



## ASEMAN ASUNTOLAN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1) .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	2
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3) .....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	6
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi .....	6
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma .....	6
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §) .....	7
4.2.2 Asiakkaan kohtelu .....	7
4.2.3 Asiakkaan osallisuus .....	9
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	10
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	10
4.3.2 Ravitsemus.....	12
4.3.3 Hygieniäkäytännöt.....	12
4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito .....	12
4.3.5 Lääkehoito.....	13
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .....	14
4.4.1 Henkilöstö.....	15
4.4.2 Toimitilat.....	16
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	17
4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	17
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) .....	18
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	19
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) .....	19
11 LÄHTEET .....	20
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	20

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi:	Kunnan nimi: li
Palveluntuottajan Y-tunnus:	Kuntayhtymän nimi: Oulunkaaren Kuntayhtymä
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Aseman asuntola	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Purnuntie 4, 91100 li	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kehitysvammaisten palveluasuminen:  Aseman asuntola; tuetun asumisen yksikkö, 4 asiakaspaikka Kehitysvammaisten lasten ja aikuisten tilapäishoito, 3-4 asiakaspaikka	
Toimintayksikön katuosoite Purnuntie 4	
Postinumero 91100	Postitoimipaikka li
Toimintayksikön vastaava esimies Vastaava ohjaaja Tanja Heikkilä  Vs. vastaava ohjaaja Katja Lammi 27.8.2018-31.12.2019	Puhelin Aseman asuntolan ohjaajat 050 524 36 83  Vastaava ohjaaja 050 310 73 14
Sähköposti katja.lammi@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>	
Kiinteistöhuolto, lin kunta	

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

<b>Toiminta-ajatus</b>
------------------------

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?

Aseman asuntola tarjoaa tuettua asumista kehitysvammaisille aikuisille sekä tilapäishoitoa kotona asuville kehitysvammaisille lapsille ja aikuisille.

Aseman asuntolan toimintaa ohjaa muun muassa sosiaalihoitolaki, vammaispalvelulaki, laki kehitysvammaisten erityishuollosta sekä laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

### **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?

Aseman asuntolan toimintaperiaatteena on tuottaa yksilöllistä, asiakkaiden tarpeet huomioivaa ja kodinomaista asumista tuetun asumisen ja tilapäishoidon asiakkaille ja heidän perheilleen. Kuntouttava työote ja tukiasumisen asiakkaiden mahdollisimman itsenäiseen elämään tukeminen kuuluvat Aseman asuntolan toimintaperiaatteisiin.

Aseman asuntola on jaettu kahteen itsenäiseen rakennukseen omilla sisäänkäynneillä. Rakennuksia yhdistää yhteinen ulkoeteinen. Tuetun asumisen puolella on jokaisella asiakkaalla oma huone, yhteisinä tiloina ovat keittiö, wc ja eteinen. Tilapäishoidon puolella on kolme erillistä makuuhuonetta, keittiö-olohuone, kaksi wc:tä, kodinhoitohuone, sauna ja eteinen. Tukiasumisen asiakkaat käyttävät tilapäishoidon tiloista saunaa ja keittiötä ruokailuun. Ulkona sijaitsee varasto rakennus.

Tuetun asumisen asiakkaat käyvät päivä- ja työtoiminnassa kukin yksilöllisen suunnitelman mukaisesti 2-5 päivänä viikossa. Harrastustoiminta on räätälöity jokaisen oman mielenkiinnon mukaan. Aseman asuntolan ohjaajat tukevat, ohjaavat ja auttavat asiakkaita jokapäiväiseen elämään ja yhteiskuntaan osallistavissa asioissa. Asiakkaita kannustetaan ja tuetaan osallistumaan ympäröivän yhteiskunnan tarjoamiin aktiviteetteihin ja erilaisiin palveluihin.

Tilapäishoidon asiakkaiden jaksot räätälöidään perheiden tarpeiden ja toiveiden mukaan aina puoleksi vuodeksi kerrallaan. Aikuisille ja lapsille on jaettu omat tilapäishoitoviikot. Jokaisella tilapäishoidon asiakkaan omaisella on kolme päivää omaishoidon vapaata ja yksilöllinen, tarpeen mukainen määrä tilapäishoidon vapaata käytettävissä omaishoidettavan tilapäishoittoon.

Ohjaajat suunnittelevat tilapäishoitajakson toiminnan yksilöllisesti asiakkaiden oman mielenkiinnon ja mieltymysten mukaan.

Aseman asuntolan ohjaajat ovat tuetun asumisen asiakkaiden tavoitettavissa aamu-, päivä- ja ilta-aikaan klo.7-21 välisenä aikana. Kun Aseman asuntolassa on tilapäishoidon asiakkaita niin ohjaajat ovat paikalla ympäri vuorokauden.

