

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

<b>Palveluntuottaja</b>	
Lohjan kaupunki Ikääntyneiden palvelualue Palveluohjaus ja kotona asumisen tuki Palveluntuottajan Y-tunnus: 1068322-0	Kunnan nimi: Lohja
<b>Toimintayksikön nimi</b>	
Neuvonta ja palveluohjaus	
<b>Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen</b>	
PL 71, 08101 Lohja	
<b>Palvelumuoto:</b>	
Ikähelpin palveluneuvonta – ja ohjaus, virka-aikainen sosiaali- ja kriisipäivystys, sosiaalityö, muistipalvelut, omaishoito, veteraanipalvelut, SHL:n mukaiset kuljetuspalvelut, toimistopalvelut, ostopalvelut Palvelut tuotetaan: Ikähelpin neuvontapalvelupisteessä, erilaisissa tilaisuuksissa ja tapahtumissa, julkisissa paikoissa, kuten apteekkeissa ja kirjastoissa, asiakkaiden kodeissa ja ikääntyneiden palveluiden yksiköissä	
<b>Toimintayksikön katuosoite</b>	
Ikähelpi, Ojamonkatu 34 Toimistopalvelut, Ojamonkatu 34 Sosiaalityö, Liessaarenkatu 3 Omaishoidontuki, Liessaarenkatu 3 Muistikoordinaattori, Liessaarenkatu 3 Veteraanipalvelut, Liessaarenkatu 3 Palvelusuunnittelija, Tehtaankatu 26	
<b>Postinumero</b> 08100	<b>Postitoimipaikka</b> Lohja
<b>Toimintayksikön vastaava esimies</b> Palvelupäällikkö Päivi Degerholm	<b>Puhelin</b> 050 357 4534
<b>Sähköposti</b> paivi.degerholm@lohja.fi	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Kaupunki voi järjestää asiakkaan palvelun omana toimintana, ostopalveluna tai palvelusetelien. Palvelusetelillä järjestetään omaishoitajan vapaan aikaista palvelua kotiin, tavallisen tai tehostetun palveluasumisen yksikköön. Palvelusetelillä järjestetään myös pitkäaikaista hoivaa tavallisen ja tehostetun palveluasumisen palvelusetelillä.  Asiakkaat voivat palvelusetelin myöntämisen jälkeen itse valita palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta. Palvelusetelituottajat löytyvät <a href="http://www.lohja.fi">www.lohja.fi</a> – sivulta.	

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

<b>Toiminta-ajatus</b>
Neuvonnan ja palveluohjauksen toiminta-ajatus pohjautuu Lohjan kaupungin toiminta-ajatukseen tuottaa kuntalalaisille laadukkaita ja oikea-aikaisia palveluja. Toiminnan peruslähtökohtana on tarjota lakisääteiset palvelut ikääntyneelle väestölle. Palveluohjauksessa huomioidaan asiakkaiden yksilöllinen tarve sekä asiakaslähtöinen palvelu. Palvelutarpeen arvioinnissa ja palvelujen suunnittelussa on lähtökohtana asiakkaan omien voimavarojen tukeminen ja hyödyntäminen. Tavoitteena on, että ikääntynyt voi asua omassa kodissaan kotona asumista tukevien palveluiden turvin niin pitkään kuin se on inhimillisyyden, taloudellisuuden ja henkilöstöressurssien mukaan mahdollista.

Palvelut annetaan pääsääntöisesti sosiaalihuoltolain nojalla. Palveluohjauksen yksikön myöntämät palvelut tuotetaan ja myönnetään sosiaali- ja terveystalouden vahvistamisen perusteiden mukaisesti.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Ikääntyneiden palveluiden arvoja ovat: asiakaslähtöisyys, oikeudenmukaisuus, tasapuolisuus, avoimuus, tasa-arvoisuus, ihmisarvon kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja turvallisuus. Arvot perustuvat Lohjan kaupungin ja perusturvatoimen arvoihin.

