaisten havainnot ja läsnäolo tukevat turvallista hoitotavoitetta.

- **Terveydentilaan vaikuttavat muutokset:** Päähteet, mielenterveyden muutokset, väkivaltatilanteet, lääkkeiden haittavaikutukset.

Pitkäaikaisen hoitosuhteen muodostumisen kautta hoitajalle avautuu mahdollisuus saada yleiskäsitys asiakkaan voinnista ja reagoida tämän käytöksessä tai toiminnassa tapahtuviin muutoksiin.

- **Työntekijöiden työturvallisuus ja ulkona tapahtuva työ:** työmatkat, keliolosuhteet, oman kulkuneuvon ajokunto, työvälineet, aggressiiviset asiakkaat, fyysinen koskemattomuus, ahdistelu.

Työmatkat pisteestä toiseen suunnitellaan järkevästi välttämällä tarpeetonta ajoa. Hoitajat perehdytetään taloudelliseen toimintaan niin asiakkaan kotona kuin työnantajan omaisuuden käytössä. Haastavien asiakkaiden kohdalla käytetään harkintaa hoitajien jaksamisen jakamista tarvittaessa työvuoroja vaihtamalla.

- **Asiakkaan / työntekijän omaisuusvahingot:** vesi- ja pintavahingot, tavaroiden rikkoutuminen.

Yrityksen vakuutuksen kattavuus vahinkojen korvausvelvollisuuden varalta.

- **Tulipaloriski:** esim. sähkölaitteiden lataukset.

Palohälyttimien toimivuus, mahdollinen teknologian yhteiskäyttö muiden viranomaisien kanssa.

Työntekijä perehdytetään näkemään ja ajattelemaan tavalla, että jokainen haittatilanne, riski, on ilmoitettava johdolle niin asiakkaan kuin työntekijöiden turvallisuuden parantamiseksi ja ylläpitämiseksi. Myös, että työntekijät osaavat seurata, onko muutosta tapahtunut tai onko muutostyö tekemisen vaiheessa ja tarvittaessa nostaa esille mahdolliset viivästymät.

Muutoksista tiedottaminen Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille? <i>Työntekijät pidetään riittävästi ajan tasalla työssä tapahtuvista muutoksista. Tiedottamista parannetaan esihenkilöiden toimesta. Työntekijöitä ohjeistetaan ilmoittamaan riskitekijöistä asiakkaiden hoitoympäristöstä työnantajalle. Työnantaja vastuuhenkilönä konsultoi tarvittaessa asiaa hoitavia viranomaisia tilanteiden kartoittamiseksi ja kuntoon saattamiseksi (esim. kynnykset, induktiosilmukat jne.). Työntekijöillä on käytössä yhteinen ryhmäviesti puhelimessa, jossa on huomioitu tietosuojaturvallisuus (mm. henkilötietoja ei näkyvissä) koskien juoksevia asioita, Työvuorovelhossa ei ole näkyvissä asiakkaan nimi-/osoitetietoja eikä infoa asiakkaita koskevien hoidon sisällöistä. Hoito- ja palvelusopimuksien päivitys toteutetaan tarvittaessa tai vähintään 1-2 x vuosi sekä kerran vuodessa palveluohjaajan kanssa. Muistuttaminen ja toimintatapojen päivittäminen asioista on jatkuvaa työtä.</i>

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt Omaavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaavalvonnasta eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.
Ketkä ovat osallistuneet omaavalvonnasta suunnitteluun? <i>Mia Marsch ja MaijaLiisa Kuusela</i>
Omaavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: <i>Mia Marsch 040-4133670 toimisto@khh.fi</i>
Omaavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) Omaavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.
Miten yksikössä huolehditaan omaavalvontasuunnitelman päivittämisestä? <i>Omaavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa henkilöstön kanssa ennen suunnitelmallista valvontaa sekä valvontakäynnin jälkeen. Päivityksen yhteydessä kuunnellaan henkilöstöä mahdollisesti heidän havaitsemista muutostarpeista tai toimintamenetelmistä asiakkaiden kokonaisvaltaiseen palveluun liittyvistä asioista.</i>
Omaavalvontasuunnitelman julkisuus Ajan tasalla oleva omaavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaavonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.
Missä yksikön omaavalvontasuunnitelma on nähtävillä? <i>Yrityksen toimistossa, työntekijöiden työpisteessä. Muut kuin työntekijät joutuvat pyytämään, sillä heillä ei ole vapaata pääsyä toimistotiloihin. Päivitetään khh.fi nettisivuille 1 x vuosi tai tarvittaessa.</i>