Aseman asuntolan ohjaajien lähiesimies, vastaavan ohjaajan toimipiste sijaitsee autetun asumisen yksikön, Kaari-kodin tiloissa. Vastaava ohjaaja on tavoitettavissa virka-aikana puhelimitse, sähköpostitse ja Kaari-kodin tiloissa.

Toimintaa ohjaavia arvoja ovat: **Asiakkaan kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus, oikeudenmukaisuus, tasa-arvo ja vastuullisuus.**

Toimintaperiaatteet: **turvallisuus, tasavertaisuus, toimintakyvyn ylläpitäminen/tukeminen/edistäminen.**

### 3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän 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 häiritsevien tapahtumien 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 epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. 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 henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Omavalvontasuunnitelma  
Palo- ja pelastussuunnitelma  
Poistumisturvallisuus selvitys  
potilasturvallisuussuunnitelma  
Lääkehoitosuunnitelma  
Henkilöstön perehdytysuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä Aseman asuntolan ohjaajien ja vastaavan ohjaajan kanssa.

#### Riskien tunnistaminen

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

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatu poikkeamat ja riskit?

Riski havainnot korjataan ja raportoidaan esimiehelle mahdollisimman pian. Havainnoista raportoidaan joko suullisesti tai kirjallisesti muun muassa sähköpostilla.

#### Riskien käsitteleminen

Häiritsevien tapahtumien 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. Häiritsevien tapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa

<p>omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.</p>
<p>Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?</p> <p>Oulunkaaren kuntayhtymällä on käytössä haitta- ja vaaratapahtumien raportointijärjestelmä HaiPro. HaiPro on tekninen työkalu sosiaali- ja terveydenhuollon potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointiin. Viikkopalavereissa jokaisella on mahdollisuus tuoda avoimesti esille havaitsemiaan mahdollisia epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä. Muutokset toimintatapoihin tms. kirjataan ja tuodaan kaikkien työntekijöiden tietoon.</p> <p>HaiPro –raportointi perustuu vapaaehtoiseen, luottamukselliseen ja syyttelemättömään vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn. Raportointijärjestelmä on tarkoitettu myös yksiköiden sisäiseen toiminnan kehittämiseen. Henkilökunta on perehdytetty HaiPro-ilmoituksen tekemiseen.</p>
<p><b>Korjaavat toimenpiteet</b></p> <p>Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.</p>
<p>Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</p> <p>Poikkeaman havainnut työntekijä ilmoittaa asiasta lähiesimiehelleen, vastaavalle ohjaajalle. Poikkeama ilmoitetaan myös muille päivän aikana vuorossa oleville ohjaajille. Poikkeamat käsitellään mahdollisimman pikaisesti, viimeistään lähiesimiehen ja henkilökunnan kesken yksikön viikkopalavereissa. Poikkeaman havaittua pohditaan yhdessä poikkeamaan myötävaikuttavia tekijöitä sekä tarvittavia korjauksia ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä ja toimintatapojen muutoksia jatkoa ajatellen. Poikkeama kirjataan HaiPro ohjelmaan.</p>
<p><b>Muutoksista tiedottaminen</b></p> <p>Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?</p> <p>HaiPro haittatapahtumat käsitellään yksikön palavereissa. Ilmoitusten perusteella yksikössä tehdään esimiehen johdolla kehittämissuunnitelmia, joiden avulla pyritään ehkäisemään samojen virheiden toistuminen uudestaan. HaiPro ilmoitukset tilastoituvat jatkokäyttöön ylemmille tahoille. Asiakkaaseen kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan asiakastietojärjestelmä Pro Consonaan.</p>

