



Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja  
terveyspalvelukuntayhtymä

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite

# **Omavalvontasuunnitelma: Kuusikummun senioriasuminen**

## Sisällys

Omavalvontasuunnitelma: .....	1
1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	3
2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	4
3. Omavalvonnan toimeenpano .....	5
4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	7
5. Asiakkaan asema ja oikeudet .....	8
6. Palvelun sisällön omavalvonta .....	13
7. Asiakasturvallisuus.....	18
8. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	23
9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....	25
10.Omavalvontasuunnitelman seuranta .....	25

## 1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

### Palveluntuottaja

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite

Y-tunnus 0216462-3

Kokkola

Kotihoidon palvelualue

Kuusikummun senioriasuminen

Kuusitie 20

67200 Kokkola

Senioriasuminen tuottaa palveluita yli 65-vuotiaille kotihoidon asiakkaille

Yksikön esimies

Kirsi Hyyppä

040 8068007

[kirsi.hyyppa@soite.fi](mailto:kirsi.hyyppa@soite.fi)

### Toimintalupatiedot

Soite voi järjestää asiakkaan palvelun omana toimintana, ostopalveluna tai palvelusetelien.

Palvelusetelituottajat ja käytössä olevat palvelusetelilajit löytyvät [palse.fi](http://palse.fi) sivuilta.

Palvelusetelillä asiakas voi hankkia sosiaali- ja terveysalan palveluita. Hän valitsee itse palveluntuottajan omien tarpeidensa ja mieltymystensä mukaisesti Soiten hyväksymistä palveluntuottajista. Palvelusetelillä hankittava palvelu on vaihtoehto kunnan tai kuntayhtymän tuottamalle palvelulle.

Tilanteissa, joissa kotihoidon palvelua ei voida jostain syystä tuottaa omana palveluna, voidaan kotihoitoa hankkia ostopalveluna. Ostopalveluna kunta ostaa jonkin palvelun ulkopuoliselta, kuten yritykseltä tai yhdistykseltä. Palvelu ei saa tulla asiakkaalle kunnan palvelua kalliimmaksi.

## 2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### Toiminta-ajatus

#### **Suomen toimivin Sote-rohkeaa uudistamista yhdessä!**

Kuusikummun senioriasumisen toiminta-ajatus perustuu hoidon ja hoivan toiminta-ajatuksen. Hoidon ja hoivan palvelut tuotetaan yhdenvertaisuusperiaatteen mukaan laadukkaasti ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Palvelut tukevat itsenäistä selviytymistä, osallisuutta ja toimintakykyä.

Tavoitteena on, että asiakas voi asua turvallisessa ja esteettömässä omassa kodissaan tukipalveluiden ja kotihoidon turvin niin pitkään kuin se inhimillisesti ja resurssien mukaan on mahdollista. Jokaisessa Hoidon ja hoivan yksikössä annettava hoito ja palvelu perustuvat yksilölliseen, voimavaralähtöiseen hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaan asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Asiakkaan kuntoutuessa hänellä tulee olla mahdollisuus siirtyä kevyempien palveluiden piiriin. Hoidon ja hoivan toiminta perustuu normien lisäksi laatusuosituksen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi sekä kansalliseen omaishoidon kehittämisohjelmaan, ikääntyneiden asumisen kehittämisohjelmaan sekä kansalliseen muistiohjelmaan.

Senioriasuminen soveltuu asiakkaalle, jonka avuntarve ei ole jatkuvaa, vaan päivittäistä tai viikoittaista.

Yhteisöllisyys, asiakkaan osallistaminen ja omien voimavarojen löytäminen mielekkääseen elämään ovat senioriasumisen painopisteitä.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

#### **Arvostava kohtaaminen**

Kohtaamme asiakkaamme ja toisemme tasa-arvoisesti ja kunnioittavasti

#### **Avoimuus**

Olemme avoimia, rehellisiä, luotettavia ja kehitämme toimintaamme yhdessä

#### **Osallisuus**

Hoito ja arjessa tukeminen on tiivistä yhteistyötä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa

## **Vastuullisuus**

Teemme työmme laadukkaasti ja vastuamme tuntien

## **Yhdenvertaisuus**

Kohtelemme toisiamme tasa-arvoisesti ja arvostavasti

# **3. Omavalvonnan toimeenpano**

## **Riskienhallinta**

### **Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

Kuusikummun senioriasumisen omavalvonta perustuu riskien tunnistamiseen ja hallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta päivittäisen toiminnan yhteydessä.

Toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan niin, että mahdolliset epäkohdat ja uhkaa aiheuttavat tilanteet pystyttäisiin tunnistamaan ennakkoon. Riskienhallintaan sisältyy asiakkaaseen, toimintaan, työntekijöihin, työympäristöön ja työtapoihin liittyvät osa-alueet.

Riskienhallinnan 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.

Toimintaan liittyvät epäkohdat, riskit, laatupoikkeamat tai niiden mahdollisuus, tulevat esiin päivittäisen toiminnan yhteydessä. Epäkohtiin ja poikkeamiin puututaan, haittatapahtumat kirjataan, ja käydään läpi henkilöstön kanssa.

### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi, sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

## **Riskienhallinnan työnjako**

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista.

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymän johtoryhmä ja turvallisuustyöryhmä antavat ohjeet riskien arvioinnista. Palvelualuejohtajat vastaavat siitä, että vastuualuejohtajat toteuttavat riskienhallintaa (riskienhallintapolitiikka) sovitulla menettelytavoilla sekä heidät on perehdytetty ja koulutettu riskienarviointiin. Riskienhallinnan avulla pyritään tunnistamaan, poistamaan tai pienentämään tunnistettuja riskejä, jotka ovat toiminnan kannalta merkityksellisiä.

**Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.**

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- työriskien arviointi, vuosittain
- työpakkaselvitys, 5 vuoden välein
- riskienarviointi laatuportissa, vuosittain
- laadunhallinnan itsearviointit, vuosittain
- turvallisuussuunnitelma, päivitys toiminnan muuttuessa
- palotarkastus, 3 vuoden välein
- poistumisturvallisuus selvitys, ajantasainen
- laiterekisteri, ajantasainen
- HaVa, osa päivittäistä toimintaa
- turvallisuushavainto, osa päivittäistä toimintaa
- läheltä piti ilmoitus, osa päivittäistä toimintaa
- turvallisuuskävelyt, kuukausittain
- lääkehoitosuunnitelma, ajantasainen

- tietosuoja-koulutukset, joka toinen vuosi
- potilasturvallisuuskoulutukset
- ensiapukoulutukset, 3-vuoden välein
- alkusammutuskoulutukset, 3-vuoden välein
- hygieniakoulutukset
- tarkista koti turvalliseksi lomake asiakkaille

HaVa 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](http://soite.fi) sivuston kautta.

Epäkohdat, riskit ja laatu-poikkeamat käsitellään tiimipalavereissa tai työyhteisöpalavereissa. Laatu-poikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Tarvittaessa laaditaan selkeät toimintaohjeet.

Asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riski ottamalla yhteyttä suoraan yksikköön tai asiakaspalautteen kautta. Myös nämä käsitellään ja laaditaan korjaavat toimenpiteet.

Korvaavat toimenpiteet kirjataan muistioon ja tarvittaessa tehdään toimintaohje. Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan sähköpostilla, kokouksissa, Soitenetin kautta. Ulkoisiin yhteistyötahoihin ollaan tarvittaessa yhteydessä.

## 4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvonnan suunnitteluun ovat osallistuneet senioriasumisen henkilökunta ja palveluesimies

Senioriasumisen omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa palveluesimies Kirsi Hyypä, 040 8068007

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa, tarvittaessa useammin, mikäli toiminta tai yhteystiedot muuttuvat.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä toimintayksikössä sekä Soiten [verkkosivuilla](#) osoitteessa.

## **5. Asiakkaan asema ja oikeudet**

### **Palvelutarpeen arviointi**

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena on toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Uudet asiakkaat ohjautuvat senioriasumiseen toiminnanohjauksen kautta, kotiuttamishoitajien, sosiaalihoitajien, palveluohjaajien kautta tai ottamalla itse yhteyttä yksikköön. Palvelutarpeen arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan kokemaa palvelutarvetta suhteessa kotihoidon myöntämiskriteereihin.

Uuden asiakkaan kotihoito aloitetaan aina arviointijaksolla, joka on kestoaltaan keskimäärin neljä viikkoa. Jakson aikana arvioidaan asiakkaan palvelujen ja tuen tarvetta ja hänelle laaditaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma.



Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa käytetään RAI-toimintakyvyn arviointia. Arviointi tehdään säännöllisen kotihoidon asiakkaille puolivuositain hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman päivittämisen yhteydessä. Lisäksi palvelutarpeen arvioinnissa käytetään mm. MMSE, GDS ja MNA mittareita, joiden avulla mitataan asiakkaan muistia, mielialaa ja ravitsemustilaa. Palveluntarpeen arviointi on jatkuvaa asiakkaaksi tulon jälkeen.

Asiakkaan luvalla läheinen voidaan pyytää osallistumaan palvelutarpeen arviointia varten sovitulle kotikäynnille. Läheisillä on tärkeä rooli asiakkaan tilanteen kuvaamisessa. Läheisiltä saadaan usein taustatietoa esimerkiksi muistisairaana henkilön toimintakyvystä.

### **Hoito- ja palvelussuunnitelma**

Asiakkaan tuloa Kuusikummun senioriasumisen kotihoidon piiriin nimetään hänelle omahoitaja. Omahoitaja laatii hoito- ja palvelusuunnitelma/kuntoutussuunnitelman yhdessä asiakkaan/läheisen/ tai hänen edustajansa kanssa. Suunnitelma annetaan asiakkaalle ja se päivitetään asiakkaan tilanteen muuttuessa tai vähintään kahdesti vuodessa. Hoito- ja palvelusuunnitelma on selvitys asiakkaan toimintakyvystä ja voimavaroista sekä yhdessä sovituista asioista ja suunnitelluista kotihoidon palveluista.

Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista seurataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään tehtävillä päivittäiskirjauksilla sekä suunnitelman päivittämisen yhteydessä tehtävällä arvioinnilla, siitä miten asiakas kokee, että asetetut tavoitteet ovat toteutuneet ja miten hänen toimintakykynsä on muuttunut.

Suunnitelman laatimisen yhteydessä on tärkeää, että asiakas asettaa itse tavoitteita omalle hoidolleen ja että tavoitteet ovat asiakkaan saavutettavissa. Tavoitteet kirjataan suunnitelmaan.

Hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisesta vastaava omahoitaja käy suunnitelman läpi tiiminsä kanssa. Suunnitelma kirjataan potilastietojärjestelmään ja se on luettavissa mobiilina kautta kotikäynnin yhteydessä

### **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 asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset potilastietojärjestelmään. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Kuusikummun asiakkaat asuvat omissa kodeissaan. Hoitajia sitoo vaitiolovelvollisuus. Kotikäynnille mentäessä hoitaja soittaa ovikelloa, ellei asiakkaan kanssa ole toisin sovittu. Asiakas osallistuu omaan hoitoonsa ja päätöksiin omasta hoidostaan henkilökohtaisen terveydentilansa ja toimintakykynsä mukaan päivittäin. Hoitajat toimivat asiakkaan kodissa kunnioittaen hänen yksityisyyttään, sekä asiakkaan päätöksiä päivittäisiin toimiin liittyen. Asiakkaan osallistuminen talon toimintaan mahdollistetaan, mutta viime kädessä asiakas päättää aina itse osallistumisestaan.

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 asiakasasiakirjoihin.

Kuusikummussa ei ole käytössä itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä tai välineitä. Joissakin tilanteissa asiakkaan turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla turvalaitteilla (paikantava turvapuhelin, aktiivisuuden seuranta), joiden käytöstä on sovittu yhdessä asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokema epäasiallista kohtelua. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

Kuusikummun senioriasumisen jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelle, jos huomaa epäasiallista kohtelua. (SOSIAALIHUOLLON HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS, sosiaalihuoltolain § 48, §49 velvoite). Sosiaalihuoltolain mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus on ohjeistettu työntekijöille ja siitä on olemassa toimintaohje, jonka työntekijät löytävät intrasta.

Käytössä on myös palvelun laatuun liittyvä palautelomake. Palautelomake löytyy myös verkkosivuilta.

Asiakkaaseen ja/tai hänen edustajaansa otetaan mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja tilanne selvitetään. Asia kirjataan potilastietojärjestelmään. Tarvittaessa järjestetään hoitoneuvottelu asian selvittämiseksi.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Tarvittaessa asiakasta ohjataan tekemään muistutus tai ottamaan yhteyden sosiaali- ja potilasasiamieheen. Asia käsitellään palautteiden käsittelystä laaditun ohjeen mukaisesti.

