

PÄIVÄTOMINNAN OMAVAL- VONTASUUNNITELMA

KÄPYRINNE RY
HYVÄ MIELI – SYDÄMELLINEN PALVELU

2023

Sisällys

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	4
1.1 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat.....	5
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
2.1 Toiminta-ajatus	5
2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet.....	5
3 RISKIENHALLINTA	6
3.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	6
3.2 Riskien tunnistaminen	6
3.3 Riskien käsitteleminen	7
3.4 Korjaavat toimenpiteet	7
3.5 Muutoksista tiedottaminen.....	7
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	8
4.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt.....	8
4.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta	8
4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
5.1 Palvelutarpeen arviointi.....	9
6 ASIAKKAAN KOHTELU	9
6.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	9
6.2 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet	10
6.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu	10
6.4 Asiakkaan/ asukkaan asiallinen kohtelu ja menettelytavat, jos kohdataan epäasiallista kohtelua	11
7 ASIAKKAAN OSALLISUUS	11
7.1 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen ja palautteen kerääminen.....	11
7.2 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä	11
7.3 Asiakkaan oikeusturva	11
1. Palaute/ muistutus Käpyrinteen palvelutalon toiminnanjohtajalle	12
Käytön edellytykset:	13
- Sosiaaliasiamies palvelee sekä yksityisen että julkisen sosiaalihuollon asiakkaita.	13
a) 1. Tee valitus yritykselle	13
b) 2. Ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan.....	13
8 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	14
8.1 Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen.....	14
8.2 Ravitseminen	15
8.3 Hygieniäkäytännöt	15
8.4. Lääkehoito	15

8.5 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	15
8.5.1 Alihankintana tuotetut palvelut.....	16
9 ASIAKASTURVALLISUUS.....	16
9.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	16
9.2 Henkilöstö	17
9.2.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	17
9.3 Toimitilat	18
10 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	19
12 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	20
13 LÄHTEET.....	21

LIITTEET

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Käpyrinne ry Palveluntuottajan Y-tunnus: 0200385-4 Sijaintikunta: Helsinki	
Toimintayksikön nimi Käpyrinteen päivätoiminta	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Ilmattarentie 2, 00610 Helsinki www.kapyrinne.fi	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Ikääntyneiden päivätoiminta 15 paikkaa/päivä Ikääntyneiden kotihoito	
Toimintayksikön katuosoite Ilmattarentie 2 00610 Helsinki	
Toimintayksikön vastuuhenkilöt ja lähiesimiehet Raila Lindeberg, toiminnanjohtaja, raila.lindeberg@kapyrinne.fi 044 550 5572	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 16.12.2021, päivitetty 28.11.2023	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Ikääntyneiden päivätoiminta Ikääntyneiden kotihoito ja tukipalvelut.	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 16.12.2021

1.1 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

PHM Group (Kotikatu) - Kiinteistöhuolto
Tilitehdas – palkkahallinto ja tilitoimisto
SKHOLE Oy – verkkokoulutusympäristö

Tiedonhallinta:

Invian Oy, Doma Care; toiminnanohjausjärjestelmä

Global Voicelink Oy; IT- tuki ja tiedon varmistus

Alihankkijoiden kanssa tehdyt sopimukset sisältävät vaitiolovelvoitteen

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1 Toiminta-ajatus

Toiminnan lähtökohtana on asiakkaan yksilöllisen hyvinvoinnin, toimintakyvyn, henkisen- ja sosiaalisen toimintakyvyn vahvistaminen. Toiminnan tavoitteena on kotona-asumisen sekä itsenäisen selviytymisen tukeminen ennaltaehkäisevän sekä kuntouttavan toiminnan avulla. Päivätoiminta järjestetään asiakkaiden voimavaroja ja osallisuutta vahvistaen ja tämän toteutumiseksi jokaiselle asiakkaalle tehdään hoitosuunnitelman.

2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Voimavaralähtöisyys toteutuu tunnistamalla iäkkään ihmisen voimavarat. Voimavaralähtöisyyden ja osallisuuden mahdollistajana on ikäihmisiä yksilöllisesti kunnioittava kiinnostus. Ymmärtämällä hänen toiveitansa ja jäljellä olevia voimavaroja, voimme tukea osallistumista ja aitoa kohtaamista.

Osallisuus yksilön tasolla on periaatteen tekemisestä näkyväksi ikääntyneiden palveluissa, sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämisestä ja vahvistamisesta sekä sosiaalisen yhteenkuuluvuuden turvaamisesta niin, että ihminen on iäkkäänäkin yhteisönsä täysivaltainen jäsen.

Yksilöllisyys korostaa asiakkaan kohtaamista ainutlaatuisena, yksilöllisenä persoonana. Palveluissa tehtäviä päätöksiä arvioidaan siltä kannalta, miten ne vaikuttavat ihmisen kykyyn kokea itsensä arvokkaaksi yksilöksi ja tuntea elämänsä mielekkääksi. Yksilöllisyys on vapautta ja valinnanmahdollisuuksia, mutta myös vastuunottoa omasta elämästä oman ymmärryksen mukaisesti.

