

PÄIVÄTOMINNAN OMAVAL- VONTASUUNNITELMA

KÄPYRINNE RY
HYVÄ MIELI – SYDÄMELLINEN PALVELU

2025

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 Asiakkaan päivätoiminnan suunnittelu ja arviointi.....	9
6 ASIAKKAAN KOHTELU	9
6.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	9
6.2 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet	9
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
7.4 Muistutuksen tekeminen.....	12
7.5 Palautteiden ja muistutusten käsittely	13
8 ASIAKKUUS	14
8.1 Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen.....	14
8.2 Ravitsemus	15
8.3 Hygieniakäytännöt	15
8.4. Lääkehoito	15
8.5 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	15
8.5.1 Alihankintana tuotetut palvelut.....	16

9 ASIAKASTURVALLISUUS.....	16
10 HENKILÖSTÖ.....	17
10.2 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	17
11 TOIMITILAT	18
12 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	19
13 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYNTÄ	19

LIITTEET

Tietosuojaseloste
Rekisteriseloste

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Käpyrinne ry Palveluntuottajan Y-tunnus: 0200385-4 Sijaintikunta: Helsinki	
Toimintayksikön nimi Käpyrinteen päivätoiminta	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Ilmattarentie 2, 00610 Helsinki www.kapyrinne.fi	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Ikääntyneiden päivätoiminta 15 paikkaa/päivä	
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 myöntämisaikajako (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 28.11.2023

1.1 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Pikkunoita - siivouspalvelut
Tiliextra Oy – tilintarkastuspalvelut
Tilitehdas Oy – palkkahallinto ja tilitoimisto

Tiedonhallinta:

Inviaan Oy, DomaCare; asiakkuus- ja toiminnanohjausjärjestelmä
Accountor HR solutions Oy, Työvuorovelho työvuorosuunnitteluohjelma
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 hoitosuunnitelma.

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 sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämistä ja vahvistamista sekä sosiaalisen yhteenkuuluvuuden turvaamista 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 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.

Terveydensuojeluun liittyvät riskit

Terveydensuojeluun 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 terveydensuojeluun 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 yhteenvetoon 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 informoisesta 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 kaltoinkohtelu johtaa aina varoitukseen, sillä Käpyrinteessä on kaltoinkohtelun osalta nollatoleranssi.

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

Ympäristöön liittyvissä epäkohdissa tehdään ilmoitus kiinteistön omistajalle.

Miten yksikössänne reagoidaan 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 Omavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Toiminnanjohtaja on vastuussa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnasta suunnitteluun?

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhdessä työryhmän kanssa. Päivittäminen tehdään työryhmässä.

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

4.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Vuosittainen tarkistus ja päivitys marraskuussa tai tarvittaessa tietojen muuttuessa.

4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on saatavilla päivätoiminnan eteisaulassa. Paise.fi palvelusetelijärjestelmästä ja Käpyrinteen kotisivulla (<http://www.kapyrinne.fi>).

Henkilökunta löytää omavalvontasuunnitelman palvelimen yhteiseltä verkkoasemalta.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Asiakkaan päivätoiminnan suunnittelu ja arviointi

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.

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. estämällä ulospääsy ulko-ovesta 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.

6.3.1 Ilmoitusvelvollisuus

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 29 § ja 30 § mukaan palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.

6.3.2 Työntekijöiden perehdyttäminen

Kaikki työntekijät perehdytetään lain mukaiseen ilmoitusvelvollisuuteen sekä toimintatapoihin osana uuden työntekijän perehdytystä.

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 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 kahdessa kuukaudessa tehdään tyytyväisyyskysely.

Palautteet kirjataan palauteyhteenvetoon 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 palautteen saamisen jälkeen. Koko ryhmältä kerätyt palautteet käydään myös asiakkaiden kanssa läpi.

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.

7.4 Muistutuksen tekeminen

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.

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 muistutuksiin annetaan kirjallinen palaute neljän viikon sisällä muistutuksen vastaanottamisesta.

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

Helsingin kaupungin valvonta

Ikääntyneiden ostopalvelut -yksikkö valvoo Helsingin alueella toimivia palveluntuottajia, jotka tarjoavat ikääntyneiden palveluita.

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

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

Avoimna: 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.

7.4.1 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Voit olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos olet tyytymätön saamaasi hoitoon, kohteluun tai palveluun tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi sosiaali- ja terveydenhuollossa tai varhaiskasvatuksessa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava:

- neuvoo ja ohjaa sosiaalihuollon asiakaslain, potilaslain sekä varhaiskasvatustilain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta, potilasta tai tämän laillista edustajaa muistutuksen tekemisessä

- neuvoo miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkehankinta koskeva korvausvaatimus tai muu asiakkaan tai potilaan terveydenhuollon, sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista
- kokoaa tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista sekä seuraa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- toimii muutenkin asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton taho, joka ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai henkilökunnan toimintaan. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelu on maksutonta.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan neuvonta

Avoimena ma-to 09-11

Puhelun hinta: normaali puhelumaksu

[Soita +358 9 310 43355](tel:+358931043355)

Sähköinen asiointi <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava>

7.4.2 Kuluttajaneuvonta

Selvität asiasi kuluttajaneuvonnassa sujuvasti, kun etenet seuraavassa järjestyksessä:

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.

