

Humana

# Kotikylä Kotikoivun omavalvontasuunnitelma

Päivitetty 22.12.2023

## Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	4
2	Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt.....	4
2.1	Omavalvontasuunnitelman seuranta .....	4
2.2	Omavalvontasuunnitelman julkisuus .....	5
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	5
3.1	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet.....	5
3.2	Toimipisteen toimintaa ohjaavat arvot.....	6
4	Omavalvonnan toimeenpano .....	7
4.1	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen.....	7
4.2	Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	7
4.3	Riskienhallinnan työnjako .....	7
4.4	Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista .....	8
4.5	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen.....	9
4.6	Ilmoitusvelvollisuus .....	9
4.7	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen.....	10
4.8	Korjaavat toimenpiteet.....	10
5	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	10
5.1	Hoito- ja kasvatussuunnitelma/Palvelu- ja hoitosuunnitelma/Yksilöllinen palvelusuunnitelma .....	10
5.2	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen.....	12
5.3	Asiakkaan asiallinen kohtelu .....	13
5.4	Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen .....	14
5.5	Asiakkaan oikeusturva .....	15
5.6	Omatyöntekijä/Omaohjaaja/Omahoitaja.....	17
6	Palvelun sisällön omavalvonta .....	17
6.1	Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta .....	17
6.2	Ravitsemus.....	18
6.3	Hygieniäkäytännöt ja infektioiden torjunta.....	19
6.4	Kestävä kehitys.....	19
6.5	Terveysten- ja sairaanhoito .....	19
6.6	Lääkehoito.....	20
7	Asiakasturvallisuus .....	21
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa .....	21
7.2	Terveysturvallisuuslain mukainen omavalvonta.....	22
7.3	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet .....	22
7.4	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet .....	23
7.5	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta .....	24
7.6	Toimitilat.....	25
7.7	Teknologiset ratkaisut .....	25
7.8	Terveysturvallisuuden laitteet ja tarvikkeet.....	25
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen .....	26

8.1	Asiakastietojen käsittely .....	26
8.2	Asiakastyön kirjaaminen.....	26
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta .....	27
10	Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	28
11	Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit.....	28

# 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Hoiva Oy

Y-tunnus: 1092297-2

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Kuusamo/Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

## Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Vivante Oy / Hotkunranta, Kotikylä, Kotikoivu

Katuosoite: Kirkkotie 23 C

Postinumero: 93600 Postitoimipaikka: Kuusamo

Sijaintikunta: Kuusamo

Palvelumuoto: Ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen, 34 asukaspaikkaa

Esihenkilö: Satu Lämsä

Puhelin: 040 6125579 Sähköposti: satu.lamsa@humana.fi

Henkilöstömäärä; 44

## Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt):

Palvelu, johon lupa on myönnetty:

## Alihankintana ostetut palvelut

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

# 2 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

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

Yksikönpäällikkö ja sairaanhoitajat ovat päivittänyt omavalvontasuunnitelman 4.12.2023. Omavalvontasuunnitelman päivittämiseen liittyvistä asioista keskustellaan palavereissa ja mahdollistetaan osallistuminen omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen.

## 2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma on osa kirjallisista perehdytysuunnitelmaa. Omavalvontasuunnitelma on mukana arjen työssä ja suunnitelmaa päivitetään jatkuvasti esimerkiksi tiimipalaverien yhteydessä. Suunnitelmaa päivitetään aina, kun käytäntöjä, toimintaa ja toimintatapoja rakennetaan, kehitetään ja muutetaan. Esimerkiksi suunnitelmaan voidaan päivittää Gurufieldin poikkeamailmoitusten käsittelyprosessin kautta ja avulla saatuja kehittämisideoita, toimintatapoja ja opittuja asioita.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain neljä kertaa sekä silloin, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Tästä vastuu on yksikön esimiehellä ja alueen johtoryhmällä. Päivittämisajankohta merkitään lomakkeen allekirjoituksella.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään seuranta ja yhteenveto osalta aina silloin, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia ja neljä kertaa vuodessa 2024 alkaen. Tästä vastuu on yksikön esimiehellä ja alueen johtoryhmällä.

## 2.2 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.

Omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden, omaisten ja vierailijoiden nähtävillä yksikön asukas- ja omaiskansiossa. Lisäksi se on henkilöstön saatavilla yksikön kansiossa Sharepointissa.

1.1.2024 alkaen omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön internetsivustolla.

# 3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

## 3.1 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Hotkunnannan yksiköt ovat sosiaalihuollon asumispalveluyksiköitä, joiden ensisijaisena tehtävä on toimia asukkaiden kotina, jossa on tarjolla turvallinen ja toiminnallisesti virikkeellinen ympäristö sekä hoiva -ja huolenpito asukkaan tarpeen mukaan.

Kotikoivu tarjoaa turvallista asumista erityistä tukea tarvitseville henkilöille, jossa asumisen sisällössä korostuu eläminen arjessa asukkaan rinnalla ja asukkaiden mahdollisuus osallistua kodin ulkopuolisiin toimintoihin omien mieltymysten mukaisesti. Kotikoivu on yksi Humanan Kotikylistä.

Kotikylä- konseptin toimintaperiaatteet

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Hoitotyötä ohjaavat toimintaperiaattemme ovat toiminnallisuus, yhteisöllisyys ja turvallisuus. Toimintaperiaatteet yhdessä arvojen kanssa yhtenäistävät kotiemme toimintatavat ja luovat standardin yhteisömme toiminnalle ja ulkoasulle.

Toiminnallisuus

Toiminnallisuus tarkoittaa Kotikylässä ennen kaikkea aktiivista arkea. Kotiemme asukkaat osallistuvat oman toimintakykynsä mukaisesti arjen toimintoihin ja niiden suunnitteluun. Pienetkin teot ja merkitykselliset asiat tuovat onnistumisen ja onnellisuuden tunnetta. Kunkin asukkaan hoito suunnitellaan yksilöllisesti yhdessä asukkaan ja hänen omaistensa kanssa. RAI-toimintakykyarviointiin perustuvassa hoito- ja palvelusuunnitelmassa otamme huomioon asukkaan toiveet ja odotukset asumiselle, ja kiinnitämme huomiota hänen osaamiseensa ja vahvuuksiinsa.

Yhteisöllisyys

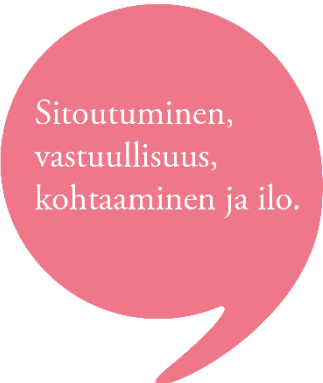
Yhteisöllisyys Kotikylässä on yhdessä tekemistä, yhteenkuuluvuuden tunnetta, aitoa läsnäoloa ja lämmintä ilmapiiriä. Yhteisöllisyys rakentuu kohtaamisesta ja toistemme hyväksymisestä sekä siitä, että jokaisella on juttuseuraa halutessaan. Viikko-ohjelma ja yhteisöllisen toiminnan ohjelma tuovat virikkeitä arkeemme.

#### Turvallisuus

Meille on tärkeää, että jokainen asukas tietää ja tuntee asuvansa turvallisessa asuinympäristössä. Turvallisuuteen kuuluu ammattitaitoinen ja työhönsä sitoutunut henkilökunta, mielekkäät arkirutiinit, sosiaalinen elämä, hyvä tiedonkulku ja elämistä helpottavat teknologiset ratkaisut.

Jokaisella kotimme asukkaalla on nimetty omahoitaja, joka on hänelle läheinen tukihenkilö. Omahoitaja vastaa asukkaan kokonaistilanteesta ja hyvinvoinnista. Hän toimii edustajana ja asioiden edistäjänä asiakkaan puolesta: huolehtii yhteydenpidosta omaisiin, viestii kuulumisista ja vastaa hoitosuunnitelmasta. Omahoitajan kanssa vietetään yhteistä aikaa viikoittain esimerkiksi ulkoillen, valokuvia katsellen ja ihan vain rupertellen.

### 3.2 Toimipisteen toimintaa ohjaavat arvot



Sitoutuminen,  
vastuullisuus,  
kohtaaminen ja ilo.

#### **Sitoutuminen**

#### **Vastuullisuus**

#### **Kohtaaminen ja ilo**

#### **Sitoutuminen - Minunkin tekemä**

Sitoutuminen on laadukkaan ja inhimillisen asiakaslähtöisen työn perusta. Sitoudumme olemaan asiakkaidemme tukena ja huomioimaan heidän tarpeensa ja toiveensa, jotta jokainen voisi elää hyvää, turvallista ja itsensä näköistä elämää. Meillä on halu löytää ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin, sillä olemme työssämme motivoituneita ja välitämme aidosti asiakkaistamme. Olemme osa toistemme työympäristöä. Antamalla työyhteisössämme palautetta luomme toistemme työlle merkitystä ja kannustamme jokaista yrittämään parhaansa.