Turvallisuus tarkoittaa fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen turvallisuuden luomista. Turvallisuuden periaatetta toteutetaan varmistamalla sosiaalisen tuen saatavuus sekä luottamuksellinen ilmapiiri. Huolehtimalla toimintaympäristön turvallisuudesta sekä ennaltaehkäisemällä tapaturmia, väkivaltaa ja kaltoinkohtelua luomme puitteet turvalliselle toiminnalle.

2.3 Palvelun laatutavoitteet

- Toiminta ylläpitää asiakkaan voimavaroja.
- Asiakas on yhteisönsä merkityksellinen jäsen.
- Asiakkaan yksilöllisyys toteutuu palvelussa.
- Palvelu on turvallista asiakkaalle.

3 RISKIENHALLINTA

3.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Tärkeää on opastaa henkilökuntaa miettimään turvallisuusasiat osaksi jokaista työvuoroa siitä näkökulmasta, että mitä itse voi tehdä. Jokaisen työntekijän velvollisuus on sekä ilmoittaa havaitsemistaan vaaroista mutta myös sitoutua niihin toimintatapoihin, joilla tunnistettuja riskejä hallitaan.

Henkilöstön riskit

Riskikartoitus tehdään vuosittain 31.12 mennessä työryhmässä esihenkilön johdolla ja sovitaan tarvittavista toimenpiteistä. Toimenpiteiden toteutumista seurataan puolivuositain työryhmän palaverissa.

Tapaturmat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan poikkeamailmoitukseen. Nämä käsitellään välittömästi ja/tai viikoittain työryhmässä ja tehdään heti mahdolliset muutokset turvallisuuden parantamiseksi tai suunnitelma isompiin vaadittaviin muutoksiin. Poikkeama ja toimenpiteet kirjataan päivätoiminnan Teams- kansioon ilman asiakastietoja.

Työterveyshuollon toimintaohjelmaa laadittaessa huomioidaan riskikartoituksen tulokset ja pyritään jo ennalta vastaamaan henkilöstön työkykyyn liittyviin riskeihin.

Asiakasturvallisuus

Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmassa on kuvattu asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit sekä niiden todennäköisyys sekä ennaltaehkäisy.

Asiakkaiden läheltä piti- tilanteiden, kaatumisten ja vaaratapahtumien kirjaaminen tapahtuu Domacare-asiakastietojärjestelmässä. Nämä käsitellään välittömästi ja/tai viikoittain työryhmässä ja tehdään heti mahdolliset muutokset turvallisuuden parantamiseksi tai suunnitelma isompiin vaadittaviin muutoksiin. Poikkeama ja toimenpiteet kirjataan päivätoiminnan Teams- kansioon ilman asiakastietoja.

Terveysturvallisuuteen liittyvät riskit

Terveysturvallisuuteen liittyvät riskit tulee arvioida osana riskien arviointia vuosittain. Tarvittaessa tehdään tarkempia selvityksiä henkilöstölle ja rakennuksessa esim. mikäli sisäilmaan liittyviä ongelmia ilmaantuu. Kyselyjä ei pystytä hyödyntämään kattavasti, koska työryhmät ovat niin pieniä, mutta käytetään muita havaintoihin perustuvia selvitysmenetelmiä.

Kiinteistön omistajan vastuulla on seurata terveysturvallisuuteen liittyviä asioita rutiinisti, kuten käyttöveden lämpötilaa.

3.2 Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemiaan epäkohtia sekä kehittämisideoita esimiehelleen. Työntekijällä on myös velvollisuus kirjata asiakkailta tai sidosryhmiltä saatu palaute.

Poikkeamat on jaoteltu läheltä piti -tilanteisiin sekä toteutuneisiin poikkeamiin. Poikkeamat kirjataan ylös poikkeamalomakkeelle ja viedään yhteenvedon teams alustalle. Poikkeamien aktiivinen kirjaaminen

nostaa esille riskejä, jolloin toimintaa voidaan kehittää ja riskejä vähentää. Poikkeaminen kirjaaminen kuuluu jokaisen työntekijän tehtäviin.

3.3 Riskien käsitteleminen

Poikkeamakirjausten avulla pyritään saamaan selville, mitkä tekijät aiheuttavat poikkeamia ja millä keinoin poikkeamia voidaan ehkäistä. Käpyrinne ry:n käytössä on poikkeamalomake, joka mahdollistaa epäkohtien, laatu-poikkeamien ja riskien ilmoittamisen. Ohjeistuksessa kuvataan poikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden käsittelyä sekä toimenpiteiden seurannan, arvioinnin, kehittämisen ja tiedottamisen prosessia. Lisäksi sähköiseen asiakaskertomukseen kirjataan asiakkaisiin kohdistuneet poikkeamat, kuten asukkaiden kaatumiset ja lääkepoikkeamat.

