

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite Palveluntuottajan Y-tunnus: 0216462-3	
Toimintayksikön nimi Asiakasohjaus ja avopalvelut, Päivätoiminta	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen PL 1101, 67100 Kokkola	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Pääasiallisena kohderyhmänä Soiten alueella kotonaan asuvat yli 65-vuotiaat	
Toimintayksikön katuosoite Mariankatu 16–20	
Postinumero 67200	Postitoimipaikka Kokkola
Toimintayksikön vastaava esimies Palvelupäällikkö Hanna Saarinen/ vastuualuejohtaja Heidi Lindqvist	Puhelin 040 806 5457 040 806 5958
Sähköposti hanna.saarinen@soite.fi heidi.lindqvist@soite.fi	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Soite voi järjestää asiakkaan palvelun omana toimintana tai ostopalveluna; Ruotsinkielinen päivätoiminta ostetaan Pettersborgin palvelutalosta.	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Hoidon ja hoivan toimialueen toiminta-ajatus ja visio

VISIO: Asiakas keskiöön – osaaminen ja voimavarat käyttöön!

TOIMINTA-AJATUS: Päivätoiminta tuotetaan yhdenvertaisuusperiaatteen mukaan laadukkaasti ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Päivätoiminta tukee omalta osaltaan asiakkaan kotona selviytymistä, osallisuutta ja toimintakykyä.

Tavoitteena on, että asiakas voi asua turvallisessa ja esteettömässä omassa kodissaan tuki- ja palveluiden ja kotihoidon turvin niin pitkään kuin se inhimillisesti ja resurssien mukaan on mahdollista. Päivätoiminnassa annettava kuntouttava toiminta perustuu yksilölliseen voimavaralähtöiseen kuntouttavaan asiakassuunnitelmaan. Hoidon ja hoivan toiminta perustuu normien lisäksi laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi ikäntyneiden asumisen kehittämissuunnitelmaan sekä kansalliseen muistiohjelmaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Ihminen keskiössä, arvostava kohtaaminen, avoimuus, yhdenvertaisuus, osallisuus, vastuullisuus

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskinhallinnan työnjako

Soiten johtoryhmä ja turvallisuustyöryhmä antavat ohjeet riskien arvioinnista. Palvelualuejohtajat vastaavat siitä, että vastuualuejohtajat toteuttavat riskinhallintaa (riskienhallintapolitiikka) sovitulla menettelytavalla sekä heidät on perehdytetty ja koulutettu riskienarviointiin. Riskinhallinnan avulla pyritään tunnistamaan, poistamaan tai pienentämään tunnistettuja riskejä, jotka ovat toiminnan kannalta merkityksellisiä. Jokainen työntekijä on vastuullinen omasta työstään ja mukana kehittämässä sitä. Riskinhallinta kuuluu kaikille. Mahdollisia häiriötilanteita varten on oma suunnitelmansa ja ohjeistuksensa.

Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

HaiPro on potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja tietotekninen työkalu. Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti-tilanteista tai asiakkaalle tapahtuneista poikkeamatilanteista sähköisesti ilmoituksen ja lähettävät sen lähiesimiehen käsiteltäväksi.

Myös asiakkaalla on mahdollisuus tehdä ilmoitus vaaratapahtumasta soite.fi sivuston kautta.

Epäkohdat, riskit ja laatu poikkeamat käsitellään esille yksiköiden kokouksissa. Riskien tunnistaminen kuuluu kaikille.
Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan? Haipro järjestelmällä ilmoitetut haittatapahtumat ja läheltä piti- tilanteet käsitellään yksikön esimiehen toimesta ja ne sekä korjaavat toimenpiteet käydään läpi yksiköiden kokouksissa. Dokumentaatio ilmoituksesta korjaaviin toimenpiteisiin toteutuu Haipro järjestelmässä. Asiakkaaseen ja hänen läheiseensä otetaan mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja sovitaan menettelytavasta heille sopivalla tavalla. Heille annetaan tarvittaessa ohjeistus muistutus- ja kantelumenettelystä sekä sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot.
Korjaavat toimenpiteet
Muutoksista tiedottaminen Muutoksista tiedotetaan sähköpostilla, kokouksissa, muistioissa, soitenetin kautta. Ulkoisiin yhteistyötahoihin ollaan tarvittaessa yhteydessä.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt
Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun? Päivätoiminnan henkilöstö
Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Heidi Lindqvist 040-8065958
Omaavontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) Omaavontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakas- turvallisuuteen liittyviä muutoksia.
Miten yksikössä huolehditaan omaavontasuunnitelman päivittämisestä? Omaavontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa, tarvittaessa useammin, mikäli toiminta tai yhteystiedot muuttuvat.
Omaavontasuunnitelman julkisuus
Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä? Omaavontasuunnitelma on nähtävissä toimintayksikössä sekä Soiten verkkosivuilla osoitteessa www.soite.fi

