

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Humana Hoiva Oy	Kunnan nimi:
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2769452-4	Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi: Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä ky, ESSOTE
Toimintayksikön nimi Kotikylä Tupala	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Mikkelin kaupunki, PL 33, 50101 Mikkel	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Luvanvaraiset palvelut /Asumispalvelut/ Tehostettu palveluasuminen - vanhukset, 29 asiakaspaikkaa Ilmoituksenvaraiset palvelut/Asumispalvelut/ Palveluasuminen - vanhukset, 12 asiakaspaikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Poikolanrinne2	
Postinumero 50170	Postitoimipaikka Mikkeli
Toimintayksikön vastaava esimies Palveluesimies Sinikka Liljeberg	Puhelin 040-6653101
Sähköposti sinikka.liljeberg@humana.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintovirasto / Valviran luvan myöntämisaikakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 08.03.2018 (Dnro:5655/05.01.00.00/2016)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Ateriat ostetaan Fazer Food Service Oy:ltä, kiinteistöhoito ostetaan Mikkelin Huoltotiimiltä ja siivous ostetaan ISS Palvelut Oy:ltä. Pesulasopimus on tehty Mikkelin Pesulan kanssa.	

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

### Toiminta-ajatus

Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Kotikylä Tupalassa eletään aktiivista ja elämänmakuista arkea. Henkilökuntamme on sitoutunut Kotikylä-filosofiamme, joka perustuu Kotikylän arvoihin: Toiminnallisuuteen, Yhteisöllisyyteen ja Turvallisuuteen.

### 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?

### ARVOT

Hoitotyötä ohjaavat arvomme ovat toiminnallisuus, yhteisöllisyys ja turvallisuus. Arvot yhtenäistävät kotiemme toimintatavat ja luovat standardin yhteisömme toiminnalle ja ulkoasulle.

### TOIMINNALLISUUS

Toiminnallisuus tarkoittaa meille aktiivista arkea. Aktiivinen arki rakentuu jokaiselle asiakkaalle yksilöllisesti laaditusta hoito- ja palvelusuunnitelmasta sekä fysioterapeutin laatimasta kuntoutumissuunnitelmasta ja harjoitteluohjelmasta. Suunnitelmassa otamme huomioon asiakkaan toiveet ja odotukset asumiselle ja korostamme asiakkaan omaa tekemistä, osaamista ja vahvuuksia. Nämä asiat konkretisoituvat harjoitteluohjelmassa, joka sisältää kunkin arkiselviytymistä parhaiten tukevaa tekemistä. Harjoitteluohjelmia tehdään yhdessä asiakkaan, fysioterapeutin, hoitohenkilökunnan ja/tai omaisen kanssa.

### YHTEISÖLLISYYS

Yhteisöllisyys on yhdessä tekemistä, yhteenkuuluvuuden tunnetta ja aitoa läsnäoloa. Yhteisöllisyys rakentuu kohtaamisesta ja toistemme hyväksymisestä. Saamme toisistamme iloa ja voimaa. Kodeissamme asiakkaat osallistuvat toimintakyönsä mukaisesti arjen toimintoihin ja niiden suunnitteluun. Pienetkin teot ja merkittävät asiat tuovat onnellisuuden tunnetta sekä parantavat elämänlaatua.

### TURVALLISUUS

Kaikki meistä haluavat tuntea olonsa turvalliseksi. Turvallisuus tarkoittaa kodeissamme kokemusta turvallisesta asuinympäristöstä, ammattitaitoisesta ja työhönsä sitoutuneesta henkilökunnasta, mielekkäistä arkirutiineista, hyvästä tiedonkulusta ja teknologisista ratkaisuista. Jokaisella asiakkaalla on nimetty omahoitaja. Omahoitaja on asiakkaalle läheinen tukihenkilö, joka vastaa hänen kokonaistilanteestaan ja hyvinvoinnistaan. Omahoitaja toimii edustajana ja asioiden edistäjänä asiakkaan puolesta; auttaa yhteydenpidossa omaisiin, viestii kuulumisia, vastaa hoitosuunnitelmasta ja sen ajantasaisuudesta.

Omahoitajan kanssa vietetään yhteistä aikaa viikoittain esimerkiksi ulkoillen, valokuvia katsellen ja rupatellen. Henkilökunta antaa asiakkaan parhaaksi kaiken ammatillisen tietotaitonsa.

### RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetointojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia?

#### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

#### Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

#### Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Riskienkartoitus on Humana Hoiva Oy:ssä säännöllistä toimintaa, jolla tarkoitetaan saatavissa olevan tiedon järjestelmällistä käyttämistä vaarojen tunnistamiseksi sekä ihmisiin, omaisuuteen, ympäristöön tai toimintaan kohdistuvan riskin suuruuden arvioimiseksi. Riskien kartoituksella saadaan esille merkittävimmät uhkatekijät, joille etsitään tarkoituksenmukaisimmat riskinhallintatoimenpiteet.

Riskienhallintasuunnitelma, joka sisältää mm. sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelman, palo- ja pelastussuunnitelman, hygieniasuunnitelman, henkilöstöön liittyvän riskikartoituksen, lääkehoitosuunnitelman, työpaikkaselvityksen, lokitietojen seurannan ym. on laadittu.

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ensi sijassa esimiehelle ja kirjaa tapahtuman poikkeamalomakkeelle ja myöhemmin HaiPro järjestelmään. Esimies ilmoittaa tapahtumista eteenpäin organisaatiossa sovitun käytännön mukaisesti. (HaiPro-toimintamalli).

Palveluesimies työskentelee arkipäivisin ja on henkilökunnan ja asukkaiden tavoitettavissa. Epäkohdista, laatu- poikkeamista ja riskeistä keskustellaan osana arkista vuorovaikutusta.

<p>Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus</p> <p>Sosiaalihuoltolain (1301/2014 § 48, § 49) velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Essoten sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.</p>
<p><b>Riskien käsitteleminen</b></p> <p>Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.</p>
<p>Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?</p> <p>Havaitut haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään heti ja kootusti viikkopalaverissa henkilökunnan kesken. Haittatapahtumista laaditaan kirjallinen pöytäkirja ja sovitaan jatkotoimenpiteistä.</p> <p>Dokumentaatio kerääntyy jatkossa HaiPro järjestelmään ja viikkopalaverimuistioihin. Henkilöstöön liittyvistä työsuojelullisista haittatapahtumista tieto kerääntyy HaiPro järjestelmään, josta tieto on myös työsuojelupäällikön käytävissä.</p>
<p><b>Korjaavat toimenpiteet</b></p> <p>Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.</p>
<p>Miten yksikössä reagoitane esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</p> <p>Tarvittaessa toimenpiteisiin ryhdytään heti ja käytössä olevin keinoin pyritään estämään tapahtuman uusiminen.</p> <p>Humana Hoiva Oy:ssa on sovittu menettelytavat poikkeavien tapahtumien ilmoittamisesta, korjaamisen vastuista, tilastoinnista ja tiedottamisesta.</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>

### OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p><b>Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</b></p> <p>Omaavonntasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaavonnan eri osaluilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?</p> <p>Palveluesimies Sinikka Liljeberg Palvelupäällikkö Riikka Pikkarainen</p>
<p>Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Palveluesimies Sinikka Liljeberg <a href="mailto:sinikka.liljeberg@humana.fi">sinikka.liljeberg@humana.fi</a> p. 040-665 3101</p>
<p><b>Omaavonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</b></p> <p>Omaavonntasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Päivitys tehdään kuitenkin vähintään kerran vuodessa.</p>

<p>Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Omavalvontasuunnitelma on arjen työkalu, johon on koottu toimintaa ohjaavat käytännöt. Suunnitelmaa käydään säännöllisesti läpi, vähintään vuosittain ja suunnitelmaa päivitetään vastaamaan käytäntöä aina toimintaan tulleiden muutoksien yhteydessä.</p>
<p><b>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</b></p> <p>Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</p>
<p>Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?</p> <p>Omavalvontasuunnitelma on tulostettuna hoitajien toimistossa kansiossa sekä ilmoitustaululla yksikön aulassa. Tämän lisäksi omavalvontasuunnitelma löytyy Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalouden ky:n (Essote:n) kotisivuilta.</p>

## ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<p><b>Palvelutarpeen arviointi</b></p> <p>Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.</p>
<p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</p> <p>Asukkaalla on oikeus saada palveluntarpeensa arvioiduksi. Tulotilanteessa asukkaan toimintakykyä mitataan RaVan, MMSE:n ja RAI:n avulla.</p> <p>Arvioimme jokaisen asukkaan palvelutarvetta puolivuositteittäin RAI-järjestelmää käyttäen ja asukkaan toimintakyvyn muuttuessa. RAI toimintakyvyn arviointijärjestelmä kattaa laajasti toimintakyvyn eri ulottuvuudet. Laadimme asukkaalle hoito- ja kuntoutumissuunnitelman yhdessä asukkaan ja hänen läheistensä kanssa.</p>
<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?</p> <p>Asukaspalaverissa ja arjen vuorovaikutustilanteissa asukkailla ja heidän omaisillaan on mahdollisuus esittää toiveita ja odotuksia hoidon ja asumisen tukemiseksi. Nämä toiveet kirjataan asukkaan hoito- ja kuntoutumissuunnitelmaan.</p>
<p><b>Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</b></p> <p>Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.</p>
<p><b>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</b></p> <p>Asukkaan muuttaessa Kotikylä Tupalan palvelukotiin, hänelle laaditaan hoito- ja kuntoutumissuunnitelma yhteistyössä asukkaan ja hänen niin halutessaan omaisten kanssa ensimmäisen asuin kuukauden aikana. Suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti puolivuositteittäin ja aina asukkaan tilanteen niin vaatiessa.</p>
<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</p> <p>Asukkaan omahoitaja vastaa asukkaan kokonaistilanteesta ja hyvinvoinnista. Omahoitaja on keskeinen informaation antaja asukkaan ja henkilökunnan välillä. Suunnitelma ohjaa myös päivittäistä kirjaamista.</p>

<p><b>Asiakkaan kohtelu</b></p> <p><b>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</b></p> <p>Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.</p> <p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</p> <p>Asukkaan hoito- ja kuntoutumissuunnitelmassa otetaan huomioon asukkaan toiveet ja odotukset asumiselle ja siinä korostetaan asukkaan omaa tekemistä, osaamista ja vahvuuksia. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja huomioidaan joka päiväisessä elämässä. Jokaisella Kotikylä Tupalan asukkaalla on oma huone ja mahdollisuus yksityisyyteen ja omaan rauhaan.</p> <p>Kotikylä Tupalaan on laadittu myös itsemääräämisoikeussuunnitelma kesällä 2019. Siinä on otettu huomioon asukkaiden oikeus omaan yksityisyyteen ja yksilölliseen elämään.</p>
<p><b>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet</b></p> <p>Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.</p> <p>Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?</p> <p>Rajoittavia toimenpiteitä ei lähtökohtaisesti tarvita. Mikäli asiakkaan oman tai muiden henkilöiden turvallisuuden takaamiseksi tarvitaan rajoittamista, sen tulee olla perusteltua ja siihen tulee olla lääkärin määräämisen lupa. Rajoitteen tulee olla lievin mahdollinen keino, jos siihen päädytään. Rajoitteita ei tule koskaan käyttää mielivaltaisesti. Rajoitteita harkitaan aina vakavasti ja koko prosessi sekä mahdollinen päätös kirjataan asiakkaan asiakirjoihin. Rajoitteiden käytöstä annettua lääkärin määräystä ja tarpeellisuutta arvioidaan jatkuvasti ja se puretaan heti, kun on mahdollista. Noudatetaan Valviran ja Es-soten vanhus- ja vammaispalveluiden ylilääkärin ohjetta liikkumista rajoittavien turvavälineiden käytöstä. Kotikylä Tupalaan on myös laadittu kirjallinen itsemääräämisoikeussuunnitelma.</p>
<p><b>Asiakkaan kohtelu</b></p> <p>Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämistä vastaavalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.</p>

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdanneet häiritsevät tapahtumat tai vaaratilanne?

**Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus:**

Henkilökunta on ohjeistettu toimimaan sosiaalihuoltolain 1.1.2016 voimaan tulleen säännöksen mukaisesti (Toimintaohje henkilökunnalle sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta sosiaalihuollon toteuttamisesta).

Epäkohtailmoitukseen käytettävä lomake on omavalvontasuunnitelman lopussa liitteenä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014 § 48, § 49) velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Essoten sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään. Omavalvontasuunnitelman liitteenä on lomake, jolla ilmoituksen voi tehdä.

**Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu ja siitä ilmoittaminen:**

Mikäli asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti tai halutaan antaa palautetta palvelun laadusta, ohjataan asiakasta tai hänen omaisiaan antamaan palautetta toiminnasta yksikön esimiehelle. Essotessa on laadittu tähän lomake: Palveluun liittyvä palaute. Näitä lomakkeita on saatavilla toimintayksikön omien palautelomakkeiden yhteydessä (palautelaatikon vieressä). Lomakkeiden palauttamiseen voidaan käyttää yhteistä palautelaatikkoa palveluntuottajan omien palautelomakkeiden kanssa. Palveluntuottaja lähettää lomakkeet Essoten kirjaamoon. Palveluun liittyvä palautelomake löytyy myös osoitteesta:

[https://www.essote.fi/wp-content/uploads/sites/2/2019/09/palvelunlaatupalaute\\_essote.pdf](https://www.essote.fi/wp-content/uploads/sites/2/2019/09/palvelunlaatupalaute_essote.pdf)

**Muistutus:**

Asiakkaalla on oikeus tehdä myös muistutus, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa tai palvelun laatuun. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle, Etelä-Savon sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymälle. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus.

**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?

Essote:n Palveluun liittyvä palaute-lomakkeella voi myös antaa palautetta, kehittämisideoita ja kertoa mielipiteensä palvelun laadusta. Palveluntuottaja toimittaa palautelaatikkoon tulleet ilmoitukset Essoten kirjaamoon.

Palveluun liittyvä palautelomake löytyy myös osoitteesta:

[https://www.essote.fi/wp-content/uploads/sites/2/2019/09/palvelunlaatupalaute\\_essote.pdf](https://www.essote.fi/wp-content/uploads/sites/2/2019/09/palvelunlaatupalaute_essote.pdf)

<p><b>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</b></p> <p><b>Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?</b></p>
<p><b>Asiakkaan oikeusturva</b></p>
<p>a) Muistutuksen vastaanottaja  Etelä-Savon sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus (Essote)  Kirjaamo, Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli</p> <p>Itsemaksavat asiakkaat myös palveluntuottajalle</p>
<p>b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</p> <p>Etelä-Savon sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus (Essote)  Yhteydenotot ja tapaamisten sopiminen puhelimitse arkin klo 9-14  Puh: 044 351 2818  Sähköposti: <a href="mailto:sosiaali.potilasasiamies@essote.fi">sosiaali.potilasasiamies@essote.fi</a></p> <p><i>Sosiaali- ja potilasasiamies:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• neuvoo ja ohjaa asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa</li> <li>• avustaa asiakkaita ja potilaita mm. muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä</li> <li>• tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista</li> <li>• toimii asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi</li> </ul>
<p>c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</p> <p>Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) yhteystiedot  Kuluttajaneuvonta palvelee puhelimitse arkin klo 9–15  Puh: 029 505 3050  <a href="https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/">https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/</a></p> <p><i>Kuluttajaoikeusneuvoja:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• antaa tietoa kuluttajan oikeuksista, mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksesta ja maksamisesta</li> <li>• avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa</li> </ul>
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Käsitellään yhteisissä palavereissa asianmukaisesti. Päätösten perusteella laaditaan toiminnalle kehittämistä-voitteita, joiden toteutumista seurataan. Tarvittaessa toimintamuutokset tehdään heti.</p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</p>



Kaksi viikkoa.

### **PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)**

#### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

- a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

Kodissamme aktiivinen arki rakentuu jokaiselle asukkaalle yksilöllisesti laaditusta hoito- ja kuntoutumissuunnitelmasta. Suunnitelmassa otamme huomioon asiaan toiveet ja odotukset asumiselle ja korostamme asiakaan omaa tekemistä, osaamista ja vahvuuksia. Olemme sitoutuneet toiminnassamme kuntoutumista edistäviin toimintakäytänteisiin, asukkaiden rohkaisemiseen ja toimintakykyä parantavan harjoittelun motivoimiseen.

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?

Asukkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan osana päivittäistä kirjaamista potilastietojärjestelmään.