Poikkeamat käsitellään välittömästi ja/tai viikoittain työryhmässä ja tehdään heti mahdolliset muutokset turvallisuuden parantamiseksi tai suunnitelma isompiin vaadittaviin muutoksiin. Poikkeama ja toimenpiteet kirjataan päivätoiminnan Teams- kansioon ilman asiakkaan/työntekijän tietoja.

Vakavat poikkeamat saatetaan välittömästi toiminnanjohtajan tietoon. Toiminnanjohtaja vastaa vakavien poikkeamien käsittelystä, ilmoittamisesta asian osaisille, Käpyrinteen hallitukselle ja viranomaisille sekä toimintasuunnitelman tekemisestä vastaavien poikkeamien ennaltaehkäisemiseksi.

3.4 Korjaavat toimenpiteet

Toiminnanjohtaja on vastuussa korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta sekä niiden informoimisesta sekä asianosaisille.

Epäkohdat voivat liittyä moniin eri tekijöihin asiakkaaseen, ympäristöön, henkilökuntaan jne. Tästä syystä epäkohtien korjaamismenettelyt vaihtelevat. Laatu-poikkeamaa pyydetään anteeksi asianosaiselta/asianosaisilta ja pyritään välittömästi korjaamaan palvelun laatu, mikäli se on mahdollista.

Jos asia liittyy yksittäiseen työntekijään ja hänen käyttäytymiseensä, asia otetaan puheeksi ja ohjeistetaan toimintatavoissa asiakkaan ja /tai työntekijän kanssa. Samalla varmistetaan että muut työntekijät ovat tietoisia oikeista toimintatavoista. Jos toimintaan liittyy välinpitämättömyyttä yhteisestä toimintatapojen noudattamisesta, toimenpiteet voivat johtaa suulliseen huomautukseen tai varoitukseen. Asiakkaaseen liittyvä kaltointo johtaa aina varoitukseen, sillä Käpyrinteessä on kaltionkohtelun osalta nollatoleranssi.

Korjaavat toimenpiteet voivat myös olla erilaisia hankintoja, jotka helpottavat tai parantavat työntekoa tai asukkaan liikkumista, asumista ja elämistä.

Ympäristöön liittyvissä epäkohdissa tehdään ilmoitus kiinteistön omistajalle.

Miten yksikössäsi reagoit esille tulleisiin epäkohtiin, laatu-poikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Tavoitteena on, että jokainen työntekijä ymmärtää vastuun asioiden esille ottamisen tärkeydestä. Matalan kynnyksen palautteen antamisen käytäntöä tuetaan, asioista keskustellaan ja asioista tiedotetaan. Poikkeamat ovat keskeinen työväline toiminnan jatkuvassa kehittämisessä.

3.5 Muutoksista tiedottaminen

Käpyrinteessä on pieni työryhmä, joten muutoksista tiedotetaan pääosin suullisesti, koska kaikki ovat yleensä samaan aikaan töissä. Päivittäin käydään keskustelua muutoksista ja tarvittaessa pidetään erillinen kokous asioiden läpikäymiseksi.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

4.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Toiminnanjohtaja on vastuussa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhdessä työryhmän kanssa. Päivittäminen tehdään työryhmässä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:
Raila Lindeberg, puh 044 5505572, raila.lindeberg@kapyrinne.fi

4.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Vuosittainen tarkistus ja päivitys syyskuussa tai tarvittaessa tietojen muuttuessa.

4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvonta suunnitelma on saatavilla päivätoiminnan eteisaulassa. Palse.fi palvelusetelijärjestelmästä ja Käpyrinteen kotisivulla (<http://www.kapyrinne.fi>).

Henkilökunta löytää omavalvontasuunnitelman palvelimen yhteiseltä verkkoasemalta.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Käpyrinteen päivätoimintaan tuleville asiakkaille kaupungin sosiaalityöntekijä on tehnyt virallisen palvelutarpeen arvioinnin.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Päivätoiminnan asiakkaille laaditaan hoitosuunnitelma yhteistyössä asiakkaan ja mahdollisuuksien mukaan omaisten kanssa. Hoitosuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan käyttämissä muissa palveluissa laaditut hoitosuunnitelmat, mikäli päivätoiminta on sellaisia saanut. Ennen hoitosuunnitelman laadintaa asiakkaalle tehdään alkuhaastattelu, fyysistä toimintakykyä mittaava SPPB sekä psyykkistä tilaa mittaava PWB. Testien tulosten pohjalta luodaan yksilöllisiä toimintakykyä tukevia tavoitteita vahvistaen juuri kyseisen asiakkaan tarpeita.

Hyödynnämme hoitosuunnitelmassa asiakkaan henkilöhistoriaa ja toiveita, joita kartoitetaan erillisellä haastattelulomakkeella. Haastattelemalla asiakasta saamme nostettua esiin asioita, jotka ovat asiakkaalle merkityksellisimpiä toimintakyvyn ja sosiaalisten suhteiden tukemisen kannalta sekä huomioitua asiakkaan toiveita. Haastattelussa kartoitetaan myös asiakkaan kokemaa yksinäisyyttä. Kattavan alku- ja välihaastattelun avulla pystymme varmistamaan, että päivätoiminnan sisällön suunnittelussa on huomioitu asiakkaiden toiveet.

