

# Silvery Group Oy

Omavalvontasuunnitelma



# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## SISÄLTÖ

<b>LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE .....</b>	<b>2</b>
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	17
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	21
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	27
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	29
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	29

Päivitetty 14.9.2022



## LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksiköiden lisäksi sosiaalihuollon tukipalveluille ja sosiaalityön palveluille, kuten lastensuojelu, vammaispalvelut, ikääntyvien palvelut sekä mielenterveys- ja päihdepalvelut.

### 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

#### Palveluntuottaja

Nimi	Silvery Group Oy, Silvery Care	Y-tunnus 3270566-2
Kunnan nimi	Helsingin seutukunta, 17 kuntaa, Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen, Kirkkonummi, Siuntio, Nurmijärvi, Kerava, Tuusula, Järvenpää, Vihti, Lohja, Karkkila, Hyvinkää, Mäntsälä, Pornainen, Sipoo	
Sote-alueen nimi	Länsi-Uusimaa, Keski-Uusimaa, Vantaa ja Kerava, Itä-Uusimaa, Helsinki	

#### Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi	Silvery Group Oy, Silvery Care
------	--------------------------------

Katuosoite	Seisakkeentie 220
------------	-------------------

Postinumero	03320	Postitoimipaikka	Selki
-------------	-------	------------------	-------

Sijaintikunta yhteystietoineen	Vihti
--------------------------------	-------

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kotipalvelua tuotetaan asiakkaiden kotona ja yöpartio toimii olemassa olevissa yksiköissä, joihin kuuluu vanhainkoteja, palvelutaloja, asumispalveluyksiköitä, tehostettuja asumispalveluyksiköitä, vanhustenhuoltoyksiköitä, vammaispalveluyksiköitä.



Esimies Mikko Tsutsunen  
Puhelin 0413118692  
Sähköposti [mikko.tsutsunen@silvery.fi](mailto:mikko.tsutsunen@silvery.fi)

### Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) \_\_\_\_\_

Palvelu, johon lupa on myönnetty \_\_\_\_\_

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta \_\_\_\_\_

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat \_\_\_\_\_

**Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

\_\_\_\_\_

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä       Ei

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Kotipalvelua tuotetaan asiakkaiden kotona ja yöpartio toimii olemassa olevissa yksiköissä, joihin kuuluu vanhainkoteja, palvelutaloja, asumispalveluyksiköitä, tehostettuja asumispalveluyksiköitä, vanhustenhuoltoyksiköitä, vammaispalveluyksiköitä.



## Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon palveluiden tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palveluiden tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Arvot liittyvät läheisesti myös [työn ammattieettisiin periaatteisiin](#) ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ohjaten omavalvonnan toimeenpanoa.

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

1. Kunnioittaminen
  - a. Meillä kunnioitetaan toinen toisiamme
  - b. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja valintoja kunnioitetaan
  - c. Kunnioitamme lakeja, asetuksia, määräyksiä ja ohjeita kaikessa toiminnassamme
2. Avoimuus
  - a. Olemme rehellisiä itsellemme ja muille
  - b. Kerromme avoimesti toiminnastamme, toimintamme on läpinäkyvää
  - c. Tuomme esiin myös vaikeat asiat
3. Turvallisuus
  - a. Teemme työmme aina turvallisesti
  - b. Annamme aikaa asiakkaillemme
  - c. Puutemme epäkohtiin ja pyrimme ratkaisemaan ne



### 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

#### RISKIENHALLINTA

##### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin 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, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. 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

##### Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

##### Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esimiesten 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. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja 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 henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.



**Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.**

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Perehdytyksen ja toimintaohjeiden käsikirja
- TRA työnriskinarviointi

### **Riskien tunnistaminen**

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

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

Kaikkien kotipalvelun asiakkaiden luona on ns. ”Hyvän mielen kansio”, joka toimii päiväkirjatyypisenä yhteydenpitovälineenä henkilöstön, asiakkaiden ja omaisten kesken. Henkilökunta voi aina soittaa esimiehelle kertoakseen havainnoistaan, voi myös laittaa viestin, lähettää sähköpostin, kirjata työajan seuranta-järjestelmään tai tallentaa poikkeaman Driveen. Asiakkaat ja omaiset voivat Driveä ja työajanseurantaa lukuun ottamatta käyttää samoja välineitä.

Yöpartiossa on samat välineet fyysistä kansiota lukuun ottamatta käytössä.