#### 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p><b>Omavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</b></p> <p>Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnasta eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnasta suunnitteluun?</p> <p>Vastaava ohjaaja ja Aseman asuntolan ohjaajat.</p>
<p>Omavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Vs. vastaava ohjaaja Katja Lammi  <a href="mailto:katja.lammi@oulunkaari.com">katja.lammi@oulunkaari.com</a>  050 310 73 14</p>
<p><b>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</b></p> <p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?
Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain ja aina tarvittaessa, asioiden muuttuessa.
<b>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</b>
Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.
Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä? Omavalvontasuunnitelmaa on nähtävillä Aseman asuntolan tilapäishoidon tiloissa sekä Oulunkaaren kuntayhtymän internet sivuilla.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<b>4.2.1 Palvelutarpeen arviointi</b>
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 epävakaumus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyks tai kipu.
Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?
Jokaiselle asiakkaalle laaditaan henkilökohtainen palvelusuunnitelma, joka tarkistetaan säännöllisin väliajoin ja tarvittaessa.  Asiakkaiden palvelun tarvetta arvioidaan säännöllisesti päivittäin, jokapäiväisessä kanssakäymisessä asiakkaiden kanssa. Asiakkailta on säännölliset terveydenhoidolliset ym. asiakkaiden omista tarpeista koostuvat arviot ja seurannat terveydenhuollon ohjeistuksen mukaisesti. Päivittäiset havainnot kirjataan asiakastietojärjestelmä Pro Consonaan.
Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?
Palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaisensa kanssa.
<b>4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</b>
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 asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.
Miten palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan palvelussa/hoidossa varmistetaan, on omavalvonnan keskeisiä sovittavia asioita.
Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?
Vammaispalveluiden sosiaaliohjaaja vastaa tuetun asumisen asiakkaiden palvelusuunnitelman laatimisesta. Palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, hänen läheisten/omaisten, vastaavan ohjaajan ja asumisyksikön ohjaajien kanssa. Tarvittaessa palvelusuunnitelma palaveriin osallistuu myös vammaispalveluiden sosiaalityöntekijä ja muita asiakkaan yhteistyötahoja.  Palvelusuunnitelmaan koota asiakkaan, omaisten ja eri yhteistyötahojen yhteinen näkemys asiakkaan toimintakyvystä ja tarvittavista palveluista. Palvelusuunnitelma tehdään asiakaslähtöisesti ja yksilöllisen toimintakyvyn tarkastelu monipuolisesti (yksilölliset ominaisuudet: fyysinen/psyykinen suorituskyky ja

terveydentila; vuorovaikutustekijät: osallistuminen, vuorovaikutus ja sosiaaliset roolit; ulkopuoliset tekijät: toimintaympäristö ja sen fyysiset ominaisuudet) mahdollistaa palvelujen sisällön, järjestämistavan ja määrän oikeudenmukaisen arvioinnin.

Palvelusuunnitelman toteutumista seurataan päivittäin asiakkaiden kanssa toimimalla, heidän avun ja tuen tarvetta säännöllisesti arvioimalla. Kirjaamalla päivittäiset tapahtumat ja mahdolliset muutokset asiakastietojärjestelmä Pro Consonaan. Asiakkaan arjessa tapahtuvista muutoksista ollaan tarvittaessa yhteydessä vammaispalveluiden sosiaalityöntekijään tai sosiaaliohjaajan palvelusuunnitelman päivittämisen tarpeesta.

Tilapäishoidon asiakkaiden palvelusuunnitelmien laadinnasta vastaa vammaispalveluiden sosiaaliohjaaja yhdessä asiakkaan läheisten kanssa.

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

Omaohjaajat ovat mukana palvelusuunnitelmien laadinnassa. Tuetun asumisen asiakkaiden pidetty palvelusuunnitelma palaveri kirjataan asiakkaan henkilökohtaisiin tietoihin Pro Consonaan. Jokaisen työntekijän velvollisuutena on lukea kunkin asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmat. Palvelusuunnitelman mukaiset, asiakas kohtaiset tavoitteet ja tavoitteiden keinot ohjaavat päivittäistä toimintaa. Päivittäiset asiakas tiedot kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Tilapäishoidon asiakkaiden asioista ohjaajat saavat tiedon asiakkaiden läheisiltä ja heidän luvallaan vammaispalvelujen sosiaaliohjaajalta ja/tai sosiaalityöntekijältä.

#### **4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)**

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään tarvittaessa erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.

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

#### **4.2.2 Asiakkaan kohtelu**

##### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen 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?

Tuetun asumisen asiakkailla on käytössään yhteisten tilojen lisäksi omat huoneet jotka takaavat heille yksityisyyden ja rauhan heidän niin halutessaan. Oman huoneen oven saa halutessaan/tarvittaessa lukittua. Asiakkaiden yksityisyyttä ja intimiteettiä kunnioitetaan. Omat huoneet ovat jokaisen asiakkaan itsensä näköiset

Aseman asuntolan tukiasiakkaita kuunnellaan ja heidän toiveet kirjataan palvelusuunnitelmaan, joka on tuen ja ohjauksen perusta. Asiakkaiden kanssa keskustellaan heidän jokapäiväisistä arjen asioista, asiakkaita kuunnellaan ja heidän kanssaan yhdessä pohditaan eri vaihtoehtoja ja heidän omaa elämää koskevissa asioissa.

Tilapäishoidon asiakkailla on mahdollisuus tulla tutustumaan Aseman asuntolaan etukäteen, ennen tilapäishoitojakson alkamista. Tilapäishoidon jaksot räätälöidään perheiden tarpeiden ja toiveiden pohjalta. Jokaisella tilapäishoidon asiakkaalla on oma huone joka takaa yksityisyyden ja oman rauhan niin halutessaan.

Kommunikoinnin haasteisiin vastataan kuvien ja tukiviittomien käytöllä.