Seuranta ja arviointi

Päivittäisissä kirjauksissa sekä väliarvioinnissa kuvataan suunnitelman tavoitteiden toteutumista ja päivätoiminnan vaikuttavuutta. 1-2 kuukautta ennen päätöksen päättymistä tehdään, joka toimitetaan asiakasohjaajalle. Asiakasohjaajan kanssa käydään keskustelua, mikäli asiakkaan tilanne on muuttunut ja on tarvetta päivittää asiakassuunnitelmaa; ilmenee esim. tarvetta lisäpäivälle tai päivätoiminta lopetetaan, koska se ei enää tue asiakkaan hyvinvointia ja on tarve suunnitella muita korvaavia palveluita. Arviointia ja keskustelua tehdään aina myös tarpeen mukaan.

6 ASIAKKAAN KOHTELU

6.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaiden itsemääräämisoikeus on hoidon ja palvelun lähtökohtana; itsemääräämisoikeuden vahvistaminen on kirjattu Käpyrinteen perustehtävään. Itsemääräämisoikeudesta keskustellaan perehdytyksen yhteydessä sekä tiimin keskusteluissa ja pohdinnoissa ylläpidetään tilannekohtaisten tapahtumien käsittelyssä itsemääräämisoikeuden näkökulmaa esillä.

Merkittävää on, että toimintakulttuuri tukee itsemääräämisoikeuden tukemista päivittäisessä elämässä. Asiakkaille mahdollistetaan päätöksenteko pienissäkin asioissa, jolloin asiakkaalla on mahdollisuus myös muuttaa mieltänsä. Esim. päivittäin kysytään mistä suunnitellusta toiminnassa asiakkaat ovat kiinnostuneita, vaikka he olisivat aiemmin ilmaisseet kiinnostuksen kohteitaan. .

6.2 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Päivätoiminnassa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta voidaan joutua rajoittamaan turvallisuuden vuoksi, esim. ettei muistisairas asiakas lähde itse päivätoiminnasta kotiin. Mahdollisista rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset asiakastietoihin (Domacare).

6.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Käpyrinteen arvot ja toimintaperiaatteet ohjaavat henkilökuntaa asiakkaan asianmukaiseen kohtaamiseen. Asia on esillä uusien työntekijöiden rekrytoinnissa ja perehdytyksessä. Työntekijä koulutetaan Skhole oppimisympäristössä sosiaalihuoltolakiin ja ilmoitusvelvollisuuteen.

Käpyrinne ry:llä on nollatoleranssi henkilökunnan asiakkaisiin kohdistuvaa epäasiallista kohtelua sekä epäasiallista tai epäkohteliasta puhetapaa kohtaan. Vaikeita asiakastilanteita käsitellään yhdessä työryhmässä esihenkilön johdolla. Tarkoituksena on pystyä keskustelemaan avoimesti kuormittavista tilanteista, jolloin voidaan hakea yhdessä ratkaisuja ja tarvittaessa tukea koko työryhmälle. Näin tuetaan työssä jaksamista ja ehkäistään kuormittamisen aiheuttamaa epäasiallista käyttäytymistä.

Sosiaalihuoltolain 48§ ja 49§ velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä havaitsemistaan epäkohdista toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan hoidon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esim. asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita tai asiakkaan kaltoinkohtelua.

Ilmoitus tehdään aina toiminnanjohtajalle.

Asiakkaita ja omaisia rohkaistaan ottamaan asiakkaan kohtelu puheeksi työntekijöiden kanssa ja tarvittaessa toiminnanjohtajan kanssa.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Kts toimintaohje kohta 7.3.

6.4 Asiakkaan/ asukkaan asiallinen kohtelu ja menettelytavat, jos kohdataan epäasiallista kohtelua

Käpyrinteen toiminnanjohtajan velvollisuus on puuttua välittömästi epäasialliseen kohteluun. Työntekijän velvollisuutena on saattaa epäasiallinen kohtelu välittömästi toiminnanjohtajan tietoon. Ilmoituksen tehnyttä henkilöä suojellaan lailla siten, että sosiaalihuoltolaissa on nimenomainen kieltö, että ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Toiminnanjohtaja sopii tilanteen selvittämisestä sekä käsittelystä. Käsittely sisältää aina epäasiallisessa kohtelussa mahdollisesti olleiden työntekijöiden kanssa keskustelun. Asukkaiden epäasiallinen kohtelu on peruste myös kirjalliselle varoitukselle.