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

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 vähyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään? <i>Hoito- ja palvelusuunnitelman teko tehdään ennen palvelun alkua yhdessä asiakkaan ja hänen omaisten / edustajien kanssa. Palveluohjaaja on edeltävästi tehnyt arvioinnin asiakkaan hoidon tarpeista. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivitys tarkistetaan aina koti-/ terveydentilanteen muuttuessa. Asiakasta ohjataan ja neuvotaan jatkuvan palvelun periaatteella. Tiivistä yhteistyötä toteutetaan asiakkaan ympärillä toimivien toimijoiden kanssa. Kerran vuodessa tai tarvittaessa ovat palaverit vastaavan palveluohjaajan kanssa, jossa Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan/päivitetään yhdessä. Hoito- ja palvelusuunnitelman sisältö ja siihen kerättyjen tietojen tulee vastata palvelusopimusta ja kotona annettavia palveluita.</i>
Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin? <i>Asiakkaat ja omaiset osallistuvat palaverissa päätöksen tekoon. Jos asiakas kykenee, niin hän voi halutessaan nimetä, ketä/keitä haluaa palaveriin tai vastaavasti sulkea pois. Jos asiakkaalla ei ole omaisia tai läheisiä osallisena palaveriin, palveluohjaaja vastaa asiakasta edustavien henkilöiden läsnäoloa. Asiakkaalla ja omaisilla on vastuu ja velvollisuus tiedottaa asiakkaan liittyvistä muutoksista, jotka vaikuttavat palvelun laadun ja turvallisuuden takaamiseen.</i>
Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan? <i>Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan/omaisten kanssa asiakkaan kotona ennen palvelun aloittamista. Hoito- ja palvelusuunnitelmia päivitetään tarpeen vaatiessa, vähintään kerran vuodessa. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään kaikkien asiakkaiden kanssa, niin palveluseteli- kuin itsemaksavien kanssa. Samalla kerrotaan arvonlisätyksestä palveluista sekä mahdollisuudesta kotitalousvähennykseen. Hoito- ja palvelusuunnitelmien teon yhteydessä asiakkaalle kerrotaan palvelun kustannukset sekä tietosuoja-asetukset. Asiakas tai asiakkaan edustaja allekirjoittaa sopimuksen.</i> <i>Hinta- ja sopimusmuutoksista ilmoitetaan kirjallisesti etukäteen sekä asiakkaalle että Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueelle.. Hoito- ja palvelusuunnitelmissa on sovittu avaimet, kaupassa käynnit ym. asioiden hoidot. Sopimuksen mukaan työntekijä voi käyttää asiakkaan käteistä rahaa tai kaupan tiliä. Käynnit kirjataan ylös. Asiakas tai hänen edustajansa ovat kuitenkin aina itse vastuussa omasta rahan käytöstään sekä valtuutuksista.</i>
Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti? <i>Työntekijä perehdytetään uuden asiakkaan asiatietoihin ensimmäisen käyntikerran aikana, jolloin hän myöhemminkin tarvittaessa voi tarkentaa Hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjoitettuja tietoja hoidon varmistamiseksi ja turvaamiseksi. Työnantaja tiedottaa henkilökunnalle muutoksista akuuttitilanteissa suoraan työvuorossa olevalle työntekijöille sekä työyhteisölle muun viestinnän keinoin. Päivitetyt, päivittäiset Hoito- ja palvelusuunnitelman tiedot ovat luettavissa asiakkaan kotona olevasta asiakaskanssiosta sekä LifeCare-potilastietojärjestelmästä.</i>
Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30 §) 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. Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Asiakkaan kohtelu Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään? <i>Toimintaperiaattemme asiakastyöskentelyssä on kunnioittaa jokaisen asiakkaan kotia, elämää ja itsemääräämisoikeutta. Palvelemme asiakasta hänen toiveiden mukaan, huolehtimalla hänen turvallisuudesta, hyvinvoinnista ja yksityisyydestä aiemmin sopimien tahdonilmaisujen mukaan myös hänen elämän siinä vaiheessa, kun hoito on kokonaisvaltaisesti jäänyt hoitavalle taholle, jopa kuolemaan asti. Työntekijöitä perehdytetään asiakkaan taustoihin, työhistoriaan, mieltymyksiin, tapoihin jne., jotta asiakkaalle tutut elementit pysyisivät mahdollisimman muuttumattomina. Hoitajavaihdokset pyritään myös pitämään kohtuullisina asiakkaalle. Puutemme havaitsemiin epäkohtiin joko suoraan tai välillisesti, osana myös oman oikeusturvamme turvaamiseksi. Itsemääräämisoikeus ei kuitenkaan syrjäytä hoitajien velvollisuutta huolehtia asiakkaan perustarpeista kuten puhtaus, ravinto ja turvallisuus.</i> 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? <i>Emme käytä.</i> <i>Pohdittavaksi:</i> - Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiininomaiset käytännöt, vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.) <i>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturvaa.</i> 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? <i>Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan kotona tapahtuvaan työhön soveltuvalla henkilökunnalla ja riittävällä perehdytyksellä ja asioiden tiedottamisella. Perehdytyksessä tarkennetaan hoitajan omaa arvomaailmaa avaamalla, minkälainen hänen suhteensa on hoitotyöhön ja avuntarpeessa olevan ihmisen kohtaamiseen. Erikoisesti painotetaan kohtelun merkitystä erilaisissa vuorovaikutustilanteissa asiakkaan kanssa. Asiakas itse ilmoittaa työntekijän mahdollisesta loukkaavasta käytöksestä. Esihenkilö käy asian läpi rakentavasti työntekijän ja asiakkaan kanssa.</i>