Oulunkaaren kuntayhtymällä on laadittu itsemääräämisoikeuden tukemisen ohjeistus kehitysvammahuollossa. Palvelutuotantolautakunta on päivittänyt ohjeistuksen 1/2019.

#### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Tuetun asumisen asiakkailla ei ole käytössä itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä.

Tilapäishoidon asiakkaille on myönnetty tilapäishoitoa erityishuolto-ohjelman mukaisesti. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista arvioidaan kriittisesti ja vältetään perusteettomia toimenpiteitä. Rajoittamisen tulee olla aina ammatillisesti ja eettisesti perusteltua. Vaihtoehtoiset toimenpiteet tutkitaan ja kokeillaan ennen rajoitustoimenpiteisiin ryhtymistä. Asiakkaaseen kohdistuvia rajoittamistoimenpiteitä käytetään turvallisuussyistä ja kehitysvammaisten erityishuoltolain rajoitustoimenpiteiden ohjeiden mukaisesti. Asiakkaan palvelusuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeutta tukevat toimenpiteet.

Jos asiakas tarvitsee rajoitustoimenpiteitä toistuvasti, niin hänelle laaditaan henkilökohtainen suunnitelma rajoitustoimenpiteistä. Suunnitelma liitetään asiakkaan palvelusuunnitelmaan jolloin sen myös asiakas ja hänen lähiomiset hyväksyvät. Tilanteet joissa itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan, kirjataan aina asiakastietotietojärjestelmään.

#### *Pohdittavaksi:*

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

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

#### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

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

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne?



Aseman asuntolan jokaisella työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus, jos he työssään huomaavat tai saavat tietoonsa asiakkaan epäasiallista kohtelua. Mikäli epäasiallista tai loukkaavaa kohtelua ilmenee, niin tieto tuodaan viipymättä yksikön lähiesimiehen tietoon. Yksikön esimies ottaa asian puheeksi asi-anosaisten kanssa. Esimiehen on ilmoitettava epäasiallisesta kohtelusta seudulliselle erityisryhmien palveluvastaavalle ja sosiaali- ja perhepalvelujohtajalle. Asiakkaalla ja hänen läheisillään on oikeus saada selvitys kokemastaan epäasiallisesta kohtelusta.

Asiakkaalla ja hänen läheisillään on mahdollista antaa palautetta kokemastaan epäasiallisesta kohtelusta ja saada niistä tarvittaessa selvitys. Palautetta voi antaa suoraan henkilökunnalle, palveluesimiehelle tai perhepalvelujohtajalle suullisesti tai kirjallisesti. Palautetta voi antaa myös Oulunkaaren internet sivujen kautta.

Jokaisella työntekijällä on sosiaalihuoltolain 48§ mukainen velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista viipymättä esimiehelle.

Haittatapahtuman tai vaaratilanteen jälkeen henkilökunta tekee aina HaiPro-ilmoituksen. Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa kanssa keskustellaan avoimesti tapahtuneesta. Vaara- ja haittatapahtumat käydään läpi henkilöstöpalaverissa.

#### **4.2.3 Asiakkaan osallisuus**

##### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

##### **Palautteen kerääminen**

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Rohkaistaan asiakkaita ja heidän läheisiään tuomaan esille tarpeita, toiveita ja odotuksia asumiseen ja toimintaan. Asiakaspalautetta kerätään jokapäiväisissä vuorovaikutustilanteissa.

##### **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakkaan ja heidän lähteisten esille tuomat asiat kirjataan asiakastietojärjestelmään ja työntekijöiden kanssa keskustellaan yhdessä esille nousseista asioista. Toimintatapoja muokataan ja esille nousseita asioita otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon.

#### **4.2.4 Asiakkaan oikeusturva**

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

a) Muistutuksen vastaanottaja

Perhe- ja sosiaalipalvelujohtaja

Mirva Salmela

p. 050 592 46 74

mirva.salmela@oulunkaari.com

Micropolis, päärakennus 2. krs.

