



## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

<b>PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT</b>	<b>2</b>
<b>TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET</b>	<b>2</b>
Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	
<b>RISKINHALLINTA</b>	<b>3</b>
Riskien hallinnan järjestelmät ja menettelytavat	
Riskien hallinnan työnjako	
Riskien tunnistaminen, käsittelyminen, korjaavat toimenpiteet	
Tiedottaminen	
<b>OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN</b>	<b>4</b>
Suunnitteluun osallistuvat henkilöt	
Suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilön yhteystiedot	
Seuranta ja julkaisu	
<b>ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET</b>	<b>5</b>
Palvelutarpeen arviointi	
Palvelusuunnitelma	
Asiakkaan kohtelu	
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	
Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet	
Asiakkaan kohtelu	
Asiakkaan osallisuus	
Palauteen kerääminen, käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä	
Asiakkaan oikeusturva	
<b>PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA</b>	<b>7</b>
Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	
Ravitsemus	
Hygieniäkäytännöt	
Terveysten- ja sairaanhoito	
Lääkehoito	
Yhteistyö muiden palvelutuottajien kanssa	
Alihankintana toteutetut palvelut	
<b>ASIAKASTURVALLISUUS</b>	<b>9</b>
Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	
Henkilöstö	
Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	
Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus	
Toimitilat	
Terveysturvallisuuden laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto	
Terveysturvallisuuden laitteista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot	
Asiakastietojen käsittely	
<b>YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA</b>	<b>12</b>
<b>OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN</b>	<b>12</b>
<b>LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:</b>	<b>13</b>

## PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Palveluntuottajan Y-tunnus: 1006538-5	Kunnan nimi: Kuntayhtymän nimi: Oulunkaaren kuntayhtymä Sote -alueen nimi: Perhepalvelut / Työ – ja päivätoimintapalvelut
Toimintayksikön nimi Kuivaniemen toimintakeskus	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoihin li, Muovitehtaantie 3, 95100 Kuivaniemi. Yhteyshenkilö Paavo Virkkunen <a href="mailto:paavo.virkkunen@oulunkaari.com">paavo.virkkunen@oulunkaari.com</a> , puh: 050 3950 345	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Vammaisten toimintayksikkö, asiakkaina kehitysvammaisia, mtt- kuntoutujia ja muita vajaakuntoisia	
Toimintayksikön katuosoite Muovitehtaantie 3	
Postinumero 95100	Postitoimipaikka Kuivaniemi
Toimintayksikön vastaava esimies Paavo Virkkunen	Puhelin 050 3950 345
Sähköposti paavo.virkkunen@oulunkaari.com	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
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>	
Ateriapalvelut tuottaa lin ateria- ja tilapalveluliikelaitos. Kuljetuspalvelut tuottaa liikennöitsijä K. Hekkanen Oy Simosta Kiinteistöpalvelut tuottaa lin ateria- ja tilapalveluliikelaitos	

## TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### 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?

Tuottaa vammaisille ja vajaakuntoisille mielekkäitä, kuntouttavia työ- ja päivätoimintapalveluja

- **Tuottaa mahdollisimman kattavat monipuoliset palvelut, jotka mahdollistaa uuden oppimisen, ylläpitää saavutettuja taitoja, tukee asiakasta ja perheitä. Tukea, ohjata ja valmentaa selviytymään yhä itsenäisemmin arkipäivän asioissa, työ- ja päivätoiminnoissa, vapaa- aikana sekä mahdollistaa jatkokoulutukseen pääsemisen, työhön sijoittumisen ja työssä pysymisen.**

### 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?

- **Ammatillisuus ja osaaminen**
- **Kunnioitus**
- **Asiakaslähtöisyys**
- **Luovuus**
- **Avoimuus**
- **Luottamus**
- **Vastuuntunto**

### Turvata yhdenvertainen ja tasa-arvoinen hyvä elämän laatu

Järjestää yksilöllisiä kykyjä ja tarpeita vastaavia palveluja kaikille asiakaskuntamme tarvitsijoille.

## RISKINHALLINTA

Omaavalvonta 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 häirtatapahtumien 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 luomisessa 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 hallinnasta vastaa yksikön esimies yhteistyössä henkilöstön kanssa. Riskien arvioinnit eri osa-alueilla on tehty erillisillä lomakkeilla. Tarvittavat toimenpiteet suunniteltu riskien minimoimiseksi ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet yhdessä henkilöstön kanssa kirjattu ja käyty läpi. Arviointia tehdään säännöllisesti tarpeen mukaan ja päivitetään riskien arviointia yhdessä henkilöstön kanssa. Kaikilla työntekijöillä on ilmoittamisvelvoite esimiehelle, mikäli tarvetta muutoksille ilmenee tai uusia riskejä tulee esiin.