#### **Ravitsemus**

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

Hoitajat ovat läsnä asukkaiden ruokailutilanteissa havainnoiden ja tarvittaessa auttaen ruokailussa. Kodissamme tarjotaan asukkaille aamupala, lounas, päiväkahvi ja välipala, päivällinen, iltapala ja tarvittaessa yöpala ikääntyneiden ravitsemussuositusten mukaisesti.

Asukkaan voimien vaatiessa pidämme nestelistaa ja seuraamme nautitun ruoan määrää. RAI-järjestelmä ottaa huomioon myös ravitsemuksen seurannan. Tarvittaessa käytössämme on myös MNA-mittari. Asukkaiden painoa seurataan säännöllisesti.

#### **Hygieniakäytännöt**

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

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

Yleistä hygieniatasoa seurataan päivittäin. Asukkaita ohjataan hygienian hoitoon päivittäin.

Hygieniakäytännöistä on laadittu oma toimintayksikön ohje, joka on liitetty yksikön siivoussuunnitelmaan.

#### **Terveyden- ja sairaanhoito**

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

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

Asiakkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin. Essoten hammashoidosta voi pyytää apua hammashoitoon liittyvissä asioissa sekä konsultoida asiakkaiden suun- ja hampaiden hoitoon liittyvissä asioissa.

Hammashoidon ajanvaraus:

klo 8-15.30, puh. 015 194 4410

kiireetöntä sairaanhoitoa koskevista asioista hoitajilla on mahdollisuus konsultoida Essoten toimistolääkärinä virka-aikana ja päivystävää lääkärinä iltaisin- ja viikonloppuisin.

Kiireellisissä tapauksissa soimitaan 112. Ensihoito arvioi asukkaan hoidon- ja jatkohoidon tarpeen.

Essote:n vanhus- ja vammaispalveluiden vastaava ylilääkäri on laatinut kirjalliset toimintaohjeet, miten toimitaan kuolemantapauksissa asumispalveluyksikössä. Ohje löytyy perehdytyskansiossa.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asukkaiden terveydentilaa havainnoidaan päivittäin, suunnitelman mukaisista hoitotoimenpiteistä ja kontrolloista huolehditaan.

c). Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Yksikön palveluesimies, sairaanhoitaja ja muu hoitohenkilökunta yhteistyössä Essote:n vanhus- ja vammaispalveluiden ylilääkärin kanssa.

### **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 vastuhenkilö.

**a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina, kun suunnitelman sisältöön tulee muutoksia.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Toimintayksikön lääkehoitosuunnitelma perustuu Essoten vanhus- ja vammaispalveluiden tehostetun ja palveluasumisen lääkehoitosuunnitelmaan, joka pohjautuu THL:n Turvallinen lääkehoito- oppaaseen (2015). Essoten vanhus- ja vammaispalveluiden vastaava ylilääkäri vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta ja vahvistaa allekirjoituksellaan yksikön lääkehoitosuunnitelman. Sairaanhoitaja vastaa lääkehoidon toteutumisesta.

### **Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa**

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. 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?

Asukkaan hoitoneuvottelujen yhteydessä ja asukkaan asioidessa sosiaali- ja terveystoimessa. Asukkaan potilasasiakirjat ja hoitosuunnitelma pidetään ajan tasalla ja se on aina tarvittaessa käytettävissä.

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

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

Alihankintasopimusten sisällöissä otetaan huomioon sisältö- ja laatu- ja asiakasvaatimukset.

**ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)**

**Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

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

*Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuus selvitys on laadittu keväällä 2018 ja niitä päivitetään säännöllisesti.*

Essote ohjaa kaikkea yhteistyötä. ESSOTE valvoo palveluntuottajan toimintaa mm. tarkastuskäynteillä sekä muulla yhteistyöllä.

*Ilmoitusvelvollisuus maistraatille:*

Hoivakodin johtaja / sairaanhoitaja tekee tarvittaessa ilmoituksen maistraatille hoivakodissa asuvasta edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

*Ilmoitus iäkkään henkilön palvelutarpeesta (980/2012 § 25):*

Jos terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu terveydenhuollon ammattihenkilö taikka kunnan sosiaalitoimen, alueen pelastustoimen, hätäkeskuksen tai poliisin palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tiedon sosiaali- tai terveydenhuollon tarpeessa olevasta iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, hänen on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava asiasta viipymättä kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle. Muut kuin edellä mainitut henkilöt voivat tehdä ilmoituksen häntä koskevien salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoitus toimitetaan:

[palveluneuvo@essote.fi](mailto:palveluneuvo@essote.fi)

Omatori, Palveluneuvo

arkisin klo 8-16

Puh: 015 211 557

Porrassalmenkatu 21, 2 krs.