## **Asiakkaan osallisuus**

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

Laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

### **Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

Soitella on käytössä sähköinen palautejärjestelmä, jonka avulla käsitellään ja tilastoidaan kaikki saatu palaute.

Asiakas voi antaa palautetta [soite.fi](http://soite.fi) sivuston kautta suoraan palautejärjestelmään. Kirjallinen asiakaspalaute voidaan jättää myös toimintayksikköön. Kirjallinen palaute voi olla myös toimintayksikölle osoitettu vapaamuotoinen kirje. Asiakkaat ja omaiset antavat palautetta myös suullisesti kotikäynneillä, puhelimitse ja sähköpostitse.

Kerran vuodessa järjestetään asiakaspalauteviikot, jolloin asiakaspalautetta kerätään tehostetusti. Asiakkaille toimitetaan paperiset palautelomakkeet, jotka asiakkaat täyttävät ja palauttavat suljetussa kirjekuoressa toimintayksikköön.

Asiakaspalautteet käsittelee yksikön esimies. Vastaus tulee antaa kirjallisesti viimeistään kahden viikon kuluessa, mikäli asiakas on pyytänyt palautteeseen vastausta. Vain asialliset palautteet käsitellään. Asiakaspalautteet käsitellään, tilastoidaan ja luokitellaan sähköisessä palautejärjestelmässä. Havaittuihin epäkohtiin määritellään kehittämistoimenpiteet, jotka toteutetaan ja kirjataan palautejärjestelmään

Kuusikummussa toimii asukasraati, joka kokoontuu noin joka toinen kuukausi. Asukasraadissa käsitellään toimintaan ja yhteisöön liittyviä asioita sekä suunnitellaan yhdessä senioriasumisen toimintaa.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle 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.

Muistutuksen vastaanottaja Soite, Kirjaamo, Mariankatu 16-20, 67200 Kokkola

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista 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 ohjaa ja neuvoo ristiriitatilanteiden ratkaisussa ja antaa neuvontaa päätök-

siä koskevien valitusten tekemiseen. Sosiaalipalveluja koskevissa ristiriitaisissa tai epäselvissä tilanteissa kannattaa ensisijaisesti ottaa yhteyttä henkilökuntaan tai sosiaalihuoltoa 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.

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 vastuuhenkilölle 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](http://soite.fi).

Muistutukset osoitetaan keskitetysti sosiaalijohtajalle. 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 selvittelyssä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutuksen asianmukainen käsittely on osa palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä. Muistutuksen saavuttua sosiaalijohtajalle, yksikön edustajat antavat asiasta oman selvityksensä ennen muistutusvastauksen antamista.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 1-4 viikkoa.

## **6. Palvelun sisällön omavalvonta**

**Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Suunnitelmaan kirjataan myös asiakkaan itsensä ilmaisevat tavoitteet.

Kotihoidolla on tarvittaessa käytössä kuntohoitajan palvelut. Asiakkaille huolehditaan tarvittavat apuvälineet, jotka tukevat asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia sekä kotona asumisen turvallisuutta.

Kuusikummun senioriasumisessa on käytössä päivittäisessä hoitotyössä kuntouttava työote, jonka avulla pyritään löytämään ja tukemaan asiakkaan omia voimavaroja toimintakyvyn eri osa-alueilla.

Talossa on kuntosali, joka on asiakkaiden käytössä. Osa asiakkaista käy itsenäisesti kuntosalilla, osa ohjatusti. Tuolijumppa järjestetään kaksi kertaa viikossa.

Kuntoutuskäynneillä hoitajat ohjaavat asiakkaita yksilöllisen suunnitelman mukaan, tavoitteet ovat asiakkaan itsensä asettamia ja voivat liittyä toimintakyvyn eri osa-alueiden ylläpitämiseen.

Osalle asiakkaista ulkoilu kuuluu säännöllisenä osana arkeen. Asiakkaat ulkoilevat itsenäisesti tai ryhmässä ja joillakin asiakkailla on ulkoiluystävä. On myös asiakkaita, jotka eivät ulkoile omasta tahdostaan.

Talossa toimii virikeohjaajia. He järjestävät erilaisia toimintoja mm. lukupiiri, lauluhetket, bingo ja muut asiakkaiden tarpeista lähtevät toimintatuokiot. Juhlapäiviä juhliitaan yhdessä asiakkaiden kanssa.

