



**Valvira**

Sosiaali- ja terveysalan  
lupa- ja valvontavirasto

# **OMAVALVONTASUUNNITELMA**

**KESKITETTY ASIAKAS- JA PALVELUOHJAUS**

**KOTIIN VIETÄVÄ PALVELUT, KESKINEN ALUE**

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## SISÄLTÖ

<b>LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE .....</b>	<b>2</b>
<b>1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....</b>	<b>2</b>
<b>2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....</b>	<b>3</b>
<b>3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....</b>	<b>5</b>
<b>4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....</b>	<b>6</b>
<b>5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....</b>	<b>11</b>
<b>6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....</b>	<b>17</b>
<b>7 ASIAKASTURVALLISUUS .....</b>	<b>22</b>
<b>8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....</b>	<b>27</b>
<b>9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....</b>	<b>30</b>
<b>10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....</b>	<b>30</b>

## LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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

*Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksiköiden lisäksi sosiaalihuollon tukipalveluille sekä sosiaalipalveluille eri toimintakokonaisuuksille, kuten lastensuojelu, vammaispalvelut, ikääntyvien palvelut, mielenterveyspalvelut, päihde- ja riippuvuuspalvelut sekä neuvonta- ja ohjauspalvelut.*

### 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Keski-Suomen hyvinvointialue, Y-tunnus: 3221318-2

Hyvinvointialue: Keski-Suomen hyvinvointialue

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi: Keskitetty asiakas- ja palveluohjaus, kotiin annettavat palvelut, keskinen alue

Katuosoite: Ohjelmakaari 10

Postinumero: 40500 Postitoimipaikka: Jyväskylä

Sijaintikunta yhteystietoineen: Muurame ja Jyväskylä lukuun ottamatta Korpilahtea, Tikkakoskea, Palokkaa ja Vaajakoskea. Ohjelmakaari 10, 40500 Jyväskylä

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan: Asiakasohjaus ikääntyneille ja pitkäaikaissairaille

Esihenkilö: Jonna Paukkonen

Puhelin: 050 477 1500

Sähköposti: jonna.paukkonen@hyvaks.fi

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Ostopalvelujen tuottajat

Kukkumäen ruokapalvelukeskus

Keski-Suomen hyvinvointialueen hyväksymät palvelusetelituottajat, kotihoito.

Keski-Suomen hyvinvointialueen hyväksymät palvelusetelituottajat, lyhytaikaishoito.

Keski-Suomen hyvinvointialueen hyväksymät palvelusetelituottajat, rintamaveteraanien koti-  
hoito Rintamaveteraanien tukipalvelutuottajat

Ostopalveluna aistivammaisten kuntouttava päivätoiminta ja kotihoito

Ostopalveluna Muuramen Koski-kodin päivätoiminta

Monetran tulkkipalvelu

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Kaikkia Keski-Suomen hyvinvointialueen sote-toimijoita valvoo Keski-Suomen hyvinvointialueen oma valvontatiimi. Valvonnan muotoja ovat:

-ennakkollinen valvonta (lupamenettely, neuvonta, tuottajatapaamiset)

-suunnitelmallinen valvonta (valvontakäynnit, neuvostot, tuottajatapaamiset)

-reaktiivinen valvonta (kohdennettuja valvontakäyntejä)

-ohjaus ja neuvonta

Valvontaa tekevät myös kaikki Keski-Suomen hyvinvointialueen työntekijät ollessaan osallisena palvelun järjestämisessä.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

x Kyllä     Ei

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvonnin suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnin suunnitteluun. Omavalvonnin toimeenpanoa tukee, jos eri osa-alueille nimetään omat vastuuhenkilöt. Hyvänä käytännön mallina lastensuojelun sijaishuollon yksiköille on Lastensuojelun keskusliiton hankkeessaan kehittämä [Meidän oma valvontasuunnitelma - Opas nuorten osallisuutta tukevaan omavalvontatyöhön lastenkodeissa](#).

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä eli asiakasohjauksen palveluvastaava, asiakasohjaajat ja sosiaalityöntekijät

Kuka vastaa omavalvonnin suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Palveluvastaava Jonna Paukkonen, jonna.paukkonen@hyvaks.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tustua siihen. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Oma- ja valvontasuunnitelma on paperisena työyksikön toimitiloissa sekä asiakaspalvelun ala-aulan ilmoitustaululla, Ohjelmakaari 10, 1.krs 40500 Jyväskylä. Oma- ja valvontasuunnitelma tullaan julkaisemaan myös Keski-Suomen hyvinvointialueen www -sivuilla.

### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

#### Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Keskiseen asiakasohjaukseen maantieteellisesti kuuluu Muurame ja Jyväskylä, pois lukien Korpi-lahti, Vaajakoski Tikkakoski ja Palokka. Asiakasohjauksessa toimii ikääntyneiden ja pitkäaikaissairaiden keskitetty asiakas ja -palveluohjaus, palvelusetelitoiminnan palveluohjaus, sosiaalityö sekä rintamaveteraanien palveluohjaus. Työn sisältönä on ikääntyneille ja pitkäaikaissairaille tehdyt palvelutarpeen arvioinnit, palveluiden suunnittelu, järjestäminen ja toteutuksen seuranta. Työtä tehdään moniammatillisesti yhteistyössä asiakkaan ja hänen sosiaalisen verkostonsa kanssa. Asiakasohjauksessa työskentelee myös palvelukoordinaattorit. He mm. valmistelevat asiakaslaskutusta tehden palveluista palvelu- ja maksupäätöksiä.

Ikääntyneiden palvelut perustuvat ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annettuun lakiin (1286/2022, viim. muutos 29.12.2022), sosiaalihuoltolakiin (1296/2022, viim. muutos 29.12.2022), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (990/2022, viim. muutos 9.12.2022), sosiaalihuollon asiakasasiakirjalakiin (254/2015, viim. muutos 20.3.2015), hallintolakiin (637/2021, viim. muutos 1.7.2021), lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (791/2022, viim. muutos 26.8.2022), sosiaali- ja terveyspalveluiden palvelusetelilakiin (601/2022, viim. muutos 8.7.2022), lakiin holhustoimesta (1135/2019, viim. muutos 29.11.2019).

#### Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon palvelujen tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelujen tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja

laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys ja ammatillisuus. Yhteisesti sovitut arvot ja toimintaperiaatteet muodostavat työyhteisössä vallitsevan toimintakulttuurin, mikä näkyy mm. asiakkaiden ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

**Yhdenvertaisuus.** Asiakkaat kohdataan yhdenvertaisesti moniammatillista osaamista käyttäen. Palvelujen myöntäminen perustuu Keski-Suomen hyvinvointialueen aluehallituksen vuosittain vahvistamiin myöntämisen perusteisiin, jotka ovat yhdenmukaiset ikääntyneiden palveluita ohjaavien lakien kanssa.

**Asiakaslähtöisyys.** Asiakkaiden voimavarat, tarpeet ja toiveet kuullaan henkilökohtaisissa palvelutarpeen arviointitapaamisissa. Asiakkaiden osallisuutta tuetaan esimerkiksi järjestämällä tarvittaessa tulkkipalvelu ja työskentelemällä pitkäjänteisesti. Asiat kirjataan asiakkaiden suunnitelmaan, jonka mukaisesti ne laitetaan toimeen ja tilanteen muuttuessa päivitetään.

**Itsemääräämisoikeus.** Asiakkaita kuullaan ja moniammatillisesti ohjataan heidän edunmukaisesti. Asiakkaiden saatua kattavasti tietoa kyseessä olevista asioista ja vaihtoehdoista, heillä on oikeus itse määrittellä asioidensa hoito. Jos asiakas ei ole merkittävästi alentuneen toimintakykynsä vuoksi enää kykenevä tekemään päätöksiä asioidensa suhteen, on viimesijaisena keinona käynnistää edunvalvontaprosessi, johon saa tarvittaessa tukea sosiaalityöstä. Kotikäynneillä edetään asiakkaiden ehdoilla.

**Avoin yhteistyö.** Opimme yhdessä tekemällä ja jaamme osaamistamme koko hyvinvointialueen asiakasohjauksen ja muiden toimijoiden kesken. Toimintamme on läpinäkyvää ja vuorovaikutteista, jotta se mahdollistaa yhteistyön, minkä avulla saavutamme enemmän kuin yksin pystyisimme saavuttamaan.

#### 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

##### RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

#### Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

#### Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.