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi
Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään? Asiakkaasta tulee päivätoiminnan hakemus, jonka perusteella tehdään palvelupäätös, sen

jälkeen kun asiakas on käynyt tutustumassa päivätoimintaan.
Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin? Usein omainen, läheinen tai kotisairaanhoidtaja on avustanut päivätoiminnan hakemuksen täyttämässä.
Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma
Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan? Asiakkaalle tehdään kuntouttava asiakassuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa, siihen voi osallistua läheinen tai muu hoitava taho. Kuntouttava asiakassuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. Kuntouttava asiakassuunnitelma on selvitys asiakkaan toimintakyvystä ja voimavaroista sekä kuinka asiakkaan toimintakykyä tuetaan päivätoiminnan keinoin. Kuntouttavan asiakassuunnitelman laatiminen perustuu asiakkaasta tehtyihin toimintakyvyn mittareihin ja asiakkaan toiveisiin. Kuntouttavan asiakassuunnitelman toteutumista seurataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään tehtävillä kirjauksilla.
Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti? Asiakkaalle sovitut palvelut kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Päivittäinen kirjaus ja toiminta pohjautuu asiakkaan kuntouttavaan asiakassuunnitelmaan, jolloin henkilöstöllä tulee olla tieto suunnitelman sisällöstä.
Asiakkaan kohtelu
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen
Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään? Toiminnan peruseriaatteena on aina vapaaehtoisuus. Palvelu räätälöidään asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa yhteistyössä asiakaslähtöisesti ja ammatillisesti tehtyjen arviointien perusteella.
Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet
Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu? lait ja asetukset määrittelevät toiminnan.
Asiakkaan kohtelu
Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelle, jos huomaa asiakkaaseen kohdistuvaa epäasiallista kohtelua. Asiallinen kohtelu kuuluu kaikkien työntekijöiden toimenkuvaan ja työtehtäviin. Huom: henkilökunnalla ilmoitusvelvollisuus kaltoinkohtelua havaitessaan (Ohjeet, säännöt, lomakkeet jne) Soitenet ja jokaisen henkilökohtainen sähköposti.

<p>Asiakkaaseen ja/ tai hänen edustajaansa otetaan mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja tilanne selvitetään. Tarvittaessa heitä ohjataan tekemään muistutus tai ottamaan yhteys sosiaali- ja potilasasiamieheen. Asia käsitellään asiakaspalautteiden käsittelystä laaditun ohjeen mukaisesti</p>
<p>Asiakkaan osallisuus</p> <p>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen perustuu pääsääntöisesti saatuun palautteeseen (asiakaspalautteet, asiakasraadit, neuvostot, yhteistyökumppanit). Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakkaan toive kirjataan aina suunnitelmaan. Asiakkaat saavat myös osallistua päivätoiminnan sisällön suunnitteluun.</p>
<p>Palautteen kerääminen</p> <p>Soitella on käytössään sähköinen palautejärjestelmä, jonka avulla käsitellään ja tilastoidaan kaikki saatu palaute.</p> <p>Käytössä on myös asiakkaiden kokemaan palvelun laatuun liittyvä palautelomake. Palautelomake löytyy myös www.soite.fi- verkkosivuilta</p> <p>Asiakas voi antaa palautetta soite.fi sivuston kautta suoraan palautejärjestelmään. Kirjallinen asiakaspalaute voidaan antaa asiakkaalle tai omaiselle, jonka asiakas voi postittaa tai toimittaa päivätoiminnan esimiehelle. Kirjallinen palaute voi olla myös toimintayksikölle osoitettu vapaamuotoinen kirje tai suullinen palaute.</p> <p>Yksikkö nimeää vastuuhenkilön, joka katsoo palautteet ja kirjaa ne palautejärjestelmään. Palautteen saanut työntekijä kirjaa palautteen järjestelmään, esimies käsittelee saapuneet palautteet ja raportoi niistä.</p> <p>Kerran vuodessa järjestetään myös asiakaspalauteviikot, jolloin asiakaspalautetta kerätään tehostetusti. Soitella on arkipäivisin käytössään myös chat- palvelu</p>
<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p> <p>Asiakaspalautteet käsittelee yksikön palvelualuejohtaja. Vastaus tulee antaa kirjallisesti viimeistään kahden viikon kuluessa, mikäli asiakas on pyytänyt palautteeseen vastausta. Vain asialliset palautteet käsitellään. Palautteet käsitellään henkilökunnan kanssa ja ne löytyvät myös Soitenetistä. Asiakaspalautteet käsitellään, tilastoidaan ja luokitellaan sähköisessä palautejärjestelmässä. Havaittuihin epäkohtiin määritellään kehittämistoimenpiteet, jotka toteutetaan ja kirjataan palautejärjestelmään</p>
<p>Asiakkaan oikeusturva</p> <p>a) Muistutuksen vastaanottaja</p> <p>Soite yksilöjaosto</p> <p>Soite, Kirjaamo, Mariankatu 16-20, 67200 Kokkola</p>

b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Tina Sandström, sosiaali- ja potilasasiamies, Tina.sandstrom@soite.fi, puhelin 044-7232309.