Yhteisöllisyydestä kertoo asiakkaiden kokoontuminen yhteisiin tiloihin.

Vapaaehtoisten toiminta on koronatilanteen vuoksi ollut tuolla. Samoin teatteriretket ja ulkopuoliset musiikkiesitykset. Toimintaa pyritään järjestämään valitsevan koronatilanteen sallimissa rajoissa.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan päivittäisen kirjaamisen yhteydessä ja hoitosuunnitelman päivittämisen yhteydessä. Asiakkaalta kysytään myös hänen omaa kokemusta tavoitteiden toteutumisesta.

## **Ravitsemus**

Asiakkaat syövät aamupalan ja iltapalan omissa kodeissaan, joko valmistaen sen itsenäisesti tai hoitajan avustamana. Asunnoissa on jääkaapit. Asiakkaalla voi olla käytössä kauppa-asiapalvelu, jonka kautta hän tilaa tarvittavat elintarvikkeet kotiinsa. Osa asiakkaista käy kaupassa itsenäisesti tai läheisen avustamana.

Ruokasalissa on tarjolla lounas, päiväkahvi ja päivällinen. Suuri osa asiakkaista käy lounaalla alhaalla. Osalle asiakkaista lounas kuljetetaan kotiin. Ensisijaisesti pyritään siihen, että ruokailu tapahtuu ruokasalissa. On myös asiakkaita, jotka valmistavat osan tai kaikki ateriat itsenäisesti kodeissaan.

Asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet ilmoitetaan keittiölle, huomioidaan ravitsemuksen toteutuksessa ja kirjataan potilastietoihin.

Asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan päivittäin käyntien yhteydessä. Painoa seurataan kerran kuukaudessa tai tarvittaessa tehostetummin. RAI-arvioinnin yhteydessä tehdään ravitsemustilan arviointi. Tarvittaessa käytössä on lisäravinteita.

Asukkaiden ruokailuajat

Aamupala oman rytmin mukaan

Lounas 11.00-12.00 tai oman rytmin mukaan

Päiväkahvi 14.00 tai oman rytmin mukaan

Päivällinen klo 16.60 tai oman rytmin mukaan

Iltapala oman rytmin mukaan

Yöpalaa tarjolle asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan

### **Hygieniäkäytännöt**

Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelman laatimisen yhteydessä sovitaan asiakkaan kanssa hygieniäkäytännöistä. Hoitajat tukevat/avustavat hygienian hoidossa asiakasta suunnitelman mukaan. Asiakkaalla on asunnossaan oma suihku. Yksikössä on myös sauna mahdollisuus.

Talossa on kaksi pyykkitupaa, jossa asiakkaat voivat pestä pyykkiä itse tai omaisen avustamana. Asiakas voi ostaa pyykkipalvelun myös ulkopuoliselta palveluntuottajalta. Tällä hetkellä palveluntuottaja on Evijärven pesula. Hoitajat pesevät vain eritepyykkiä.

Asuntojen siivouksesta vastaa asiakas itse. Hän voi ostaa palvelun ulkopuoliselta palveluntuottajalta. Asiakas valitsee itse palveluntuottajan. Omaiset voivat myös auttaa siivouksessa. Kotikäynnin yhteydessä hoitajat huolehtivat asunnon yleisestä siisteydestä mm. roskat ja vessa.

Kuusikummun yleisten tilojen siivouksesta vastaa SOL palvelut Oy.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään infektioyksikön ohjeiden mukaisesti, sekä noudattamalla hyvää käsihygieniaa ja aseptista työtapaa. Yksikössä on nimetty hygieniavastuuhenkilö, joka osallistuu hygieniakoulutuksiin ja jakaa tietoa yksikön sisällä.

Kerran vuodessa on yksikössä järjestetty hygieniakierro, josta saatu palaute on käyty läpi yhdessä henkilöstön kanssa.

Hygieniosaaminen on osa perehdytystä.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Kotihoidon etälääkäripalvelu Pihlajalinna vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta. Etälääkäripalvelu toteutetaan lähikiertoina, puhelinkiertoina ja videokiertoina. Sairaanhoitaja konsultoi asiakasta hoitavaa lääkäriä kerran viikossa tai tarvittaessa. Äkillisissä tilanteissa konsultoidaan takapäivystäjää.

Pihlajalinnan toimesta on ohjeistus, jonka mukaan hoitajat toimivat kiireettömissä tai kiireellisissä sairaanhoitoa vaativissa tilanteissa.