Tilanteesta tehdään kirjallinen raportti poikkeamaselvityspohjaan, johon kirjataan:

- Tapahtumakuvaus
- Havaittu poikkeama
- Tehdyt toimenpiteet
- Asian käsittely asianomaisten kanssa ja jatkotoimenpiteet

7 ASIAKKAAN OSALLISUUS

7.1 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen ja palautteen kerääminen

Tavoitteena on luoda yhteistyön ilmapiiri palautteen antoa kannustavaksi; jotta asiakkaat, omaiset, vapaaehtoistoimijat pystyvät antamaan suullisesti tai kirjallisesti palautetta kaikissa kanssakäymisen tilanteissa.

Asiakkailta kysytään päivittäin toiveita päivätoiminnan sisällölle ja kerran kuukaudessa tehdään tyytyväisyyskysely.

Palautteet kirjataan palauteyhteenveetoon päivätoiminnan Teamsiin.

Palveluseteliasiakkailla ja omaisilla on mahdollisuus antaa palveluista julkista palautetta Palse -järjestelmän kautta.

7.2 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Kaikki palautteet käydään läpi työryhmässä kuukausittain.

7.3 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja

Epäkohdat pyritään selvittämään jo ennen kuin on tarvetta tehdä muistutus. Mikäli asiakas/omainen ei saa toivettaan ja kokemustaan palvelun laadusta tai henkilökunnan kohtaamisesta puhuttua henkilökunnan kanssa, hän voi olla yhteydessä toiminnanjohtajaan.

1. Palaute/ muistutus Käpyrinteen palvelutalon toiminnanjohtajalle

Ota aina ensin yhteyttä toiminnanjohtajaan ja tee kirjallinen muistutus / palaute mahdollisimman pian virheellisen toiminnan havaitsemisesta. Asia käsitellään mahdollisimman pian ja kirjallisiin muistuksiin annetaan kirjallinen palaute neljän viikon sisällä muistutuksen vastaanottamisesta.

Raila Lindeberg, toiminnanjohtaja, puh 044 5505572 raila.lindeberg@kapyrinne.fi

2. Helsingin kaupungin valvonta

Ikääntyneiden ostopalvelut -yksikkö valvoo Helsingin alueella toimivia palveluntuottajia, jotka tarjoavat ikääntyneiden tai monisairaiden alle 65-vuotiaiden palveluita. Näitä palveluita ovat:

- ikääntyneiden ympärivuorokautinen palveluasuminen
- alle 65-vuotiaiden monisairaiden ympärivuorokautinen palveluasuminen
- ikääntyneiden päivätoiminta

Ostopalvelupäällikkö Kristiina Matikainen puh.09 3104 2207 kristiina.l.matikainen@hel.fi

4. Etelä-Suomen aluehallintovirasto (AVI)

Ennen kuin teet kantelun, aluehallintovirasto suosittelee ensin keskustelemista ja muistutuksen tekemistä. Voit tehdä kantelun asiasta aluehallintovirastoon. Ilmoitamme sinulle mahdollisimman pian, jos kantelusi ei johda valvonta-asiaan.

Valvira käsittelee tapaukset, joissa epäillään, että hoitovirhe on johtanut potilaan kuolemaan tai vaikeaan pysyvään vammautumiseen.

kirjaamo.etela@avi.fi

Puhelinvaihe: 0295 016 000

Avoinna: ma–pe klo 8.00–16.15

Ohjeet kantelun tekemiseen:

<https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>

Yksityisasiakkaan ja Käpyrinteen palvelutalon välinen suhde on erilainen, ja jos keskustelu Käpyrinteen johdolle ei tuota asiakkaan toivomaa ratkaisua, asiakas voi ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan.

Sosiaaliamiehen yhteyshenkilöt sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Helsingin sosiaali- ja potilasasiamies

Jos asiakas tai potilas on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa voi hän olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Sosiaali- ja potilasasiamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä asiakkaiden ja potilaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

- neuvoo ja ohjaa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa

- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinkoasioiden käsittelemisessä ja vahingonkorvausasioissa.

Sosiaali- ja potilasasiamies ei tee päätöksiä, eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon.

Neuvonta puh. 09 3104 3355
ma-to klo 9.00–11.00

Suojattua sähköpostia voi lähettää sosiaali- ja potilasasiamiehille [linkin](#) kautta osoitteeseen **sosiaali.potilasasiamies@hel.fi**

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen.

Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki
PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Sosiaali- ja potilasasiamiehet:
Sari Herlevi ja Teija Tanska

Käytön edellytykset:

- Sosiaaliasiamies palvelee sekä yksityisen että julkisen sosiaalihuollon asiakkaita.
- Palvelu on tarkoitettu helsinkiläisille.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Selvität asiasi kuluttajaneuvonnassa sujuvasti, kun etenet seuraavassa järjestyksessä:

a) 1. Tee valitus yritykselle

Ota aina ensin yhteyttä yritykseen, jonka kanssa olet tehnyt kaupat. [Tee reklamaatio](#) mahdollisimman pian virheen havaitsemisesta ja pyri neuvottelemaan sopivasta hyvityksestä. Vaatimus kannattaa tehdä kirjallisesti.

b) 2. Ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan

Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaneuvonnasta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

Puhelinpalveluun kannattaa jättää soittopyyntö, jolloin sinun ei tarvitse jäädä jonottamaan, vaan neuvoja soittaa takaisin. Puheluihin vastataan soittojärjestyksessä, joten neuvojan takaisinsoitto voi tulla nopeastikin. Soittopyyntöä ei ole mahdollista jättää salaisesta numerosta soittaessa.