50100 Mikkeli

Essoten verkkosivuilta, osoitteesta: <https://open.mikkeli.fi/huoli/> löytyy sähköinen lomake, jolla esimerkiksi tuttavansa arjessa selviytymisestä huolestunut henkilö voi ilmoittaa huolensa. Lomake ohjautuu Palveluneuvon asiantuntijoille. Palveluneuvon asiantuntija perehtyy lomakkeen tietoihin, kysyy tarvittaessa lisätietoja huolen ilmaisijalta ja tekee toimintasuunnitelman jatkosta.

<p><b>Henkilöstö</b></p> <p><b>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</b></p> <p>Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.</p> <p>Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia 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.</p>
<p>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?</p> <p>Kotikylä Tupalan henkilöstömitoitus on toimiluvan mukainen / ilmoituksen mukainen. Hoitohenkilökunta muodostuu palveluesimies/sairaanhoitaja, palveluvastaava/sairaanhoitaja sekä lähihoitajista. Lisäksi kodissa työskentelee fysioterapeutti. Hoitohenkilökunnalla on sosiaali- / terveystieteen koulutus.</p>
<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</p> <p>Sijaisena käytetään pätevyysvaatimukset täyttävää henkilökuntaa.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <p>Henkilöstömitoitukseen vaikuttaa asiakkaiden hoidon tarve. Esimies vastaa riittävästä henkilöstömitoituksesta.</p>
<p><b>Henkilöstön rekrytointin periaatteet</b></p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Rekrytoinnissa noudatetaan Humana Hoiva Oy:n rekrytointiprosessin periaatteita. Kaikki työntekijät haastatellaan ja heidän koulu- ja työtodistuksensa tarkistetaan. Lisäksi tarkistetaan rekisteröityminen Valviraan JulkiTerhikistä ja / tai JulkiSuosikista.</p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p>
<p><b>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</b></p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?</p> <p>Esimies vastaa perehdytyksen suunnittelusta. Perehdytyksen rungon muodostaa omavalvontasuunnitelmassa olevien asioiden perehdytys. Kotikylä Tupalan työntekijät suorittavat myös perehdytyspassin ja tietoturvakoulutuksen sisäisenä koulutuksena.</p>
<p>b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?</p>

Henkilöstön täydennyskoulutus järjestetään laaditun koulutussuunnitelman mukaisesti.
<p><b>Toimitilat</b></p> <p>Oma-avontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.</p> <p>Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?</li> <li>- Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen</li> <li>- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.</li> </ul>
<p><b>Tilojen käytön periaatteet</b></p> <p>Humana Kotikylä Tupalan asukkailla on oma huone henkilökohtaisella WC- ja suihkutilalla varustettuna. Asukkaat kalustavat huoneistonsa itse mieleisensä. Yhteiset tilat ovat asiakkaiden käytössä. Yhteisiä tiloja ovat oleskelu- ja ruokailutilat, sauna, kodinhoitotilat ja piha-alueet.</p>
<p><b>Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?</b></p> <p>Olemme laatineet siivous- ja vaatehuoltosuunnitelman, johon on määritetty puhtaustaso. Päivittäisestä siivouksesta ja kodin yhteisten tilojen siisteydestä vastaa ISS. Asukkaiden huoneistot siivotaan viikoittain tai sopimuksen mukaan. Asukkaiden käyttövaatteet pestään palvelutalossa ja liinavaatteiden pesusta huolehtii Mikkelin Pelsula Oy.</p>
<p><b>Teknologiset ratkaisut</b></p> <p>Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan ohjeistuksella sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Oma-avontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvpuhelinien hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.</p>
<p><b>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</b></p> <p>Turvarannekkeiden ja turvpuhelinien toiminta testataan kerran kuukaudessa ja testauksista pidetään kirjaa.</p>
<p><b>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</b></p> <p>Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.</p>
<p><b>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</b></p> <p>Kuvaus: Toimintayksikö fysioterapeutti yhteistyössä henkilökunnan kanssa selvittää asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadakseen asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Käytön ohjaus apuvälineen toimittajalta ja/tai henkilökunnalta. Huolto apuvälineen toimittajan ohjeiden mukaisesti, tarkistetaan vuosittain ja tarpeen mukaan huollon tarve.</p>
<p><b>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</b></p> <p>Johtava ylilääkäri Annu Tertsunen, sähköposti: annu.tertsunen@humana.fi</p>

## Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos 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 potilasasiakirjatiетоjen 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 viranomais määräyksiä?

Työntekijät sitoutuvat allekirjoituksellaan salassapitioon. Asukkaan potilasasiakirjoihin kirjataan vain hoidon kannalta tarpeellisia asioita. Työntekijät suorittavat tietoturvakoulutuksen.

Humana Hoiva Oy:n toimintayksiköille on laadittu tietoturvan ja tietosuojan omavalvontasuunnitelma, jossa käsitellään mm. seuraavia asioita: Yleiset tietoturvakäytännöt, käyttövaltuudet, pääsynhallinta, käytössä olevat tietojärjestelmät sekä niiden ohjeistukset. Tietoturvan ja tietosuojan omavalvontasuunnitelma on yksikössä henkilökunnan nähtävillä ja se kuuluu osana perehdytykseen. Suunnitelman avulla ylläpidetään ja kehitetään organisaation tietoturvaa ja tietosuojaa. Sen avulla varmistetaan, että henkilöstö noudattaa tietoturvaan liittyviä menettelytapoja asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä. Toimintayksikössä noudatetaan voimassa olevia säädöksiä ja Es-soten antamia ohjeita.

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

Osana perehdytystä.

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

Yksikön rekisteri/tietosuojaseloste on aulan ilmoitustaululla nähtävänä. Palvelua toteutetaan asukkaan kotikunnan lukuun. Toimintayksikössä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Doma Care, johon kirjataan asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelman lisäksi päivittäinen kirjaus sekä muut hoidon ja hoivan kannalta tärkeät tiedot.

Toimintayksikössä on käytössä myös kameravalvonta.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tietosuojavastaava Tuomas Mainio Puh. 040 653 2123 tuomas.mainio(a)humana.fi

## YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

## OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys  
Mikkelissä 1.11.2019

Allekirjoitus

Sinikka Liljeberg, palveluesimies, p. 044-6653101, s-posti [sinikka.liljeberg@humana.fi](mailto:sinikka.liljeberg@humana.fi)

## 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 julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille**

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf)

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

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf)

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

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)

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

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten-  
ten asumispalveluiden laatusuositus fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten%20asumispalveluiden%20laatusuositus%20fi.pdf)

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

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

**Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omaevalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa**

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

**Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:**

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

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

- Valviran määräys 4/2010: [http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays\\_4\\_2010\\_kayttajan\\_vt\\_ilmoitus.pdf](http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf)

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

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: [http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki%20ja%20asiakastietojen%20kasittely%20yksityisessa%20sosiaalihuollossa.pdf)

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

#### TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

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





## Ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta

<b>1. Työntekijän ilmoitus (sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49)</b> Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhkasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.	
Tilanteen kuvaus:	
Päiväys . .20	
	Työntekijä ja nimenselvennys
Olen saanut tämän ilmoituksen tiedoksi työnantajan edustajana (yksikön esimies):	
Päiväys . .20	
	Yksikön esimies ja nimenselvennys

<b>2. Asian selvittely esimiehen toimesta</b> Työntekijältä saatu tieto: . .20 Työnantajan asian johdosta tekemät toimenpiteet (sosiaalihuoltolaki § 49)	
Aika:	

<b>3. Kunnan sosiaalihuollon johtavan viranhaltijan tai valvonnan vastuhenkilö yhteenveto</b> Annettu ohjaus ja neuvonta sekä tehdyt toimenpiteet ja arviointi	
Päiväys . .20	
	Esimies ja nimenselvennys
Kopio lähetetty . .20 Aluehallintovirasto Työyksikön esimies ja ilmoituksen tehnyt työntekijä Arkistoitu: . .20	