<i>Mikäli asiakkaan ja työntekijän yhteistyöskentelyä ei voi jatkaa, on mahdollista vaihtaa työntekijää. Asiakkaan tai omaisen puolelta tuleva epäasiallinen kohtelu käsitellään kuten tavallisetkin palautteet.</i> <i>Sairaudesta johtuvat käytöshäiriöt on hyväksyttäviä ammatillisesti, joista tarvittaessa käydään asianmukainen keskustelu työyhteisön kanssa. Myös työntekijä voidaan hetkeksi vapauttaa haastavan asiakkaan käynnistä oman työssäjaksamisensa vuoksi, että ennaltaehkäistä ja suojella molempia osapuolia mahdollisista ikävistä seuraamuksista.</i> <i>Mikäli työntekijä toistuvasti osoittautuu epäsovivaksi tai ei noudata yrityksen periaatteita palvella asiakkaita ja toteuttaa työtä omavalvontasuunnitelmassa laadittujen sääntöjen sekä työsopimuksen vastaisesti, on työnantajalla mahdollisuus antaa suullinen tai kirjallinen huomautus tai jopa irtisanoa tai purkaa työsuhde.</i>
Asiakkaan osallisuus Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.
Palautteen kerääminen Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään? <i>Asiakkaat antavat palautetta suullisesti tai kirjallisesti suoraan työntekijälle, esimiehelle tai Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluohjaajalle. Palaute käsitellään joko heti suoraan asiakkaan kanssa tai tarvittaessa järjestetään palaveri yhdessä palveluohjaajan ja asiakkaan kanssa. Jos palaute koskee työntekijää, palautteesta keskustellaan suoraan työntekijän kanssa henkilökohtaisesti. Asiakaspalautteet käsitellään henkilöstöpalavereissa.</i>
Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä? <i>Asiakas saa vastauksen palautteesta mahdollisimman pian, yleensä heti palautteen antamisen yhteydessä tai myöhemmin asian laadusta riippuen. Henkilöstöpalaveriin tuotu asiakkaan palaute käsitellään yhdessä päättäen tarvittavista toimintatapojen muutoksista ko palautteen johdosta. Palautteita käsitellään työntekijöiden kanssa, muutetaan toimintatapoja ja seurataan niiden vaikutusta. Palautteet kerätään, analysoidaan ja viedään työntekijöiden perehdytysohjelmaan, jonka kautta toiminnan kehittämiselle saadaan raamit ja perusteet. Toimintaa ja asiakaspalvelua kehitetään palautteiden perusteella asiakastyytyväisyyden takaamiseksi. (Palautteet dokumentoidaan ja arkistoidaan.)</i>
Asiakkaan oikeusturva a) Muistutuksen vastaanottaja Mia Marsch / palveluntuottaja Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue, Pohde / vastaavat työntekijät; Kotihoito, Jaana Mustonen, Sari Määttä ja Maarit Rajander Omaishoito, Marika Vehmanen Veteraanipalvelut, Outi Kanerva Vammaispalvelut, henkilökohtainen apu, Heidi Sova Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, PL 10, 90029 POHDE. Käyntiosoite; OYS, sisäänkäynti S-ovi, S1211-huone m-pe klo 9-15, Kajaanintie 50, 90220 Oulu, puh. 08-3156126 ma-pe klo 9-14, kirjaamo@pohde.fi Potilas- ja sosiaaliasiavastaava, Oulu, Koillismaa 040-3185123 ma-pe 9-11 b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava, Oulu, Koillismaa 040-3185123 ma-pe 9-11	
c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta, puhelinvaihe arkisin klo 8-16.15 029 505 3000 Postiosoite: KKV, PL 5, 00531 Helsinki Käyntiosoite (ei kuluttajaneuvontaa): Lintulahdenkuja 2, 00530 Helsinki	
c)	Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä? Noudatetaan voimassa olevia säännöksiä ja korjataan mahdolliset puutteet tapauskohtaisesti asiaa käsittelevän viranomaisen kanssa asian vaatimalle tasolle. Epäselvissä ja ratkaisemattomissa tilanteissa toimija ohjeistaa asiakasta tämän mahdollisuudesta virallisen muistutusprosessin tekemiseen. Tilanteissa, joissa toimija ei ole ollut tietoinen epäkohdasta, johon hän ei ole saanut mahdollisuutta korjata valituksen aihetta, niin näissä tapauksissa muistutusprosessi lähtee käyntiin viranomaisten toimesta heille tulleen tiedon palveluntuottajan toiminnan mahdollisesta virheestä, asiakkaan tyytymättömyydestä, kokemus huonosta kohtelusta toiminnasta, jne., joka johtaa viranomaisen nostamaan muistutusprosessin palveluntuottajaa kohtaan. Viranomaistaho kokoaa osapuolet yhteen, jossa palaute käsitellään ja tehdään toimintasuunnitelma ja päätökset jatkotoimenpiteille.
d)	Tavoiteaika muistutusten käsittelylle Muistutusaika kohtuullinen 1-4 vko. Laajempi selvitys 1-2 kk.

