

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Perhepalvelut HelKa Oy	Kunnan nimi: Varkaus
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2767847-9	Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi: Posote ja Essote
Toimintayksikön nimi Perhepalvelut HelKa Oy	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiin Vattuvuorenkatu 4 A 7, 78200 Varkaus	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Ilmoituksenvaraiset yksityiset sosiaalipalvelut; Sosiaalialan muut palvelut; lapsiperheille tuotettavat kotiin annettavat palvelut.	
Toimintayksikön katuosoite Vattuvuorenkatu 4 A 7	
Postinumero 78200	Postitoimipaikka Varkaus
Toimintayksikön vastaava esimies Katja Rissanen	Puhelin 044 9766 482
Sähköposti katja.rissanen@perhepalveluthelka.fi	
<b>Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)</b>	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) -	
Palvelu, johon lupa on myönnetty -	

<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös vastaanottamisesta 27.7.2016, Varkaus	ilmoituksen Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 25.7.2016
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
-	

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

### Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Perhepalvelut HelKa tarjoaa lapsiperheiden avohuollon tukitoimia, kun sosiaalitoimen työntekijät haluavat tarjota lapsiperheelle kotiin tuotettuja perhepalveluja. Perhepalvelut HelKa tuottaa kotiin annettavaa perhekuntoutusta, perhetyötä, ammatillista tukihenkilötoimintaa, valvottuja tapaamisia ja lapsiperheiden kotipalvelua.

Perhepalvelut HelKa Oy auttaa lapsiperheitä arjen haastavissa tilanteissa. Yritys toimii perheen kumppanina silloin, kun vanhempien omat voimat eivät riitä tai arjen tilanteet ovat muodostuneet liian kuormittaviksi. HelKa auttaa, opastaa ja ohjaa vanhempia heidän kasvatustehtävässä. Työn tavoitteena on saada lapsiperheiden arki toimiaan niin, että lapsen kasvu ja kehitys voi jatkua turvallisesti lapsen omassa kodissa omien vanhempien kanssa.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Yrityksen arvot ovat lapsen etu, toivo, luottamus ja tasa-arvoisuus:

HelKan työntekijät antavat lapselle rakkautta ja turvaa. Perhetyöntekijät tukevat lapsen iän tasoista kehitystä ja kasvua. Työn tavoitteena on saada lapsi näkyväksi ja kuulluksi sekä perheessä että hänen elinympäristössään. Työntekijät toimivat ammattilaisina niin, että lapsen oikeudet toteutuvat parhaalla mahdollisella tavalla.

Perhetyöntekijät auttavat perheitä löytämään heidän omat voimavaransa ja näkemään toivoa tulevaisuudessa. Perhettä tuetaan muutoksessa ja työntekijät uskovat muutoksen toteutumiseen. Perhetyön periaatteena on katsoa elämässä eteenpäin, ei taaksepäin. Ratkaisuja perheen haasteisiin löydetään yhdessä keskustelemalla ja kuuntelemalla. Työntekijät pyrkivät tuomaan esille perheen elämässä olevia positiivisia asioita ja vahvuuksia.

HelKa on luotettava kumppani sekä perheelle että sosiaalitoimelle. Yritys tekee sen, minkä lupaa. Työntekijät ovat vaitiolovelvollisia. Työn tavoitteena on antaa jokaiselle perheenjäsenelle mahdollisuus tulla aidosti nähdyksi ja kuulluksi. Yritys toimii avoimesti, mikä lisää osallisuuden tunnetta, turvallisuuden kokemusta ja luottamusta.

Yrityksen arvoihin kuuluu samanarvoisuus. Jokaisella ihmisellä on oikeus tulla kunnioitetuksi ja arvostetuksi sekä saada osakseen hyvää kohtelua. Työntekijät kuuntelevat ja kunnioittavat jokaisen mielipidettä ja antavat mahdollisuuden tulla kuulluksi. Yrityksen arvoissa korostuu ihmisten tasa-arvoisuus ja ainutlaatuisuus.

Yrityksen toiminnan periaatteena on turvata lapsen kasvuolosuhteet ja tukea vanhempia heidän vanhemmuudessaan.

### 3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

HelKan työ tapahtuu eri perheissä, joissa työntekijät arvioivat mahdolliset riskit tapauskohtaisesti. Työntekijät neuvovat ja ohjaavat myös perheen vanhempia huomioimaan riskitekijät lapsiperheissä. Työntekijät myös valvovat näitä riskejä työskennellessään perheen kotona. Työntekijät raportoivat riskitekijöistä tarvittaessa myös sosiaalityöntekijälle.