Jos asiasi on jo käsittelyssä kuluttajaneuvonnassa ja olet saanut neuvojan suorat yhteystiedot, saat nopeimmin vastauksen kysymykseesi ottamalla yhteyttä suoraan asian käsittelijään puhelimitse tai sähköpostilla.

Voit asioida kuluttajaneuvonnan kanssa myös sähköisesti.

Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisenä?

Kaikki palaute, muistutukset ja saadut päätökset viedään tiedoksi henkilökunnalle. Vakavat muistutukset käsitellään hallituksen kokouksessa.

- Muistutuksen/ kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö.
- Kanteluun laaditaan kirjallinen vastine (esim. Avi), jossa selvitetty korjaavat toimenpiteet.
- Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen antamien ohjeiden mukaisesti.
- Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko henkilökuntaa.
- Muistutuksista tiedotetaan aina myös Käpyrinne ry:n hallitusta.
- Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asukkaan kotikunnan vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§).
- Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa toiminnanjohtaja.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Käpyrinne ry:n henkilökunta reagoi välittömästi suulliseen yhteydenottoon vähintään ohjaamalla asiakasta/omaista ottamaan yhteyttä toiminnanjohtajaan. Asia pyritään hoitamaan mahdollisimman pian. Kirjallisiin muistutuksiin vastataan muistutuksen laajuuden mukaan 1–2 viikon kuluessa.

8 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

8.1 Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Toimintakyvyn ja kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistäminen ja ylläpitäminen on merkittävä osa Käpyrinteen päivätoimintaa. Asiakkaan omatoimisuuden edistäminen näkyy paitsi henkilökunnan työtöteessä, myös ryhmätoiminnassa ja vapaaehtoistyössä.

Päivätoiminnassa laaditaan toimintasuunnitelma viikko- ja vuositasolla. Suunnitelmassa huomioidaan juhlapyhät sekä asiakkaiden toiveet. Päivän aamuporinoissa käydään asiakkaiden kanssa läpi päivän suunnitelmaa ja sitä muutetaan tarvittaessa.

Asiakkaiden hoitosuunnitelmaan kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun ja kuntouttavaan toimintaan.

Suunnitelma perustuu tehtyihin arviointeihin ja suunnitelmiin, esim. kotihoidon ulkoilusuunnitelma. Näitä tavoitteita tuetaan päivätoiminnassa. Tavoitteena on, että päivätoiminta sisältää liikkumista sekä ulkoilua mahdollisuuksien mukaan joka päivä.

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

Toteutumista seurataan päivittäisten havaintojen pohjalta, jotka kirjataan asukkaan päivittäisiin kirjauksiin Domacare järjestelmään sekä väliarviointeihin.

8.2 Ravitsemus

Päivätoiminnan aterioissa kiinnitetään huomiota ikääntyneiden ravitsemuksen suosituksiin, erityisesti proteiinin riittävään määrään. Tarkoituksena on tarjota ikääntyneiden makuun sopivia ruokia. Asiakailta kysytään toiveita, joita toteutetaan mahdollisuuksien mukaan.

Ateriat tilataan valmiina/puolivalmisteina ja asiakkaat voivat osallistua aterian valmistukseen esim. salaatin tekoon. Käsihygieniaan ja keittiöhygieniaan kiinnitetään erityistä huomiota. Päivätoiminnassa ateriat laitetaan tarjolle tarjoilupöydälle ja henkilökunta tukee asiakkaita aterian ottamisessa. Yhteinen mukava ja esteettinen ruokahetki on tärkeää.

Päivätoiminnassa ollaan yhteydessä kotihoitoon, mikäli nousee huoli asiakkaan ravitsemuksesta.

8.3 Hygieniaikäytännöt

Käpyrinteessä noudatetaan sekä Helsingin kaupungin hygieniaohjeita että Käpyrinteen hygieniaohjeita. Hygieniaavastavina toimivat sairaanhoitajat. Henkilökunta ja vapaaehtoiset perehdytetään hygieniaohjeisiin.

Kaikkia Käpyrinteen toimipisteissä työskenteleviä ja vierailevia kävijöitä kehoitetaan huolehtimaan käsihygieniasta ja käyttämään käsien pesemisen lisäksi käytävillä olevaa desinfiointinestettä.

Sormukset, rannekellot – ja korut, rakenne-, geelikynnet ja kynsikorut ovat kiellettyjä asiakastyössä, siivoustyössä sekä keittiötyössä.

Mahdollisissa epidemiatilanteissa annetaan erilliset ohjeet henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille sekä tehostetaan siivousta.