#### **Vastuullisuus - Erilaisuus on hyvinvointia**

Sosiaali- ja hoivapalveluissa ollaan lähellä yksilön ja perheen elämää, jopa osa heidän arkeaan. Palvelun ja tuen tarjoajalla on erittäin iso vastuu kunnioittaa yksilöä, kuunnella häntä ja vastuu auttaa. Vastuullisuus tarkoittaa käytännön työssä sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimimme asiakkaan edun mukaisesti. Työnantajana vastuullisuus tarkoittaa sitä, että huolehdimme henkilöstömme hyvinvoinnista. Tunnemme myös vastuumme yhteiskunnasta ja ympäristöstä. Käytämme valtaa vastuullisesti. Kaikissa arkipäivän ratkaisuissa lähtökohtana on visiomme "Jokaisella on oikeus hyvään elämään".

#### **Kohtaaminen ja ilo - Huomaa hyvä tänään**

Jokainen hetki ja jokainen kohtaaminen on työssämme merkityksellinen. Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosaamista: miten olemme aidosti läsnä ja osaamme kuunnella,

ymmärtää ja huomioida. Työn arvo luodaan jaetuissa hetkissä yhdessä asiakkaan kanssa – asiakkaan kokemus on palvelun laadun tärkein mittari. Ymmärrämme, että sillä mitä teemme, on oikeasti merkitystä ja se vaikuttaa jonkun elämään.

## 4 Omavalvonnan toimeenpano

### 4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen ja ennakointi ovat omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, 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. Riskienhallinnan 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.

### 4.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat ja poikkeamat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilöstö omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilöstölle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Riskejä kartoitetaan Gurufieldin, omavalvonnan, työsuojelun ja pelastussuunnitelman avulla. Omavalvontaan kuuluvat seuraavat ohjeistukset: Rai prosessikuvaus, Rai avainosaajan tehtävät, Hoidonsuunnitteluprosessi, itsemääräämisoikeussuunnitelma, ilmoitusvelvollisuuden menettelyohjeet, vahinkoilmoituksen menettelyohjeet, ohjeistus muistutuksen ja kantelun tekemisestä, moniammatillisen tiimin jäsenten roolit, Lääkeseurannan ohjeistus PKV ja N lääkkeet, luettelo PKV-lääkevalmisteista sekä huumausaineita ja psykotrooppisia aineita sisältävistä lääkevalmisteista.

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

### 4.3 Riskienhallinnan 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. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan 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.

#### **4.4 Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista**

- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Poistumisturvallisuus selvitys
- Riskien arviointi
- Lääkehoidon riskien tunnistaminen ja käsittely kuvataan lääkehoitosuunnitelmassa
- Palautteet asiakailta, läheisiltä, yhteistyökumppaneilta, henkilöstöltä
- Roidu, asiakaskokemuksen mittaus
- Gurufieldin ilmoitukset
- Itsearviointit
- Työpaikkaselvitykset
- Tilojen tarkastukset
- Tarkastuskäynnit jne.

Humana Oy:n tavoitteena on olla työpaikka, jossa työtä tehdään turvallisissa olosuhteissa hyvinvoivien työntekijöiden toimesta. Tavoitteena on, että etenkin henkisen kuormituksen riskit vähenevät. Konkreettisina mittareina käytetään vuosittaista työhyvinvointikyselyä sekä kehityskeskusteluita.

Humana Oy:lla on ohjeet asiakastyön tekemiseen. Ne muodostavat raamin työntekijöille. Asiakastyön kirjaamiselle ja salassapidolle on olemassa oma ohjeistus, joka turvaa myös työntekijöiden oikeudellista asemaa. Vaaratilanteissa noudatetaan uhkaavien tilanteiden ohjeistusta.

Perehdytyksestä vastaavat työsuhdeasioiden ja asiakastyön osalta esimiehet sekä mahdollinen työpari. Työntekijöiden ensiaputaidot päivitetään jatkuvasti ajan tasalle. Päihdeohjelmassa noudatetaan työterveyshuollon laatimaa mallia päihdeongelmien käsittelystä. Siinä on määritelty huolen puheeksi otto, hoitoonohjaus ja sopimus päihdehoidosta.

Riskien tunnistaminen

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

Riskienkartoitus on Humanalla säännöllistä toimintaa, jolla tarkoitetaan saatavissa olevan tiedon järjestelmällistä käyttämistä vaarojen tunnistamiseksi sekä ihmisiin, omaisuuteen, ympäristöön tai toimitaan kohdistuvan riskin suuruuden arvioimiseksi. Riskien kartoituksella saadaan esille merkittävimmät uhkatekijät, joille etsitään tarkoituksenmukaisimmat riskienhallintatoimenpiteet.

Ilmoitusvelvollisuus

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ensi sijassa esimiehelle ja kirjaa tapahtuman poikkeamalomakkeelle. Käytössä on Gurufield- järjestelmä. Esimies ilmoittaa tapahtumista eteenpäin organisaatiossa sovitun käytännön mukaisesti. (Gurufield-toimintamalli). Epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä keskustellaan osana arkista vuorovaikutusta.

Työntekijöillä on velvollisuus nostaa esille työssä havaittuja epäkohtia, riskejä ja vaaroja.

Työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa omasta hyvinvoinnistaan siten, että työkyky säilyy.



Työntekijöillä on velvollisuus pyytää apua ja tukea tarvittaessa.

Riskien, epäkohtien ja laatupoikkeamien esille tuomisen foorumina ovat viikoittaiset tiimipalaverit, ympärivuorokautinen ja –vuotinen lähiesimiespäivystys.

Työntekijät ovat tietoisia lakisääteisestä ilmoitusvelvollisuudestaan (SHL/30.12.2014/1301, 48§) ja siihen liittyvistä menettelytavoista

#### **4.5 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä käytävä 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? Miten niihin reagoidaan ja miten ne dokumentoidaan?

Haittojen ja vaarojen arviointia ja aktiivisia työsuojelutoimenpiteitä toteutetaan jatkuvasti yhteistyössä esimiesten, työsuojeluvaltuutettujen ja työntekijöiden välillä. Työntekijöitä kannustetaan nostamaan huomaamiaan tekijöitä esille ja toiveisiin sekä parannusehdotuksiin pyritään vastaamaan nopeasti ja joustavasti. Myös mahdollisiin asiakkaiden tai näiden lähiverkoston tekemiin havaintoihin reagoidaan viipymättä.

Työolojen ja riskien arviointi on yhteistä ja jokapäiväistä toimintaa. Viralliset, vuosittaiset arvioinnit dokumentoidaan ja toteutetaan esimiesten ja henkilöstön kesken.

Tilanteet käsitellään asianosaisen työntekijän kanssa sekä yhteisesti kuukausittain henkilökunnan palaverissa.

Haitta- ja läheltä piti -tapahtumat dokumentoidaan Gurufield -ohjelmaan.

Kirjatut tilanteet käsitellään asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Tarvittaessa ohjaamme ottamaan yhteyttä potilasasiamieheen tai muuhun neuvovaan / korvaavaan tahoon.

Työstä saatu palaute ja mahdolliset haittatapahtumat ja poikkeamat otetaan kehittämiskohteeksi ja niiden työstämiseen tehdään suunnitelma. Kehittämistyö pohjautuu palautetietoisuuteen. Olemme avoimia kaikelle palautteelle ja kehitämme toimintaamme palautteen suuntaisesti.

Muutoksista tiedottaminen

Ohjeistuksista tiedotetaan henkilöstöä henkilöstöpalaverissa, tiedotteilla Kotikoivun henkilöstötilassa, sähköposteilla ja liittämällä uusi ohjeistus toimintajärjestelmään. Yhteistyötahoja informoidaan tarvittaessa tai erillisestä pyynnöstä.

#### **4.6 Ilmoitusvelvollisuus**

Esihenkilön tulee varmistaa, että työntekijät tuntevat ilmoitusvelvollisuuden. Meillä sosiaalihuollossa toimivilla on sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § mukaisesti velvollisuus ilmoittaa toimipisteen esihenkilölle, jos huomaamme tehtävässämme tai saamme tietoomme asiakkaan sosiaalihuollon eli palveluiden toteuttamisessa epäkohdan tai epäkohdan uhan. Näitä voivat olla esimerkiksi asiakasturvallisuuden puute, asiakkaan kaltoin kohtelu tai toimintakulttuuriin sisältyvä vahingollinen toiminta. Ilmoitus tehdään lisäksi Gurufieldiin valitsemalla tapauksen tyyppiä ”asiakastyön poikkeama – Epäasiallinen kohtelu (SHL 48§)”. Ilmoitus menee käsiteltäväksi ilmoituksen tekijän esihenkilölle. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa mitään kielteisiä vastatoimia.