Yksikön sairaanhoitajalla on sairaanhoidollinen vastuu asiakkaasta yhteistyössä hoitavan lääkärin kanssa. Kerran vuodessa, asiakkaan tilanteen vaatiessa tai lääkärin ohjeen mukaan otetaan verikokeita. Tarvittaessa lääkäri tekee kotikäynnin. Kun asiakas siirtyy kotihoidon asiakkaaksi, tekee lääkäri asiakkaan luokse käynnin, jonka yhteydessä hän laatii asiakkaalle lääketieteellisen hoitosuunnitelman.



Tiimin sairaanhoitaja vastaa yhdessä tiimin muiden hoitajien kanssa lääkärin ohjeiden noudattamisesta, hoitosuunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja arvioinnista. Hoitajat seuraavat asiakkaan terveydentilaa ja terveydentilan muutoksia päivittäin, sekä toteuttavat tarvittavia mittauksia käyntien yhteydessä.

Asiakkaan hampaiden hoito huomioidaan hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisen yhteydessä ja kirjataan suunnitelmaan. Asiakkaalla on mahdollisuus saada hammashoito julkiselta puolelta tai hän voi valita itse palveluntuottajan yksityiseltä puolelta.

Yksikössä on ohje menettelystä kuoleman tapahtuessa ja se on hoitajien tiedossa.

### **Lääkehoito**

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään kerran vuodessa. Päivittämisestä vastaa yksikön esimies. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Yksikön lääkehoidosta vastaa yksikön nimetty vastuulääkäri yhdessä sairaanhoitajien kanssa. Lääkehoidon päivittäisestä toteutuksesta vastaavat lähihoitajat yhdessä sairaanhoitajan kanssa lääkelupansa mukaisesti.

### **Monialainen yhteistyö**

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Tiedonkulku, asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa, on järjestetty yhteisen potilastietorekisterin avulla, ellei asiakas ole kieltänyt potilastietojen käyttöä. Tarvittaessa asiakkaan hoitoon liittyvissä asioissa järjestetään yhteistyöpalavereja, joissa asiakas ja hänen läheisensä ovat mukana.

Yhteisrekisterin ulkopuolisille palveluntuottajille luovutetaan asiakasta koskevat tarpeelliset tiedot hoidon järjestämiseksi vain asiakkaan luvalla.

## 7. Asiakasturvallisuus

### 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 kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön on tullut tehdä terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

Yksikkö on kehittänyt valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi. Yksikössä on ajan tasainen turvallisuussuunnitelma. Turvallisuussuunnitelma on käyty läpi asiakkaiden ja henkilöstön kanssa. Poistumisturvallisuusselvitys on tehty ja se on palo- ja pelastusviran omaisen hyväksymä. Turvakävelyt ovat osa päivittäistä toimintaa. Henkilökunnan osaamista pidetään yllä koulutuksilla. Yhteistyötä on tehty palo- ja pelastusturvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa mm. säännölliset palotarkastukset sekä palokuormaa sisältävien asuntojen tarkastukset. Tarvittaessa yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa esim. terveystarkastaja ja maistraatti.

### Henkilöstö

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

## Yksikön hoitohenkilöstön määrä ja rakenne

- 3 sairaanhoitajaa
- 18 lähihoitajaa
- 2 viriketoiminnan ohjaajaa
- Aamuvuoro ma-pe 3 sairaanhoitajaa ja 7 lähihoitajaa
- Aamuvuoro la-su 7 lähihoitajaa
- Iltavuoro 5 lähihoitajaa

Sijaisia käytetään korvaamaan vakituisen henkilöstön poissaolot mm. vuosilomat, perhevaapat, harkinnanvaraiset palkattomat työlomat ja sairauslomat. Yksikön esimies palkkaa sijaisen pitempiin määräaikaisiin sijaisuuksiin. Lyhytaikaisten sijaisten hankinnan tarvearviointi tapahtuu toiminnanohjauksen kautta ja sijaisuuksiin käytetään ensisijaisesti varahenkilöstöä. Jos varahenkilöä ei ole saatavilla palkataan yksikköön ulkopuolinen sijainen.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan toiminnanohjausjärjestelmän avulla ja riittävyyttä arvioidaan asiakkaalle annetun ajan perusteella.