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	
a)	Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen Selvitetään asiakkaan kaikkinaisen toiminnan rajoitteet että vahvuudet häneltä itseltään, omaisilta sekä tutustumalla sairauskertomuksiin. Selvitetään sosiaaliset suhteet, onko henkilö ollut aktiivinen van mieluummin sosiaalisesti eristäytyneempi. Asiakasta autetaan ja tuetaan hänelle luonnollisten ominaisuuksien mukaan sekä kunnon edistämässä otetaan huomioon sairauksien tai muun heikkenemisen mukana tulleet toiminnalliset rajoitteet. Suositellaan ja neuvotaan asiakasta apuvälineiden hankinnassa helpottamaan selviytymistä omassa toimintaympäristössään mahdollisimman kauan ja monipuolisesti itsenäisesti. Kannustetaan asiakasta omatoimisuuteen asioissa, jotka ovat vielä hänelle mahdollisia. Huolehditaan asiakkaan kokonaisvaltaisesta huomioimisesta hänen toiveitaan kunnioittaen.
b)	Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan? Asiakkaan voimien seuranta on yksi työntekijän tärkeimmistä tehtävistä. Muutosten havainnointi ja niistä raportointi sekä toimiminen siitä eteenpäin takaavat asiakashyvinvoinnin ja –turvallisuuden. Toimintakykyä ylläpidetään kuntouttavalla työotteella sekä mahdollistamalla riittävä työaika asiakkaan luona. Hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan asiakkaita käytetään voimiansa mukaan ulkona, viedään harrastustoimintoihin, Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Pohteen tarjoamiin päivä- ja kuntoutuspiireihin heidän yksikköihinsä tai kolmannen sektorin toimintoihin. Näistä ei ole määrätty kirjallista seurantaa.

