



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Seviset Oy	Kunnan nimi: Kuusamo
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1936774-2	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi: Pohde
Toimintayksikön nimi Seviset Oy Kotihoito	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Kuusamo	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Asiakkaan kotona tapahtuva kotihoito/-palvelutoiminta. Asiakkaat sosiaalisen palvelun saannin edellytyksen omaavia sekä palvelusetelillä että ilman, Kuusamossa kotonaan asuvia asiakkaita.	
Toimintayksikön katuosoite Porkkatie 3 C, kerhotila	
Postinumero 93600	Postitoimipaikka Kuusamo
Toimintayksikön vastaava esimies Heli Käkälä	Puhelin 050 3686948
Sähköposti heli.kakela@seviset.net	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 19.6.2007	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 4.12.2007/18.4.2011/18.11.2013
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

- Seviset Oy on yksityinen sosiaalipalvelujen tuottaja. Tuotamme erilaisia sosiaalipalveluja, kuten asumis- ja kotipalveluja vanhuksille, kehitysvammaisille ja muille sosiaalisen tuen tarpeessa oleville.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Toimintaamme ohjaavia arvoja ovat ihmisen arvostaminen, turvallisuus ja kehitysmuutos.

1. ihmisarvo, jonka käsitämme mm. oikeutena saada samanlaista kohtelua ja ymmärrystä osakseen, rehellisyyttä, asiakkaan aitoa kuuntelemista, toinen toisestamme välittämistä, asiakkaan osallistumista itseään koskeviin päätöksiin.
2. Turvallisuus arvona merkitsee mm. ymmärrettävää ja selkeää puhetapaa, oikeita ja varmoja työtapoja, apuvälineiden käyttöä, työnjaon sopimista asiakkaan/asiakkaan läheisen ja henkilöstön kesken, tietojen ja taitojen ajantasalla pitämistä, asiakkaalle tutujen asioiden ja tavaroiden lähelläoloa.
3. Kehitysmuutos arvona näkyy työskentelyssämme luovana työotteena, avoimuutena kanssakäymisessä, kunnioitamme toistemme mielipiteitä, toimimme yhteinen tavoite -suuntaisesti asiakkaan ja hänen omaistensa sekä yhteistyökumppaneiden kanssa.

Toimimme asiakaslähtöisesti, taloudellisesti ja tehokkaasti sekä laadukkaasti.

Toimintaan liittyvät arvot ovat esillä mm. yrityksen nettisivulla www.seviset.net

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia?

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunni-

telman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

- Kartoitamme riskejä työturvallisuuslaitoksen riskienkartoituksen pohjalta viidestä eri näkökulmasta; fyysiset vaaratekijät, tapaturman vaarat, ergonomia, kemialliset ja biologiset vaaratekijät sekä henkinen kuormittuminen. Kartoitetuista vaaratekijöistä arvioidaan niiden todennäköisyys ja mahdolliset seuraukset. Tämän jälkeen mietitään/suunnitellaan keinoja vaaratekijöiden minimoimiseksi. Arvioidaan toteutunutta.
- Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan esimiehelle tai vastuhenkilölle huomattavissa jonkin puutteen tai epäkohdan välineistössä, toimintatavoissa tai jonkin toimintamallin aiheuttavan kriittisiä tilanteita.
- Laatupoikkeamien kirjaaminen sovittuun paikkaan ja niistä keskustelu tarpeen mukaan.
- Työhön liittyvien eri osa-alueiden vastuuttaminen.
- Asiakaspalautteet toimintaan liittyen.

Riskien tunnistaminen

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

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

- Akuutissa tilanteessa ilmoittaa esimiehelle. Säännöllinen riskien arviointi, laatupoikkeamien kirjaaminen yrityksen tietojärjestelmään Y-palvelimelle poikkeamat -tiedostoon.

Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

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

- Käsitellään joko esimies-työntekijä mikäli yksilöön liittyvä. Muutoin yhteisissä työpaikkapalaverissa/keskusteluissa. Dokumentointi kirjallisesti poikkeama-asiakirjaan.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, 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 menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Miten yksikössä reagoitetaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

- Tarpeen mukaan mietitään tarvittavia muutostarpeita toimintatapoihin. Työyhteisön avoimuus tukee mahdollisuutta kehittää toimintaa.

Muutoksista tiedottaminen

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

- Työpaikkapalaverissa (kaikilla työntekijöillä velvollisuus lukea palaverimuistio), sähköpostilla - sähköpostin lukuvelvollisuus työvuoron aikana. Muille yhteistyötahoille sähköpostilla ja huoltopyyntöinä

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnasta eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.