Toimipisteen esihenkilön on ilmoitettava epäkohdasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä käynnistettävä toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan välittömäksi poistamiseksi. Mikäli toimiin ei ryhdytä, tulee ilmoituksen tekijän ilmoittaa asiasta

aluehallintovirastolle.

Korjaavat toimenpiteet toteutetaan, kuten omavalvontasuunnitelmassa kuvataan (kohdassa korjaavat toimenpiteet). Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa toimipisteen omavalvonnan menettelyssä, otetaan se välittömästi työn alle ja dokumentoidaan korjaavat toimenpiteet Gurufieldiin. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

#### **4.7 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Esihenkilön vastuulla on käsitellä säännöllisesti tietoon tulleet poikkeamat, havainnot ja epäkohdat niin Gurufieldissä kuin henkilöstön kanssa. Jokainen ilmoitus käsitellään erikseen järjestelmässä analysoiden juurisyitä ja asettamalla tarvittaessa korjaavat toimenpiteet. Käsittelijä määrittää riskiarvion perusteella, kuinka syvällisesti tutkinta tulee suorittaa. Ilmoituksen tekijä pystyy myös seuraamaan ilmoituksen käsittelyä.

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. Poikkeamat ja palautteet käydään henkilöstön kanssa yhdessä läpi säännöllisesti esimerkiksi henkilöstöpalaverien yhteydessä.

#### **4.8 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.

## **5 Asiakkaan asema ja oikeudet**

### **5.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma/Palvelu- ja hoitosuunnitelma/Yksilöllinen palvelusuunnitelma**

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue myöntää sosiaalipalveluja yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella hyvinvointialueen asukkaille. Arviointi perustuu asiakkaan omaan näkemykseen sekä yhden tai useamman asiantuntijan arvioon. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi.

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan siis yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä, sosiaalityöntekijän tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Asiakkaan kokemuksen kuuleminen ja läheisten huomioiminen ja mukaan ottaminen tulee näkyä ja olla yksi iso osa hoitoa.

Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena voivat mm. olla toimintakyky ja sen edistäminen, tukiverkoston toimivuus ja sen vahvistaminen, asiakkaan itsensä tuntema hyvinvointi sekä palvelujen soveltuvuus. Hoidossa tulee muistaa, että mielellä ja kokemuksella hoidosta on merkittävä rooli hyvinvoinnin tuntemisessa.

Palvelutarpeen arviointi kattaa niin fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen kuin kognitiivisen toimintakyvyn. Arvioinnissa on hyvä miettiä ja ottaa huomioon mahdolliset hyvinvoinnin ja toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Kaikki edellä mainitut asiakirjat ja päivittäisen tuen, hoivan ja hoidon yhteydessä saatavat tiedot muodostavat yhdessä kokonaisnäkömyksen asiakkaan palvelutarpeista ja -odotuksista.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asiakassuhteelle muodostetaan tavoitteet, joiden toteutumista arvioidaan kussakin toimintayksikössä käytössä olevan asiakastietojärjestelmän (tällä hetkellä Lifecaren) kautta. Lisäksi käytössä voi olla alueellisia ja palvelukohtaisia mittareita tai asiakaskohtaisesti sovittuja arviointimittareita (mm. RAI, MMSE, MNA)

Asiakkaalla on oikeus saada palveluntarpeensa arvioiduksi.

Jokaisen asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan puolivuositain ja asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa RAI-järjestelmää käyttäen. RAI toimintakyvyn arviointijärjestelmä kattaa laajasti toimintakyvyn eri ulottuvuudet. Asukkaalle laaditaan hoito- ja kuntoutumissuunnitelma yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa.

Toimimme palvelusetelituottajina Kuusamossa. Asukkaan muuttaessa Kotikoivuun hänelle tehdään RAI-arviointi omahoitajan toimesta.

Palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelma

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta.

Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa (SHL/30.12.2014/1301, 36§, 39§).

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.

Kirjaamisessa tulee avata, kuinka toiminnassa vahvistetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Palvelusuunnitelmaan avataan, miten varmistetaan, että henkilökunta toimii toiminta-ajatuksen sekä asiakkaan yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Miten palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Asiakassuunnitelma toimii asiakaslähtöisen palvelun toteuttamisen perustana ja se laaditaan 1 kk sisällä asiakkaan saapumisesta. Kotikoivussa asiakassuunnitelman laadintaan ja päivittämiseen osallistuu sairaanhoitaja, omahoitaja ja omainen/omaiset sekä asukas itse.

Palvelusuunnitelma tarkistetaan vähintään puolivuositain sekä tarvittaessa. Tarkistuksen aikataulutuksesta vastaa palveluvastaava yhdessä sairaanhoitajan kanssa. Omahoitaja vastaa hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisestä ja ajan tasalla pysymisestä sekä muutosten tiedottamisesta muulle hoitohenkilöstölle. Asiakkaasta tehtyjen päivittäisten kirjausten tulee arvioida hoitosuunnitelmaan laadittuja tavoitteita.

Palvelusuunnitelman tarkistuksen yhteydessä kirjoitetaan Lifecare-järjestelmän hoitosuunnitelmapohjaan aina uusi palvelusuunnitelma, joka päivitetään. Tarkistuksen yhteenvedo kirjataan asukkaan asiakaskasiikirjoihin.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään. Sen toteutumista seurataan mm. päivittäiskirjaamisen ja yhteenvedojen sekä RAI-mittariston tulkinnan perusteella.

Hoitosuunnitelma osiota täytetään yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakassuhteen aikana mittareiden ja päivittäiskirjausten sekä yhteenvedojen myötä syntyy vaikuttavuusinformaatiota, minkä avulla voidaan tarkastella tavoitteiden toteutumista. Vaikuttavuudessa isossa roolissa on asiakkaan kokemus. Näin korostuu myös yhteinen asiakaskokemuksen kysyminen ja kerääminen.

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

Henkilökunta osallistuu hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen. Asukkaan omahoitajat ovat vastuussa kuntoutumisen suunnitelmasta, muutosten informoinnista ja asukkaan kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista, vastaavat hoitosuunnitelman ajantasaisuudesta, säännöllisesti täytettävien asiakastyön mittareiden käytöstä ja laativat yhteenvedot. Sekä mittareissa että yhteenvedoissa peilataan aina työskentelyä palvelusuunnitelman sisältöön ja tavoitteisiin. Tällä varmistetaan, että henkilöstö toimii täysin palvelusuunnitelman sisällön mukaisesti.

Tavoitteet hoito- ja palvelusuunnitelmasta kirjataan asiakastietojärjestelmään. Jokainen työntekijä perehtyy hoidettavanaan olevien asiakkaiden suunnitelmiin ja jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että toimii suunnitelman mukaisesti. Asiakkaasta tehtyjen päivittäisten kirjausten tulee arvioida hoitosuunnitelmaan laadittuja tavoitteita.

## 5.2 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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.

Yksikköön laaditussa hyvän kohtelun suunnitelmassa (liitteenä) on kuvattu, miten toimintayksikössä vahvistetaan ja tuetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja varmistetaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen käytännön arjessa.

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

Kaikessa työskentelyssä seurataan yhteisesti sovittuja tavoitteita ja työskennellään niiden toteutumiseksi. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kuunteleminen ja toteutuminen ovat palvelun keskeisiä periaatteita. Miten asiakas kokee asioita, on oleellinen huomioitava kysymys. Asiakkaan hoito- ja kuntoutumissuunnitelmassa otetaan huomioon asiakkaan toiveet ja odotukset asumiselle ja siinä korostetaan asiakkaan omaa tekemistä, osaamista ja vahvuuksia. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja huomioidaan joka päivässä elämässä.

Asiakkaan kanssa yhdessä sovitaan työskentelyn alkuvaiheessa, kenelle voidaan luovuttaa tietoja ja tehdä yhteistyötä. Viime kädessä tämä määräytyy sovellettavan lainsäädännön mukaisesti.

Mikäli työntekijällä on akuutti ja suuri huoli asiakkaan terveydestä tai hyvinvoinnista, työntekijä on yhteydessä esimieheensä ja tarvittaessa terveyskeskuksen päivystykseen. Työntekijä varmistaa asiakkaan pääsyn asianmukaiseen hoitoon. Asiakkaalla on oikeus saada sosiaali- ja terveysalan palveluita. Hoitajan tehtävänä on hänen asiakkaanaan olevien ihmisen tarpeiden puolustaminen niin pitkälle kuin se käytettävissä olevien voimavarojen mukaan on mahdollista.