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 käsitteijään puhelimitse tai sähköpostilla.

Voit asioida kuluttajaneuvonnan kanssa myös sähköisesti.

7.5 Palautteiden ja muistutusten käsittely

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

- Muistutuksen/ kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö.
- Kanteluun laaditaan kirjallinen vastine, jossa selvitetty korjaavat toimenpiteet.
- Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto palvelun järjestäjälle (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 29 §)
- 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.
- Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa toiminnanjohtaja.

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 ASIAKKUUS

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 työtöössä, myös ryhmätoiminnassa ja vapaaehtoistyössä.

Päivätoiminnassa mietitään toimintaa viikkotasolla. Suunnitelmassa huomioidaan juhlapyhät sekä asiakkaiden toiveet. Henkilöstö käy joka aamu keskustelun päivän ohjelmasta ja päivän aamuporinoissa käydään asiakkaiden kanssa läpi päivän suunnitelmaa ja sitä muutetaan tarvittaessa. Suunnitelma toimii siis vain runkona ja toteutunut ohjelma kirjataan. Päivän toiminnassa huomioidaan asiakkaiden erilaiset tarpeet ja toimintakyky, jolloin pystytään tukemaan mahdollisimman monipuolisesti asiakkaiden toimintakykyä. Ryhmiä ja toimintoja jaetaan esim. ulkoillaan kahdessa eri ryhmässä.

Asiakkaiden hoitosuunnitelman yksilölliset tavoitteet huomioidaan päivän toimintoja suunniteltaessa. Päivätoiminta on luonteeltaan ryhmätoimintaa, jossa huomioidaan yksilöllisiä tarpeita. Päivätoiminnan toteutumista seurataan päivittäisissä kirjaamisissa sekä väliarvioinneissa.

8.2 Ravitsemus

Päivätoiminnan aterioissa kiinnitetään huomiota ikääntyneiden ravitsemuksen suosituksiin, erityisesti proteiinin riittävään määrään sekä riittävään nesteeseen saantiin. Tarkoituksena on tarjota ikääntyneiden makuun sopivia ruokia. Asiakkailta 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

Käpyrinteessä on laadittu lääkehoitosuunnitelma, joka perustuu STM: turvallinen lääkehoito oppaaseen ja se päivitetään tarvittaessa.

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

Henkilökunnan lääkehoitokoulutus toteutetaan määräysten ja lääkehoitosuunnitelman mukaisesti ja tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta.

8.5 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Päivätoiminnassa tehdään kiinteää yhteistyötä omaisten, kotihoidon, asiakasohjauksen sekä kuljetuskeskuksen kanssa.

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

8.5.1 Alihankintana tuotetut palvelut

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

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

9 ASIAKASTURVALLISUUS

Vuosittain päivitetään turvallisuus- ja pelastus-, sekä omavalvontasuunnitelmat. Ohjeistukset löytyvät sähköisesti päivätoiminnan teams-kansiosta sekä printattuna päivätoiminnan toimiston kansiosta.

Ammattilaisten pätevyys varmistetaan palkatessa osaamista ja motivaatiota ylläpidetään perehdytyksellä ja koulutuksella, lääkehoidon osaamisen varmistuksella. Lääkkeet ja kemikaalit säilytetään niille varatuissa lukituissa paikoissa.

Hygienia-ohjeistuksilla 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 päivätoiminnan tiloissa on automaattinen paloilmaisin- ja sammutusjärjestelmä. Paloalueet on rajattu palotilanteessa itsestään lukittuvilla ovilla.

Kiinteistöön liittyvät korjaukset ja huollot ilmoitetaan vuokranantajalle. Vara-uloskäynnit ja piha-alueet pidetään esteettöminä ja kunnossa.

10 HENKILÖSTÖ

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon AVIn myöntämä toimilupa sekä sopimukset ja ohjekirjat.

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

Päivätoiminnan vastaava seuraa henkilöstömäärän riittävyyttä ja huolehtii mitoituksen mukaisen henkilöstömäärän toteutumisesta. Mikäli tulee akuutti työntekijäpuute, eikä sijaista saada, suunnitellaan toiminta niin, että asiakkaat saavat turvallista ja mielekästä toimintaa päivätoimintapäivän aikana. Toteutunut mitoitusvaje paikataan toisena päivänä.

Käytettävät sijaiset ovat tuttuja, perehdytettyjä työntekijöitä. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden pätevyys 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 viimekädessä puututaan, jos uusi työntekijä ei vaikuta soveltuvalta.