8.4. Lääkehoito

Lääkehoitosuunnitelma perustuu STM: turvallinen lääkehoito oppaaseen ja sitä päivitetään vuosittain. Kotihoidon lääkäri tarkistaa, hyväksyy ja allekirjoittaa lääkehoidon suunnitelman.

Päivätoimintapäivän aikana asukkaille annetaan vain heidän mukanaan tuomia valmiiksi annosteltuja lääkkeitä tai esim. insuliinia. Lääkehoitoa toteuttavilla on asianmukaiset lääkeluvat.

Henkilökunnan lääkehoitokoulutus toteutetaan määräysten mukaisesti ja tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta. Skhole oppimisympäristö on hoitajien käytössä, jossa on laajasti lääkehoidon koulutusta.

8.5 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Päivätoiminnassa tehdään kiinteää yhteistyötä kotihoidon, asiakasohjauksen sekä kuljetuskeskuksen kanssa.

Asiakkaan tietoja siirrettäessä käytetään salattua sähköpostia, kirjettä tai kuljetusta. Tietoja annetaan vain henkilölle, jolla on oikeus tiedon saantiin ja että tiedon siirto on perusteltua asiakkaan hoidon ja hyvinvoinnin kannalta.

8.5.1 Alihankintana tuotetut palvelut

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

Henkilökunnan tulee seurata arvioiden toimintaa ja ilmoittaa havaitsemansa poikkeama sovitusta laadusta välittömästi toiminnanjohtajalle.

Pääperiaatteena on, että mahdolliset laatu- ja turvallisuuspoikkeamat tai epäselvyydet pyritään ennaltaehkäisemään selkeällä sopimuksella, jatkuvalla keskusteluyhteydellä ja säännöllisillä tapaamisilla toiminnan ja laadun arvioimiseksi.

9 ASIAKASTURVALLISUUS

9.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Vuosittain päivitetään turvallisuus- ja pelastus-, lääkehoito- sekä omavalvontasuunnitelmat. Ohjeistukset löytyvät sähköisesti Käpyrinne ry:n yhteiseltä verkkolevyasemalta.

Ammattilaisten pätevyys varmistetaan palkatessa osaamista ja motivaatiota ylläpidetään perehdytyksellä ja jatkuvalla koulutuksella, lääkehoidon osaamisen varmistuksella. Lääkkeet ja kemikaalit säilytetään niille varatuissa lukituissa paikoissa. Niiden kulutusta seurataan ja poikkeamat kirjataan ja käsitellään. Hoitoon ja palveluun liittyvät suunnitelmat on tehty ja hoitoon liittyvät ohjeistukset on kuvattu ja niiden toteuttamista seurataan ja poikkeamat käsitellään ja kirjataan huomioiden tietoturva- ja salassapitovelvollisuudet mm. erilaisin käyttöoikeuksin ja säilytysratkaisuin.

Hygieniaoheistuksilla ja perehdytyksellä varmistetaan hyvä hygieniataso eri toiminnoissa.

Lattiapinnoitteet materiaalit eivät ole liukkaita ja kalusteissa huomioidaan paloturvalliset materiaalit. Yksikön käytävät ja wc:t ovat väljät ja niissä on liikkumista tukevia tukikaiteita. Oleskelutilat on suunniteltu vanhusten käyttöön ja tiloissa on hyvä valaistus.

Käpyrinteen palvelutalon kiinteistössä on automaattinen palohälytys- sekä sammutusjärjestelmä. Ne tarkistetaan ja huolletaan säännöllisesti. Hälytysjärjestelmä kertoo palopaikan ja ilmoitus hälytyksestä ohjautuu automaattisesti palolaitokselle ja huoltomiehelle. Inspecta tarkistaa säännöllisesti hälytyslaitteiden kunnan. Näille turvallisuuslaitteille sekä alkusammutuslaitteiden ja turva- ja merkkivalaistuksen sekä ensiapuvälineiden kuntotarkastukset tehdään säännöllisesti ja suunnitelmallisesti. Paloalueet on rajattu palotilanteessa itsestään lukittuvilla ovilla.

Kiinteistöön liittyvät korjaukset ja huollot ilmoitetaan huoltoyhtiölle ja niiden toteutumista seurataan sähköisellä huoltokirjalla sekä tarkastuksin. Vara-uloskäynnit ja piha-alueet pidetään esteettöminä ja kunnossa. Ilmanvaihtokanavien säännöllisellä puhdistuksella varmistamme hyvän sisäilman. Säännöllisellä huollolla pyrimme ennakoimaan valvontalaitteiden toimivuuden. Lisäksi osasta valvontalaitteista on huoltomiehen kännykkään ohjattu automaattinen hälytys, kun laite on mennyt rikki tai tulee hälytystilanne. Huoltoyhtiö toimii 24/7, jolloin huoltoapua on saatavissa ympärivuorokauden.