Hoitotahto: Mikäli asiakkaalla on olemassa oleva kirjallisesti laadittu (voi olla vapaamuotoinenkin) hoitotahto hoidosta pidättäytymisestä, tulee henkilöstön noudattaa sitä yhteistyössä lääkärin ja muun hoitoon osallistuvan terveydenhoidon henkilöstön ja omaisten kanssa.

Kirjaamis- ja raportointikäytännöt on suunniteltu yhdessä asiakkaiden kanssa heitä mahdollisimman hyvin osallistaviksi. Asiakkaan ääni tulee yhteenvedoissa aina esille ja ne tehdään pääosin yhdessä, mikä lisää asiakkaiden osallisuuden kokemusta. Myös toiminnan vaikuttavuuden arvioiminen hoitosuunnitelmassa tapahtuu yhdessä asiakkaan kanssa.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Sosiaalihuollossa asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. Sosiaalihuoltolakiin perustuvissa asumispalveluissa laki ei mahdollista rajoitustoimenpiteiden käyttöä. Lainsäädännön puutteellisuus ei voi johtaa tilanteeseen, jossa asiakkaan oikeus välttämättömään huolenpitoon, terveyteen tai turvallisuuteen vaarantuu. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti sekä turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Voi hyvin olla asiakkaan edun mukaista rajoittaa häntä, mutta samalla on huolehdittava mikä kokemus siitä jää.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Asiakkaan vapaan liikkumisen rajoitteita pyritään välttämään viimeiseen asti. Asiakkaan liikkumisen rajoitteista aina omaisten ja lääkärin kanssa ja rajoitteiden käyttö on aina yhteinen päätös. Rajoitteiden käytön tulee olla perusteltua, ja siihen tulee olla lääkärin määräaikainen lupa, josta on laadittu kirjallinen lääkärin allekirjoittama lomake. Lomaketta päivitetään kolmen kuukauden välein tai tarvittaessa. Rajoitteen tulee olla lievin mahdollinen keino, jos siihen päädytään. Mikäli rajoitteita ei sallita käytettävän, ovat kaikki osapuolet tietoisia riskeistä ja ne hyväksytään. Päätökset kirjataan asiakastietoihin. Rajoitustoimenpiteet kirjataan ja niitä arvioidaan jatkuvasti (esimerkiksi viikkoraporteilla henkilöstön kesken).

Yksikköön laaditussa hyvän kohtelun suunnitelmassa (liitteenä) on kuvattu tarkemmin itsemääräämisoikeuden toteuttamista/rajoittamista, menettelytapoja sekä rajoitustoimenpidetilanteiden käsittelyä asiakkaan kanssa.

### 5.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkiensä ja kulttuuritaustansa.

Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudesta käyttää suomen tai ruotsin kieltä, tulla kuulluksi ja saada toimituskirjansa suomen tai ruotsin kielellä sekä hänen oikeudestaan tulkkaukseen näitä kieliä viranomaisissa käytettäessä säädetään kielilain ([423/2003](#)) 10, 18 ja 20 §:ssä. Kuntien ja kuntayhtymien velvollisuudesta järjestää sosiaalihuoltoa suomen ja ruotsin kielellä säädetään sosiaalihuoltolaissa. ([6.6.2003/428](#))

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Hyvän kohtelun suunnitelmaan (liitteenä) on kirjattu menettelytavat mahdollisen epäkohdan tai epäkohdan uhan ilmaantuessa ja henkilöstö on perehdytetty toimimaan yhdessä sovittujen ohjeiden mukaan siten, että toimintatavat ennaltaehkäisevät kaltoinkohtelun tai epäasiallisen käytöksen esiintymistä.

Hyvän kohtelun suunnitelman laatiminen vahvistaa henkilöstön huomion kiinnittämistä tarvittaessa epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

Tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita asiakasturvallisuuden ja palvelun laatuun liittyvissä asioissa. Havainnoi ja kiinnittää huomiota riskeihin ja pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseksi toimintayksikössä.

Kaikki asiakastyönpoikkeamat kirjataan välittömästi Gurufield / asiakastietojärjestelmään. Mikäli asiakastyönpoikkeama/ reklamaatio tulee työntekijälle, niin työntekijä tiedottaa välittömästi esimiestä. Esimies tutustuu mahdollisimman nopeasti asiaan ja tekee tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Työntekijöitä kannustetaan käymään herkästi läpi sekä asiakkaiden että lähiesimiesten kanssa tilanteet, joissa asiakas kokee tulleen asiattomasti kohdelluksi. Reklamaation voi antaa suullisesti, kirjallisesti mm. asiakastyytyväisyyskyselyn tai Humanan nettisivuilla olevan palautelomakkeen kautta

Mikäli reklamaatio tulee asiakkaalta tai tämän omaiselta, esimies ja työntekijä keskustelevat tilanteesta. Keskustelussa sovitaan yhteydenotosta asiakkaaseen. Asiakkaalle tarjotaan aina mahdollisuus keskustella tilanteesta toimintayksikön esimiehen kanssa. Ensisijaisesti tilanne pyritään purkamaan auki heti seuraavalla tapaamisella työntekijöiden ja asiakkaan/omaisten/verkoston kanssa. Asiakkaan kanssa sovitaan myös aina siitä, että tilanteesta tiedotetaan tilaajaa. Mikäli tilanne ei selkene tai jää vakava ristiriita, tilanne ilmoitetaan kirjallisena raporttina tilaajalle ja tilaajan kanssa ollaan puhelimitse yhteydessä välittömästi. Kaikki reklamaatiot käydään läpi tiimissä ilman tunnustetietoja yhteisen oppimisen kokemuksina. Asiakkaalle kerrotaan aina hänen oikeutensa reklamoida palvelusta ja kannustetaan asiakasta olemaan yhteydessä tilaajaan sekä työntekijän esimieheen.

Tilaajalta tulleet reklamaatiot asiakastyöhön liittyen käydään läpi palautteen mukaan henkilöstön kanssa ja johdon kanssa. Reklamaatiot kirjataan tarvittaessa pöytäkirjaan.

Palvelun järjestämistä, aikataulua, hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin vastaa aina esimies mahdollisimman pikaisesti reklamaation saavuttua. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan siten, että esimies käy mahdollisimman välittömän keskustelun työntekijän kanssa, jonka jälkeen sovitaan yhteydenpidosta tilaajaan.

Reklamaatioiden avoin käsittely tilaajan ja oman tiimin kanssa haastaa positiivisella tavalla palvelun laadun ja kehittää sitä jatkuvasti edelleen. Reklamaatioiden määrään voidaan vaikuttaa asiakasta osallistamalla kaikkiin hänen asiakkuutensa vaiheisiin aina kirjaamisesta yhteydenpitoon verkostoihin. Toimintamme tulee olla myös tilaajalle hyvin läpinäkyvää ja eettistä.

#### **5.4 Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

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?

HQI on Humanan laatuindeksi, joka koostuu eri tunnusluvuista. Yksi HQIn mittareista on asiakastyytyväisyys. HQI tunnusluvut raportoidaan ja analysoidaan kvartaaleittain Humanan johdolle.

Humana Oy:llä on sähköinen asiakaskokemusjärjestelmä, Roidu, jonka avulla kerätään säännöllisesti palautetta ja kokemuksia tehdystä asiakastyöstä. Järjestelmään vastaaminen on anonymisoitu. Jokaiselta asiakkaalta, omaiselta ja tilaajalta pyritään saamaan palaute 1-2 kertaa vuodessa, keväällä ja syksyllä. Suulliset palautteet merkitään myös sähköiseen järjestelmään. Suulliset palautteet käsitellään työyhteisössä ja tarvittaessa esimies informoi johtoa ja kirjataan palaverimuistioon.

Palaute ohjaa työtämme ja palvelujen laadun kehittämistä. Humanan nettisivuilla on palautekanava "Haluamme tehdä oikein", josta muistutamme yhteistyötahojamme.

Asiakkaalla on luonnollisesti tilaisuus antaa palautetta ja esittää toiveita työn muodoista koko asiakkuuden ajan. Avoimuus ja läpinäkyvyys sekä palautetietoinen työote ovat osa toimintakulttuuriamme. Palautteen keräämisellä pyritään korostamaan toiminnasta sekä asiakassuhteen ilmapiiristä huolehtimista, haluamme korostaa asiakkaan kokemusta tulla nähdyksi ja kuulluksi.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaskokemuspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Kaikki asiakastyytyväisyyskyselyistä tullut palaute kootaan Roidu-järjestelmän kautta ja analysoidaan eri tasoilla. Esimiehet saavat kuukausittain yhteenvetoon alueensa palautteesta. Tarvittaessa tarkennetaan toimintaperiaatteita.

Saatu palaute keskustellaan esimiehen johdolla henkilöstön kesken heti ja johtopäätökset kirjataan ja tehdään korjaavien toimenpiteiden suunnitelma. Palautteet puretaan edelleen henkilöstöpalaverissa ja tehdään arviointia tehtyjen korjaavien toimenpiteiden onnistumisesta

Saadun palautteen avulla on kyetty mm. tehostamaan omaisten kanssa tehtävää työtä.