Ravitsemus Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa? Perehdytyksen kautta työntekijä oppii tuntemaan ja tunnistamaan tiedot asiakkaidensa ruoka- ja ravitsemustilasta. Yli- tai alipainoisen asiakkaan erilaisen energian ja ravinteiden saannin varmistaminen aina kulloisenkin aterian aikana. Työntekijä perehtyy tunnistamaan kunkin asiakkaan <i>riittävän ravinnon ja nesteiden saannista kotikäynneillä, tarvittaessa valvotusti sekä seuraten ruoan menekkiä. Käynneillä valmistetaan tarvittaessa välipalaa tai laitetaan ruoka esille sekä varmistetaan ruokatarvikkeiden riittävyys.</i> <i>Ravitolisien ja vitamiinien hankintaa harkitaan tilanteissa, joissa ruoat jää syömättä ja ravinnon saanti vähenee (tarv. verikoe seuranta lääkärin määräyksestä).</i> <i>Erityisruokavalioiden huomioiminen tai tarvittaessa siirtyminen niihin.</i> <i>Ruokatilaus toteutetaan tarvittaessa ateriapalvelusta.</i> <i>MNA-ravitsemustilanseurannan teko tehdään puolen vuoden välein RAI-toimintakykyarvioinnin yhteydessä.</i>
Hygieniakäytännöt Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi 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? <i>Työntekijät eivät kuljeta apuvälineitä ja suojavälineitä mukanaan, vaan ne ovat omat jokaisen asiakkaan kotona. Apu-, hoito- ja suojavälineet hankitaan kunkin asiakkaan henkilökohtaisen avuntarpeen mukaan. Käytetyt suojavälineet hävitetään jokaisen asumismuodon (omakotitalo, taloyhtiö jne.) ohjeiden mukaisesti. Työntekijöitä muistutetaan huolehtimaan käsihygieniasta niin työssä, kotona kuin vapaa-ajallakin.</i> <i>Asiakkaat hoidetaan mahdollisuuksien mukaan kotona epidemiatilanteissa esim. kotikäyntejä lisäämällä. Näissä tilanteissa rajataan minimiin työntekijöiden vaihtuvuus per asiakas. Epidemiasta tiedotetaan myös asiakkaan omaisia ja lähipiiriä. Toivotaan myös ilmoitusta asiakkaalta päin palveluntuottajalle, jotta palvelut voidaan uudelleen suunnitella mahdollisimman nopeasti tartuntojen minimisoinniseksi.</i> Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.
Terveyden- ja sairaanhoito Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon 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? <i>Hammashoito toteutetaan joko kunnallisella tai yksityisellä puolella säännöllisesti vähintään kerran vuodessa. Kutsu tulee omalta hammaslääkäriltä niin sovittaessa, mukaanlukien kutsuttuna myös suuhygienistillä käynnit. Kiireelliset/kiireettömät hoidot toteutetaan aluelääkärin tai päivystyksen kautta läheteellä OYS:iin tai erikoislääkärin vastaanotolle. Myös palveluseteli tai yksityiset lääkäriasemat ovat käytettävissä.</i> <i>Saattohoitotilanteet hoidetaan yhteistyössä suunnitelmien mukaisesti yhdessä omaisten ja kotisairaalan kanssa. Saattohoidon toteutusta ja tarvittaessa kovempaa kipulääkitystä valvoo asiakkaan hoitava lääkäri.</i> <i>Kuolemantapauksissa kotona noudatetaan annettuja ohjeita. Ohjeet kuolemantapauksesta ilmoittamisesta viranomaisille on laadittu yhdessä terveydenhuollon viranomaisten kanssa. Yleensä asiakkaan omaiset huolehtivat asiat itse kuolemantapauksissa. Työntekijät toimivat viranomaisten ja lääkärin ohjeiden mukaisesti asiakkaan kuoleman sattuessa työvuoron aikana.</i> <i>Palveluntuottajan tehtävänä on lopettaa palvelu, ottaa asiakkaan kotona olevat omat työvälineensä mukaan, palauttaa asiakkaan mahdollinen avain sekä kirjata LifeCare:lle palvelun päättymisen.</i>

<i>Jos asiakas vaihtaa palveluntuottajaa, asiakkuus päättyy sovittuun päivään. Palveluntuottaja poistaa työvälineensä ja palauttaa avaimen ja tekee tarvittavat kirjalliset työt.</i>	
b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?	<i>Säännöllisen kotihoidon asiakkaat käytetään vähintään kerran vuodessa vuosikontrollissa terveyskeskuksessa. Edeltävästi otetaan laboratoriokokeita tai muita terveyteen liittyviä seurantatoimenpiteitä lääkärin määräysten mukaan, mm MMSE- muistitestit, verenpaine- ja sokeriseuranta, EKG-sydänfilmi.</i> <i>Vuosikontrollia edeltävästi hoitaja päivittää ennakoivan hoitopalvelusuunnitelman ERITYI-lomakkeelle LifeCareen. RAI-toimintakyvyn kaavakkeen päivitys puolen vuoden välein mahdollistaa muiden toimijoiden seurannan asiakkaan toimintakyvystä.</i> <i>RAI-mittariston tuloksia voidaan hyödyntää koulutussuunnitelmissa, joissa voidaan painottaa työntekijöiden valmiuksia työskennellä muuttuvien työhaasteiden kanssa asiakastyössä koulutuksesta saamallaan opeilla.</i> <i>Omaishoitoperheet huolehtivat itse vuosikontrollikäynnit. Asiakkaita käytetään tai ohjataan käyttämään tarvittaessa terveydenhuollon muita palveluita.</i> <i>Huolehditaan pyydetty kontrollit tai käynnit esim. kotisairaanhoidon tai kotisairaalan kanssa. Yllättävissä tilanteissa hoidetaan asiakas kotona työntekijöiden lisäkäynneillä tai toimitetaan hänet tarvittavaan hoitoyksikköön.</i>
c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?	<i>Kuusamon sosiaali- ja terveyskeskus / Pohjois-Pohjanmaan sairaankuljetus / OYS</i>
Lääkehoito	
Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaassa linjataan muun muassa lääkeshoidon 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 lääkeshoidon vastuuhenkilö.	
a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?	<i>Sairaanhoidtaja, esimies ja vastuuhenkilö vastaavat ja seuraavat työssä tapahtuvaa lääkehoitoa.</i> <i>Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai muutosten yhteydessä.</i>
b) Kuka yksikössä vastaa lääkeshoidosta?	<i>Yksikössä lääkeshoidosta vastaa sairaanhoidtaja yhdessä esihenkilön ja vastuuhenkilön kanssa.</i> <i>Asiakkaan lääkemääräyksistä vastaa hoitava lääkäri.</i> <i>Lääkkeenjaosta vastaa joko apteekki, asiakas itse, omainen tai palveluntuottaja.</i> <i>Lääkkeenotosta vastaa asiakas itse, omainen tai palveluntuottajan työntekijä.</i> <i>Lääkemuutoksista huolehtii asiakas itse, omainen tai palveluntuottaja työntekijöineen.</i> <i>Lääkäri päivittää lääkelistan vuosikontrollin tai muun terveydentilassa tapahtuneen muutosten yhteydessä.</i> <i>Päivitetty jako-ohjeellinen lääkelista toimitetaan asiakkaan kotiin ja apteekkiin lääkejakoa varten.</i> <i>Mahdollisia lääkemutoksen aiheuttamia voinnin muutoksia seurataan kotikäynneillä ja niihin reagoidaan tarvittaessa.</i>
Yhteistyö muiden palvelunantajien 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 palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.	
Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?	
<i>Kerran vuodessa palaveri vastaavan palveluohjaajan kanssa.</i>	