Sosiaali ja potilasasiamiehen palvelut ovat maksuttomia.

Sosiaaliasiamiehen toiminta perustuu lakiin Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/200). Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakasta kohteluun, osallistumiseen, oikeusturvaan ja sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä. Sosiaaliasiamies toimii myös Soiten ostamien sosiaalipalveluiden sosiaaliasiamiehenä.

Sosiaaliasiamies ohjaa ja neuvoo ristiriitatilanteiden ratkaisussa ja antaa neuvontaa päätöksiä koskevien valitusten tekemiseen. Sosiaalipalveluja koskevissa ristiriitaisissa tai epäselvissä tilanteissa kannattaa ensisijaisesti ottaa yhteyttä henkilökuntaan tai sosiaalihuoltoon koskevan päätöksen tehneeseen työntekijään. Sosiaaliasiamies avustaa muistutuksen teossa, mikäli asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua tai palvelua.

Sosiaaliasiamies tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Asiamies seuraa asiakkaiden aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittain raportin kunnan- ja kaupunginhallituksille.

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) tarkoituksena on muun ohella edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sekä julkisessa että yksityisessä sosiaalihuollossa. Lain 23 § mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan kohtelusta muistutus toimintayksikön vastuushenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) korostetaan potilaan oikeutta laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Lain 10 § mukaan terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.

Sosiaali- ja terveystoimen muistutuslomakkeet löytyvät verkkosivuilta soite.fi.

Muistutukset osoitetaan keskitetysti Soiten kirjaamoon, josta ne toimitetaan edelleen asianomaisille esimiehille. Muistutusmenettelyssä on kuitenkin syytä korostaa, että asiakkaita tulee aina ensisijaisesti ohjata selvittämään tilannetta heidän asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai esimiesten kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, toimintayksikön henkilökunnan ja sosiaaliasiamiehen/potilasasiamiehen on autettava asiakasta ongelmien selvittämisessä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutuksen asianmukainen käsittely on osa palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

1-4 viikkoa

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

<p>a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen</p> <p>Kaikki toiminta perustuu kuntouttavaan asiakastyöhön. Asiakas huomioidaan päivätoiminnassa kokonaisvaltaisesti. Tarvittaessa annetaan ohjausta eri tukipalveluista.</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>Seurataan kerran vuodessa tai toimintakyvyn muuttuessa ikääntyville soveltuvilla toimintakyvyn mittareilla -> RAI-screener, fyysisen toimintakyvyn mittari, psyykkisen hyvinvoinnin mittari.</p>
<p>Ravitsemus</p> <p>Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?</p> <p>MNA- arvioinnit tehdään kaikkien RAI-arviointien yhteydessä</p>
<p>Hygieniakäytännöt</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>Henkilökunta toimii aseptiikkaa noudattaen.</p> <p>Hygieniavastuuhenkilönä toimii Pia Sorvisto, sairaanhoitaja</p>
<p>Terveysten- ja sairaanhoito</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?</p> <p>Asiakasta ohjataan tarvittaessa terveyden- ja sairaanhoidon palvelujen piiriin. Usealla asiakkaalla on kotisairaanhoito, johon tarvittaessa ollaan yhteydessä.</p>
<p>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</p> <p>Kuntouttavan asiakassuunnitelman mukaisesti asiakasta avustetaan ja tuetaan. Tarvittaessa annetaan ohjausta ja neuvontaa.</p>
<p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</p> <p>Päivätoiminta ei ole varsinainen hoitava taho. Asiakasohjauksen ja avopalveluiden palveluohjaajat toimivat palveluiden lakisääteisinä vastuuhenkilöinä.</p>
<p>Lääkehoito</p> <p>Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n ja Soiten 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?</p>

Vuosittain päivitetään, esimiehen vastuulla.
b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta? Esimies ja henkilöstö yhdessä
Yhteistyö muiden palveluntarjoajien kanssa Yhteistyötä tehdään tarvittaessa muiden yksiköiden ja kolmannen sektorin kanssa. Yhteinen tietojärjestelmä on käytössä.
Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan? Jatkuvaa, säännöllistä, päivittäistä, osa toimenkuvaa!
Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.) Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia? AVI:n ym ohjeet valvonnasta ja seurannasta. Valvontapäällikkö. Soiten ohjeet ja muistiot. Tarvittaessa valvontakäynnit. Asiakaspalautteet ja muu palautekanavien kautta saatava palaute toiminnasta. Palveluntuottajan omat ilmoitukset.