Piisilta 1, 91100

<p>1.2.2019 alkaen Vs. perhe- ja sosiaalipalvelujohtaja Leena Mämmi-Laukka <a href="mailto:leena.mammi-laukka@oulunkaari.com">leena.mammi-laukka@oulunkaari.com</a> 050 3950339</p>
<p>b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</p> <p>Maija-Kaisa Sointula potilasasiamies@merikratos.fi 010 830 51 04 valtakunnallinen potilasasiamiespuhelin päivystys Ti-To klo.10-13</p> <p>Osoite:Merikratos Oy/Sointula, Ruissalontie 11 B, 20200 TURKU Kunta. li, Pudasjärvi, Simo, Utajärvi, Vaala</p> <p>Potilasasiamiehen tehtävä on valvoa potilaan etua</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• auttaa selvittämään potilaan ja hoitohenkilökunnan välisiä ristiriitatilanteita</li> <li>• neuvoo ja avustaa muistutuksen teossa</li> <li>• auttaa potilasvahinkokorvauksen kanssa</li> <li>• tiedottaa potilaan oikeuksista ja asemasta</li> <li>• edistää muilla tavoin potilaan oikeuksien toteutumista</li> </ul>
<p>c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista</p> <p>Yleinen kuluttajaneuvonta 029 553 69 01 arkisin klo.9-15</p> <p>Kuluttajaneuvonta on siirtynyt kunnilta valtakunnalliseksi. Kuluttajaneuvonta avustaa kuluttajan ja yritysten välisessä riitatilanteessa. Kuluttajaneuvonta antaa kuluttajalle ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista.</p> <p>Lisätietoja <a href="http://kkv.fi/kuluttajaneuvonta">kkv.fi/kuluttajaneuvonta</a>.</p>
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä? Asiat käsitellään viikkopalavereissa ja tehdään tarvittavat muutokset. Perhepalvelujohtaja ja palvelutuotantolautakunta käsittelevät tarvittaessa asiat kokouksissaan</p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 30 vrk</p>

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

<p><b>4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</b></p>
<p>a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen Aseman asuntolan ohjaajat huolehtivat asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämisestä yhdessä asiakkaiden ja heidän läheisten sekä terveydenhuollon ammattilaisten kanssa. Asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan päivittäin jokapäiväisessä kanssakäymisessä. Huomiot kirjataan asiakastietojärjestelmään, päivittäisiin toimintoihin.</p>

Asiakkaille laaditaan palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan asiakkaiden toimintakyky sekä tuen ja avun tarve. Toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan henkilökohtaiset tavoitteet sekä keinot ja välineet tavoitteiden saavuttamiseksi. Henkilökunta noudattaa kuntouttavaa työtettä.

Asiakkaat ovat mukana kaikessa heidän elämänsä koskevissa asioissa, toiminnoissa ja tapahtumissa kukin omien taitojen ja voimavarojen mukaan.

Asiakkaita kannustetaan ja motivoidaan osallistumiseen ja yhteiseen vaikuttamiseen.

Suurin osa tuetun asumisen asiakkaista käy työ- ja päivätoiminnoissa kukin oman yksilöllisen suunnitelman mukaisesti. Vapaa-aikanaan asiakkaat harrastavat oman mielenkiinnon kohteen mukaista toimintaa. Aseman asuntolan asiakkaiden ja tilapäishoidon asiakkaiden viriketoiminta on osin suunnitelmallista ja osin spontaania toimintaa. Asiakkailta on mahdollisuus askarrella, tehdä palapelejä, piirtää, katsella kirjoja, kuunnella musiikkia, katsella tv:tä tai dvd-elokuvia. Päivittäiseen ulkoiluun pyritään säiden salliessa.

Asiakkaat osallistuvat lähialueella eri toimijoiden järjestämiin tapahtumiin muun muassa Kansalaisopiston järjestämiin musiikkitapahtumiin, Tahkokankaan palvelukeskuksen, kunnan ja tukiyhdistyksen järjestämiin tapahtumiin ja tilaisuuksiin. Seurakunnan kanssa tehdään yhteistyötä.

Oulunkaaren kuntayhtymässä on kehitysvammaisten seudullinen asiakasfoorumi, joka koostuu Oulunkaaren kuntien asumispalveluiden sekä työ- ja päivätoiminnan asiakkaista. Seudullisen asiakasfoorumien lisäksi jokaisessa viidessä kunnassa toimii paikallinen asiakasfoorumi, jonka tavoitteena on lisätä kehitysvammaisten omaa aktiivisuutta ja osallisuutta palveluiden suunnittelussa ja toteuttamisessa.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Tilapäishoidon lapset ja nuoret ovat tilapäishoidossa muutamia päiviä kerrallaan. Säännöllinen harrastustoiminta ei ole mahdollista vaan liikunta ja ulkoilu kuuluvat jokaiseen päivään sään niin salliessa.

Asiakkaiden fyysistä ja psyykkistä terveydentilaa seurataan päivittäin ja havainnot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Havainnoista kerrotaan myös tilapäishoidon asiakkaiden läheisille.

Aseman viriketoiminta on osin suunnitelmallista ja osin spontaania toimintaa: esim. jumppaa, ulkolii-kuntaa, musiikkituokioita, asiointia, askartelua, rentoutusta, karaokea, yhteisiin tapahtumiin osallistumista ja arkeen liittyviä toimintoja.

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?

Henkilökunnan viikkopalavereissa, henkilökunnan yhteisissä kehittämissäpäivissä, päivittäisten raporttien yhteydessä.