#### **Toimintaperiaatteet**

- Asiakkaiden kunnioittaminen
- Palvelut järjestetään huomioiden asiakkaiden fysiologiset perustarpeet, turvallisuuden, yhteenkuuluvuuden, rakkauden ja hyväksytyksi tuleminen sekä arvostuksen tarpeet, itsensä toteuttamisen tarpeet; itsemääräämisoikeus ja kuulluksi tuleminen
- Palvelut toteutetaan mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa

## **RISKINHALLINTA (4.1.3)**

### **Riskien tunnistaminen**

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti kerran vuodessa ja tarvittaessa. Esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että henkilökunnalla on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Henkilökunta osallistuu riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Päivittämiseen osallistuvat tahollaan koko henkilökunta henkilöstöpalaverien pohjalta. Koosteen ja kirjallisen työn tekee palvelupäällikkö.

### **Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatu poikkeamat ja riskit?**

Esimiehellä ja johdolla on vastuu toimia Lohjan kaupungin työsuojelun toimintasuunnitelman mukaisesti. Työntekijällä on velvollisuus ja vastuu tuoda esille havaitut riski- ja vaaratilanteet. Palveluohjauksessa toimitaan Lohjan kaupungin yleisten väkivalta- ja uhkatilanne ohjeistusten mukaan.

Henkilökunnalla on velvollisuus tiedottaa havaitsemistaan epäkohdista, laatu poikkeamista ja riskeistä esimiehelle.

### **Riskien käsitteleminen**

HaiPro - järjestelmällä ilmoitetut haittatapahtumat ja läheltä piti - tilanteet käsitellään yksikön esimiehen toimesta ja ne sekä korjaavat toimenpiteet käydään läpi yksiköiden kokouksissa. Dokumentaatio ilmoituksesta korjaaviin toimenpiteisiin toteutuu HaiPro järjestelmässä.

Työntekijälle sattuneista uhka ja vaaratilanteista tehdään työturvallisuusilmoitus HaiPro -järjestelmän kautta. Tieto tapahtuneesta menee esimiehen lisäksi työsuojelupäällikölle.

Läheltä piti - tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään työyhteisössä. Esimiehen ja työyhteisön harkinnan mukaan työntekijälle sattuneista vaara - ja uhkatilanteista tehdään erillinen toimintaohje, joka käsitellään työyhteisön palaverissa. Asiakkaaseen ja hänen läheiseensä otetaan mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja sovitaan menettelytavasta heille sopivalla tavalla. Heille annetaan ohjeistus muistutus- ja kantelumenettelystä sekä tarvittaessa sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Laatu poikkeamien, läheltä piti – tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menetelytapojen muuttaminen turvallisemmaksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja ilmoitukset. Riskikartoituksen avulla selvitetään työpaikan riskit sekä korjaamista vaativat toimenpiteet ja aikataulu vaarojen ja riskien poistamiseksi sekä nimetään vastuuhenkilöt. Henkilöstön osaamista varmistetaan säännöllisillä ja tarvittavilla koulutuksilla, harjoituksilla ja kiinnittämällä huomiota perehdytykseen.

HaiPro - järjestelmän kautta esille tulleet tapahtumat käsitellään, selvitetään tapahtuneen syy ja määritellään korjaavat toimenpiteet.

### **Muutoksista tiedottaminen**

Muutoksista tiedotetaan sähköpostilla, kokouksissa sekä tarvittaessa Intran kautta. Ulkoisiin yhteistyötahoihin ollaan tarvittaessa yhteydessä. Ikääntyneiden palveluiden Intrassa on selkeät ohjeet ongelmatilanteiden hoitoon. Riskikartoitukset on yksikössä henkilökunnan luettavissa.

### OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<b>Omavalvonnasta vastaava henkilö</b> Palvelupäällikkö Päivi Degerholm puh. 050 357 4534 paivi.degerholm@lohja.fi
<b>Omavalvonnasta osallistuvat</b> Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä.
<b>Omavalvonnasta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot</b> Palvelupäällikkö Päivi Degerholm puh. 050 357 4534 s-posti: paivi.degerholm@lohja.fi
<b>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</b> Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan vuosittain.
<b>Omavalvontasuunnitelman päivittäminen</b> Palvelupäällikön tehtävä on päivittää omavalvontasuunnitelma ja perehdyttää henkilöstö sen sisältöön. Henkilöstö on omalta osaltaan vastuussa omavalvonnasta ylläpitämisestä ja kehittämisestä. Omavalvontasuunnitelma on osa uuden henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämismateriaalia.
<b>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</b> Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä Lohjan kaupungin internet sivuilla sekä Ikähelpin vastaanottotilassa siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on henkilöstön saatavissa Lohjan perusturvan T-asemalla.

### ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<b>Palvelutarpeen arviointi</b> Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohdaksi on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat ennaltaehkäisevä näkökulma, toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkene mistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys, kipu ja asuinolosuhteet. Perhe- ja läheisuhdeväkivallan puheeksi otto sisältyy palvelutarpeen arviointiin ja kuuluu jokaisen ikääntyneiden palvelualueella neuvonnassa ja palveluohjauksessa työskentelevän tehtävään. Tarvittaessa asiakas (uhri) ohjataan ikääntyneiden palvelualueella toimivalle avainhenkilölle, joka osallistuu Marakmoniammatillisen työryhmän toimintaan. Työryhmään vietään ja siellä käsitellään tapaukset, joiden käsittelyyn on asianosaisten lupa. Avainhenkilöt ovat uhrin auttajia. Move-työntekijät ovat väkivallan tekijän auttajia. Palvelutarpeen arviointi voi käynnistyä mm. hyvinvointikyselyn perusteella, huolenilmaisun tai yhteydenoton perusteella sekä sosiaali- ja kriisipäivystyksen kautta tulevasta yhteydenotosta. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen virka-aikaisesta päivystysnumeroon vastaamisesta ja koordinoinnista vastaa ikääntyneiden palvelualueella koko neuvonnan ja palveluohjauksen henkilöstö. Neuvonnan- ja palveluohjauksen yksikössä käsitellään SHL:n mukaiset ilmoitukset, joista usein käynnistyy palvelutarpeen arviointi.
<b>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</b> Palvelun tarve kartoitetaan Neuvonnan ja palveluohjauksen -yksikön toimesta. Asiakkaaseen otetaan yhteyttä viimeistään 7 arkipäivän kuluessa palvelupyynnön vastaanottamisesta. Tällöin tehdään alustava kartoitus ja sovitaan tarvittaessa kartoitettava kotikäynti asiakkaan kotiin. Kotikäynnit ovat asiakkaille maksuttomia. Kartoitettavalla kotikäynnillä kartoitetaan asiakkaan nykytilanne ja mahdollinen palvelutarve. Asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan asiakaslähtöisesti ja tarvittaessa moniammatillisesti käyttämällä tarpeen mukaan mm. seuraavia toimintakyvyn arviointimittareita; RaVa, MMSE, MNA, GDS -15, haastattelua sekä havainnointia sekä arvioimalla asiakkaan sosiaalista toimintakykyä ja ympäristöön liittyviä riskitekijöitä. Hyvinvointia edistävien kotikäyntien yhteydessä käytetään tukena Kuntaliiton Hyvinvointia edistävien kotikäyntien lomaketta.
<b>Miten asiakas ja/tai hänen omaisensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?</b> Asiakas ja tarvittaessa hänen omaisensa/läheisensä osallistuvat palvelutarpeen arviointiin. Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan asiakkaan toivomukset ja yksilölliset tarpeet sekä hänen etunsa. Asiakkaalle suunnitellut palvelut kirjataan Pegasos – järjestelmään. Asiakkaan siirtyessä kotihoidon tai palveluasumisen piiriin, laaditaan siellä hänelle lakisääteinen hoito- ja palvelusuunnitelma.