Lähiesimies ei osallistu välittömään asiakastyöhön.

Yksikössä ei toimi henkilöitä tuki- ja avustavissa työtehtävissä.

## Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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 soveltavuus ja luotettavuus.

Rekrytointitilanteessa todennetaan hakijan henkilöllisyys, tarkastetaan työkokemus sekä koulutustodistukset ja/ tai opintosuoritukset. Terveystodistuksen ammattihenkilön ja sosiaalihuollon ammattihenkilön pätevyys tarkistetaan JulkiTerhikki/JulkiSuosikki-rekisteristä:

Tavoitteena on varmistaa, että rekrytoitavalla on vaadittava pätevyys ja kelpoisuus ja / tai riittävä työkokemus vaadittavaan tehtävään.

## Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Yksikössä noudatetaan Soiten perehdytysuunnitelmaa kirjattua perehdytysmallia. Perehdytyksen apuna käytetään perehdytyskorttia. Kuntayhtymässä on käytössä perehdytyksen verkkokurssi, jota hyödynnetään. Uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä, joka perehdyttää hänet kotihoidon perehdytyskortin mukaisesti ja käy läpi yksikön asioita. Työntekijä tutustuu itsenäisesti mm. omavalvontasuunnitelmaan ja lääkehoitosuunnitelmaan.

Lääkehoidon lupaa varten esimies tilaa tunnukset työntekijälle lääkehoidon verkkokoulutukseen. Lääkehoidon tentin työntekijä suorittaa valvotusti. Lääkehoidon perehdytyskortin mukaiset asiat käydään läpi yhdessä perehdyttäjän kanssa. Hyväksytyjen lääkehoidon tenttien ja saadun perehdytyksen jälkeen esimies anoo lääkehoidon luvan työntekijälle virkalääkäriltä.

Henkilökunnan täydennyskoulutus pohjautuu koulutussuunnitelmaan. Palvelualueelle laaditaan koulutussuunnitelma, jonka pohjalta laaditaan yksikkökohtainen koulutussuunnitelma, jossa huomioidaan yksikön osaamistarpeet ja esimerkiksi kehityskeskusteluissa ja auditoinneissa tai asiakaspalautteissa esille nousseet tarpeet ja henkilöstön toiveet.

## Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

1.1.2016 alkaen sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § velvoittavat **sosiaalihuollon** henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa.

Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tai palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

Työntekijät ilmoittavat sekä esimiehelle ja tarvittaessa asiakkaan omaiselle, edunvalvojalle tai palveluntuottajalle palveluun liittyvistä epäkohdista. Jos epäkohta on kotihoidon toimesta korjattavissa, korjaavat toimet suoritetaan heti tai mahdollisimman pian. Jos epäkohta johtuu

esim. toisen toimijan toimista, ilmoituksen jälkeen kotihoidon työntekijät seuraavat kotikäyneillä, että korjaavat toimet tulee tehtyä.

### **Toimitilat**

Kuusikummun senioriasuminen koostuu kahdesta kerrostalosta, joissa on yhteensä 70 asuntoa. Asiakkaat ovat vuokrasuhteessa. Vuokranantajana toimii Kokkolan Vuokra-asunnot Oy. Asuminen on täysin rinnastettavissa normaalin vuokra-asumisen periaatteisiin. Asiakkaat kalustavat asuntonsa itse ja omaiset voivat yöpyä vapaasti läheistensä luona. Korona-aikana toimitaan käytössä olevien ohjeiden mukaisesti.

Asiakkailla on käytössä yhteisiä tiloja mm. aulatila, televisiohuone, ruokasali, kirjasto, sauna ja kuntosali. Yhteisiä tiloja asiakas voi käyttää vapaasti.

### **Teknologiset ratkaisut**

Kuusikummun senioriasumisen sisäänkäynnillä on tallentava kameravalvonta. Esimiehellä on oikeudet kameravalvonnan seurantaan. Yksikön ulko-ovet lukkiutuvat sähköisesti klo 21.00 ja avautuvat klo 7.00 Asiakkailla on mahdollisuus poistua talosta normaalisti siitä huolimatta. Ovet voidaan avata sisältäpäin. Jokaisella asiakkaalla on asuntonsa avain, joka käy myös ulko-oveen. Asuntojen lukoissa on sähköinen lukija. Lukon lokitietoja voidaan tarvittaessa tarkastaa.