Perhepalvelut HelKalla on seuraavat ohjeet riskienhallinnan toimeenpanosta:

1. Työntekijän ilmoitusvelvollisuus ja siihen liittyvät käytännöt
2. Riskien tunnistaminen
3. Epäkohtien käsittely
4. Käytössä olevat seuranta-asiakirjat

#### Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Henkilökunta kertoo havaitsemastaan epäkohdasta esimiehelle ja henkilökunnalla on velvollisuus tehdä ilmoitus havaitsemasta epäkohdasta tai sen uhasta.

Henkilökunta tiedottaa asiakkaita ja omaisia heidän mahdollisuudestaan tuoda esille heidän havaitsemat laatupoikkeamat, epäkohdat ja riskit.

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään yhteisissä palaverissa; dokumentoidaan ja tallennetaan yrityksen tietojärjestelmään. Perhepalvelut HelKalla on käytössä poikkeamaseurantalomakkeet asiakkaan ja henkilöstön tapaturmaturmista, väkivalta/uhkaavista tilanteista ja saapuneista muistutuksista/kanteluista.

#### Korjaavat toimenpiteet

Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Esiin tulleista epäkohdista keskustellaan työntekijän kanssa ja tarvittaessa tiimissä sekä selvitetään tapahtumaan johtuneita syitä, minkä pohjalta menettelytapoja muutetaan tarvittaessa. Epäkohdat, laatupoikkeamat ja haittatapahtumat yms. kirjataan poikkeamaseurantalomakkeisiin, joihin kirjataan miten tilanteessa toimittiin ja mitä korjaustoimenpiteitä jatkoa varten tehtiin.

#### Muutoksista tiedottaminen

Muutoksista tiedotetaan työyhteisöpalaverissa; palaverista tehdään muistio jokaisen luettavaksi. Yhteistyötahoille tiedotetaan suullisesti tai kirjallisesti tapauksesta riippuen.

### 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

**Omaavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

<p>Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun? Katja Rissanen ja Helena Holopainen</p>
<p>Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Helena Holopainen, puh. 044-9816148</p>
<p><b>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</b></p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastava henkilö päivittää suunnitelman yhdessä työntekijöiden kanssa, jos toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia ja tämän lisäksi suunnitelma tarkistetaan vuosittain yhdessä.</p>
<p><b>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</b></p>
<p>Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä? Vattuvuorenkatu 4 A 7, 78200 VARKAUS Ketunrinne 4 A 3, 50100 MIKKELI</p>

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<p><b>4.2.1 Palvelutarpeen arviointi</b></p>
<p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</p> <p>Arviointi tehdään yhdessä asiakasperheen, sosiaalityöntekijän ja palvelun tuottajan kanssa. HelKalla on käytössä "yhteinen arvio perhetilanteesta" -lomake, jolla voidaan arvioida palvelun tarvetta, perheen muutostarpeita ja voimavaroja.</p>
<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin? Asiakasperhettä kuullaan palvelutarpeen arviointia tehdessä ja koko palveluprosessin ajan. Läheiset otetaan työskentelyyn mukaan tarvittaessa ja asiakasperheen suostumuksella.</p>
<p><b>4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</b></p>
<p>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>Sosiaalityöntekijä laatii asiakassuunnitelman yhdessä perheen ja perhetyön kanssa työskentelyn alkaessa ja sen toteutumista seurataan yhteisissä tapaamisissa. Asiakassuunnitelman tekemisessä sosiaalityöntekijä kuuntelee perheen tarpeita palvelun suhteen ja HelKan työntekijät tiedottavat tarvittaessa sosiaalityöntekijää muuttuneista palvelutarpeista.</p>
<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</p> <p>Henkilökunta on mukana asiakassuunnitelman tekemisessä ja suunnitelma ohjaa työntekijää palvelun tuottamisessa.</p>
<p><b>4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)</b></p>
<p>Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p>