<i>Muuten tilanteet tarkistetaan jatkuvan arvioinnin perusteella.</i> <i>RAI-toimintakykymittari ja ennakoivat hoitosuunnitelmat ja ajantasaiset LifeCare-kirjaukset auttavat muiden hoitotahojen tiedonsaantia asiakkaan voinnista ja toimintakyvystä. Tiedot ovat kaikkien asiaan kuuluvien hoitotahojen luettavissa.</i>
Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.) Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia? <i>Ei alihankintaa.</i>

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 tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.
Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa? Holhoustoimi- ja vanhuspalvelulain mukaiset ilmoitusvelvollisuudet velvoittavat työntekijöitä valveutuneesti havainnoimaan asiakkaan elinpiirissä tapahtuvista vakavista muutoksista ja tekemään huoli-ilmoituksen viranomaisille. Sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöinä huoli-ilmoitus on tehtävä omalla nimellä allekirjoitettuna yhteystietoineen jos huoli-ilmoitus osoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaisille. Perehdytyksen kautta työntekijät edellytetään tunnistamaan ko. lakien tuomat velvollisuudet. <i>Työntekijä ilmoittaa havaitsemistaan turvallisuuspuutteista tai riskeistä asiasta vastuussa olevalle taholle.</i> <i>Asiakkailla hankitaan kotiin tarvittavat apuvälineet ja toteutetaan suunnitellut muutostyöt turvallisuuden takaamiseksi. Palohälyttimien toiminnan seuraaminen omakotitalo-asumismuodoissa säilyy joko omaisilla tai työntekijöillä. Huom! Uusi lakimuutos edellyttää selvittämään taloyhtiöiden isännöitsijöiltä, kuka/ketkä saa vaihtaa palohälyttimien pattereiden vaihdot taloyhtiöissä (uusi laki 1.1.2024-26). Käytänteet sovitaan tapauskohtaisesti Hoito- ja palvelusuunnitelmaa tehtäessä.</i> <i>Turvapuhelimien testihälytykset toteutetaan säännöllisesti, kirjataan. Korjausilmoitukset esim. ukkosen ja sähkökatkosten jälkeen tarkistetaan.</i> <i>Määritellään asiakkaiden avaimien turvallinen säilytys ja kuljetus, kuka huolehtii ja vastaa katoamisista. Avainboxia hallinnoi sopimuksen mukaan joko asiakas itse / omainen tai toimija.</i> <i>Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue, Pohde hallinnoi mm. turvapuhelimet ja -kamerat ja ovihälyttimet.</i>
Henkilöstö Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi yksityisessä päivähoidossa 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. Omavalvontasuunnitelmasta 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.
a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne? <i>Aktiiviset työntekijät; 1 sosionomi, 1 sairaanhoitaja, 6 lähihoitajaa, 3 kotipalvelutyöntekijää, 1 siistijää ja 1 sihteeri.</i>
b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet? <i>Sijaisten käyttö yksikössämme on vähäistä, koska toteutamme sijaistarpeen (sairaus-, vuosilomat, palkattomat vapaat jne.) tarjoamalla osa-aikaisista työtätekeville lisätunteja, muokkaamalla työssäolevien työlistoja sekä lisäämällä esihenkilöiden asiakastyöaikaa. Koulujen loma-aikoina tarjoamme alan opiskelijoille mahdollisuuden tehdä työtä loma-ajan sijaisuuksissa. Pidempiaikaiset sijaisuudet kuten opinto- ja vanhempainvapaat täytetään avoimen työhaun kautta.</i>
c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan? <i>Työvuoroja / asiakaskäyntipaikkoja muokataan työvuoroa tekevien kesken tai työjohto korvaa puuttuvan työntekijän.</i>
Henkilöstön rekrytinnin periaatteet Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.
a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet? <i>Pyrimme saamaan sopivia, luotettavia ja työhönsä sitoutuneita henkilöitä palvelemaan asiakkaita. Työnhakijalla ei saa olla rikosrekisteriä. Työnhakijan tulee pystyä todentamaan koulutuksensa vastaamaan haettua työtehtävää. Työnhakijaa veloitetaan hoitamaan lääkeluvat viipymättä ajantasalle, mikäli ne eivät ole. Työhaastattelun yhteydessä selvitetään alan työkokemus. Varmistetaan JulkiTerhikistä työnhakijan kuuluminen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin.</i>
b) Miten rekrytinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus? <i>Työntekijän soveltuvuus yksintyöskentelyyn, autolla ajoon, kokonaisvaltaiseen työotteeseen sekä kunnioittamaan kunkin asiakkaan kotia ja yksityisyyttä että itsemääräämisoikeutta. Työntekijältä edellytetään lojaaliutta, rehellisyyttä ja hyvien tapojen noudattamista suhteessa asiakkaisiin, työtovereihin ja työnantajaan. Työntekijä on velvollinen noudattamaan työpaikan toimintaperiaatteita sekä on työssään vastuussa asiakkaan hyvän hoidon turvaamisesta.</i>
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.
a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan? <i>Esihenkilö sekä perehdytykseen määrätty työntekijä perehdyttää uuden työntekijän asiakkaisiin ja heidän Hoito- ja palvelusuunnitelmiin. Perehdyttäjät ja uusi työntekijä työskentelevät yhdessä sovitut työvuorot sekä samalla työntekijä saa ohjeistukset kirjauksiin ja asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan. Työnantaja ilmoittaa muutoksista, jotka koskevat työntekijöiden koulutusta tai perehdyttämistä uusiin kirjauksiin ja asiakirjamerkintöihin.</i>