- Vastuuhenkilönä toiminnan vastuuhenkilö yhteistyössä toimitusjohtajan kanssa

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnasta suunnitteluun?

- Omavalvonnasta suunnitteluun osallistuu työntekijät omien huomioidensa kautta, vastuuvetäjä yhteistyössä toimitusjohtajan kanssa.

Omavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Tarja Heikkala, Kaiterantie 9 A 1, 93600 Kuusamo

p. 050 3686947

tarja.heikkala@seviset.net

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

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

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

- Arvioidaan vuosittain vastuuvetäjän/toimitusjohtajan toimesta

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

- Hoitajien toimistolla, ilmoitustaulun läheisyydessä, sekä tietokoneella

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat 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 heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

- RAI-arvioinnit tehdään puolivuositain ja vähintään vuosikontrollien yhteydessä MMSE, GDS, CDR-luokka, IADL ja ADL, ennakoiva hoitosuunnitelma
- Käyntien yhteydessä kirjataan KHTOTSille Lifecareen ja tarvittaessa sekä huolen herätessä hoitaja on yhteydessä kotihoidon esihenkilöön/sairaanhoidajaan
- Omaiset ottavat yhteyttä, palvelutarpeen arvioinnin ollessa ajankohtainen heidän mielestään, kotihoidon esihenkilöön/sairaanhoidajaan tai palvelutarpeen arviointiin.
- Kotihoidon esihenkilö on aina palvelutarpeiden kasvaessa tai vähetessä ensin yhteydessä Pohteen kotihoidon vastuualuepäälliköihin tai vammaspalvelun sosiaalityöntekijään.
- Mittareiden ja yhteydenottojen perusteella järjestetään hoitoneuvottelu yhdessä asiakkaan, omaisen, kotihoidon ja palvelutarpeen arvioinnin kanssa

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

- Palvelutarpeen arviointi hoitoneuvottelujen yhteydessä, asiakas ja omainen paikalla
- Hoitosuunnitelmat yhdessä asiakkaan ja omaisen kanssa
- RAI-arvioinnin teossa mukana

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista.

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

- Laaditaan asiakkaan tullessa Seiset Oy:n palvelun piiriin yhdessä asiakkaan, omaisen, kotihoidon ja palvelutarpeen arvioinnin kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan hoidon tarve, suunnittelu ja toteutus.
- Hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan suoraan Lifecareen ja tarvittaessa asiakkaalle ja omaiselle paperiselle versiolle.
- Työntekijän velvollisuus on kirjata asiakastietojärjestelmä lifecareen asiakkaan voimissa tapahtuvat muutokset ja muut hänen hoitoaan koskevat tiedot, joilla seurataan hoidon toteutumista. Seiset oy:n ohjaajat kirjaavat käynnin jälkeen tiedot käynnistä lifecareen. RAIT ja muiden mittareiden tulokset avataan Lifecareen.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

- Yhteinen viestintäkanava, jota kautta tiedotetaan

Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30 §)

Kun lapsi on sijoitettu laitoshuoltoon avohuollon tukitoimena tai huostaan otettuna, hänelle laaditaan hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijais- huollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasialisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.

Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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.

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

- Mm. jo yrityksen arvoperustaan sisältyy asiakkaan osallisuus omien asioiden päättämiseen liittyen, johon peilaten asiakas voi luoda omannäköistä elämää.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

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. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

- Liittyy vähemmän kotihoitotyöhön. Mikäli rajoitteita joudutaan miettimään, niihin tulee olla asiakkaan/läheisen ja lääkärin lupa. Rajoitetoimenpide kirjataan lifecareen.

Pohdittavaksi:

- Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiininomaiset käytännöt, vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.)

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturvaa.

Asiakkaan kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämissä vastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?

- Epäasiallisen kohteluilmoituksen koskiessa yhtä työntekijää esimies käy keskustelun kyseisen työntekijän kanssa. Mikäli kokemus, että koskee useampaa työyhteisön jäsentä, käydään avoin arvokeskustelu asiakkaan kohteluun liittyen.
- Henkilöstö keskustelee asiasta asiakkaan/läheisten kanssa, asiakasta kohdanneen haitta- tai vaaratapahtuman jälkeen – mahdollisuus ennakoitiin, asiakkaan kokemukseen yms.
- Sosiaalihuoltolain 13201/2014 48§ mukaan henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.
- Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä 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 eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