Yritys toteuttaa vain sosiaalihuollon avopalveluja, ei laitoshoidoa.
<b>4.2.2 Asiakkaan kohtelu</b>
<p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</p> <p>Jokaisen asiakkaan mielipide kysytään ja sitä kunnioitetaan työn suunnittelun ja toteutuksen aikana ja asiakasperheelle tuodaan asiat esille avoimesti. Asiakkaat pääsevät itse arvioimaan toiminnan edistymistä ja toteutumista.</p>
<b>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt</b>
<p>Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?</p> <p>Työntekijöillä ei ole oikeuksia rajoittamistoimenpiteisiin. Työntekijät noudattavat normaaliin kasvatukseen liittyviä hyväksytyjä lapsen ohjaukikäytäntöjä.</p> <p>Tarvittaessa työntekijät tekevät lastensuojeluilmoituksen ja tutkintapyynnön lain velvoittamalla tavalla.</p>
<b>Asiakkaan asiallinen kohtelu</b>
<p>Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?</p> <p>Työyhteisön palavereissa puhutaan säännöllisin väliajoin asiakkaan asiallisesta kohtelusta. Havaittaessa epäasiallista kohtelua asia otetaan esille työntekijän kanssa yhdessä neuvotellen siten, että jatkossa asiakkaan asiallinen kohtelu toteutuu.</p> <p>Työntekijällä on velvollisuus tehdä ilmoitus silloin, kun huomaa epäkohtia tai epäkohdan uhkia sosiaalihuollon toteutumisessa. Ilmoitus toimitetaan Essotelle yksikölle esimiehelle.</p> <p>Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?</p> <p>Keskustelemalla, kuuntelemalla ja sopimalla asianosaisten kesken. Asiakasta ohjataan myös tekemään ilmoitus tai muistutus epäkohdasta Essotelle.</p>
<b>4.2.3 Asiakkaan osallisuus</b>
<b>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</b>
<b>Palautteen kerääminen</b>
<p>Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?</p> <p>Asiakaspalautetta kerätään kirjallisesti kolmen kuukauden välein ja aina työskentelyn päättyessä. Suullista palautetta ja kehittämisohdotuksia otetaan vastaan jatkuvasti.</p>

## Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palautteet käsitellään työyhteisön palavereissa ja ne huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Asiakaspalautteet toimitetaan myös palveluntilaajalle sosiaalityöntekijälle.

a) Muistutuksen vastaanottaja  
Helena Holopainen tai Katja Rissanen

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista  
Essote, arkisin klo 9-14, p. 044 351 2818

- neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- avustaa muistutuksen teossa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista  
Kuluttajaneuvonta, arkisin klo 9-15, p. 029 505 3050  
Kuluttajaneuvonnan verkkopalvelusta ([www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/](http://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/)) saa ohjeita ja apua kuluttamiseen liittyvissä asioissa, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys.

Jos ongelma ei selviä, kuluttajaoikeusneuvoja:

- antaa tietoa kuluttajan oikeuksista, mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta
- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa

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

Käsitellään työyhteisön palavereissa ja käytetään toiminnan kehittämisessä.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

2 viikkoa.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

### 4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Huomioidaan jatkuvasti kaikessa asiakkaiden kanssa tapahtuvassa toiminnassa.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Kannustetaan ja toteutetaan asiakastapaamisten aikana ja vanhemmille annetaan tietoa lasten

ja nuorten liikuntaan ja harrastamiseen liittyen.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Seurataan asiakastapaamisten yhteydessä ja erilaisilla kyselylomakkeilla.

#### **4.3.2 Ravitsemus**

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

Annetaan perheen vanhemmille ja lapsille ohjausta sekä neuvontaa terveelliseen ravitsemukseen liittyen.

#### **4.3.3 Hygieniakäytännöt**

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

Työ toteutetaan pääasiassa asiakkaan omassa kodissa ja perhettä ohjataan normaaliin hygieniatasoon tarvittaessa.

#### **4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito**

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen? Annetaan apua ja tukea perheen tilanteeseen sopien.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan? Tuetaan asiakasperheitä omatoimisuuteen ja autetaan tarvittaessa.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta? Yritys ei tuota terveyden- eikä sairaanhoidon palveluja.

#### **4.3.5 Lääkehoito**

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään? Yrityksen toimintaan ei kuulu lääkehoito.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

-

#### **4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa**

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

Puhelimitse, sähköpostilla ja tapaamisissa noudattaen asiakkaan antamaa tiedonsiirron lupaa. Perheen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on oikeus saada tietoa.

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

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

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)**

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

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

Asiakastyö toteutetaan pääsääntöisesti asiakkaan kotona, jossa työntekijät huomioivat asiakasturvallisuuteen liittyvät tekijät.

### **4.4.1 Henkilöstö**

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

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

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?  
HelKa ei käytä sijaisia.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?  
Sopimuksia tehdään siten, että henkilöstön riittävyys on turvattu.

#### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Uuden työntekijän on esitettävä rikosrekisteriote lasten ja nuorten kanssa työskentelyä varten. Palkataan henkilöitä, joiden soveltuvuus ja luotettavuus on riittävää ja jotka ovat koulutuksensa sekä työkokemuksensa myötä perehtyneet riittävästi lapsiperheiden kanssa tehtävään työhön.

b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?  
Kts. Edellinen kohta. Lisäksi korostetaan asiakasta kunnioittavaa työtapaa ja vaitiolovelvollisuutta.

#### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.  
Uusi työntekijä perehdytetään työhön työparityöskentelyn kautta. Lisäksi HelKassa on käytössä perehdyttämislomake ja laatukäsikirja, joiden avulla uusi työntekijä perehdytetään työskentelyyn. Perehdytyksessä huomioidaan muun muassa kirjaamiseen liittyvät työntekijän



veloitteet lain edellyttämällä tavalla, jotta asiakastyön kirjaukset tulevat tehdyksi viipymättä ja asianmukaisesti.

- b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).

Työyhteisön palaverissa puhutaan säännöllisin väliajoin asiakkaan asiallisesta kohtelusta. Havaittaessa epäasiallista kohtelua asia otetaan esille työntekijän kanssa yhdessä neuvotellen siten, että jatkossa asiakkaan asiallinen kohtelu toteutuu.

Esiin tulleista epäkohdista keskustellaan työntekijän kanssa ja tarvittaessa tiimissä sekä selvitetään tapahtumaan johtuneita syitä, minkä pohjalta menettelytapoja muutetaan tarvittaessa. Epäkohdat, laatupoikkeamat ja haittatapahtumat yms. kirjataan poikkeamaseurantalomakkeisiin, joihin kirjataan miten tilanteessa toimittiin ja mitä korjaustoimenpiteitä jatkoa varten tehtiin.

Työntekijällä on velvollisuus tehdä ilmoitus silloin, kun huomaa epäkohtia tai epäkohdan uhkia sosiaalihuollon toteutumisessa. Ilmoitus toimitetaan Essotelle yksikölle esimiehelle.

- c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?  
HelKalla on käytössä koulutusseuranta ja jokainen työntekijä osallistuu erilaisiin täydennyskoulutuksiin vuosittain.

#### **4.4.2 Toimitilat**

Tilojen käytön periaatteet

Asiakastapaamiset toteutetaan pääasiassa asiakkaan kotona. Yrityksen toimitiloissa toteutetaan tapaamisia satunnaisesti. Toimistolla voidaan keskustella esimerkiksi perheen vanhempien tai lasten kanssa sekä tehdä erilaisia kodinomaisia toimintoja kuten laittaa ruokaa ja leikkiä lasten kanssa.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

-

#### **4.4.3 Teknologiset ratkaisut**

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

-

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

-

#### 4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

-

**Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?**

-

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

-

### 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

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

Toimintayksikkö on tietoinen tietosuojan ja henkilötietoihin liittyvästä lainsäädännöstä.

Asiakkaalta otetaan työskentelyn alussa kirjallinen suostumus tietojen tallentamisesta ja kerrotaan sekä suullisesti että kirjallisesti asiakkaan oikeuksista tietojen suhteen.

Perhepalvelut HelKa Oy käyttää Nappula-tiedonhallintajärjestelmää. Nappula-ohjelmistoa käytetään FastROI Oy:n ylläpitämältä palvelintietokoneelta asiakaskohtaisesta tietokannasta julkisen Internet-verkon kautta. Kaikki asiakkaan ja Nappula-palvelimen välinen tiedonsiirto salataan vahvasti (TLS-protokolla). Asiakkaat tunnistetaan sekä työasemakohtaisen salausavaimen avulla että käyttäjäkohtaisen käyttäjätunnus-salanasana – parin avulla. Järjestelmään tallennetaan käyttö- ja luovutuslokiä käytön perusteella.

Manuaalinen aineisto (esitietolomake, yhteiset arviot, haastattelulomakkeet jne.) säilytetään valvonnan alaisena asiakaskansioissa lukollisessa kaapissa ja lukollisessa huoneessa.

Kaikki aineistot ovat toimeksiantajan omaisuutta ja ne luovutetaan sopimuskauden päätyttyä tilaajalle. HelKa poistaa kaikki asiakastiedot tiedonhallintajärjestelmästä sopimuksen päätyttyä.

Lisäksi yrityksessä on tehty tietosuojaseloste, joka käydään läpi työntekijöiden kanssa perehdytyksen yhteydessä.

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

Henkilöstö perehdytetään sekä suullisesti että kirjallisesti henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan toimintayksikössä. Työsuhteen alussa työntekijä allekirjoittaa myös salassapitosopimuksen liittyen henkilötietoihin ja tietoturvaan.

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

Tietosuojaseloste on nähtävillä toimistoilla (Vattuvuorenkatu 4 A 7, 78200 Varkaus ja Ketunrinne 4 A 3, 50100 Mikkeli). Asiakas allekirjoittaa palvelusuhteen alkaessa suostumuslomakkeen, jossa asiakas antaa palveluntuottajalle luvan käsitellä ja tallentaa perhettä koskevia asiakastietoja. Samalla asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä asioista.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Helena Holopainen, Vattuvuorenkatu 4 A 7, 78200 Varkaus, p. 044 9816 148

## **9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

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

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

## **10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)**

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Varkaus 3.3.2021

Allekirjoitus

Katja Rissanen