<p><b>Asiakkaan kohtelu</b></p> <p><b>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</b></p> <p>Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan palvelutarpeen arvioinnissa siten, että asiakkaan toiveet ja tarpeet pyritään huomioimaan mahdollisimman hyvin ja mahdollistetaan asiakkaalle niiden ilmaiseminen. Muistisairaana asiakkaan kohdalla otetaan yhteys maistraattiin, asiakkaan edunvalvonnan tarpeen arvioimista varten.</p> <p>Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.</p>
<p><b>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</b></p> <p>Toiminnan peruseriaatteena on vapaaehtoisuus. Palvelu suunnitellaan asiakkaan kanssa yhteistyössä tehtyjen arviointien perusteella.</p>
<p><b>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet</b></p> <p>Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.</p> <p><b>Yksikössä sovitut rajoittamistoimenpiteisiin liittyvät periaatteet</b></p> <p>Lait ja asetukset määrittelevät toiminnan. Palveluohjauksessa ja kotiin annettavissa palveluissa ei käytetä rajoitteita.</p>
<p><b>Asiakkaan kohtelu</b></p> <p>Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.</p> <p>Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelle, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Asiallinen kohtelu kuuluu kaikkien työntekijöiden toimenkuvaan.</p> <p>Asiakkaaseen ja/ tai hänen edustajaansa otetaan mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja tilanne selvitetään. Tarvittaessa heitä ohjataan tekemään muistutus tai ottamaan yhteys sosiaali- ja potilasasiamieheen. Asia käsitellään palautteiden käsittelystä laaditun ohjeen mukaisesti.</p>
<p><b>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</b></p> <p>Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä näkemysten ja mielipiteiden huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.</p>
<p><b>Palautteen kerääminen</b></p> <p>Palautetta kerätään kirjallisilla palautekyselyillä säännöllisesti (omaishoito). Palautetta annetaan myös suullisesti, joko henkilöstölle tai suoraan esimiehille.</p> <p><b>Asiakaspalautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä</b></p> <p>Asiakaspalautetta saadaan sekä suullisesti että kirjallisesti. Asiakaspalautteet käsittelee yksikön esimies. Vastaus tulee antaa kirjallisesti viimeistään kahden viikon kuluessa, mikäli asiakas on pyytänyt palautteeseen vastausta. Vain asialliset palautteet käsitellään. Palaute käsitellään yksikön palaverissa ja mietitään korjaavat toimenpiteet.</p>
<p><b>Asiakkaan oikeusturva</b></p> <p>Sosiaaliasiamies neuvoo hoitoon ja asiakkaan kohtaamiseen liittyvissä asioissa ja avustaa potilasvahinkoasioiden hoitamisessa. Asiakkaiden toivotaan ottavan ensisijassa yhteyttä Palveluohjauksen yksikköön ongelmien selvittämiseksi.</p>

<p><b>Muistutuksen vastaanottaja</b></p> <p>Kirjalliset muistutukset tehdään Ikääntyneiden palvelualuejohtajalle Tuula Suomiselle osoitteeseen: Karstuntie 4, 08100 Lohja</p>
<p><b>Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</b></p> <p>Sosiaaliamies Puhelin 0400 277 087 maanantaisin klo 12.00 - 15.00 tiistaisin, keskiviikkoisin, torstaisin klo 9.00 - 12.00 (ei perjantaisin, eikä pyhien aattoina) Sosiaaliamies neuvoo ja avustaa sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskeissa asioissa: esim. kohtelu, epäselvät päätökset, tiedontarve etuuksista.</p>
<p><b>Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</b></p> <p>VALTAKUNNALLINEN KULUTTAJANEUVONTA klo 9-15.00, puh. (02) 9553 6901</p> <p>Kuluttajaneuvojalta voit kysyä kuluttajan oikeuksista, velvollisuuksista ja vaikutusmahdollisuuksista.</p> <p>Kuluttajaneuvoja voi antaa henkilökohtaista neuvontaa ja sovittaa yksittäisiä kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisiä riitoja. Tarvittaessa hän ohjaa myös kuluttajaa viemään asiaansa eteenpäin eri oikeusaloille.</p> <p>Kuluttajaneuvojalle voit ilmoittaa havaitsemastasi kuluttajansuojalain vastaisesta markkinoinnista ja sopimusehdoista.</p>
<p><b>Yksikön toimintaa koskevien muistutusten, kantelu- ja muiden valvontapäätösten käsittely ja huomiointi toiminnan kehittämisessä</b></p> <p>Palvelualueen johtaja tai palvelupäällikkö antaa vastineen kirjalliseen muistutukseen. Muistutusmenettelyssä on kuitenkin syytä korostaa, että asiakkaita tulee aina ensisijaisesti ohjata selvittämään tilannetta heidän asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai esimiesten kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, toimintayksikön henkilökunnan ja sosiaaliamiehen/potilasiamiehen on autettava asiakasta ongelmien selvittämisessä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutuksen asianmukainen käsittely on osa palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä.</p>
<p>Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 1-2 viikkoa</p>