Kaikki osapuolet voivat tehdä ilmoituksen sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § mukaisesti salassapitosäännösten estämättä.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen**

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 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?



Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet tuodaan esimiehen tietoon aiemmin kuvatuilla menetelmillä. Tarvittaessa tehdään myös viranomaisille ilmoitus. Tapahtumat käsitellään yhdessä asianomaisten kanssa keskustellen, tavoitteena on löytää keinot, joilla vastaava voidaan jatkossa ehkäistä. Tarvittaessa muutetaan toimintaohjeita tai tarkennetaan työriskinarviota. Käsitely kirjataan aina ja tallennetaan Driveen. Virheistä opitaan.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Turvallisuuteen tai laatuun vaikuttavat tapahtumat käsitellään ja kirjataan edellä kuvatulla tavalla, korjaavat toimenpiteet saatetaan koko henkilöstön tietoon. Henkilöstö kuittaa ohjeen saaduksi lukukuittauksella. Ne käsitellään vielä henkilöstöpala-vereissa.

### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Edellä kuvatulla tavalla. Yhteistyötahojen kanssa asia käydään tarvittaessa läpi ja kerrotaan, kuinka toimintaamme on muutettu.





## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esimiehen ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuukilöt. Omavalvonnan suunnitteluun voivat osallistua myös asiakkaat mahdollisuuksiensa mukaan: Hyvän käytännön malli on esimerkiksi Lastensuojelun keskusliiton hankkeessa kehitetty [Meidän oma valvontasuunnitelma - Opas nuorten osallisuutta tukevaan omavalvontatyöhön lastenkodeissa](#).

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Mikko Tsutsunen, Johanna Tsutsunen, Kalle Pesonen

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Mikko Tsutsunen p. 0413118692 [mikko.tsutsunen@silvery.fi](mailto:mikko.tsutsunen@silvery.fi)

Kalle Pesonen p. 0413118536 [kalle.pesonen@silvery.fi](mailto:kalle.pesonen@silvery.fi)

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

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

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään samalla, kun päivitetään perehdytyksen ja toimintaohjeiden käsikirja tai TRA. Päivitetystä asiakirjoista tiedotetaan henkilöstöä ja ajantasaiset asiakirjat löytyvät aina Drivesta.

### **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?

Omavalvontasuunnitelma liitetään asiakkaiden kanssa tehtäviin sopimuksiin. Omavalvontasuunnitelma on myös hoitajalla mukana ja se löytyy myös autosta.



## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### 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 vähyyks tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan - mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asiakkaitamme tulevat olemaan yksityiset asiakkaat, jotka eivät halua kunnallista palvelua, he itse päättävät minkälaista palvelua haluavat. Meidän tehtävämme on auttaa asiakkaita ja omaisia, että asiakas saa sitä mitä haluavat. Opastamme ja neuvomme asiakkaita.

Yöpartion toimintaa olemme suunnitellut olemassa oleviin yksiköihin, joissa tilaaja määrittää palvelun tarpeen.

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

Kaikki yksityisen palvelun osapuolet otetaan mukaan yhteiseen palaveriin, jossa avoimesti keskustellaan palvelutarpeesta ja asiasta laaditaan suunnitelma ja sopimus.

### Hoito- ja palvelusuunnitelma

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 asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista. Hoito- palvelu- tai kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseen ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 3a luvussa säädetään, että erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja



itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Lain 42a §:ssä on säädetty palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjattavista asioista.

Vanhuspalvelulain 16 §:n mukaan iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan.

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

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

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan, omaisten ja edunvalvojien kanssa. Palvelun laatua kontrolloidaan jatkuvasti ja asiakasta kuunnellaan. Reklamaatiot ja poikkeamat käsitellään edellä kuvatulla tavalla. Päivitykset tehdään myös yhteisymmärryksessä kaikkien osapuolten kesken.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

Asiakkaan ja muiden osapuolten kanssa käydään vaihtoehtoja läpi ja kerrotaan avoimesti myös muista tavoista toteuttaa asiakkaan haluamat palvelut. Asiakkaan mielipide kuunnellaan aina ja kirjataan palvelusuunnitelmaan.

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

Henkilökunta perehdytetään huolellisesti jokaiseen asiakkaaseen ja heidän palvelusuunnitelmaansa erikseen.