Kaikkeen saatuun palautteeseen suhtaudutaan vastuullisesti sekä asiallisesti ja niiden vaatimalla vakavuudella.

## 5.5 Asiakkaan oikeusturva

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää toimipisteen työntekijän tai toimipisteen esihenkilön kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa toimipisteen esihenkilölle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, on alla kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

### Muistutus

Sinulla on oikeus tehdä muistutus toimipisteen esihenkilölle tai johtavalle viranomaiselle, mikäli olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai toimipisteen toiminnan laatuun. Muistutuksen voi tarvittaessa tehdä myös läheisesi tai laillinen edustajasi. Muistutuksen vastaanottamisen jälkeen epäkohta tulee heti toimipisteen vastuuhenkilön tietoon ja siihen voidaan puuttua nopeasti. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen takia on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa.

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

Humanalla on laadittu kaikille toimialoille yhteinen prosessi epäkohtailmoitusten käsittelyyn. Ilmoitukset käsitellään ja raportoidaan yrityksen johdolle jatkuvan kehittämisen periaatteella.

Reklamaatiot käsitellään asian mukaan työyhteisössä ja johdon kanssa ja kirjataan pöytäkirjaan. Palvelun järjestämistä, aikataulua, hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin vastaa aina esimies mahdollisimman pikaisesti reklamaation saavuttua. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin

reagoidaan siten, että esimies käy välittömän keskustelun työntekijän kanssa, jonka jälkeen sovitaan yhteydenpidosta tilaajaan/ reklamaation antajaan.

Reklamaatiot nähdään kehittymismahdollisuuksina. Reklamaatioiden avoin käsittely tilaajan ja oman tiimin kanssa haastaa palvelumme laadun ja kehittää sitä jatkuvasti edelleen. Nähdäksemme reklamaatioiden vähäiseen määrään on vaikuttanut asiakkaan osallistaminen kaikkiin hänen asiakkuutensa eri vaiheisiin aina kirjaamisesta yhteydenpitoon verkostojen kanssa. Toimintamme on myös tilaajalle hyvin läpinäkyvää ja eettistä.

Kirjallisiin selvityspyyntöihin vastaa aina Humana Oy:n linjakohtainen esimies. Reklamaatiot käydään aina sovitusti läpi tilaajan kanssa tarvittaessa yhteisissä neuvotteluissa. Humanan tukipalvelut (laki ja laatu) ovat tarvittaessa esimiehen tukena selvityspyyntöjen laatimisessa.

Valvontapäätökset yms. valmistellaan johtoryhmässä tiimeihin vietäviksi ja työntekijät tiimeissä lähiesimiehen johdolla soveltavat mahdolliset toiminnan korjaukset yms. käytäntöön. Valvontakäyntien pöytäkirjat tallennetaan sovittuun tiedostoon.

Yksiköstä tehdyt muistutukset menevät suoraan kaupungin viranhaltijalle. Hän ottaa yhteyttä palveluntuottajaan/yksikköön muistutuksen sisällöstä ja pyytää vastinetta.

Kuusamon kaupunki vanhus- ja vammaispalvelu/ tulosalueenjohtaja:

Pirkko-Liisa Pohjola puh. 0400 441925

Muistutuksen vastaanottaja:  
Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 1 viikko

### **Sosiaaliasiamies**

- edistää asiakkaiden oikeuksia neuvomalla ja avustamalla asiakkaita
- tiedottaa asiakasta heidän oikeuksistaan
- avustaa muistutusten teossa

Sosiaaliasiamiehen voit olla yhteydessä, jos koet tullessi väärin kohdelluksi saamassasi sosiaalihuollon palvelussa tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi. Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa. Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita pääasiallisesti puhelimitse ja sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

Kuusamon kaupunki /Merikratos Oy

Saija Keränen

puh. 010 8305104

IISALMI  
VALTAKUNNALLINEN KULUTTAJANEUVONTA  
[www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta](http://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta)  
p. 029 505 3050 (arkisin 9–15)

Kuluttajaoikeusneuvojalta voi kysyä kuluttajan oikeuksista, velvollisuuksista ja vaikutusmahdollisuuksista. Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.



Kuluttajaoikeusneuvoja voi antaa henkilökohtaista neuvontaa ja sovitella yksittäisiä kuluttajan ja yrityksen välisiä ristiriitatilanteita. Tarvittaessa hän ohjaa myös kuluttajaa viemään asiaansa eteenpäin eri oikeussuojaelimiin.

Kuluttajaneuvonta on osa kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) toimintaa.

### **Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira**

Jos olet muistutusvastauksen jälkeen edelleen tyytymätön, voit tehdä asiasta kantelun aluehallintovirastoon, jossa tutkitaan, onko asiassa toimittu laillisesti ja asianmukaisesti. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainvastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi koettuun toimintaan tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin. Kantelu ei voi muuttaa tai kumota tehtyä päätöstä. Kantelun voi tehdä kuka tahansa ja se on maksutonta. [Aluehallintoviraston sivuilta](#) löytyy malli ja ohjeita kantelun tekemiselle.

AVI:n yhteystiedot:

### **Oikeusasiamies ja oikeuskansleri**

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja. Kuka tahansa voi ottaa yhteyttä oikeusasiamieheen, jos kokee, että on kohdeltu huonosti tai epäoikeudenmukaisesti esimerkiksi lastensuojelussa. Oikeusasiamiehelle voi tehdä kantelun kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen [kotisivuilta](#) löytyviä kantelulomakkeita. Oikeusasiamies tutkii tapauksen, jos hän epäilee, että viranomainen on toiminut väärin tai vastoin lakia. Kun asia on tutkittu, saat kirjallisen päätöksen, joka lähetetään sinulle ja sille, jonka toimintaa arvostelit. Kaikki asiat pyritään ratkaisemaan alle vuodessa.

Voit soittaa oikeusasiamiehen kansliaan ja kysyä neuvoa. Puh. 09 4321 (numerosta vastaa "eduskunta - riksdagen") Kerro, että sinulla on asiaa oikeusasiamiehen kansliaan.

## **5.6 Omatyöntekijä/Omaohjaaja/Omahoitaja**

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

# 6 Palvelun sisällön omavalvonta

## **6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta**

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

Kotikoivun perustehtävä on toimia asukkaidensa kotina. Lisäksi palvelukodin tavoitteena on toimintakyvyn ylläpitäminen. Pyrimme toimimaan niin, että kodinomaiset olosuhteet säilyisivät mahdollisimman pitkälle. Lisäksi toimimme niin, että asukkaiden toimintakyvyn ylläpysyminen tapahtuisi päivittäisissä toimissa sekä osallistamalla viriketoimintaan monipuolisesti.

Kotikoivussa pidetään muun muassa jumppa, musiikki- ja askartelutuokioita. Periaatteena on, että jokaista asukasta pyydetään mukaan toimintaan. Asukkaita autetaan kaikissa päivittäistoiminnoissa yksilöllisesti; esimerkiksi henkilökohtaisen hygienian hoidossa, vaatehuollossa, asiallisessa pukeutumisessa, omien rahavarojen käytössä.

Aktiivinen toiminta ajoittuu päiväaikaan arkipäiville, illat ja viikonloput rauhallisemmalle yhdessäololle ja levolle. Toimintaa suunnitellaan asukkaiden tarpeita vastaavaksi. Toiminta perustuu asukkaan henkilökohtaiseen hoito/asiakassuunnitelmaan, johon on kirjattu asukkaan

tarpeet ja voimavarat. Suunnitelma tehdään huomioiden asiakkaan voimavarat, lähtökohta ja tavoitteet. Myös asukkaan elämän eri vaiheet, tottumukset, tavat, kulttuuri, kokemukset, jne. kartoitetaan. Tältä pohjalta suunnitellaan toimintakykyä ylläpitävä ohjaustapa. Jokainen hoitaja toimii asiakassuunnitelman mukaisesti.

Viikko-ohjelma ja virkistystoiminta suunnitellaan yhdessä asukkaiden kanssa ja siitä keskustellaan mm. Yhteisökokouksissa, joita pidetään kerran kuukaudessa. Yhteisökokouksista pidetään pöytäkirjaa.

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

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

Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen arviointi on hoitajien päivittäistä tehtävää.

Omahoitajan vastuulla on tarkkailla asiakas/hoitosuunnitelmiin kirjattujen toimintakykyä ylläpitävien ja / tai kuntouttavien tavoitteiden toteutumista toimintakykymittareita, kuten Rai, apuna käyttäen. Hoitohenkilöstö kirjaa asukkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisista muutoksista. Suunnitelmat päivitetään 6 kk välein tai tarpeen mukaan, jolloin kirjataan myös tavoitteiden saavuttamisen tilanne.