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

<p><b>Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</b></p> <p>Ennakoivan ja oikea-aikaisen neuvonnan ja palveluohjauksen keinoin pyritään edistämään ikääntyneiden hyvinvointia ja terveyttä sekä omaehtoista hyvinvoinnista ja terveydestä huolehtimista. Etsivän vanhustyön ja neuvonnan ja palveluohjauksen keinoin pyritään myös ohjaamaan ikääntyneet tarvitsemiensa apujen ja palveluiden piiriin. Mm. 80- ja 85-vuotiaille kuntalaisille lähetetään postitse hyvinvointikysely, jonka pohjalta voidaan antaa yksilöllistä neuvontaa ja ohjausta sekä kartoittaa palveluntarve. Toimintakykytestejä tehdään palvelutarpeen yhteydessä tarpeen mukaan. Neuvonnan ja palveluohjauksen yksiköstä käsin osallistutaan erilaisiin tapahtumiin ja tilaisuuksiin, joissa tavoitteena on iäkkäiden ja heidän omaistensa/läheistensä/omaishoitajiensa hyvinvoinnin edistäminen ja tukeminen.</p>
<p><b>Ravitsemus</b></p> <p>Asiakasta ohjataan ja tuetaan ravitsemuksessa hänen tarpeidensa mukaisesti suosituksia ja asiakkaan oma yksilöllinen elämäntapa huomioiden. Tarvittaessa asiakasta ohjataan ateriapalvelun hankinnassa ja kauppa-asioiden hoitamisessa. MNA- arvioinnit tehdään tarvittaessa palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä.</p>
<p><b>Hygieniaikäytännöt</b></p> <p>Hygienia ja infektio- ja tartuntatautien osalta noudatamme HUS-sairaalahygieniaohjeita. Henkilöstö toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Erityistilanteissa henkilöstölle järjestetään koulutusta ja toimintaohjeita tartuntojen ehkäisemiseksi. Hygieniahoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Neuvonnan- ja palveluohjauksen yksikössä on yksi nimetty hygieniaavastaava, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja (AMK).</p> <p>Siivouspalvelun henkilöstön kanssa toimitaan yhteistyössä tehostettua siivousta tai eristystarvetta vaativassa tilanteessa. Epidemiatilanteissa tehostetaan käsihygieniaa ja tarvittaessa rajoitetaan asiakkaiden ja/tai vierailijoiden liikkumista.</p> <p>Ikääntyneiden Intrassa on ohjeet hyvien hygieniaikäytäntöjen toteuttamiseen.</p> <p>Yli 65-vuotiaita tai vakavasti sairaita hoitavalla työntekijällä ja työharjoitteluun osallistuvalla opiskelijalla on oltava uuden tartuntatautilain 48 §:n mukaan 1.3.2018 alkaen joko rokotuksen tai sairastetun taudin antama suoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan. Lisäksi edellytetään rokotuksen antamaa suojaa influenssaa vastaan vuosittain. Työnantaja on vastuussa siitä, että henkilöstö on asianmukaisesti rokotettu. Henkilöstön rokotussuojasta huolehditaan työnantajan ja työterveyshuollon yhteistyönä. Työhöntulotarkastusten ja muiden terveystarkastusten yhteydessä työterveyshuolto tarkistaa työntekijän rokotukset. Työterveyshuolto informoi tarvittaessa työnantajaa työntekijän sopivuudesta työhön.</p>