#### 4.3.2 Ravitsemus

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

Aseman ohjaajat huolehtivat asiakkaiden ruokahuollon toteutuksesta. Kaikilla ruokahuoltoon osallistuvilla on hygieniapassi. Ohjaajat suunnittelevat ruokalistat vaihtuviin jaksoihin. Asiakkaiden erityisruokavaliot huomioidaan ruuan valmistuksessa. Asiakkaiden vointia ja ravinnon ja nesteen saantia seurataan päivittäin eri ohjaustilanteiden yhteydessä.

Asiakkaille tarjoillaan päivittäin aamupala, lounas, kahvi/välipala, päivällinen, iltapala. Aamupala aika on liukuva, sitä mukaa kun asiakkaat heräilevät he tulevat aamupalalle. Lounas on n.klo 11.30, välipala klo 14, päivällinen n. klo 16.00 ja iltapala klo 19.30. Ateriaväleistä huolehditaan, kenenkään iltapalan ja aamupalan väli veny liian pitkäksi.

Ruokailutilanteet pyritään pitämään mahdollisimman rauhallisina. Ohjaaja ovat ruokailuissa läsnä ja auttavat tarvittaessa.

Asukkaiden ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan päivittäin, Asiakkaiden yksilöllisen suunnitelman mukaan seurataan heidän terveyden ja hyvinvoinnin tilaa. Seuranta tapahtuu yhteistyössä terveydenhuollon ammattilaisten kanssa, heidän neuvojen ja ohjeiden mukaisesti. Tarvittaessa pidetään nestelistaa ja ruokapäiväkirjaa.

#### 4.3.3 Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Tavanomaisten varotoimien mukaan toimitaan kaikessa työskentelyssä riippumatta siitä, onko henkilöllä infektio vai ei. Näin toimien tarkoitus on katkaista tartuntatiet. Hyvän käsihygienian noudattaminen on tärkein tapa torjua infektioita. Asiakkaita ohjataan suullisesti ja kuvallisesti noudattamaan oikeaa käsihygieniaa.

Asemalla noudatetaan terveystarkastajan hyväksymää omavalvontasuunnitelmaa. Ruokahuollon toiminnalle on laadittu näin suunnitelma, jolla taataan hyvä ruokahygienia ja ehkäistään epidemioiden synty. Hygieniapassi vaaditaan henkilöstöltä.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.

#### 4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

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

Suun terveydenhoitoa toteutetaan Asemalla asukasta ohjaten, neuvoen tarvittaessa ohjaajien tuella. Otetaan huomioon suuhygienistiltä tai hammaslääkäriltä tai vanhemmilta saadut mahdolliset erityisohjeet.

Kiireetön sairaanhoito hoidetaan lin terveysaseman kautta ja kiireellinen sairaanhoito 112 kautta. Kiireellisestä sairaanhoidosta vastaa Oulun seudun yhteispäivystys. Erikoissairaanhoidon palvelut lääkärin läheteellä asiakkaat saavat Oulun Yliopistollisesta sairaalasta.

Äkillisen kuolemantapauksen varalta on laadittu erillinen toimintaohje.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Henkilökunta huolehtii tarvittavat kontrollikäynnit terveyskeskuksessa sovituin määräajoin. Seurataan yleistilaa ja tarvittaessa otetaan yhteys terveyskeskukseen. Terveyttä edistetään terveellisellä ruokavaliolla, liikkumisen ja toimintakyvyn ylläpitäminen omat voimavarat huomioon ottaen.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Henkilökunta vastaa tukiasukkaiden sairaanhoidosta yhdessä terveyskeskuksen henkilökunnan kanssa. Tilapäishoidon asiakkaiden sairaanhoidosta vastaa pääasiassa vanhemmat.

#### 4.3.5 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.

**Pitäisikö tässä olla lääkehoidon koulutustasoon ja täydennyskoulutukseen liittyvää asiaa.**

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään tarvittaessa, vähintään kerran vuodessa. Nimetty lääkevastaava ohjaaja käy suunnitelman läpi kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista Aseman asuntolassa. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon poikkeamisissa. Lääkkeet jaetaan dosetteihin kahden viikon välein, lääkkeet tarkistaa toinen työntekijä, lääkkeenjako ja -tarkistus kirjataan tarkastuslistaan.

Tarvittaessa lääkehoidon vaikuttavuudesta tehtäviä havaintoja kirjataan asiakkaiden päivittäisiin seurantaraportteihin. Kaari-Kodin kaikilla lääkehoitoa toteuttavilla työntekijöillä on voimassa oleva lääkelupa. Oulunkaaren oma lääke- ja pistolupa on voimassa 4 vuotta.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Lääkehoidon päävastuu on vastaavalla lääkärillä ja yksikössä vastaavalla ohjaaja sekä kaikilla lääkehoitoa toteuttavilla ohjaajilla omasta toiminnastaan.