Rai- arvioinnit tehdään puolivuositain ja mittaustuloksia verrataan aiempiin tuloksiin yksikkö- ja yksilötasolla. Tulokset käydään läpi henkilöstön kanssa yhteenvetopalaverissa.

## **6.2 Ravitseminen**

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

Vivantella on sopimus ruoan toimittamisesta Kuusamon Talonpöydän kanssa.

Hoito- ja palvelusuunnitelmaa varten selvitetään kutakin asiakasta koskevat ruokailuun liittyvät asiat mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Aterioiden koostumuksessa noudatetaan lautasmallia.

Asiakasta tuetaan ja ohjataan ja tarvittaessa autetaan ruokailussa. Asiakkaan terveydentila voi vaatia toisinaan, että hän ei jaksakaan eikä kykene edes autettuna tulemaan yhteiseen tilaan. Tällöin ruokailu tapahtuu hänen huoneessaan hoitajan avustamana.

Asiakkaalle tarjotaan päivittäin kolme lämmintä ateriaa, päiväkahvi ja iltapala: aamiainen klo 7–10 välillä. Lounas tarjotaan klo 12 alkaen Iltapäiväkahvit tarjotaan klo 15. päivällinen klo 17–18 iltapala n. klo 20. Lisäksi asukkaalla on mahdollisuus saada välipalaa ja juotavaa myös yöllä tai aikaisin aamulla tarpeen mukaan. Samoin hänellä on mahdollisuus saada välipalaa useamman kerran päivässä, mikäli hänen ravitsemuksellinen tilansa on laskenut tai hänen terveydentilansa sitä muutoin vaatii.

Aamiaista ja iltapalaa saa joustavasti. Asiakkaan herättyä aamulla, tarjotaan hänelle heti aamutoimien jälkeen puuroa, voileipää ja juotavaa (mehua, kahvia, maitoa) valintansa ja haluamansa määrän mukaan. Yöpaasto ei ylitä 11 tuntia. Rauhallisen ruokailutilanteen järjestämisestä ja ruokailun toteuttamisesta on henkilökunnalla kirjalliset ohjeet.

Yksiköllä on kirjallinen omavalvontasuunnitelma ruokahuollon toteuttamisesta.

Ruokahuollon vastaava Kotikoivussa: Outi Alavuotunki 2.kerroksessa ja Merja Sulasalmi 1.kerroksessa.

### 6.3 Hygieniakäytännöt ja infektioiden torjunta

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

Hygienian vaatimukset otetaan huomioon asukkaan hoidossa ja ympäristön huollossa.

Hygieniakäytännöt perustuvat tietoon tartuntojen leviämisestä, mikrobien taudinaiheuttamiskyvystä ja mahdollisuuksista estää mikrobien siirtyminen tartunnan lähteestä tartunnan kohteeseen.

Yksiköllä on kirjalliset ohjeet hyvän käsihygienian ylläpitämisestä. Yksiköissä vieraileville on ohjeet ja järjestetty tilaisuus pitää yllä käsihygieniansa tasoa.

Siivoushuolto ja käytettävät aineet ja välineet on ohjeistettu. Eri tilojen siivous on aikataulutettu ja ohjeistettu.

Infektioiden leviämistä ehkäistään tehostamalla tilapäisesti siivousta ja käyttämällä tilapäisesti voimakkaampaa pesuainetta.

Tartuntatautilanteissa noudatetaan paikallisia viranomaisohjeita.

Epidemiatilanteissa suoritetaan kaikkien tilojen ja välineiden desinfiointi suursiivouksen ohjeen mukaan.

Henkilökunnalla on hygieniapassi.

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimipisteen esihenkilön on seurattava tartuntatauti- ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Esihenkilön on huolehdittava asiakkaiden ja henkilöstön tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) - THL Toimipisteessä tulee nimetä vastuuhenkilö hygieniasoihin

### 6.4 Kestävä kehitys

Kotikoivu noudattaa Kuusamon kaupungin ohjeita jätteiden käsittelyssä ja kierrättämisessä.

### 6.5 Terveystilanteiden 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.

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

Em. tapauksissa toimimiseen on omat toimintaohjeensa. Ohje löytyy Sharepointista. Tilanteissa toimimiseen perehdytetään työsuhteen alussa

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

- Asiakkaiden terveydentilaa havainnoidaan päivittäin
- Suunnitelman mukaisista hoitotoimenpiteistä ja kontroleista huolehditaan.

- Verenpaineen, pulssin ja painon mittaukset suoritetaan kuukausittain ja aina tarpeen vaatiessa.
- Hyvä ravitsemus turvataan.
- Kivunhoito huomioidaan
- Asiakkaille tehdään suunnitelmallisesti vuosittaiset lääkärintarkastukset.
- Tehdään yhteistyötä asiakkaan hoitotahon kanssa
- Toimitaan terveyttä edistävien tavoitteiden mukaisesti.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asukkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin. Kotikoivulla nimetty lääkäri (geriatri), jonka käy Kotikoivussa n. 1 x/kk. Hammaslääkäripalvelut ovat Kuusamon terveyskeskuksessa.

## 6.6 Lääkehoito

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.

Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Vivante Kotikoivulla on kirjallinen ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka on terveyskeskuksen ylilääkärin tarkastama ja hyväksymä. Suunnitelmassa on esitettyä käytännöt, miten ja missä lääkkeet jaetaan, miten säilytetään, kuka on vastuuhenkilö ja miten lääkehoidosta vastaavat perehdytetään.

Lääkehoitosuunnitelman perustana on STM:n ohjeistus Turvallinen lääkehoito. Suunnitelman tarkoituksena on ylläpitää Humana Vivanten yhteisiä toimintakäytänteitä, huomioiden yksiköiden erityispiirteet. Palveluvastaava ja lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja laativat lääkehoitosuunnitelman yksityiskohdat yksikkökohtaiselle tasolle.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina tarpeen mukaan.

Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Sairaanhoitaja Urpo Määttä (Koi2) ja Kati Keränen (Koi1) vastaavat Kotikoivun asukkaiden lääkehoidosta.

Kotikoivun lääkehoitosuunnitelmasta vastaavat: sairaanhoitaja Urpo Määttä ja Kati Keränen sekä yksikön päällikkö Satu Lämsä.

Monialainen yhteistyö

Yhteistyö muiden palveluntarjoajien kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntuottajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulun varmistaminen sekä asiakkaan tilanteen kokonaiskuvasta huolehtiminen.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan?

Asukkaat kuuluvat Pohteen järjestämän perusterveydenhuollon piiriin. Yksiköllä on yhteinen potilastieto-järjestelmä Kuusamon terveyskeskuksen kanssa.

Terveyskeskuksen geriatri käy n. 4 viikon välein Kotikoivussa. Käyntien välissä tilataan tarvittaessa soittoaika geriatrille. Virka-ajan ulkopuolella käytössä on etäkonsultaatiopalvelu. Akuuteissa tilanteissa otetaan yhteys päivystykseen ja ensihoitoon.

Asukkaalla on lääkärikontakti vähintään kerran vuodessa vuosikontrollin puitteissa. Asukkaalla on mahdollisuus käyttää halutessaan myös yksityislääkärin palveluja omalla kustannuksellaan.

Yksikön sairaanhoitaja vastaa asukkaiden terveydentilan seurannasta ja lääkärin määrittämien asioiden toteutuksesta muun työyhteisön kanssa. Tarvittaessa konsultoidaan perusterveydenhoitoa ja erikoissairaanhoitoa lääkärin ohjeiden mukaisesti.

Asukkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaalihuollon palveluntajien kanssa ollaan yhteistyössä tarpeen mukaisesti puhelimitse, sähköpostitse ja yhteisissä verkostotapaamisissa. Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien kanssa toteutetaan?

Asukkaalla on lääkärikontakti vähintään kerran vuodessa vuosikontrollin puitteissa. Asukkaalla on mahdollisuus käyttää halutessaan myös yksityislääkärin palveluja omalla kustannuksellaan.

Yksikön sairaanhoitaja vastaa asukkaiden terveydentilan seurannasta ja lääkärin määrittämien asioiden toteutuksesta muun työyhteisön kanssa. Tarvittaessa konsultoidaan perusterveydenhoitoa ja erikoissairaanhoitoa lääkärin ohjeiden mukaisesti.

Asukkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaalihuollon palveluntajien kanssa ollaan yhteistyössä tarpeen mukaisesti puhelimitse, sähköpostitse ja yhteisissä verkostotapaamisissa.

Alihankintana tuotetut palvelut

Ateriapalvelut ostetaan Talonpöydästä.  
Siivouspalvelut toteutetaan Vivanten kotihoidon toimesta.