Käpyrinteessä on turvallisuus ja valvontalaitteiden toimivuuden varmistamiseksi tehty sopimukset huoltoyhtiön kanssa, jotka tarkastavat säännöllisesti paloilmioittimen, sprinklerilaitteiden, yövalojen toimivuuden. ISS valvoo automaattisen ilmoitusjärjestelmän yhteyden toimivuutta.

9.2 Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, AVIn myöntämä toimilupa sekä sopimukset ja ohjekirjat. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä ja se on määritelty myönnetyssä toimiluvassa. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Päivätoiminnassa henkilöstömitoitus on 0,25. Päivätoiminnan henkilöstöön kuuluu toiminnanjohtaja, sairaanhoitaja sekä hoiva-avustaja- tai lähihoitaja. Henkilöstömäärä määräytyy päivittäisen asiakasmäärän mukaisesti.

Käytettävät sijaiset ovat tuttuja, perehdytettyjä työntekijöitä.

Käpyrinteen rekrytoinnin perusteena on se, että kaikissa yksiköissä on työnsä osaava, oikein mitoitettu ja työhön sitoutunut henkilöstö. Hoivahenkilöstön ammattipätevyys tarkistetaan Valviran Terhikki-rekisteristä.

Työntekijöiden kanssa tehdään työsopimukset. Määräaikaisissa ja vakituisissa työsopimuksissa on määrämittainen koeaika, jolloin pyritään havainnoimaan työntekijän soveltuvuutta, asennetta asukkaisiin, tehtävään ja työyhteisöön. Koeaikana perehdytetään, mutta myös valvotaan ja ohjeistetaan ja viikädessä puututaan, jos uusi työntekijä ei vaikuta soveltuvalta.

9.2.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

- a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissa-olleita.

Käpyrinteellä on perehdytysuunnitelma, jonka mukaisesti työntekijät perehdytetään. Myös uudella työntekijällä itsellään on suuri rooli asioiden omaksumisessa ja käytänteiden oppimisessa. Esihenkilön vastuulla on perehdyttämisen seuranta ja arviointi.

Lääkehoidon osaaminen varmistetaan työpaikkakokohtaisilla kokeilla ja näytöillä, jonka jälkeen hoitajalle myönnetään lääkelupa lääkärin toimesta.

- 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 omavalvon-
nassa (katso riskinhallinta).

Toiminta kuvailtu riskienhallinta otsakkeen alla.

a) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

Työryhmässä arvioidaan asiakkaiden tarpeiden pohjalta yhdessä työryhmän osaamistarpeita ja sovi-
taan tarvittavista koulutuksista. Kehityskeskusteluissa arvioidaan yksilötason osaamistarpeita ja sovi-
taan yksilöllisistä koulutustarpeista.

9.3 Toimitilat

Päivätoiminnan tiloissa on keittiö/ruokailutila, oleskelutila, toimisto/lääkkeiden säilytystila ja lepohuone
sekä eteistila ja 2 invamitoitettua wc:tä. Päivätoiminnan tiloihin on oma esteetön sisäänkäynti. Lisäksi
tiloina on kuntosali, toimisto, siivouskomero ja sosiaalitala.

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asi- anmukainen toteutuminen?

Käpyrinne ry:llä on käytössä apuvälineitä, verenpainemittari, kuumemittari ja verensokerimittari. Laittei-
den huolto ja kunnostus tapahtuu vuosittain. Laitteet on listattu IDR rekisteriin, jossa seurataan myös
niiden toteutuneita huoltoja.

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Sairaanhoitaja Anu Guggenheim anu.guggenheim@kapyrinne.fi

10 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. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja palveluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviiksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. 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 sairaudenhoidtoa 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 palveluntarjoaja 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. Laatomalla 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 potilasasiakirjatietojen erillisyyttä. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

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

- Ohjeistukset
- Tarvittava perehdytys
- Salassapitovelvollisuuden korostaminen
- Kaikilla on henkilökohtaiset tunnukset asiakastietojärjestelmiin, jotta pystytään tunnistamaan kirjaamiset.

Paperiversioina olevat asiakirjat säilytetään lukittavassa tilassa, johon vain kyseisten asiakkaiden hoitoon osallistuvilla henkilöillä on pääsy. Henkilötietoja välitetään salatun sähköpostin välityksellä.

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

Tietosuojavastaavan antama perehdytys ja lisäksi henkilöstö allekirjoittaa asianmukaiset salassapitosopimukset. Käytössä oleva Skhole oppimisympäristö sisältää koulutuksia tietosuojan toteuttamiseen.

Lisätietoa saa mm. www.tietosuoja.fi sivujen kautta.

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

Rekisteriseloste ja tietosuojaseloste löytyvät omavalvontasuunnitelman liitteistä. Asiakkaalle/omaiselle selvitetään asia palvelujen pariin tultaessa.

Tietosuojaraportti saadaan Citrus-ohjelman kautta.

c) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Raila Lindeberg raila.lindeberg@kapyrinne.fi

12 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Helsinki 1.12.2023

Allekirjoitus

Raila Lindeberg, toiminnanjohtaja Käpyrinne ry

13 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

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

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

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: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

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_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

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