10.1 Rikosrekisteriotteen tarkastaminen uusilta työntekijöiltä

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/23) 28 § Palveluntuottajan velvollisuus ja henkilökohtaisen avun työnantajamallin mukaan toimivan henkilön oikeus tarkistaa työntekijöiden rikosrekisteriote iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden sosiaali- ja terveystalvuuissa.

Palveluntuottajan tulee pyytää nähtäväksi rikosrekisterilain 6 §:n 4 momentissa tarkoitettu rikosrekisteriote, kun henkilö ensi kerran otetaan tai nimitetään sellaiseen työ- tai virkasuhteeseen, joka kestää yhden vuoden aikana yhteensä vähintään kolme kuukautta ja johon pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuuista annetun lain (980/2012) 3 §:n 2 kohdassa tarkoitettujen iäkkäiden henkilöiden tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään tai vammaisen henkilön kanssa. Sama koskee annettaessa henkilölle näitä tehtäviä ensi kerran.

Työnhakuilmoituksessa mainitaan, että tehtävään otettavan henkilön on esitettävä nähtäväksi rikosrekisterilain 6 §:n 2 momentissa tarkoitettu rikosrekisteriote. Työnhakijan/työntekijän henkilötietoihin merkitään ainoastaan tiedot rikosrekisteriotteen esittämisestä ja otteen päiväyksestä. Rikosrekisterioteesta ei saa ottaa siitä jäljennöstä ja se palautetaan esittämisen jälkeen henkilölle viipymättä. Rikosrekisterioteesta ilmeneviä tietoja ei saa ilmaista muille kuin sellaisille henkilöille, jotka välttämättä tarvitsevat niitä tehdessään päätöstä siitä, annetaanko henkilölle tehtäviä yhdistyksessä. Vaitiolovelvollisuuteen sisältyy, ettei tietoa saa paljastaa sivulliselle senkään jälkeen, kun henkilö ei enää hoida sitä tehtävää, jossa hän on tiedon saanut.

10.2 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

Päivätoiminnassa 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 työntekijälle myönnetään lääkelupa lääkärin toimesta. Tämä prosessi on kuvattu tarkemmin lääkehoitosuunnitelmassa.

10.3 Henkilöstön täydennyskoulutus

Työryhmässä arvioidaan asiakkaiden tarpeiden pohjalta yhdessä työryhmän osaamistarpeita ja sovietaan tarvittavista koulutuksista. Esihenkilön ja työntekijän välisissä keskusteluissa arvioidaan yksilöosan osaamistarpeita ja sovietaan yksilöllisistä koulutustarpeista.

11 TOIMITILAT

Päivätoiminnan tiloissa on keittiö/ruokailutila, oleskelutila, toimisto ja ryhmähuone, lepohuone sekä esteetila ja 2 invamitoitettua wc:tä. Päivätoiminnan tiloihin on oma esteetön sisäänkäynti.

11.1 Terveystieteiden laitteen

Käpyrinne ry:llä on käytössä apuvälineitä (2 pyörätuolia ja kolme rollaattoria) ja verenpainemittari. Laitteiden huolto ja kunnostus tapahtuu vuosittain. Laitteet on listattu terveydenhuollon laitteiden exceliin, jossa seurataan toteutuneita huoltoja.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Sairaanhoitaja Anu Guggenheim anu.guggenheim@kapyrinne.fi

12 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 paleluntuottaja 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.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Latimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi. Asiakkaalle/omaiselle selvitetään asia palvelujen pariin tultaessa. Nämä dokumentit ovat omavalvontasuunnitelman liitteenä.

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.

12.1 Tietosuojakäytännöt

- Ohjeistukset on laadittu asianmukaisesti ja toimitaan niiden mukaisesti.
- Työntekijät ja harjoittelijat perehdytetään tietosuoja-asioihin osana kokonaisperehdytystä.
- Henkilöstö allekirjoittaa asianmukaiset salassapitosopimukset. Salassapitovelvollisuuden korostaminen
- Tunnukset asiakastietojärjestelmiin annetaan vain henkilöille, joilla on peruste käsitellä asiakkaiden tietoja.
- Asiakastiedot ovat sähköisenä Domacare järjestelmässä.
- Kaikilla on henkilökohtaiset tunnukset asiakastietojärjestelmiin, jotta pystytään tunnistamaan kirjaamiset.
- Asiakkaiden asioista puhutaan vain niiden henkilöiden kuullen, jotka ovat osallisina asiakkaan hoidossa.
- Henkilötietoja välitetään salatun sähköpostin välityksellä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Raila Lindeberg raila.lindeberg@kapyrinne.fi

13 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYNTÄ

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Helsinki 30.1.2025

Allekirjoitus

Raila Lindeberg, toiminnanjohtaja Käpyrinne ry