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

Humana Hoiva Oy tekee kaikkien palveluntuottajien kanssa palveluntuottajasopimukset, joissa määritellään, että toiminnan sisältö tulee olla laatuvaatimustemme mukaista. Samassa yhteydessä tarkastetaan palveluntuottajan tutkintotodistukset, rikosrekisteriote, työkokemus, yrityksen vakuutukset, verojen maksu ja luottokelpoisuus. Jokainen palveluntuottajan asiakkuus on lähiesimiehen tiiviissä ohjauksessa.

Alihankintasopimusten sisällöissä otetaan huomioon sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Sopimusten toteutumista seurataan yhteisissä palaverissa.

## 7 Asiakasturvallisuus

### 7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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 ilmoitusvelvollisuuden 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?

Turvallisuusasiakirjat päivitetään vuosittain ja tarpeen mukaan. Paloturvallisuuskoulutukset toteutetaan yhteistyössä pelastusviranomaisen kanssa säännöllisesti. Asiakasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä johtajan jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä.

Osana työsuojelun toimintaohjelmaa tehdään vuosittain ja aina tarpeen mukaan vaarojen arviointia. Vaarojen arvioinnissa mahdollisesti havaitut työturvallisuusriskit ja niiden merkitys arvioidaan ja riskien/vaarojen poistamiseksi tai niiden vähentämiseksi laaditaan toimenpideaikataulu ja määritellään vastuuhenkilöt. Työturvallisuustoimenpiteillä on usein välittömiä vaikutuksia myös asiakasturvallisuuden paranemiseen ja yhtiön toimintaa arvioidaan ja muokataan myös asiakasturvallisuusnäkökohdat huomioon ottaen. Toimisto- ja asiakastiloihin on laadittu poistumissuunnitelmat.

Työntekijöiden riittävä perehdytys ja esimiehen tuki.

Ohjeistetut toiminnot.

- Edunvalvonta-asioissa teemme tiivistä yhteistyötä edunvalvojen kanssa.
- Työntekijöillä on ajan tasalla olevat lääkehoitoluvat ja ensiapuvalmius on riittävällä tasolla.
- Palohälytys- ja sprinklerijärjestelmä testataan kuukausittain kiinteistöhuollon toimesta.
- Poistumisteiden ja niiden merkintöjen toimimisesta huolehditaan huoltomiesten toimesta.
- Palotarkastukset tehdään voimassa olevien ohjeistuksen mukaan sekä vuosittain järjestetään yhteistyössä pelastuslaitoksen kanssa palo- ja pelastusharjoitukset.
- Henkilökunta on koulutettu palo- ja pelastustoimiin yhteistyössä palolaitoksen ja SPR:n kanssa.
- Perehdytyksessä huomioidaan perehdyttäminen turvallisuusasioihin.

## 7.2 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

Terveysturvallisuuden 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen. Toimipisteen tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fyysiset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit tulee tunnistaa ja niiden hallintakeinot suunnitella.

## 7.3 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Luvanvaraisessa toiminnassa otetaan huomioon luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Puite- ja hankintasopimus määrittelee myös osaltaan tarpeen. 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 (koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisista 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.

Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisena käytetään pätevyysvaatimukset täyttävää henkilökuntaa, ja poissaolot korvataan täysimääräisenä hoitohenkilöstön osalta, niin että vaadittava mitoitus täyttyy. Sijaisina käytetään jo valmistuneita tai alan opiskelijoita, jotka tulevat töihin pyydettyä esim. sairastapauksissa. Sijaiset ovat loppuvaiheen sosiaali-/terveydenhoitoalan opiskelijoita tai jo valmistuneita lähi- tai sairaanhoitajia.

Vastuuhenkilönä toimii palveluesimies/-vastaava. Heidän poissa ollessa yksiköissä on Vivanten sijaisohje, jota noudatetaan.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Palveluesimiehen tehtävään kuuluu asiakasmäärän ja -rakenteen sekä henkilöstön määrän ja osaamisen tasapainon varmistaminen.

Tehdään systemaattisesti ja jatkuvasti töitä työvoiman saatavuuden varmistamiseksi mm. pitkäjänteisellä oppilaitosyhteistyöllä, osallistumalla erilaisiin alan rekrytointitapahtumiin, jne.

Käytössä sairaspöissaolojen seuranta, Varhaisen Välittämisen-mallin mukainen toiminta ja tiivis yhteistyö työterveyshuollon kanssa.

Vivante Hotkunnrannassa on kaksi yhteistä Sisäinen Sijainen eli sissiiä, jotka helpottavat äkillisten poissaolojen järjestämistä.

#### **7.4 Henkilöstön rekrytinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Palkattavien henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus ovat ensisijaisen tärkeitä seikkoja henkilöstöä rekrytoitaessa. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Tarkistamme ammatinharjoittamisen oikeuden Valviran -rekistereistä (JulkiTerhikki ja Julki Suosikki) ja tuomme esiin työn suorittamisen muut vaatimukset jo rekrytointitilanteessa (esim. rokotevaatimukset). Tutkintotodistukset tarkistetaan rekrytointiprosessissa, joilla varmistetaan tehtävään vaadittava riittävä koulutus, arvioimme myös soveltuvuutta yhtiön arvoihin ja kulttuuriin - tapaan kohdata asiakas ja tuottaa hänelle palveluja.

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

a) Mitkä ovat yksikön rekrytinnin periaatteet?

Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän todentaminen, henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja rekisterin tarkastus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset, työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytinnista vastaa palveluesimies. Rekrytinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Rekrytinnissa huomioidaan seuraavia asioita:

- koulutus
- työkokemus
- asenne
- erityistaidot

- Kokoaikaisiin, toistaiseksi voimassa oleviin tai pitkiin määräaikaisiin työsuhteisiin rekrytoidaan pätevää ja koulutettua henkilöstöä.
- Osa-aikaisiin ja tilapäisiin sijaistarpeisiin käytettävä henkilöstö on voimavara ja resurssi – heitä käytetään pääosin yksittäisten asiakassuhteiden kohdalla.
- Työntekijöiden rekrytoinnista vastaa ensisijaisesti palveluesimies ja hänen poissaollessa palveluvastaava.
- Yksikössä noudatetaan yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta ja G-palkkataulukkoa.
- Työsopimukset tehdään kirjallisina.
- Toimen vastaanottaneella työntekijällä on maksimissaan kuuden kuukauden koeaika ja hänen on pyydettyä esitettävä tutkintotodistukset.
- Sijaisten osalta noudatetaan samaa työehtosopimusta ja palkkataulukkoa. Sijaisten tulee esittää pyydettyä tutkintotodistus tai ote opintorekisteristä.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon ikäihmisten parissa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Vuoden 2024 alussa lakimuutoksen alkaessa vanhuspalveluihin rekrytoidulta henkilöstöltä pyydetään rikosrekisteriotetta.

## 7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö 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 uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Henkilöstöä edellytetään tutustumaan Sympan GDPR- koulutus ja perehdytysmateriaaliin.

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

Yksiköllä on kirjallinen perehdyttämissuunnitelma. Tavoitteena on, että uusi työntekijä on saanut kattavan perehdytyksen noin kuukauden kuluessa työn aloittamisesta. Uuden työntekijän tuloa varten suunnitellaan perehdytyksen aikataulu ja kuka/ketkä toimivat perehdyttäjänä. Perehdyttämisen etenemistä seurataan perehdytyslomakkeen avulla ja lomake arkistoidaan. Tietosuojasitoumuksen ja vaitiolovelvollisuussopimuksen allekirjoittaminen (työsopimus) / tietosuoja- ja tietoturvatentin suorittaminen sähköisesti (Granite).

Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

Humana Oy huolehtii työntekijöidensä ammattitaidosta, täydennyskoulutuksesta ja riittävästä koulutuksesta.

Täydennyskoulutus suunnitellaan vuosittain. Koulutustarpeet määritellään osaamisvaatimusten mukaisesti. Täydennyskoulutus perustuu asiakastyöstä esiin nousseisiin tarpeisiin ja kunkin työntekijän osaamisen kehittämiseen. Syventävän koulutuksen ohella työntekijät osallistuvat ajankohtaisiin seminaareihin yms. Työnantaja suhtautuu myönteisesti henkilöstön omaehtoiseen kouluttautumiseen ja pyrkii mahdollistamaan sen esim. työvuorojärjestelyillä ja opintovapaan myöntämisellä.

Humana Hoivan yksiköissä on käytössä koulutusjärjestelmä Skhole. Skholen käyttöönotto on mahdollistanut uudenlaisen kattavan hoitajien täydennyskoulutuksen suunnittelun ja toteutuksen. Skholen avulla pystymme huolehtimaan koulutuksista aikaisempaa huomattavasti laajemmin ja laadukkaammin. Skhole on helpokäyttöinen ja tuo opiskeluun vapautta.