b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus? <i>Uusitaan lääkehuvat ajallaan niin uusien kuin vanhojen työntekijöiden kohdalla. Osallistutaan paikkakunnalla järjestettyihin alan koulutuksiin fyysisesti tai verkkokursseihin. Työntekijöille voidaan mahdollistaa omaehtoinen täydennyskoulutus työn ohessa. Järjestetään työpaikkakoulutuksia käytännöstä nousevista tarpeista.</i>
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 <i>Työntekijöillä on käytettävissä yrityksen toimistossa sosiaalitilat sekä kirjallisiin töihin varatut tilat. Mahdollinen tarve peseytymiseen tai työvarusteiden vaihtoon kesken työvuoron on tehtävä joko kotona tai muussa työnantajan kanssa yhdessä sovitussa paikassa.</i> <i>Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan joihin palvelut tuotetaan. Asiakkaan ikä ja liikkuvuus on huomioitu sisustuksessa ja turvallisuudessa omaisten kanssa. Kotona olevat apuvälineet ja niiden tarve on suunniteltu yhdessä kotihoidon fysioterapeutin kanssa. Apuvälineet hankitaan useinmiten Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Pohteen apuvälinehuollon kautta tai omakustanteisesti asiakkaan toimesta.</i>
Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty? <i>Työntekijät pesivät kotona vaatteensa. Asiakkaiden pyykinhuolto tapahtuu heidän kotonaan tai pesulassa ostopalveluna. Asiakkaat, joilla toteutuu palveluntuottajan toimesta siivous säännöllisesti, kirjaa avustavan henkilökunnan työvuoroihin kunkin asiakkaan siivousvuorot. Palveluna tuotetaan ylläpito- ja viikkosiivousta. Kausiluontoisesti ikkunapesut ja suursiivoukset. Ei-säännöllisten asiakkaiden siivoukset toteutetaan tilausten mukaan.</i>
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? <i>Laitteet testataan säännöllisin väliajoin. Hälytysnumeroihin kirjataan riittävän monen henkilön tavoitettavuus, jolla taataan saavutettavuus.</i>
Terveystenhuollon 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? <i>Apuvälineet hankitaan pääosin Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Pohteen apuvälinehuollon tai kotihoidon kautta, joiden puolesta myös huolto toimii. Kuljetus vain isokokoisille apuvälineille, muutoin kuljetus kuuluu asiakkaan itse järjestää. Työntekijät ohjataan apuvälineiden käyttöön ja vioista ilmoittamiseen suoraan apuvälinelainaamon henkilökunnalle.</i> <i>Asiakkaalla on mahdollisuus myös tilata ja tarkastella apuvälineitä nettipalvelun kautta.</i>
Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot <i>Kuusamon apuvälinepalvelujen palvelupiste, Raistakantie 1 a, 93600 Kuusamo. Aukioloaika: ma, ti, to, pe klo 12-13. Puhelinaika: 086 690 053 ma-pe klo 9-13. Sähköinen asiointi Palse.fi-Portaalissa.</i>
Asiakas- ja potilastietojen käsittely Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, 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 palveluntarjoaja 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 tietoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laativalla 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 erillisyyttä. 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? <i>Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Kopio suunnitelmasta/sopimuksesta taltioidaan asiakkaalle. Alkuperäinen suunnitelma jää palveluntuottajalle palvelusuhteen ajaksi. Kotikäynnit kirjataan kotona asiakaskansioon, joka säilytetään sovitussa, ei nähtävillä- olevassa paikassa ja ovat vain työntekijöiden käytössä. Asiakaskansiota voi käyttää sovitusti myös asiakkaan omainen. Tarvittavat asiakastiedot ja väliraportit kirjataan LifeCare-tietojärjestelmään. Kotikäynnit kirjataan Palse.fi-portaaliin (osa palveluista on siirtynyt jo aiemmin ja osa siirtyy 1.3.2025 alk. tai myöhemmin). PSOP-palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä päättyy 28.2.2025. Palvelusuhteen päätyttyä palveluntuottajan manuaaliset asiakaskirjaukset/seurantalomakkeet ja tarvittavat asiakirjat arkistoidaan. Kaikki, mikä on tallennettu sähköisesti, mutta säilytetty palvelusuhteen aikana paperiversioina, silppuroidaan. Kaikki työntekijät ovat vaitiolo- ja salassapitovelvollisia. Tietosuojasopimukset on päivitetty 25.5.2018 alk, jolloin asiakkaan on oltava tietoinen mihin hänen tietoja kerätään, miten niitä säilytetään ja mihin tietoja mahdollisesti siirretään.</i> b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