Ohjaajien lääkehoidon osaaminen varmistetaan 4 vuoden välein suoritettavalla lääkehoidon tenteillä. Uusilta työntekijöiltä vaaditaan lääketentin lisäksi lääkennäyttö osaamisen varmistamiseksi.

#### 4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

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

Asiakkaiden palvelusuunnitelmaan kirjataan hänen palveluiden tarve, suunnitelmasta ilmenee kaikki asiakkaan yhteistyötahot. Yhteyttä eri yhteistyötahoihin pidetään yksilöllisen tarpeen mukaa. Yhteistyötä tehdään useiden eri tahojen kanssa (apteekki, hammashoitola, sairaala, sosiaalityöntekijä, terveysasema). Aseman asuntolan kaikki asiakkaat tarvitsevat ohjaajan apua erilaisiin asioimiskäynteihin.

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

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

Pitämällä sopimuksista kiinni, tarvittaessa palaverien pitäminen sopimusasioista. Suoran palautteen antaminen

### 7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

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

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

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

Alihankintana tehtyjä sopimuksia seurataan säännöllisesti ja eri alihankkijoihin ollaan yhteydessä säännöllisesti ja tarvittaessa.

Henkilöstö tuo viikkopalavereissa esille mm. riskitekijöitä sekä korjaavia toimenpide-ehdotuksia. Lähes mies yhdessä ohjaajien kanssa laatii suunnitelman niiden korjaamiseksi ja tarvittaessa aikatauluttaa ja nimeää vastuuhenkilöt.

#### 4.4.1 Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatuslaki ja päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Oma-avontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

5 Lähihoitajaa

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Ensisijaisesti yritetään paikata tilanne työvuorojärjestelyin, tarpeen vaatiessa hankitaan sijainen

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Sijaisia käytetään tarvittaessa, jos työvuorojärjestelyin ei voida taata riittävää henkilöstömäärää

##### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Aseman asuntolan henkilöstön rekrytointi perustuu Oulunkaaren virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, talousarvion noudattamisohjeisiin, Oulunkaaren tulosbudjettiohjeisiin sekä täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemuksen vastaanottamisen, haastatteluluvallinat, haastattelut, valintapäätöksestä ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän todentamisen (henkilöllisyyden tarkastamisen, ammattioikeuksien ja rakisterin tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset), työsopimusten tekemisen ja allekirjoittamisen. Rekrytoinnin valmistuttua ja uuden työntekijän työsuhteen alkaessa käynnistyy perehdytys. Rekrytoinnista vastaa vastaava ohjaaja yhdessä seudullisen erityisryhmien vastaavan ohjaajan kanssa. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto, Oulunkaaren ja Tuetun asumisen yksikössä on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa.

b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Rekrytointi prosessissa tarkastellaan työntekijän soveltuvuutta, ammattioikeuksien tarkistus, uudelle työntekijälle järjestetään perehdytysvuorot. Lasten kanssa työskenteleviltä pyydetään rikosrekisteriote.

##### Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä oma-avonnan 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 oma-avonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?

Yksikössä on käytössä perehdytyskansio ja lomakkeet, joilla varmistetaan perehdytyksen suorittaminen. Uuden työntekijän aloittaessa hän on ensin työvuorossa työntekijän mukana ns. perehdytysvuorossa. Jokainen uusi työntekijä tekee muutaman perehdytysvuoron ennen vahvuuteen siirtymistä. Jokaisessa työvuorossa on omat tehtävät, joiden avulla pääsee helpommin mukaan työyhteisön tehtäviin.

Perehdytyskansiossa ovat erilliset ohjeet yhden päivän sijaiselle ja pitkäaikaisen sijaisen perehdytykseen. Kansiossa on muun muassa kuvausta Oulunkaaren organisaatiosta, ohjeet eri vuorojen tehtävistä, lääkehuollosta sekä työterveyden käytännöistä. Kansio käsittelee myös paloturvallisuutta, ensiapua ja sitä, miten mahdollisissa tapaturmissa toimitaan. Käytännön työhön uudet työntekijät perehdyttää kokenut ohjaaja. Hän perehdyttää uuden työntekijän asiakastyöhön. Uusi työntekijä perehdytetään käytännössä myös ruoka- ja vaatehuoltoon, raportointiin.

Lääkehoidon osaamiseen uusi työntekijä suorittaa kirjalliset lääkehoidon teoria- ja lääkelaskennan tentiosiot sekä näyttää käytännön työssä osaamisensa.

b) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Jokaiselle vuodelle laaditaan koulutussuunnitelma, jossa huomioidaan henkilöstön koulutustarpeet. Kuntayhtymä järjestää säännöllisesti henkilöstölle sisäisiä koulutuksia eri aiheista. Talousarviossa varataan varat henkilökunnan koulutukseen.

#### 4.4.2 Toimitilat

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

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?
- Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.