- Asiakas voi antaa suullista palautetta (puhelin, käyntien yhteydessä, hoitosuunnitelmien päivityksen yhteydessä), asiakkaalla on kirjallisen palautteen antomahdollisuus.
- Asiakaspalautteet käsitellään yksikössä vastaavan ohjaajan toimesta tai yhteistyössä toimitusjohtajan kanssa. Joissain tapauksissa asiaa käsittelee johtoryhmä ja YT -toimikunta. Asiakaspalautteet käsitellään myös yksikön henkilöstöpalaverissa. Asiakaspalautteeseen annetaan vastaus asiakkaalle joko kirjallisena tai suullisesti, palautteessa esitetyn toiveen mukaisesti

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

- Yksikön toimintaa mietitään ja peilataan asiakaspalautteisiin. Tarpeen mukaan saadun asiakaspalautteen perusteella pyritään miettimään ja kehittämään vaihtoehtoisia toimintatapoja yksiköiden omissa henkilöstöpalaverissa ja riippuen asian laadusta valitaan vastuuhenkilö, joka vastaa kehitettävän toimintamallin jalkauttamisesta.

Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Vanhustyön johtaja Susanna Veteläinen 0400 441 925,

susanna.vetelainen@pohde.fi

Porkkatie 2 B, 93600 Kuusamo

Muutoin toimitusjohtaja Tarja Heikkala p. 050 3686947 vastaa toimintaan liittyvistä palautteista.

b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Pohteen Sisko Muikku

Yhteystiedot: sisko.muikku@pohde.fi puh: 040 1357946

Sosiaaliamiehen tehtävänä on

- neuvoo sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksiin ja asiakaslakiin liittyvissä kysymyksissä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja edistää asiakkaan oikeuksia
- ohjaa ja neuvoo ristiriitatilanteiden ratkaisuisissa
- antaa neuvontaa päätöksiä ja muuta viranomaisten toimintaa koskevien valitusten, kanteluiden tai muistutusten tekemisessä

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, jota hoidetaan keskitetysti osoitteesta

<http://www.kuluttajavirasto.fi/kuluttajaneuvonta>. Palvelua ohjaa Kuluttajavirasto ja kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa.

Kuluttajaneuvonnan valtakunnallinen neuvontanumero on puh. 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9-12 ja to 12-15)

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

- Mahdolliset muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset ovat osa toiminnan arvioinnin lähtöpohjaa

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

- Yrityksen omien muistutusten osalta tavoiteaika 1 -4 viikkoa

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

- Asiakkaille kirjataan hoitosuunnitelman yhteydessä asiakkaan toimintakykyä tukevia keinoja. Henkilöstön toiminta perustuu suunnitelmaan.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

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

- Kirjataan tapahtumat asiakaskohtaisesti, RAI-arvioinnilla, muilla mittareilla.

Ravitsemus

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

- Seurataan asiakkaan vointia ja painoa, arvioidaan asiakkaan toimintakyvyn muutoksia

Hygieniakäytännöt

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

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

- Hygieniatason seuranta, asiakkaan pesujen toteutumisen seuranta
- Hygieniahoitajan/OYS:n vaihtuvat hygieniaohjeistukset aina käytössä

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.

Terveysten- ja sairaanhoito

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

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

- Ohjeistus kaikkien työntekijöiden saatavilla, perehdytetään toimintatapoihin, sairaanhoitajat ja esihenkilö seuraa toteutumista
- Kuolemantapauksista on ohjeistus, tähän tulossa myös päivitys alkuvuoden Pohteen muutoksen vuoksi
- Kiireetön ja kiireellinen sairaanhoito järjestetään aina tilanteen vaatimalla tavalla, sairaanhoitajien ohjeistuksella. Konsultoinnit voidaan tarvittaessa soittaa KOTAS-keskukseen ja päivystykseen sekä konsultoida suoraan lääkäriä. Kiireettömien osalta voidaan varata aikaa kotihoidon lääkäreille.
- Hammashoito kutsuu asiakkaat tarkastukseen oman ajatuksensa mukaisesti, hampaiden pesua ja hoitoa varten asiakkailla henkilökohtaiset ohjeet hammashoitolasta.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

- Voinnin arviointi, hoidon toteutus annetun ohjeen mukaisesti
- Vuosikontrollit ja sovitut seurannat, kuten rr-mittaukset ja verikokeet ajantasaisesti

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

- vastaava ohjaaja/sairaanhoitaja

Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen

lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?
- Lääkehoidon suunnitelmaa arvioidaan vuosittain

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?
Kotihoidossa lääkehoidosta vastaa esihenkilö ja sairaanhoitaja, toteutuksesta kotihoitoa tekevä työntekijä.

Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?
- Puhelinkontaktit, omaisen käydessä- keskustelut

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

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

Työskentely asiakkaan kotona tapahtuvaa, jolloin pyritään yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa miettimään turvallisuuteen liittyviä näkökulmia ja toimimaan sen mukaisesti.
Asiakkaan hoidon jatkuvuus työntekijän sairastuessa: yrityksellä useampi työntekijä, joka työskentelee kotihoidossa, sijainen saadaan järjestettyä sairastuneen tilalle.

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?
- Asiakastarpeen mukainen, tällä hetkellä 30 työntekijää

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

- Toimivapaisiin otetaan sijainen, pääasiallisesti keskiasteen/vastaavan koulutuksen käynyt.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

- Sijaisten osalta olemassa sijaisrekisteri

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

- Käytetään sekä ulkoista hakua (MOL, lehti-ilmoittelu), että myös "sisäisesti" = mikäli tarvitsee vakinaistaa työntekijä, arvioidaan työsuhteessa olevien työntekijöiden edellytykset tarvittavaan työsuhteeseen ja valitaan jo työsuhteessa oleva/ollut hlö.

b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

- Arvioidaan työntekijän käyttäytymistä/vuorovaikutustaitoja/ymmärrystä asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja päättämisen suhteen

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan?

- Käydään lävitse salassapitovelvollisuus, työntekijä täyttää salassapitovelvollisuuslomakkeen
- Perehdytys päivittäiseen työhön sekä yrityksen sääntöihin ja ohjeisiin.
- Asiakkaista on laadittu yksilökohtaiset kuvaukset toimintakyvystä ja tarvittavista ja sovituisista asioista, kuinka toimia heidän kanssaan.
- opastetaan tietojärjestelmien käyttöön
- tietoturva-koulutus joka toinen vuosi ja työntekijän aloittaessa

b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

- Tavoitteena kaikille työntekijöille koulutus x3/vuosi, toteutustapana pääosin yhteiset koulutukset. Tarpeen mukaan ammatilliseen lisäkoulutukseen on yksilöllisiä koulutuksia

Toimitilat

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

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

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

Tilojen käytön periaatteet

- Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan ja he päättävät tilojensa käytöstä emmekä käytä niitä muuten
- Kotihoidon toimistotilat ovat pelkästään yksikön käytössä, samoin esihenkilön toimisto

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Kotihoidolla on käytössään vain toimisto- ja wc-tiloja, jotka siivotaan säännöllisesti siistijän toimesta. Henkilöstön käytössä olevien tekstiilien pesu tapahtuu Porkkatörmällä Koillismaan Palveluyhdistyksen pesukoneella.

Teknologiset ratkaisut

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

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

Laitteet testataan kerran kuukaudessa, niistä hälytykset menevät Pohteen palkkaamalle firmalle, joka ilmoittaa hälytyksistä Pohteen kotihoitoon.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

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

- Fysioterapeutin/myyjän antama ohjaus sekä asiakkaalle että henkilöstölle, asiakkailla on omat apuvälineet ja laitteet, kotihoito ei hanki niitä, mutta tehdään tilauksia asiakkaan puolesta.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Tarja Heikkala p 050 3686947

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, joilla turvataan hyvät tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilökisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. 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 sairaudenhoitoa 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 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 henkilökisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laitimalla 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 potilasasiakirjatiotojen erillisyyttä. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä

yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?
- Salassapitovelvollisuuslomakkeen allekirjoitus, aika ajoin käydään lävitse mitä tietosuoja/henkilötietojen käsittely tarkoittaa, tietoturvakoulutus säännöllisesti

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

- Aika ajoin pidetään tyrityksen yhteisiä koulutuksia, johon veloitetaan osallistumaan, lisäksi kannustetaan osallistumaan itsenäisesti erilaisiin koulutuksiin, joista osasta korvataan työaika.

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

- Pääaulan Ilmoitustaululla Kiviharjun Palvelutalossa sekä yksikön tstossa.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Maria Palosaari 044 493 4890

maria.palosaari@seviset.net

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

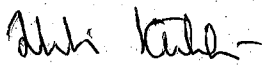
(Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys

Kuusamo 16.5.2017/ päivitetty 8.9.2021/päivitetty 10.08.2023/päivitetty 15.02.2024

Allekirjoitus

Heli Käkelä



KUUSAMOSSA 15.02.2024