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa
Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa? Henkilöstöllä alkusammutus- sekä ensiaputaidot, joita päivitetään säännöllisesti. Kaikilla työntekijöillä on lääkehoidon lupa voimassa ja sitä päivitetään viiden vuoden välein. Apuvälineet asiakkaille tarvittaessa saatavilla. Henkilöstö toimii turvallisuusperiaatteiden mukaisesti, huomioivat ympäristön riskit yms.
Henkilöstö Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet
a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne? Päivätoiminta 11 henkilöä
b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet? Yksiköllä on kaksi sisäistä sijaista, joita käytetään tarvittaessa eri työpisteissä. Jos sisäinen sijainen ei riitä kattamaan yksikön tarvetta, niin käytössä on eri työpisteiden tehtäviin perehdytetty sijainen, joka tarvittaessa kutsutaan töihin.
c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan? Suunnitellaan etukäteen työntekijöiden työtehtäviä.
Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

<p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä on oma henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet? ks. yllä</p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <p>Rekrytoitaessa uutta henkilöä työhön, tarkistetaan hänen henkilöllisyys, työkokemus sekä opintosuoritteet. Terveystarkastuksen ammattihenkilön ja sosiaalihuollon ammattihenkilön pätevyys tarkistetaan JulkiTerhikki/Julki Suosikki-rekisteristä.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?</p> <p>Noudatetaan perehdytysuunnitelmaan kirjattua perehdytysmallia. Kuntayhtymässä on käytössä perehdytyksen verkkokurssi, jota hyödynnetään.</p>
<p>b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?</p> <p>Laaditaan koulutussuunnitelma, jossa huomioidaan yksikön osaamistarpeet ja esimerkiksi kehityskeskusteluissa ja auditoinneissa tai asiakaspalautteissa esille nousseet tarpeet ja henkilöstön toiveet.</p>
<p>Toimitilat</p> <p>Toimitilat sijaitsevat yhdeksässä eri toimipisteessä/kunnassa.</p>
<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Soiten linjaukset ja periaatteet</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</p> <p>Eri toimipisteissä siivouksesta sovittu toimitilojen käytön mukaan. Kokkolan päivätoiminnassa henkilökunta pesee tarvittaessa päivätoiminnan tekstiilejä sekä työvaatteitaan yksikköön hankitulla pesukoneella.</p>
<p>Teknologiset ratkaisut</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.</p> <p>Henkilöstöllä käytössä älypuhelimet, johon on ladattu 112-sovellus.</p>

<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</p> <p>Ei koske päivätoimintaa</p>
<p>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</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?</p> <p>Soite apuvälinelainaamo -palvelun kanssa tehdään yhteistyötä, Soiten ohjeet</p>
<p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p> <p>Palveluohjaaja Kristina Huima 040 806 8190, kristina.huima@soite.fi</p>
<p>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</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 henkilökisteriä 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 tietoturva- ja tietosuojan 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 henkilökisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatumalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.</p> <p>Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.</p> <p>Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunnitellessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisyyttä. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.</p>
<p>a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?</p> <p>Kaikki työntekijät allekirjoittavat salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen, jossa on käyty läpi tietosuojan ja tietoturvan perusasiat. Lisäksi henkilöstön on suoritettava tietosuojan ja tietosuojan verkkokurssi ja läpäistävä siihen liittyvä tentti.</p> <p>Tietosuojavastaavat sekä pääkäyttäjät suorittavat lokivalvontaa, jonka tavoitteena on seurata henkilötietolain, potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain sekä sosiaalihuollon asiakkaan</p>

asemasta ja oikeuksista annetun lain noudattamista.
b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta? Työsuhteen alussa suoritettavalla tietosuoja- ja tietoturvan verkkokurssilla. Harjoittelijat ja sijaiset allekirjoittavat käyttäjä- ja salassapitositoumuksen harjoittelusopimuksen/työsopimuksen teon yhteydessä sekä tekevät Soiten perehdytyksen verkkokurssin.
c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?
d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot Satu Tikkanen, satu.tikkanen@soite.fi , puhelin 044-7232343

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys Kokkola 20.2.2020
Allekirjoitus Hanna Saarinen, palvelualuejohtaja