### **Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §)**

Sijaishuollossa olevalle lapselle tulee tarvittaessa laatia erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Suunnitelma tulee laatia viipymättä lapselle, jos häneen on kohdistettu tai tullaan kohdistamaan rajoitustoimenpiteitä, eikä hänelle ole aiemmin laadittu hoito- ja kasvatussuunnitelmaa. Suunnitelman tarkoituksena on rajoitustoimenpiteiden ennaltaehkäisy ja niihin varautuminen.

Hoito- ja kasvatussuunnitelman tarkoituksena on havainnollistaa asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja kuvata yksityiskohtaisesti, miten lapsen tarpeisiin vastataan turvaten lapsen hyvä kohtelu. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on tehtävä yhdessä lapsen kanssa. Suunnitelmaa varten on kuultava myös lapsen huoltajia ja se on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.



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

Me emme hoida lapsia.

## 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. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#), [Vammaispalvelujen käsikirja](#)).

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

Asiakas saa itse päättää päivän ohjelmasta, hoitajasta jne. Asiakkaalla on täysi itsemääräämisoikeus.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lastensuojelua, kehitysvamma- ja päihdepalveluja lukuun ottamatta laissa ei ole säännöksiä asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta. 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. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

Lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulain (417/2007) 11 Luvussa samoin kuin kehitysvammaisten erityishuollosta annetussa lain (519/1977) 3a luvussa on säädetty kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistettavista rajoitustoimenpiteistä. Vanhuspalveluissa ei ole erityisiä säännöksiä rajoittamistoimenpiteistä.



Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 3a luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Me emme rajoita kenenkään itsemääräämisoikeutta.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Ei mitään.

Lastensuojelun sijaishuollon yksilöille on säädetty velvollisuus laatia yksikölle yleinen hyvä kohtelua koskeva suunnitelma osana omavalvontasuunnitelmaa. Sen laatimisessa ja tarkistamisessa on kuultava yksikköön sijoitettuja lapsia ja heille on annettava mahdollisuus osallistua suunnitelman tekemiseen ja se tulee käydä läpi yhdessä lasten kanssa. Suunnitelma on erillinen asiakirja, joka tulee sijoittaa kaikkien nähtäville. Suunnitelma tulee lähettää tiedoksi lapsen sijoituksesta vastaavalle kunnalle ja lasten asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma tulee arvioida ja tarkistaa vuosittain. Suunnitelman sisällöstä on annettu yksityiskohtaiset säännökset lastensuojelulain 61 b §:ssä. Lisätietoa suunnitelmasta löytyy THL:n ylläpitämästä [lastensuojelun käsikirjasta](#).

Laadittu pvm \_\_\_\_\_ Tarkistettu pvm \_\_\_\_\_

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokema epäasiallista kohtelua. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Meillä työskentelee ammattilaisia, jotka on valikoitu hakijoiden joukosta. Tämänkin suunnitelman sisältö on käyty perehdytyksessä läpi. Jos epäasiallista kohtelua ilmenee, niin asia käsitellään ja sen jälkeiset toimet sovitaan yhteisesti. Epäasiallista kohtelua emme hyväksy lainkaan.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?



Asiasta keskustellaan ja asianosaisilta pyydetään selvitykset asiasta. Sovitaan korjaavista toimenpiteistä.

## **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. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

### **Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

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

Asiakkaita ja omaisia kuunnellaan ja heidän kanssaan keskustellaan avoimesti. Palautetta kerätään jatkuvasti ja tyytyväisyyskyselyitä tehdään pari kertaa vuodessa

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakkailta ja omaisilta saadaan arvokasta palautetta. Saadut palautteet käydään läpi henkilöstöpalavereissa ja sovitaan yhdessä korjaavat toimenpiteet, jos toimintaa muutetaan, niin asiasta tiedotetaan asianosaisia.