<b>Riskien tunnistaminen</b> Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Havainnoimalla mm. rikkiäiset koneet, laitteet ja kalusteet, ahtaat kulkureitit, putoilevat tavarat, liukas lattia, poikkeuksellisesti käyttäytyvät asiakkaat tai henkilöstö, ulkoapäin tulevat uhat tai riskit.
Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit? Ottamalla puheeksi tiimipalaverissa. Ilmoittamalla asian esimiehelle jos vaatii heti toimintaa, toimenpiteitä.
<b>Riskien käsitteleminen</b> 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? Kaikki tapahtumat kirjataan Haiproo ohjelmistoon (tietokoneohjelma). Tapaukset käydään läpi tiimipalaverissa.
<b>Korjaavat toimenpiteet</b> 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 reagoitane esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin? Mietitään yhdessä korjaavia, tarpeellisia ja ennakoivia toimenpiteitä millä vastaisuudessa vastaavat tapaukset pystyttäisi välttämään. Tehdään tarvittaessa kirjalliset ohjeistukset.
<b>Muutoksista tiedottaminen</b> Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille? Muutoksista laaditaan kirjallinen tiedote, jolla henkilöstöä ja yhteistyötahoja tiedotetaan. Muutokset käsitellään aina yksikön tiimipalaverissa.

## **OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

<b>Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</b> Omaavalonntasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaavalonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.
Ketkä ovat osallistuneet omaavalonnan suunnitteluun? Yksikön esimies ja henkilöstö
Omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Paavo Virkkunen seudullinen vastaava ohjaaja, <a href="mailto:paavo.virkkunen@oulunkaari.com">paavo.virkkunen@oulunkaari.com</a> , puh: 0503959345 Oulunkaaren kuntayhtymä, Piisilta 1, 91100 li

<p><b>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</b></p> <p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan säännöllisesti vuosittain tai silloin, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Päivittäminen tehdään tiimipalaverissa.</p>
<p><b>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</b></p> <p>Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</p>
<p>Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?</p> <p>Toimintayksikön ilmoitustaululla. Oulunkaaren kuntayhtymän verkkosivuilla <a href="http://www.oulunkaari.com">www.oulunkaari.com</a></p>

## ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

<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 vähäisyys tai kipu.</p>
<p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</p> <p>Seuraamalla asiakkaan kuntoa ja toimintakykyä. Kirjaamalla asiakkaan toiminnallisia asioita proconsonaan asiakkaan oma-osioon. Käymällä asiakasasioita läpi säännöllisesti tiimipalaverissa.</p>
<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?</p> <p>Asiakas on aina mukana palvelusuunnitelmaa- ja tarkistuksia tehtäessä, sekä palvelutarpeen arvioinnissa. Omainen, läheinen on mukana asiakkaan pyynnöstä.</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 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.</p>
<p>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>Palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, omaisten, vammaispalvelun- palveluohjaajan, sosiaalityöntekijän ja toiminnan ohjaajan, ym. tarpeellisten henkilöiden kanssa. Palvelusuunnitelma kirjataan proconsonaan. Palvelusuunnitelma on voimassa enintään 5 vuotta. Tarkistus tehdään aiemmin, mikäli asiakkaan elämässä, toiminnassa tapahtuu muutoksia.</p>
<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</p> <p>Henkilöstöstä on aina joku mukana palvelusuunnitelman laadinnassa, tarkistuksessa. palvelusuunnitelma on henkilökunnan nähtävissä proconsona ohjelmistossa asiakkaan nimellä. Uudet ja tarkistettut palvelusuunnitelmat käydään läpi yksikön tiimipalaverissa jolloin kaikki oppivat tuntemaan palvelusuunnitelman sisällön ja samalla luodaan yhtenäinen näkemys sisältöön ja toimimiseen suunnitelman mukaisesti.</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 suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.</p>
<p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</p> <p>Asiakasta pyritään kaikin keinoin tuomaan esille oma mielipide, jota kunnioitetaan. Asiakas itse ensisijaisesti päättää omaan elämään liittyvistä asioista. Asiakasta tuetaan tekemään itse päätöksiä omaan elämään liittyvissä asioissa. tuodaan esille erilaisia vaihtoehtoja joista asiakas voi valita itselle sopivimman vaihtoehdon.</p>
<p><b>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet</b></p> <p>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.</p> <p>Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?</p> <p>Yksikössä on yhteiset säännöt, joiden mukaan toimitaan. Itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan, mikäli asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Oulunkaaren kuntayhtymällä on oma ohjeistus rajoitustoimenpiteiden käytöstä, jota kaikkien tulee noudattaa.</p>
<p><i>Pohdittavaksi:</i></p> <p>- Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiininomaiset käytännöt, vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.)</p> <p><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></p>
<p><b>Asiakkaan kohtelu</b></p> <p>Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämistä vastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.</p>
<p>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 kohdanneet haittatapahtuma tai vaaratilanne?</p> <p>Asiakkaan asiallinen kohtelu on ensisijaisen tärkeää. Epäasiallisesta kohtelusta käydään keskustelu mukana olleiden osapuolten kanssa ja pyritään löytämään kaikkia osapuolia tyydyttävä ratkaisu. Asia kirjataan Haiproo ohjelmaan ja asiakkaan proconsona tiedostoon. Omaisia tiedotetaan ja keskustellaan asiasta tarpeen mukaan, mikäli asiakas antaa tähän luvan.</p>
<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>Asiakkaat osallistuvat säännölliseen kuukausipalaveriin jossa toimintaan liittyviä asioita käydään läpi. Asiakkailta on mahdollisuus esittää toiveita toiminnoista ja niiden kehittämisestä, huomioitavista asioista.</p> <p>Palautetta voi antaa suullisesti henkilöstölle tai Oulunkaaren kuntayhtymän nettisivuilla palautelaatikon kautta.</p>
<p><b>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</b></p> <p>Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Palautteet huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Mikäli palaute antaa aihetta muuttaa toimintaa, toimintatapoja niin niitä muutetaan</p>
<p><b>Asiakkaan oikeusturva</b></p>
<p>a) Muistutuksen vastaanottaja</p> <p>Yksikön esimies, vastaava ohjaaja tai hänen sijaisensa</p>
<p>b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</p> <p>Oulunkaaren kuntayhtymän sosiaaliamiehenä toimii  <b>Maija-Kaisa Sointula</b>  <b>Merikratos Oy:stä</b>          Sosiaaliamiehen tavoitat: puhelin <b>010 830 5104</b> tiistai- torstai klo 10 -13          e-mail: <a href="mailto:sosiaaliamies@merikratos.fi">sosiaaliamies@merikratos.fi</a></p> <p>postiosoite: Merikratos / Sointula          Ruissalontie 11 B, 20200 TURKU</p>
<p>c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</p> <p>Kuluttaja-asiamiehenä toimii Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttaja-asioiden vastuualueen ylijohdaja <b>Päivi Hentunen</b>. Kuluttaja-asiamiehen keskeisenä tehtävänä on <a href="#">valvoa kuluttajansuojalain ja useiden muidenkin kuluttajan suojaksi säädettyjen lakien noudattamista</a>.</p> <p><b>Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero: 029 553 6901</b></p> <p><b>K</b>uluttajaneuvonta palvelee arkisin klo 9–15.</p>
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Käsitellään yksikön tiimipalaverissa ja huomioidaan tarpeen mukaisesti toimintoja kehitettäessä. Annetaan tiedoksi myös ylemmälle johdolle jolloin he voivat käsitellä asioita tarpeen mukaisesti ja tuoda kehittämisideat työyksikön tiimin toteutettavaksi.</p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</p> <p>Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 14 päivää.</p>