Lisäksi koulutusta järjestetään yhteistyössä SPR:n (mm. EA), yhteistyössä Pohteen (mm. RAI, kinestetikka) kanssa ja Pohjois-Pohjanmaan kesäyliopiston kautta.



## 7.6 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Hotkunjärjestelmän kokonaisuus koostuu 2777 neliön hoivakiinteistöstä. Kotikoivun tilat sijaitsevat 1. ja 2. kerroksessa. Hotkunjärjestelmässä on yksiköiden yhteisessä käytössä saunatilat, henkilöstön pukutilat, neuvotteluhuone, aistihuone, varastotiloja sekä pyykkihuollon tilat. Käytössämme on myös yhteinen piha-alue. Hotkunjärjestelmä on peruskorjattu vuonna 2020 entisistä Kuusamo Hotellin tiloista. Tilat ovat vuokrattu Health City Finland Oy:ltä. Kiinteistöhuollon palvelut ostetaan LumiRuka Oy:ltä.

Asiakkaalla on henkilökohtaisessa käytössään oma huoneisto kooltaan n.21–22 neliometriä. Huoneistoissa on oma wc-pesutila. Uusien asiakkaiden sijoittamiset huoneistoihin tehdään huoneistojen vapautumisjärjestyksessä. Jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus yksityisyyteen mm. halutessaan lukitsemalla huoneensa ovi. Hoitotilanteissa hoitajat huolehtivat asiakkaan yksityisyyden suojaamisesta. Asukkaiden yhteisessä käytössä on olo-/ ruokailuhuone, joka sopii hyvin virike- ja kuntoutustoimintaan.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Siivous- ja pyykkihuolto on ohjeistettu ja on osa henkilöstön kirjallista perehdytysuunnitelmaa. Yksikköön tehdään terveysviranomaisen tarkastus käynnistysvaiheessa. Yksiköihin on nimetty hygieniavastaavat: Sirpa Kempainen, Liisa Tauriainen ja Teija Määttä.

## 7.7 Teknologiset ratkaisut

Everon turvahälytin järjestelmä  
Sprinklerijärjestelmä  
Kulunvalvonta

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

Hälytykset tulevat puhelimiin ja hoitaja kuittaa hälytyksen mennessään asiakkaan luo. Virheilmoitus turva- ja kutsulaitteiden toimimattomuudesta tulee Everonilta. Laitteita testataan säännöllisesti.

## 7.8 Terveystieteiden huollon laitteet ja tarvikkeet

Terveystieteiden huollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveystieteiden huollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveystieteiden huollon 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 terveystieteiden huollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

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

Omahoitaja/henkilökunta selvittää asiakkaan apuväline tarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Käytön ohjaus apuvälineen toimittajalta. Huolto apuvälineen toimittajan ohjeiden mukaisesti, tarkistetaan vuosittain ja tarpeen mukaan huollon tarve. Omahoitajat vastaavat asiakkaiden apuväline tilauksista ja rikkoutumisilmoituksista. Everon-vastaavat L. Jaakkola, J. Ronkainen ja K. Suoraniemi huolehtivat kutsu- ja hälytyslaitteiden toimivuudesta. Yksikön päällikkö yhdessä sairaanhoitajien kanssa huolehtii Terveystieteiden maailman ja Bernerin toimittamien laitteiden toimintakunnosta ja vikailmoituksista toimittajalle (sähkö-sängyt, henkilönostimet ja pyörätuolit).

## 8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

### 8.1 Asiakastietojen 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 hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilökisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Henkilötietojen käsittelylle on aina oltava oikeusperuste kuten esim. sopimus. 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. Terveystieteiden ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa/ diagnoosia koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama on omiaan aiheuttamaan merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveystieteiden 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 laajemman tietosuojaselosteen toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi. Uudessa EU:n tietosuojasetuksessa rekisteriselosteen/tietosuojaselosteen sijasta käytetään termiä seloste käsittelytoimista, johon sisältyy aikaisemmat rekisteriseloste/tietosuojaseloste.

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 erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

Rekisteriseloste nähtävillä myös yksikössä asukas- ja omaiskansiossa.

### 8.2 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun alamme toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

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

Yhtiölle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, jotka käydään aina perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa läpi. Yhtiöllä on kirjaamisohteet sekä asiakastietojärjestelmän käyttöön että asiakkaista tehtäviin yhteenvedoihin. Käytäntönä on lisäksi, että asiakkaan tietoja luovutetaan vain hänen omasta tai tilaajan pyynnöstä ja silloinkin asiakirjoihin tehdään merkintä luovuttamisesta. Työntekijät sitoutuvat allekirjoituksellaan salassapitoon. Asiakkaan asiakirjoihin kirjataan vain hoidon kannalta tarpeellisia asioita. Asiakastietojärjestelmään pääsee vain omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla, jotka luovuttaa esimies tai palveluvastaava. Tarvittaessa lokitiedot ovat saatavilla. Henkilöstö tutustuu työsuhteen alussa Humanan tietosuojaohjeistukseen ja -politiikkoihin.

Käytännöistä asiakasasiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä, kirjaamisesta, salassapidosta, arkistoinnista, tietoturvaan sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan lakeja ja asetuksia sekä Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen antamia ohjeita.

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

Yhtiölle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, jotka käydään aina perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa läpi. Tietosuojan osalta konsernin tietosuojatiimi tiedottaa lainsäädännöllisistä ja säädöksellisistä muutoksista henkilöstölle. Konsernissa on laadittu ohjeistus tietosuojakäytännöistä koskien henkilötietojen käsittelyä (sisältäen tietosuoja-, tietoturva- ja IT-tietoturvapoliittikat, toimintaohjeen tietoturvapoikkeamatilanteessa sekä ohjeen asiakastiedon luovuttamisesta). Em. aineistot ovat osa työntekijöiden perehdyttämismateriaalia ja kaikkien työntekijöiden saatavilla HR-järjestelmästä. Henkilöstöä koulutetaan ja tiedotetaan tietosuojan osalta sisäisissä viestintäkanavissa ja koulutustilaisuuksissa.

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

Humanan rekisteriseloste ja tietosuojaseloste ovat julkisilla verkkosivuilla. Työntekijät informoivat asiakasta asiakastietojen käsittelystä ja niihin liittyvistä oikeuksista osana asiakassuhdetta.

## 9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Työyhteisön kehittämissuunnitelma on laadittu ohjaamaan Humana Suomen eli sen konsernien Humana arjessa Oy:n ja Humana Hoiva Oy:n sekä niiden kaikkien tytäryhtiöiden henkilöstön kehittämistä, ammatillisen osaamisen vahvistamista ja tukemista.

Suunnitelmaan on kirjattu työhyvinvoinnin ja osaamisen nykytila ja erilaiset yrityksen toimintaympäristössä tapahtuvat kehityskulut, joilla voi olla vaikutusta henkilöstön osaamistarpeisiin ja työhyvinvointiin. Lisäksi suunnitelmaan on sisällytetty tavoitteet ja toimenpiteet, joilla ylläpidetään sekä edistetään henkilöstön osaamista ja työhyvinvointia tulevaisuudessa. Suunnitelma pitää sisällään lisäksi ulkopuolisen työvoiman käytön periaatteet.

Humana Suomen tavoitteena on olla tasa-arvoinen, ammattitaitoisesti ja vastuullisesti toimiva työyhteisö, jossa sukupuolten välinen tasa-arvo on osa henkilöstöpolitiikkaa. Tämän takia työyhteisön kehittämissuunnitelman osaksi on sisällytetty tasa-arvosuunnitelma (laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta 8.8.1986/609, 6a §) selvitykseksi Humana Suomen tasa-arvotilanteesta sekä yhdenvertaisuussuunnitelma (yhdenvertaisuuslaki 1325/2014, 7§) yhdenvertaisuuden edistämiseksi.

Liiketoiminnot ovat laatineet toimialakohtaiset työyhteisön kehittämissuunnitelmat,

jotka on liitetty Humana Suomen kehittämissuunnitelmaan erillisinä liitteinä. Tässä suunnitelmassa viitataan tapauskohtaisesti toimialakohtaisiin suunnitelmiin. Tätä suunnitelmaa käsitellään yhteistoiminnassa henkilöstön edustajien kanssa ja sitä päivitetään jatkuvassa vuoropuhelussa heidän kanssaan

## 10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys: Kuusamossa 22.12.2023

Allekirjoitus: Satu Lämsä

## 11 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

### 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 sisältekohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ylimääräiset tekstit on syytä poistaa, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma. Humana Suomi on muokannut lomakkeen sisältöä siten, että sen laatijan on helpompi kuvata suunnitelman sisältö konkreettisemmaksi ja toimimaan siten arjen työkaluna valvontaviranomaisten suositusten mukaisesti.