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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Keski-Suomen hyvinvointialueella on omavalvontaohjelma. Omavalvontaohjelmassa määritellään, miten lakisäätteisten velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan.
- Perehdytysuunnitelmat: asiakasohjauksen perehdytysmateriaali ja K-S hyvinvointialueen yhteinen perehdytys
- Hyvinvointialueen valmiussuunnitelmaa tehdään, tavoitteena saada valmiiksi vuoden 2023 aikana
- Jyväskylän kaupungin sosiaali- ja terveystoimien palveluiden lääkehoidon suunnitelma. *Muuttuu jatkossa K-S hyvinvointialueen lääkehoidon suunnitelmaan.*
- Hoidon ja palvelun kirjaaminen Jyväskylän kaupungin ikääntyneiden palveluissa 2022. *Muuttuu jatkossa K-S hyvinvointialueen kirjaamissuunnitelmaan.*
- Kielon pelastautumissuunnitelma, Ohjelmakaari 10
- Keski-Suomen maakunnallinen turvallisuussuunnitelma 2021-2024
- Laatuportti: esim. haitta- ja vaaratilanne ilmoitukset, asiakkaan tai läheisen ilmoitus, positiivinen havainto hyvien käytäntöjen leviämiseksi
- Pöytäkirja riskienkartoitus, tehdään Laatuportissa
- Poikkeamailmoitus->työturvallisuuteen liittyvät asiat. Poikkeamailmoitus sisältyy Laatuporttiin
- Työturvallisuuslaki, laki päivitetty 1.6.2023
- Työsuojelulaki
- Työsuojelun valvontalaki
- Tietoturvakortti, sisältää tärkeimmät tietoturvan ja tietosuojan asiat. Duodecim Opiportin tietosuoja ja -turvakoulutukset kolmen vuoden välein
- Yksittäisen työntekijän ilmoitusvelvollisuus (Sosiaalihuoltolaki 48§)
- Asiakastyöhön kohdennetut ohjeet: katoamisilmoitus, kaltoinkohtelu, huoli-ilmoitus, edunvalvonta
- Keski-Suomen hyvinvointialueen riskiarvion skenaariot valmistumassa vuoden 2023 aikana

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan

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

Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan? Onko menettelyohjeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia?

Menettelyohjeet kuvattu seuraavassa vastauksessa

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Työyhteisössä avoin keskustelu ja palveluvastaavalle epäkohtien ym. esille tuonti. Avoimuutta lisää tietä, ettei ilmoittaja joudu kokemaan kielteisiä vastatoimia, vaan epäkohtien esille tuonti ymmärretään oman toiminnan ja sitä kautta asiakkaan saaman palvelun laadun parantamisena. Laatuportti ja siihen sisältyvät Poikkari ja Povari ovat yksikössä käytössä. Vuosittain ja aina tarvittaessa tehtävällä riskienkartoituksella voidaan ennaltaehkäistä riskejä.

Sosiaalihuollon henkilöstöllä ilmoitusvelvollisuus epäkohdan huomattessaan. Epäkohtia voivat olla esimerkiksi puutteelliset resurssit, epätasainen palveluiden myöntäminen tai kollegan epäasiallinen käytös. Ensisijaisesti kannustetaan avoimeen keskusteluun työyhteisön sisällä. Moniammatillista työskentelyä henkilöstöpalvelujen ja työterveyden kanssa.

Väärinkäytösten ilmoituskanavaa käytetään, kun ilmoituksen aiheena on mm. työssä havaitut eturistiriidat, lahjonta, taloudelliset väärinkäytökset. Ammattiliitot tukena myös, työehtosopimusten toteutuminen ym. Tarvittaessa Keski-Suomen hyvinvointialueen omavalvontatiimin ja Aluehallintoviraston (AVI) konsultointi.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asiakkailla ja/tai omaisilla on mahdollisuus tehdä vaaratapahtumailmoitus Hyvaks:n sivuilla <https://hyvaks.fi/asiakkaana/lomakkeet>. Jos asiakas/omainen ei itse kykene, voi viranomaisen tehdä heidän puolestaan ilmoituksen Laatuportissa ilmoituspohjalla Potilaan, asiakkaan tai läheisen ilmoitus -lomake. Asiakkaiden ja/tai omaisten tuomat epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit

käydään työyhteisön tiimissä läpi ja tarvittavat toimenpiteen tehdään tilannekohtaisesti asianosaisten toimesta.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. 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.

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

Työyhteisössä on säännölliset tiimitapaamiset, joissa asioiden ja tilanteiden purku. Akuutisti mahdollisuus myös keskusteluun ja työterveyteen. Työntekijän tapaturma-ammattitauti-ilmoitus, uhkatilanteet kirjataan sosiaali- ja terveydenhuollon vaaratapahtumien raportointijärjestelmä Laatuporttiin. Asiakaskontakteissa tapahtuneet haittatapahtumat ym. kirjataan myös asiakkaan tietoihin.