<i>Vakituinen henkilöstö ja harjoittelijat perehdytetään henkilöstötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan suorittamalla tietoturvakoulutuksen.</i> <i>Tietoturvakoulutus uusitaan vaadittavalle tasolle annettujen määräysten ja vaatimusten mukaan.</i> <i>Koulutuksen voimassaoloa seuraa esi- ja vastuuhenkilöt.</i>
c) Missä yksikkönnä rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä? <i>Rekisteriseloste on nähtävillä yrityksen toimiston Keskuskuja 1 b 5, 93600 Kuusamo ilmoitustaululla ja khh.fi-nettisivuilla.</i> <i>Asiakas informoidaan tietosuojavelvoitteista hoito- ja palvelusuunnitelmaa tehdessä, jonka hän hyväksyy ja allekirjoittaa.</i>
d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot <i>Mia Marsch / KHH-Palvelut Oy/ 040-4133670 / toimisto@khh.fi</i> <i>Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue, Pohde vastaa itse ylläpitämistään rekistereistä</i>

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakailta, 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. <i>Jatketaan kaikkien käytössä olevien hoitolomakkeiden käyttämistä ja kehittämistä.</i> <i>Jatketaan v. 2024 aloitettujen ennakoivien hoito- ja palvelusuunnitelmien päivityksiä LifeCareen ERITYI-lomakkeelle ja NEWSpisteytys -kaavakkeen sekä vuosikellon käyttöä että säännöllisten asiakaspalautteiden keräämistä kirjallisena 1 x vuosi. Uutena tulossa käyttöön EA -kaavake.</i> <i>Koulutetaan tarvittaessa uusia hoitajia MMSE-muistitestien tekoon ja tulosten kirjaamiseen LifeCareen.</i> <i>Jatketaan perehdytyskansion täydentämistä ja hyödyntämistä käytännössä.</i> <i>Kaikki eri tahoilta tulleet palautteet käsitellään joko viipymättä tai niihin varataan palaveriaika asiaan kuuluvien henkilöiden kesken. Toimintaa kehitetään ja muutetaan palautteen, tarpeen ja toiveiden mukaan yhtiössä sisäisesti sekä yhteistyössä eri tahojen kanssa.</i> <i>Siirtyminen Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Pohteen sopimuksien piiriin. Toiminnan mukauttaminen / kehittäminen uusien sääntökirjojen ohjeiden mukaisiksi. Kehitetään sairaanhoitajan toimenkuvaa yrityksessä.</i> <i>Siirtyminen Pohteen yhtenäisiin kirjaamisen menetelmiin (asiakastietojärjestelmä ja palvelusetelikäyntikirjaukset).</i>
--

OMAVALTONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys Kuusamo 12.2.2025
Allekirjoitus Mia Marsch

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

STM:n julkaisuja (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

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf

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

- 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_ asumispalveluiden_ 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

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/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

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_ilmotus.pdf

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>
- [Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä 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.