## **PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

<p><b>Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</b></p>
<p>a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen</p> <p>Fyysistä hyvinvointia lisätään ja pidetään yllä liikunnan ja erilaisten jumppien avulla sekä erilaisilla motorosilla harjoitteilla. Psyykkistä hyvinvointia ylläpidetään kuuntelemalla ja huomioimalla asiakkaan tarpeet. Järjestämällä mielekästä toimintaa. Sosiaalista toimintakykyä edistetään erilaisilla ryhmätoiminnoilla ja ulospäin suuntautuvalla toiminnalla.</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 toimintakyky, hyvinvointi näkyvät asiakkaan päivittäisissä toiminnoissa. Seuranta tapahtuu havainnoimalla asiakkaan toimintaa erilaisissa toiminnoissa. Kirjaamalla asioita muistiin proconsonaan asiakas-osioon.</p>
<p><b>Ravitsemus</b></p> <p>Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?</p> <p>Säännöllinen ruokatauko, ruokailu ja välipala toimintapäivinä. Henkilöstö ohjaa ja avustaa ruokailussa ja välipalassa tarpeen mukaan.</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>Paikat, toimitilat pidetään siisteinä. Henkilökohtainen hygienia, huolehditaan käsien pesusta ja asiakkaan perushoidosta tarpeen mukaan. Käydään läpi asiakkaiden kanssa hyvän hygieenian ja siisteyden merkitystä ja vaikutusta terveyteen, viihtyvyyteen ja hyvinvointiin.</p> <p>Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.</p>
<p><b>Terveyden- 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? Oulunkaaren kuntayhtymän hammashuolto huolehtii hammashoidosta. Asiakkailla on säännölliset terveydenhoitajan terveystarkistukset kolmen vuoden välein Oulunkaaren kuntayhtymän Neuvolapalvelun toteuttamana. Kiireelliset tapaukset hoidetaan Oulunkaaren kuntayhtymän terveystieteiden keskuksen päivystyksen kautta.</p> <p>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan? Toimitaan saatujen ohjeiden mukaan tapauskohtaisesti.</p> <p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta? Oulunkaaren kuntayhtymän terveystieteiden keskuksen palvelut.</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 vastuuhenkilö.</p> <p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään? Suunnitelmaa seurataan jatkuvasti ja tarkistetaan vuosittain tai aiemmin tarpeen mukaan.</p> <p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta? Yksikössä on nimetty lääkehoidosta vastaava henkilö.</p>
<p><b>Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa</b></p>



<p>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.</p>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?  <b>Säännölliset palaverit tai tarpeen mukaiset palaverit eri palvelutuottajien kanssa. Tiedottaminen puhelimitse soittamalla akuuttiasioissa.</b></p>
<p><b>Alihankintana tuotetut palvelut</b> (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?  <b>Alihankinta on asiakkaiden kuljetuspalveluja. Annetaan tarpeellinen tieto kuljettavista asiakkaista kuljettajalle, kuljetusliikkeelle. Vastuu kuljetuksessa on kuljettajalla.</b>  <b>Ateriapalvelut tulevat ostopalveluna. Seurataan ruuan lämpötilaa ja raaka-aineiden tuoreutta, päivämääriä.</b></p>

## ASIAKASTURVALLISUUS

<p><b>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</b></p> <p>Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat veloitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspäivähoitoon mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.</p>
<p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?</p> <p>Toiminnassa pyritään huomioimaan ja ennakoimaan asiakasturvallisuus.  <b>Asiakkaita tiedotetaan ja opastetaan turvallisuuteen liittyvissä asioissa.</b>  <b>Yhteistyötä tehdään pelastustoimen kanssa, säännölliset palo- ja pelastusharjoitukset.</b>  <b>Terveyteen liittyvissä asioissa tehdään yhteistyötä terveydenhuollon henkilöstön kanssa ja pyydetään tarpeen mukaan konsultaatioapua.</b></p>
<p><b>Henkilöstö</b></p> <p><b>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?  <b>3 ohjaaja, 0,15 vastaava ohjaaja. Ohjaajilla on lähihoitajantutkinto</b></p>
<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?  <b>Ensisijaisesti sijaisuudet hoidetaan sisäisin järjestelyin asumisen ja toimintojen välillä.</b></p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p>