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Työprosesseja kriittisesti arvioidaan yhdessä keskustellen ja tehdään tarvittavat muutostoimenpiteet. Tarvittavasta koulutuksesta ja perehdyttämisestä huolehditaan. Laatuportin positiivisen havainnon kautta mahdollisuus hyvien käytäntöjen levittämiseen.

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Työyhteisön viikkotiimeissä asioita käydään läpi ja toistetaan. Kirjataan muistioon. Kirjalliset ohjeet kootusti yhteisessä Team:ssa. Muutoksista voidaan tiedottaa myös Polkuintrassa ja HyvaKSn nettisivuilla

Tutustu myös STM:n julkaisuun

[Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:](#)

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

Kehitysvammaisten erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta.

lökkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan.

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Asiakasohjaaja kirjaa palvelutarpeen arviointikäynnin ja suunnitelman potilastietojärjestelmään. Mikäli asiakas tulee palveluiden piiriin, hoitava taho toteuttaa suunnitelmaa. Asiakasohjaaja ja kotihoito seuraavat suunnitelman toteutumista.

Yhteistyötä kotihoidon kanssa tehdään suunnitelmallisissa monialaisissa asiakastiimeissä sekä tilanteen mukaan. Kotihoidon asiakkaiden kuntouttavan arviointijakson toteutumisessa ja hoidon jatkosuunnitelmissa on asiakasohjaaja mukana. Jos asiakas jää säännöllisen kotihoidon piiriin, asiakasohjaajien vastuulla on palvelukokonaisuuden hallinta, sosiaalityöntekijöillä erityisentuen tarpeessa olevat asiakkaat

Vanhuspalvelulain 15 a §:n mukaan kunnan on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos henkilö jo alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. Kansainvälisen RAI- arviointivälineen käyttö tulee vanhuspalveluissa lakisääteiseksi 1.4.2023.

Mitä mittareita iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Arviointi sisältää päivittäisten toimintojen, kotona asumisen ja itsenäisen elämisen toiminnot sekä sosiaalisiin suhteisiin liittyvät toiminnot. Arvioinnissa käytetään hyödyksi myös muissa palveluissa tehtyjä toimintakykyarvioita. Esim. MMSE, Cerad, FRAT, MNA, GDS.

Vähimmäissisältö palvelutarpeen osittaisarviointiin ovat

- Palvelutarveluokka (MAPLe\_5)
- Palvelutarveryhmittelijä (MAPLe\_15)
- Arkisuoriutuminen perustoiminnot: hierarkkinen (ADLH\_6)
- Arkisuoriutuminen perustoiminnot laaja (ADLLF\_28)
- Arkisuoriutuminen ja välinetoiminnot: suoriutuminen (IADLP\_48)
- Arkisuoriutuminen ja välinetoiminnot: oletettu suoriutumiskyky (IADLC\_48)
- Kognitiomittari (CPS\_6)

Lisäksi tarpeen mukaan

- Kommunikointikyky (COMM\_8)
- Kuulo ja näkökyky (DbSI\_5)
- Itsearvioitu mieliala (DRSSR\_9)
- Alkoholin käytön riski (AUDIT-C\_12)
- Sosiaalinen vetäytyminen (SOCWD\_12)
- Haastava käyttäytyminen (ABS)
- Kaatuminen (FALLS).
- päivystystarpeen arviointi DIVERT
- poistumisturvallisuuden arviointi EVAC
- asiakkaan ja arvioitsijan arvio kuntoutumisen potentiaalista PACTIV
- Läheisapu(BRITSU\_1)

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Palvelutarpeen arviointikäynnit pyritään järjestämään asiakkaan kotiin tai tarvittaessa asiakas tervetuloon terveydenhuollon yksikössä. Tapaamiseen kutsutaan aina asiakkaan haluamat läheiset/yhteistyötahot. Tarvittaessa käytetään etäyhteyttä. Arvioinnissa korostuu asiakkaan oma kokemus ja toiveet.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Suunnitelmaan on tarkasti kirjattu sovitut asiat ja asiakas on nämä myös ymmärtänyt. Kotihoidon kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. Jos asiakasohjaaja huomaa tai saa tietoonsa asiakkaan olevan erityistä tukea tarvitseva, hän ilmoittaa siitä sosiaalityöntekijälle.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

#### Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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.

Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#), [Yammaispalvelujen käsikirja](#)).