<p><b>Terveyden- ja sairaanhoito</b></p> <p><b>Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</b></p> <p>Maksuttomien kartoitus-, ohjaus-, ja seurantakäyntien yhteydessä. Asiakkaille annetaan tarvittavaa ohjausta ja neuvontaa, käynnistetään tarvittavat palvelut ja haetaan/käynnistetään etuisuuksien hakeminen.</p>
<p><b>Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</b></p> <p>Palveluohjauksen käytettävissä on geriatri ja omaishoidon oma lääkäri. Henkilöstöllä on mahdollisuus konsultoida lääkäreitä puhelimitse ja yhteistyötapaamisissa. Muutoin palveluohjauksessa ei toteuteta terveyden - ja sairaanhoitoa. Geriatri osallistuu SAS-työryhmän työskentelyyn.</p>
<p><b>Lääkehoito</b></p> <p>Neuvonnassa ja palveluohjauksessa ei toteuteta lääkehoitoa.</p>
<p><b>Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</b></p> <p>Hoitava lääkäri määrää asiakkaan lääkityksen ja on siitä vastuussa.</p>
<p><b>Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa</b></p> <p>Palveluohjauksessa on käytössä Pegasos –potilastietojärjestelmä, jonne tiedot kirjataan. Pro Consona järjestelmään kirjaan kuljetuspalvelupäätökset sekä SHL:n mukaiset ilmoitukset.</p> <p>Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.</p>
<p><b>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</b></p> <p>Alihankintana tuotettujen palvelujen laatua ja turvallisuutta arvioidaan jatkuvasti.</p> <p>Ostopalveluiden osalta (tavallinen ja tehostettu palveluasuminen, perhehoito, nostoaputehtävät) pidetään säännöllisiä yhteistyötapaamisia toiminnan sujuvuuden ja yhteistyön kehittämiseksi. Ostopalveluiden valvonnasta ja yhteistyöstä vastaa ikään-tyneiden palvelualueen erityisasiantuntija. Valvonnassa ja seurannassa noudatetaan AVI:n ohjeistusta sekä sosiaali- ja terveyslautakunnan 15.12.2020 § 114 hyväksymää yksityisten sosiaalipalvelujen valvontaohjelmaa (toistaiseksi voimassa oleva).</p>

#### **ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)**

<p><b>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</b></p> <p>Neuvontaan ja palveluohjaukseen on laadittu palo- ja turvallisuussuunnitelma. Ensiapukoulutusta järjestetään vuosittain, henkilöstö käy koulutuksessa kolmen vuoden välein. Esimies seuraa työyksikön ensiapukoulutettujen määrää ja huolehtii siitä, että työyksikössä on riittävästi ensiapukoulutettuja.</p> <p>Yhteistyötä tehdään palo- ja pelastusviranomaisten kanssa. Säännöllisiä alkusammutuskoulutuksia pidetään 5 vuoden välein, lisäksi palolaitos pitää kodeissa työskentelevälle henkilökunnalle kodin turvallisuuskoulutuksia.</p> <p>Arviointikäyntien yhteydessä poikkeavissa tilanteissa henkilökunta on velvollinen tekemään paloviranomaisille ilmoituksen paloturvallisuusriskistä.</p> <p>Edunvalvonnan tarpeessa olevasta asiakkaasta tehdään ilmoitus maistraattiin.</p> <p><b>SOSIAALIHUOLLON HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS, sosiaalihuoltolain § 48, § 49 velvoite</b></p> <p>1.1.2016 alkaen sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.</p> <p>Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.</p>
--

### **Mistä ilmoitus tehdään?**

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hän voi tehdä ilmoituksen. **Epäkohdalla tarkoitetaan** esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa.

**Kaltoin kohtelulla** tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tai palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensisijassa perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin.

Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa. Pakotteiden ja rajoitteiden käytöstä tulee olla aina asiakaskohtainen, määräaikainen lupa ja ilmoitus tulee tehdä, jos pakotteita ja rajoitteita käytetään muutoin.

Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista asiakkaille, niihin pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta, esimerkiksi resurssiin ja kiireeseen liittyvät asiat.

### **Näin teet ilmoituksen**

Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomake löytyy sähköisenä ja paperiversioina yksikön omavalvontakansioista.

Liite: Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomake

Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella kotihoidon aluevastaavalle. Ilmoituksen vastaanottaja informoi ilmoituksesta palvelupäällikköä sekä palvelualueen johtajaa.

### **Henkilöstömäärä ja rakenne**

Palveluohjaus ja kotona asumisen tuki: 1 palvelupäällikkö

Ikäohjaus: 3 palveluohjaajaa + 0,5 palveluohjaaja + 0,5 palveluohjaaja

Sosiaalityö: 2 sosiaalityöntekijää

Omaishoito: 2 omaishoidon koordinaattoria + 0,5 omaishoidon koordinaattori määräaikaisesti vuoden 2021 ajan

Muistikoordinaattori: 1 muistikoordinaattori

Palvelusuunnittelija: 1 palvelusuunnittelija

Toimistopalvelut: 4 toimistosihiteeriä

### **Yksikön sijaisten käytön periaatteet**

Lyhytaikaiset sijaistukset pyritään hoitamaan sisäisin järjestelyin. Pidempiaikaiset sijaistukset hoidetaan joko sisäisin järjestelyin tai avoimen hakumenettelyn kautta Kuntarekryssä.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Palkattaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Vakinaisten toimien täyttäminen tapahtuu hakumenettelyllä Kuntarekryn kautta. Rekrytoitaessa uutta henkilöä, tarkistetaan hänen henkilöidensä, työkokemus sekä opintosuoritteet.

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

Toimintayksikön työntekijät perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaisia toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

### **Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?**

Lohjan kaupungissa noudatetaan perehdytysuunnitelmaan kirjattua perehdytysmallia, joka löytyy HR Intrasta. Opiskelijoille on myös oma perehdytysohjelmansa. Uusille työntekijöille nimetään vastuuperehdyttäjä(t) ja opiskelijoille nimetään ohjaaja(t). Uusille työntekijöille varataan riittävä perehdytys ennen itsenäistä työskentelyä.

### **Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?**

Koulutukset suunnitellaan huomioiden yksikön osaamistarpeet ja esimerkiksi kehityskeskusteluissa esille nousseet tarpeet ja henkilöstön toiveet. Kehityskeskustelut pidetään kerran vuodessa ja tarvittaessa Lohjan kaupungin yhteisen mallin mukaisesti.

### **Toimitilat**

Henkilöstöllä on käytössään omat työtilat. Asiakastapaamiset tapahtuvat ensisijaisesti joko asiakkaiden kotona tai Ikähelpin vastaanottotilassa. Muistikoordinaattori, sosiaalityöntekijät ja omaishoidon koordinaattorit tapaavat asiakkaita myös Geriatricin keskuksen tiloissa.