Asiakkailla on käytössä myös turvapuhelin turvapuhelinkriteerien mukaisesti. Turvapuhelimeen voidaan lisätä toimintoja esim. paikannusominaisuus. Henkilökunta opastaa asiakkaita turvapuhelimen käytössä. Päivällä turvapuhelinhälytykset tulevat Kuusikummun henkilökunnalle ja yöllä yöpartiolle. Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan kerran kuukaudessa tehtävällä testauksella, josta vastaavat tiimin hoitajat. Testaukset kirjataan potilastietoihin.

Henkilökunnalla on mobiileissa 112 sovellus sekä äänekäs turvahälytin.

Asiakkailla on myös mahdollisuus sensoritekniikkaan, jonka avulla voidaan seurata asiakkaan liikkumista asunnon sisällä. Hanketta toteutetaan yhdessä yliopistokeskuksen kanssa.

Muutamalla asiakkaalla on käytössä virtuaalihoiva VideoVisit. Suurimmalla osalla asiakkaista on lääkkeiden annosjakelu ja joillakin lääkeautomaatti turvallisen lääkehoidon toteuttamiseksi.

Yksikön lääkehuoneessa on kulunvalvonta.

### **Terveydenhuollon 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). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpaine-mittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat veloitteet on määritelty laissa (24–26 §). Yksikön laitevastaava on

Berit Lukkarila 044 7307934

berit.lukkarila@soite.fi

Kotikäynneillä hoitajat arvioivat asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden tarvetta, opastavat käytössä ja huolehtivat apuvälineet tarvittaessa huoltoon. Asiakkaiden käyttämät apuvälineet tulevat heille apuvälinelainaamon kautta.

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus Fimealle niin pian kuin mahdollista:

Vakavasta vaaratilanteesta 10 vuorokauden kuluessa siitä, kun käyttäjä tai valmistaja on ensimmäisen kerran saanut tiedon tapahtumasta.

Läheltä piti -tapauksesta 30 vuorokauden kuluessa.

Ilmoittamisvelvollisuus koskee Suomessa laitteiden ja tarvikkeiden valmistajia ja ammattimaisia käyttäjiä. Toiminnanharjoittajien velvollisuutena on ilmoittaa tietoonsa tulleista vaaratilanteista valmistajalle tai tämän edustajalle. Kiireellisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä ensin puhelimitse 029 522 3341, mutta ilmoitus tulee tehdä viipymättä myös kirjallisena.

Vaaratilanneilmoitus lähetetään osoitteella:

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea)

Lääkinnälliset laitteet

Mannerheimintie 166

PL 55

00034 Helsinki

Ilmoituksen voi lähettää myös faksilla 029 522 3002 tai sähköpostitse laitevaarat[at]fimea.fi

## **8. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen**

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojasetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojasetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojasetus 29 artikla).

Tietosuojasetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaikuttetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomais määräyksen (2/2015) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 19h §:ssä säädetyistä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen perehdytyksen yhteydessä.

Asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä kotikäynnin yhteydessä mobiilin avulla.

Kaikki työntekijät allekirjoittavat käyttäjäsitoumuksen, jossa on käyty läpi tietosuojan ja tietoturvan perusasiat. Lisäksi henkilöstön on suoritettava tietosuojan ja tietosuojan verkkokurssi joka toinen vuosi ja läpäistä siinä oleva tentti.

Tietosuojavastaavat sekä pääkäyttäjät suorittavat lokivalvontaa, jonka tavoitteena on seurata henkilötietolain, potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain noudattamista.

Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta huolehditaan joka toinen vuosi suoritettavalla tietosuojan ja tietoturvan verkkokurssilla.



Tietosuoja ABC julkishallinnon henkilökunnalle 2020 kurssi ja verkkotentti (<https://www.eop-piva.fi/koulutukset/tietosuoja-abc-julkishallinnon-henkilostolle/>)

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Satu Tikkanen satu.tikkanen@soite.fi puhelin 044-7232343

## 9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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 vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

- Omavalvonnan sisältö tulee henkilöstölle tutuksi
- Hoitosuunnitelman laatimisen yhteydessä kiinnitetään huomiota asiakkaiden ulkoiluun
- Yksikön perehdytysmateriaali päivitetään

## 10. Omavalvontasuunnitelman seuranta

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys                      Kokkolassa 23.9.2022

Allekirjoitus                              Kirsi Hyypä