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

Yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin tekeminen yhdessä asiakkaan ja hänen läheisten kanssa. Arvioinnissa asiakasohjaaja voi tuoda esille erilaisia vaihtoehtoja, joiden pohjalta asiakas voi itse tuoda esille omat toiveensa ja rakentaa omannäköisen elämän mahdollisten tarvittavien tukitoimien kanssa.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös

asiakasasiakirjoihin. On hyvä muistaa, että rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassaolevaksi.

Lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulain 11 luvussa. Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 3a luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu? Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?

Jos täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa tai sosiaalihuoltoonsa liittyvien muiden toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen taikka ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa (22.9.2000/812).

Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?

Kotiin annettavissa palveluissa ei voi olla rajoittavia toimenpiteitä, kuten hygieniahaalaria tai sängyssä laitoja.

Lue lisää

Linkit EOA yms ylimpien laillisuusvalvojien päätöksiin koskien itsemääräämisoikeutta

Itsemääräämisoikeuden tukemisesta vammaispalveluissa ja kehitysvammahuollossa [Vammaispalvelujen käsikirjassa](#) (thl.fi)

[Muistisairaalan henkilön hoito EOAK/8165/2020](#)

[Lastensuojelun menettely sijaishuollon järjestämisessä EOAK/2857/2021](#)

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti

kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

Ammatillinen ja kunnioittava asiakaskohtaminen asiakkaan erityispiirteet huomioiden. Asiakkailla, omaisilla ja muilla tahoilla palautteen antamisen mahdollisuus. Asiakkailla on mahdollisuus valittaa myös tehdyistä palvelupäätöksistä, jos asiakas tyytymätön saamaansa päätökseen.

1. Keskitetyssä asiakas- ja palveluohjauksessa tehdään kielteinen palvelupäätös, jos asiakas hakee palvelua, jota ei voida hänelle palvelun myöntämisen perusteiden mukaisesti myöntää.
2. Lisäksi kielteinen päätös tehdään, jos asiakas on säännöllisen kotihoidon piirissä ja hänelle tehdyn palvelutarpeen arvioinnin mukaan palvelun tarve on väistynyt ja kotihoito lopetetaan.
3. Jos asiakas on kuntouttavalla arviointijaksolla, asiakkaalle ei tehdä kielteistä palvelupäätöstä erikseen palvelun loputtua. Määräaikaiseksi myönnettyssä kotihoidon palvelupäätöksessä on nähtävissä palvelun loppumispäivä.
4. Jos asiakas haluaa itse lopettaa palvelun, asia kirjataan hänen tietoihinsa, eikä lopettamisesta tehdä kielteistä päätöstä.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevät tapahtumat tai vaaratilanne?

Asiasta keskustellaan asianosaisten kanssa ja tehdään tarvittavat jatkotoimet. Jos kaltoinkohtelusta kysymys, kaltoinkohtelun prosessin mukaisesti puheeksi otto viipymättä asianosaisten kanssa. Tuodaan esille asiakkaan oikeudet ja tarvittaessa ohjataan reklamaation tekoon. Tarvittaessa järjestetään asiakkaiden, omaisten ja viranomaistahon kanssa palaveri

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Asiakkaiden ja /tai omaisten havainnot kuullaan ja jos niillä voidaan asiakkaiden saamaan palvelun laatuun vaikuttaa positiivisesti, otetaan käytäntöön. Esimerkiksi selkeä viestintä ja



asianmukaiset yhteystiedot HyvaKS nettisivuilla. Keski-Suomen hyvinvointialueella toimii vanhusneuvosto, jonka avulla ikääntyneiden näkökulma tulee huomioiduksi. Lisäksi yhdyspintatyö kuntien osallisuutta lisäävien toimijoiden kanssa tukee palveluiden järjestämistä ikääntyneiden tarpeita vastaavaksi

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Jatkuva palautteen anto mahdollinen suullisesti, kirjallisesti, sähköisesti

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Hyviä käytänteitä ylläpidetään, puutekohtiin uudet toimintamallit

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä 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, virka-asema ja yhteystiedot

Palveluvastaava Jonna Paukkonen, [jonna.paukkonen@hyvaks.fi](mailto:jonna.paukkonen@hyvaks.fi)

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliamies Hiekka Eija puh. 044 265 1080 **puhelinaika:** ma - to klo 9 - 11, muulloin voi jättää vastaajaan yhteydenottopyynnön **Sähköpostiosoite:** [sosiaaliamies@koske.fi](mailto:sosiaaliamies@koske.fi) on suojaamaton.