<p><b>Tilojen käytön periaatteet</b></p> <p>Ikähelpillä on vastaanottotila Lohjan palvelukeskuksessa, muut tilat ovat pääsääntöisesti työntekijöiden toimistokäytössä.</p>
<p><b>Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?</b></p> <p>Tilojen siivouksesta vastaa kaupungin ruoka - ja siivouspalvelut.</p>
<p><b>Teknologiset ratkaisut</b></p> <p><b>Terveystieteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</b></p> <p>Muistikoordinaattorilla on käytössä yksi verenpainemittari. Muutoin terveydenhuoltolaitteita ei ole käytössä.</p>
<p><b>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</b></p> <p>Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvästä tietojen käsittelystä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitukset määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.</p> <p>Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturva- ja tietosuojan 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. Laati- malla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.</p> <p>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.</p>
<p><b>Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?</b></p> <p>Asiakastiedot kirjataan Pegasos-potilastietojärjestelmään, joka on suojattu salasanalla. Asiakkaiden tietoja annetaan vain valvotusti. Asiakkailta pyydetään tietojen luovuttamiseen kirjallinen suostumus hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnan yhteydessä perustitolomakkeelle. E-kanta koulutus ja osaaminen verkossa, jokainen työntekijä suorittaa.</p> <p>Pääkäyttäjät suorittaa lokivalvontaa, jonka tavoitteena on seurata henkilötietolain, potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain noudattamista.</p> <p>Huolenilmaisut tulevat Ikähelpiin Pro Consona-järjestelmän kautta, jonne kirjataan kuittaus huolenilmaisun vastaanottamisesta sekä lyhyt kirjaus tehdyistä toimenpiteistä. Tarkempi asiasisältö kirjataan Pegasos-potilastietojärjestelmään. Ikähelpistä tehdään kuljetuspalvelupäätökset Pro Consona-järjestelmässä.</p>
<p><b>Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?</b></p> <p>Työntekijöille annetaan kirjallinen salassapito- ja käyttäjäsitoumus tunnusten annon yhteydessä. Tiedot sitoumuksen hyväksyneistä tallennetaan organisaation tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksien henkilörekisteriin. Rekisteristä on laadittu henkilötietolain tarkoittama rekisteriseloste. Asiakastietojen käsittelyn kehittämiseksi ja laadun varmistamiseksi huolehditaan työntekijöiden huolellisesta perehdyttämisestä asiakastietojärjestelmään. Lisäksi työntekijät suorittavat julkishallinnolle suunnatun Tietoturvallisuuden peruskurssin verkkokoulutuksen.</p>



**Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä?**

Rekisteriselosteet ovat nähtävissä [www.lohja.fi](http://www.lohja.fi)

**Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Karjalainen Saara, Lohjan kaupunki/ tietohallinto, tietosuojavastaava@lohja.fi

**YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

1. Palvelutarpeen arviointikäytänteiden selkiyttäminen
2. Asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen
3. Vaarojen tunnistamisen ja riskien arviointi

**OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN**

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys

Lohjalla 10.3.2021

Allekirjoitus

Päivi Degerholm

## LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

- [http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

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

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

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

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

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

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

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

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten\\_asumispalveluiden\\_laatusuositus\\_fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten_asumispalveluiden_laatusuositus_fi.pdf)

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

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

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

- Turvallinen lääkehoito -opas: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

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

- Valviran määräys 4/2010: [http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays\\_4\\_2010\\_kayttajan\\_vt\\_ilmoituus.pdf](http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoituus.pdf)

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

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: [http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki\\_ja\\_asiakastietojen\\_kasittely\\_yksityisessa\\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/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>

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

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

Lomake toimitetaan yksikön esimiehelle ja esimies toimittaa sen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai valvonnan vastuuhenkilölle. Lomakkeen täyttää se työntekijä, joka havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan.

## 1. ILMOITUS ASIAKKAAN EPÄASIAALLISESTA KOHTELUSTA TAI SEN UHASTA

Työntekijän ilmoitus (sosiaalihuoltolaki § 48 ja §49)  
Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhkasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

### Tilanteen kuvaus:

Päiväys

Työntekijän allekirjoitus ja nimenselvennys

Olen saanut tämän ilmoituksen tiedoksi työnantajan edustajana (yksikön esimies):

Päiväys

Yksikön esimiehen allekirjoitus ja nimenselvennys

## 2. ASIAN SELVITTELY ESIMIEHEN TOIMESTA

Työntekijältä saatu tieto: pvm

Työnantajan asian johdosta tekemät toimenpiteet (sosiaalihuoltolaki § 49)

Aika:

## 3. SOSIAALIHUOLLON JOHTAVAN VIRANHALTIJAN TAI VALVONNAN VASTUUHENKILÖN YHTEENVETO

- *Annettu ohjaus ja neuvonta sekä tehdyt toimenpiteet ja arviointi*

Päiväys

Esimies ja nimenselvennys

Kopio lähetetty: pvm

Aluehallintovirasto

Työyksikön esimies ja ilmoituksen tehnyt työntekijä

Arkistoitu: pvm