Tilojen käytön periaatteet

Yhteisiä tiloja ovat keittiö sekä olohuone (yksi iso tila). Tilaa käyttävät tilapäishoidon asiakkaat, tukiasukkaat sekä ohjaajat. Tukiasukkaat sisustavat oman huoneensa omien mieltymysten mukaan. Kun tukiasukas on poissa, niin hänen henkilökohtainen huone lukitaan poissaolon ajaksi, ettei sitä muut voi käyttää. Tilapäishoidon huoneet ovat valmiiksi sisustettuja.

Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?

Ohjaajat pesevät tilapäishoitolaisten sekä tukiasukkaiden pyykkiä, usein yhdessä asukkaiden kanssa. Tuetun asumisen asiakkaat siivoavat ohjatusti omat solunsa, ohjaajat siivoavat tilapäishoitopuolella.



#### 4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvpuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Aseman asuntolan tuetun asumisen asiakkaiden käytössä on turvahälytinjaestelmä joka takaa tarvittavan avun yöaikaan. Hälytin antaa hälytyksen läheiseen autetun asumisen yksikköön, Kaarikotiin. Kaarikodin henkilöstö, joka on paikalla ympärivuorokauden hälyttää tarvittavan avun paikalle tuettuun asumiseen.

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

Turvapuhelimia testataan säännöllisesti ja vian ilmetessä korjataan viipymättä.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Tukiasumisen turvaranneke ja –puhelimen toimivuudesta vastaa palveluntarjoaja Stella Oy. Turvapuhelin järjestelmä testataan säännöllisesti.

#### 4.4.4 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveysthuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka **valmistaja on tarkoittanut** muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Terveysthuollon ammattimaista käyttäjää koskevat veloitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Ammattimaisella käyttäjällä tarkoitetaan ...

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

Asiakkaiden tarvitsemat apuvälineet ovat henkilökohtaisia. Apuvälineet saadaan terveysthuollon apuvälinelainaamosta. Apuvälineiden käytön ohjauksesta ja huollosta vastaa apuvälineen myöntävä taho.

Laitteiden ja tarvikkeiden aiheutuneista vaaratilanteista ilmoitetaan esimiehelle, epäkunnossa oleva laite ja/tai tarvike poistetaan käytöstä ja siitä ilmoitetaan laitteen/tarvikkeen myöntäjälle. Vaaratilanne kirjataan asiakkaan tietoihin Pro Consonaan ja HaiPro haittatapahtuma ohjelmaan. Vaaratilanteet käsitellään ja käydään läpi palaverissa.

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Vs. vastaava ohjaaja Katja Lammi p.050 310 73 14 [katja.lammi@oulunkaari.com](mailto:katja.lammi@oulunkaari.com)

## 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

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

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

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laitimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

- a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Oulunkaarella on laadittu tietosuojaohjeistus, ohjeistus löytyy henkilöstön perehdytyskansiosista. Henkilökunnalla on vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus. Työntekijät allekirjoittavat salassapitolomakkeen aloitettuaan työt.

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

Oulunkaarella on laadittu tietosuojaohjeistus, ohjeistus löytyy henkilöstön perehdytyskansiosista. Henkilökunnalla on vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus. Työntekijät allekirjoittavat salassapitolomakkeen aloitettuaan työt.

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

Oulunkaaren tietosuojaohje löytyy Oulunkaaren internet-sivuilta.

- d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tietosuojavastaava  
Vuokko Loukusa p. 040 826 64 21  
Kaupungintalo, Varsitie 7 tai PL 10  
93101 Pudasjärvi  
vuokko.loukusa@oulunkaari.com

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

Toimintaa kehitetään ja arvioidaan jatkuvasti. Riskeihin ja epäkohtiin kiinnitetään huomiota ja niihin puututaan välittömästi. Huolehditaan, että toiminta on asianmukaista ja lakien määräämissä tasoissa. Asioista keskustellaan avoimesti asukaspalavereissa ja henkilöstön viikkopalavereissa. Asiakkaita ja heidän läheisiään kuunnellaan ja heidän esittämiä toiveita ja ehdotuksia pyritään ottamaan huomioon asioita kehitettäessä. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja toiminnan muuttuessa. Suunnitelma on osa uuden työntekijän ja harjoittelijan perehdytystä.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

iissä 8.2.2019 Katja Lammi vs. vastaava ohjaaja

Allekirjoitus

## 11 LÄHTEET

**LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:**

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

[http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

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

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

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

[https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM\\_2014\\_4\\_lastensuoj\\_laatusuos\\_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7](https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7)

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

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN\\_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1)

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

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

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

[http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

**Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:**

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

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

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

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

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaaltuutettu/tietosuojavaaltuutetun toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaaltuutettu/tietosuojavaaltuutetun toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

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

**Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta**

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b)

**Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta**

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005)

## TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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