Sosiaaliamies

-neuvoo asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä

-neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä

-tiedottaa asiakkaan oikeuksista

-toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

- <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/> seuraa asiakkaan oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella

Sosiaaliamies on puolueeton neuvoja, hän ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Tehtäviin kuuluvat julkiset ja yksityiset sosiaalihuollon palvelut sekä varhaiskasvatus ja lasten päivähoito, mutta eivät Kela:n, TE-toimiston, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palvelut.

Sosiaaliamiespalvelu on maksutonta.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/> Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15. Puh. 029 505 3050. Kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatilanteissa. Selviteltävissä riitatapauksissa kuluttajaneuvonnassa pyritään siihen, että osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Muistutuksiin ja kanteluihin annetaan kirjalliset vastaukset. Tapahtunutta peilataan lakeihin ja Keski-Suomen hyvinvointialueen ohjeisiin. Jos todetaan virheen tapahtuneen, korjataan ja otetaan korjattu toimintatapa uudeksi käytännöksi

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Kohtuullisessa ajassa, n. 1kk sisään

**Omatyöntekijä**

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

On

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

**Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Lasten palvelujen laatua on kuvattu THL:n ylläpitämässä Lastensuojelun laatusuosituksessa.

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Palvelutarpeen arvioinnissa yksilöllisesti suunnitellaan asiakkaille sopivia tuen muotoja. Esimerkkinä arkiliikunnan puheeksi ottoa, omatoiminen harjoittelu, fyysisen aktiivisuuden lisääminen arjessa, Liikuntaluotsi palvelut, kuntoutuksen palvelut, Kelan kuntoutukset, ikääntyneiden palveluiden kuntoutuksen eri muodot (esim. Kuntouttava päivätoiminta, kotikuntoutus).

Palvelutarpeen arvioinnissa yhdessä asiakkaan kanssa kartoitetaan asiakkaan nykytilannetta ja asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaisesti edetään. Keskustellaan konkreettisista keinoista mitä asiakas voi itse tehdä oman hyvinvointinsa ja mielenterveytensä ylläpitämiseksi ja edistämiseksi, esim. mielekkään tekemisen löytämistä, harrastusten jatkamisen motivoimista ja mahdollistamista, omaishoidossa myös omaishoitajien tukeminen. Keskustelutukea puhelimitse, vertaistukiryhmiin ohjaamista, myös virtuaaliseen ohjaukseen. Asiakkaita myös ohjataan kolmannen sektorin palveluiden piiriin, terveydenhuollon piiriin, esim. Geriatrinen osaamiskeskus, terveysasemat palveluineen.

Palvelutarpeen arvioinnissa selvitetään asiakkaan elämäntilanne, sosiaaliset suhteet ja elinympäristö ja näiden mahdollisuudet tukea asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia. Jos riskitekijöitä havaitaan, etsitään yhdessä keinoja näiden poistamiseksi tai vaikutusten vähentämiseksi. Lähihoitajien käynnit tärkeä voimavara ja tuki omaishoidon perheille. Vertaistukiryhmiin ohjaaminen myös sosiaalista toimintakykyä hyvinvointia tukee.

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

Jos asiakas ei ole ikääntyneiden palveluiden piirissä, vastuu on asiakkaalla. Jos asiakas jää säännölliseen palveluun seuranta tapahtuu mm. päivätoiminnan ja kotihoidon säännöllisillä kontakteilla ja tarvittaessa uudella palvelutarpeen arviointikäynnillä

#### Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki

osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon.

Lue lisää:

[Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020 \(Valtion ravitsemusneuvottelukunta\)](#)

Palvelutarpeen arvioinnissa ja kotikäynneillä annetaan ravitsemusneuvontaa ja ravitsemusta selvitetään laajasti. Kysytään asiakkaalla esimerkiksi ruokarytmi ja - sisältö, mahdolliset ruokarajoitteet, ruokahalu, suun ja hampaiden kunto. Tarvittaessa ohjaus esim. Ravitsemusterapeutille tai hammashoitolaan. Asiakasohjauksesta voidaan myöntää Keski-Suomen hyvinvointialueen ateriapalvelua tai ohjata yksityisten ateriapalvelutuottajien piiriin. Lisäksi voidaan auttaa kauppalvelun järjestämisessä. Kotihoidon aloitus on myös mahdollinen säännöllisen ravitsemuksen turvaamiseksi

#### Hygieniakäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

Työntekijät noudattavat hyvää käsihygieniaa ja tarvittaessa suojamia käytetään asiakaskontakteissa. Palveluohjaustilanteissa ohjausta ja neuvontaa annetaan hygieniaan liittyvissä asioissa, tarvittaessa voidaan myöntää kotihoitoa tai ohjata yksityisiin palveluihin

#### Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) - THL

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Jaana Palosara, [jaana.palosara@hyvaks.fi](mailto:jaana.palosara@hyvaks.fi), puh. 040 5539642

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Hyvällä koulutuksella ja tiedottamisella, huolellinen hygienia asiakastapaamisessa ja asianmukainen suojaus tarpeen mukaan

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

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

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Asiakkaita ohjataan ja neuvotaan, tarvittaessa varataan kontrolliaikoja. Kuolemantapauksissa yhteys 112.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Palvelutarpeen arvioinneilla otetaan puheeksi ja ohjataan tarvittaessa terveydenhuoltoon

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuhenkilö.

Omaavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon toteuttamisessa.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Yksikössä ei toteuteta lääkehoitoa, joten lääkehoitosuunnitelmaa ei ole tehty

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Rajattu lääkevarasto

Yksityisen palveluntuottajan on haettava lupa sosiaalihuollon asumispalveluyksikössä rajatun lääkevaraston perustamiseen ja ylläpitämiseen. Kunnan on tehtävä ilmoitus sen toimintayksikköön perustettavasta ja ylläpidettävästä rajatusta lääkevarastosta.

Jos yksikössä on rajattu lääkevarasto, onko toimintaan myönnetty lupa (yksityinen toimija) tai tehty ilmoitus (julkinen toimija). Miten sen lääkevaraston käyttöä seurataan, arvioidaan ja valvotaan?

Lue lisää:

### [Ohje rajatusta lääkevarastosta](#)

Monialainen yhteistyö

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

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Keskeisiä yhteistyötahoja on muut ikääntyneiden palveluiden yksiköt (kotihoido/etähoiva, kotiutustiimi, kotikuntoutus, turvapalvelu, lyhytaikaishoito, palveluasuminen, kuntouttava päivätoiminta), terveydenhuollon yksiköt, vammaispalvelut, sosiaalipalvelut, palo- ja pelastustoimi, yksityiset palveluntuottajat, kolmas sektori, omaiset ja edunvalvojat. Yhteistyö ja tiedonkulku tapahtuu yhteisen potilastietojärjestelmän kautta, puhelimitse, turvasähköpostitse, yhteisten palvelureiden kautta.

## 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 kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Säännölliset riskien arvioinnit ja työpaikkaselvitykset tehdään, esille tulleet epäkohdat korjataan

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Tarvittaessa muita asiakasturvallisuuden parissa työskenteleviä konsultoidaan, pyydetään ohjausta oikeaan toimintatapaan. Osallistamalla koulutuksiin sekä seuraamalla Polkun Intran tiedotusta. Palvelutarpeen arviointikäynneillä havainnoidaan ja otetaan keskusteluun kodin mahdolliset vaaranpaikat. Tarvittaessa otetaan yhteyttä palo- ja pelastusviranomaisiin, terveystarkastajaan. Asiakkaalle voidaan järjestää myös turvapalveluita kotona asumisen tueksi. Myös tietoturva ja tietosuoja huomioidaan ja toimitaan niitä ohjaavien lakien mukaan

## Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. 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. Iäkkäiden asiakkaiden palveluissa tulee ottaa huomioon vanhuspalvelulaissa asetetut vaatimukset. Lastensuojelun sijaishuollossa tulee ottaa huomioon lastensuojelulaissa asetetut vaatimukset.

Omavalvontasuunnitelmasta tulee käydä ilmi henkilökunnan määrä ja henkilöstörakenne (koulutus ja työtehtävät) sekä periaatteet, jotka koskevat sijaisten/varahenkilöstön käyttöä. Suunnitelmaan kirjataan tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Keskisessä asiakasohjauksessa työskentelee 16 asiakasohjaajaa sekä 3 palvelukoordinaattoria. Lakisääteisissä määrärajoissa on tavoite pysyä. Työsuunnittelulla pyritään saamaan riittävä resurssi.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Pidempiaikaisiin sijaisuuksiin harkinnan mukaan sijainen otetaan

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Tehtävänkuvilla ja työsuunnittelulla



## Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla.