<p>Mikäli henkilöstöä ei ole riittävästi ja sijaisia ei saada, niin osa asiakkaista jää koteihin tai yksikkö suljetaan määräajaksi.</p>
<p><b>Henkilöstön rekrytoinnin 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 rakentamiseen 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?</p> <p>Vapautuviin ohjaajan toimiin henkilöstöä haetaan kuntaregryn kautta. Valitaan hakeneiden joukosta haastateltavat. Tehdään valinta. Haastattelijoina lähiesimies, perhepalvelujohtaja. Haastatteluryhmää voidaan laajentaa tarpeen mukaan. Valintapäätöksen tekee perhepalvelujohtaja. Ammattihenkilöstön, joilta vaaditaan sosiaali- tai terveystieteiden tutkinto, tulee olla rekisteröitynä julkisuosikki- tai terveydenalan terhikki rekisteriin.</p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <p>Jos asiakkaina alaikäisiä pyydetään valittua ennen työn aloittamista toimittamaan rikosrekisteriote. Valitulta vaaditaan riittävä koulutus pohja ja työkokemus kulloinkin avoimena olevaan toimeen. Ennen valintaa suoritetaan haastattelut, jossa myös tarkistetaan, opintotodistuksien alkuperäisyys ja aitous.</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?</p> <p>Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään tehtäviin, asiakkaisiin, asiakastyöhön sekä tietosuojaan, perehdytyksen suorittaa valittu, valitut ohjaajat. Perehdytyksestä täytetään aina perehdytyslomake jonka perehdyttäjä ja perehdytettävä kuittaavat allekirjoituksella. Tämän jälkeen perehdytyslomake toimitetaan esimiehelle. Salassapito käydään läpi ja otetaan kuittaus, allekirjoitus uudelta työntekijältä salassapitolomakkeeseen joka toimitetaan esimiehelle.</p>
<p>b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?</p> <p>Olunkaaren kuntayhtymän omana koulutuksena tai ostopalveluna muilta koulutuksen tuottajilta. Täydennyskoulutus mahdollisuus vähintään sen mukaan mitä täydennyskoulutuksesta on laissa säännöty.</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 Tilat ovat asiakkaiden ja henkilöstön yhteiskäytössä. Toimintaa maanantai – perjantai klo 7.00 – 16.00 välillä.</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty? Siivous ja pyykkihuolto toteutetaan omana toimintana</p>
<p><b>Teknologiset ratkaisut</b></p> <p>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 turvpuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä. Kyseisiä laitteita ei ole käytössä</p>
<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan? Kyseisiä laitteita ei ole käytössä</p>
<p><b>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</b></p> <p>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.</p>
<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen? Mikäli toiminnan johdosta tarvitsee apuvälineen, apuvälineitä joita asiakas ei muutoin tarvitsisi, niin toimintayksikkö hankkii tarvittavat ja välttämättömät apuvälineet mistä asiakkaat hyötyvät ja kykenevät itsenäisempään toimintaa apuvälineiden myötä. Henkilöstö opastaa apuvälineiden käytössä.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot Oulunkaaren kuntayhtymä, fysioterapia</p>
<p><b>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</b></p> <p>Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, 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.</p> <p>Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täytymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.</p> <p>Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laitimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.</p>

Rekisteröidyillä 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 tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Esimiesten tehtävänä on valvoa tietoturvan toteutumista omassa yksikössään ja raportoida tietoturvaloukkauksista

tietosuojavastaavalle tai tietoturvavastaavalle.

Esimiesten tehtävänä on vastata siitä, että työntekijöillä on oikeudet tehtävän edellyttämässä laajuudessa tarvittaviin tietojärjestelmiin ja tietoihin, myös työtehtävien mahdolliset muutokset huomioiden.

Työsuhteen päättyessä on huolehdittava käyttöoikeuksien poistamisesta tietojärjestelmiin.

Kuntayhtymän potilas- ja asiakastietoja sisältävien henkilörekistereiden suojaamisesta ja valvonnasta vastaa tietosuojavastaava. Oulunkaaren tietosuojavastaavana toimii kuntayhtymän arkistos sihteeri.

Tietohallintopäällikkö vastaa kuntayhtymän teknisen ja hallinnollisen tietoturvan järjestämisestä, kehittämisestä ja seurannasta. Tietohallintopäällikkö toimii Oulunkaaren kuntayhtymän tietoturvavastaavana. Järjestetään koulutusta ja tiedottamista tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvästä lainsäädännöstä sekä asiakastietojen kirjaamisesta. Selkeät ohjeistukset tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn löytyy Oulunkaaren kuntayhtymän nettisivuilta.

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

Esimiesten tehtävänä on huolehtia myös siitä, että alaiset saavat riittävän perehdytyksen ja koulutuksen tietoturvaan ja siitä, että työntekijät ymmärtävät tietoturvan merkityksen. Esimiehiltä odotetaan esimerkillistä ja vastuullista tietoturvakäyttäytymistä.

Järjestetään sisäistä koulutusta ja tiedottamalla.

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

Oulunkaaren kuntayhtymän verkkosivuilla [www.oulunkaari.com](http://www.oulunkaari.com) tietosuoja

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Vuokko Loukusa

tietosuojavastaava puh: 08 5875 6152

## 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.

Riskit on kartoitettu: riskienarviointilomakkeet, fyysiset-, hallinta ja toimintatavat-, kemikaaliset-, psykososiaaliset-, tapaturmat-, fysikaaliset riskit. On tehty suunnitelmat riskien vähentämiseksi ja ennaltaehkäisy suunnitelmat. Mietitty korjaavat toimenpiteet.

Haproohon kirjataan aina kaikki tapaturmat, läheltäpitilanteet, päälle karkaukset. Tapahtumat käsitellään yksikön tiimipalavereissa ja tehdään tarvittaessa korjaavat toimenpiteet ja suunnitelmat, miten voidaan jatkossa toimia ennaltaehkäisevästi vastaavissa tilanteissa.

## OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys

Kuivaniemi 5.2.2019

Allekirjoitus

Paavo Virkkunen

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-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](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-jatietosuojaselosteet.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>