<https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Haastattelulla

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Ammattiryhmittäin omat vaatimukset kelpoisuusehtona. Asiakasohjaajilla tulee olla virkaan valitessa sosiaali- tai terveydenhuollon korkeakoulututkinto tai vastaava opistoasteen tutkinto. Sijaisuudessa hyväksytään meneillään olevat sotealan opinnot.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Kirjallisen hakemuksen ja haastattelun perusteella, tarvittaessa mahdollisiin suosittelijoihin ottamalla yhteyttä

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsitteelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden

täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 42a §:ssä säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Erityishuollon toimintayksikön henkilökunta on koulutettava rajoittamisen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja rajoitustoimenpiteiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Perehdykseen liittyvän materiaalin avulla, tsekkilistä uuden henkilön aloittaessa. Perehdytykseen annetaan aikaa, itsenäiseen työhön vasta, kun valmius on. Omavalvontasuunnitelma on yksikön tiloissa nähtävissä ja se ohjataan lukemaan. Uusien työntekijöiden kanssa alkukeskustelut muutaman viikon työskentelyn jälkeen. Alkukeskustelussa tarkennetaan mihin asioihin pitää vielä paneutua, mitkä asiat jo hallinnassa

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Koulutuksia läpi vuoden järjestetään. Osa kaikilla tarkoitettuja ja osa tietyn vastuualueelle kuuluvia. Juuri-koulutuskalenteri käytössä

## **Toimitilat**

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

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

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

## Tilojen käytön periaatteet

Asiakasohjauksen työtilat ovat Ohjelmakaari 10. Jokaisella on oma työpiste, lisäksi puhelinhuone, jossa keskitetysti ohjaus- ja neuvonta puhelintyö toteutetaan. Työhuoneissa lukittavat ovet, tietosuoja-asiat lukollisissa kaapeissa, yleisissä tiloissa on kameravalvonta.

## Teknologiset ratkaisut

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

Kuluttajaturvallisuuslain 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

ei kosketa yksikköä

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

ei kosketa yksikköä

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

ei kosketa yksikköä

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

ei kosketa yksikköä

## Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinällisistä laitteista annetussa laissa. Lääkinällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveysdenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkinällisistä laitteista annetun lain lain 31-34 §:ssä. Organisaation on muun muassa nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveysdenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

ei kosketa yksikköä

Miten varmistetaan, että terveysdenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vauratilanneilmoitukset?

ei kosketa yksikköä

Terveysdenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

ei kosketa yksikköä

## 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. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja nii-den käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. 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 tietosuoja-asetusta. 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 (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa 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. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. THL on laatinut mallipohjan tietoturvasuunnitelman laatimisen helpottamiseksi. Mallipohja, joka löytyy edellä olevasta linkistä, on tarkoitettu otettavaksi käyttöön soveltuvin osin eri palveluissa.

### **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 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Perehdytyksellä ja työntekijän ymmärryksellä kirjaamisen olevan asiakkaan sekä työntekijän keino laadukkaaseen palveluun

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsitteilyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Työntekijät suorittavat kolmen vuoden välein Duodecimin tietoturvakoulutukset: Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä Tietosuoja terveydenhuollossa. Lisäksi vapaaehtoiseksi suositellaan myös Tietoturvariskien hallinta terveydenhuollon organisaatioissa

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydenniskoulutuksesta?

Säännölliset koulutukset ja uusien työntekijöiden aloittaessa perehdytyskeskustelussa asia läpi käydään. Tietoturvaan liittyviä asioita pidetään yllä aika ajoin tiimeissä. Arjessa asioiden huomiointi, kuten työpisteen lukitseminen poissa ollessa, työhuoneen lukitseminen, henkilötietoja sisältävien materiaalien pitäminen lukituissa kaapeissa ja asiakasasioita sisältävien keskustelujen käyminen suljetussa tilassa. Yhteydenotoissa aina varmistetaan, kenen kanssa asioidaan ja varmistetaan, onko yhteydenottajalla oikeutta esim. asiakkaan asioihin. Etätyössä ollessa asiakaspaperit tulee olla lukitussa tilassa. Asiakaspapereiden tarpeetonta tulostamista ja kuljettamista vältetään.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Irma Latikka, [irma.latikka@hyvaks.fi](mailto:irma.latikka@hyvaks.fi),

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x    Ei

Lue lisää:

Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista

Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Oma- ja ulkovalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Omatyöntekijämallin käynnistäminen vuoden 2023 aikana

Sosiaali- ja terveystieteiden tiiviimpi yhteistyö, esimerkiksi paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden osalta

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: 4.9.2023

Allekirjoitus: Jonna Paukkonen