## **Asiakkaan oikeusturva**

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



Muistutuksen vastaanottaja:

Mikko Tsutsunen  
p. 0413118692  
s.posti [mikko.tsutsunen@silvery.fi](mailto:mikko.tsutsunen@silvery.fi)  
Seisakkeentie 220, 03320 Selki

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Espoo:

Eva Peltola  
Sosiaali- ja potilasasiamies  
09 816 51032  
[sosiaali.potilasasiamies@espoo.fi](mailto:sosiaali.potilasasiamies@espoo.fi)  
Postiosoite PL 205 02070 Espoon kaupunki

Helsinki:

Sosiaali- ja potilasasiamiehet  
Jenni Hannukainen, Sari Herlevi ja Teija Tanska  
[sosiaali.potilasasiamies@hel.fi](mailto:sosiaali.potilasasiamies@hel.fi)  
Neuvonta  
puh. 09 310 43355

Hyvinkää, Järvenpää, Karkkila, Kerava, Lohja, Mäntsälä, Nurmi-  
järvi, Pornainen, Siuntio, Tuusula, Vihti:

Sosiaalitaito  
Sosiaaliasiamies  
Sibeliuksenkatu 6 A 2  
04400 Järvenpää  
Sosiaaliasiamiehet  
Clarissa Peura  
Jenni Henttonen  
puh. 0400 277 087, 040 833 5528

Kauniainen:

Potilasasiamies  
050 411 7542  
[eija.barlund-toivonen@luukku.com](mailto:eija.barlund-toivonen@luukku.com)



#### Kirkkonummi:

Sosiaali- ja potilasasiamies Johanna Söderlundin yhteystiedot:

Puh: 019 289 2000

Osoite: PL 58, 10601 Tammisaari

Sähköposti: [johanna.soderlund@raasepori.fi](mailto:johanna.soderlund@raasepori.fi)

#### Sipoo:

Sosiaaliasiamies Salla Ritala

+358447297987

[sosiaaliasiamies@phhyky.fi](mailto:sosiaaliasiamies@phhyky.fi)

#### Vantaa:

Asematie 10 A, 01300 Vantaa

p. +358 9 8392 2537

Jokaisen kunnan on nimettävä sosiaaliasiamies. Sosiaaliasiamies voi olla myös kahden tai useamman kunnan yhteinen. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuoltoon ja asiakkaan oikeuksiin liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiamies palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita. Myös asiakkaiden omaiset ja muut läheiset voivat olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen.

Sosiaaliasiamiehen tehtävät perustuvat sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettuun lakiin (asiakaslaki). Asiakaslain mukaan sosiaaliasiamies:

- neuvoo sosiaalihuollon asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa,
- avustaa asiakasta tarvittaessa tekemään muistutuksen kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle,
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä
- seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvityksen vuosittain kunnanhallitukselle.





Asiakaslain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakkaan oikeutta hyvään sosiaalihooltoon sekä hyvään kohteluun ilman syrjintää. Sosiaalihoitoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu, yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa.

Voit ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen, jos olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai palveluun sosiaalihuollossa tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi sosiaalihuollossa. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoo-antava, asiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Hän ei voi myöskään muuttaa viranomaisen tekemiä päätöksiä. Sosiaaliasiamieheltä voit kysyä neuvoja sosiaalipalveluita koskevan muistutuksen tai päätökseen kohdistuvan valituksen tekemisessä.

Sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen kuuluvat julkiset ja yksityiset sosiaalihoollon palvelut, mutta eivät Kelan, työvoimatoimen, velkaneuvonnan, edunvalvonnan tai terveydenhuollon palvelut.

Terveydenhuollon palveluissa vastaavia tehtäviä hoitaa potilasasiamies. Sama henkilö voi hoitaa sekä potilas- että sosiaaliasiamiehen tehtäviä.

Sosiaaliasiamiehet neuvovat asiakkaita pääasiallisesti puhelimitse. Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee sopia etukäteen sosiaaliasiamiehen kanssa. Sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

Oman kuntasi sosiaaliasiamiehen yhteystiedot saat kunnan puhelinvaihteesta ja usein ne löytyvät myös kunnan verkkosivulta.

Lähde: <https://www.valvira.fi/sosiaalihoolto/sosiaalihuollon-asiakkaan-asema-ja-oikeudet/sosiaaliasiamies>



Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta:

p. 071 873 1901 klo 9-15 (ruotsiksi 071 873 1902)

[www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)

Toimipisteiden osoitetiedot löytyvät verkkopalvelusta.

Kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatilanteissa. Selviteltävissä riitatapauksissa kuluttajaneuvonnassa pyritään siihen, että osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun.

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

Kaikki tiedoksi saadut muistutukset, kantelut ja valvontapäätökset otetaan vakavasti ja niiden juurisyyt selvitetään tarkoin. Selvityksessä ovat mukana henkilöstö, esimiehet ja yrityksen johto. Toimintaa muutetaan niin, ettei vastaavasta asiasta tule enää muistutettavaa, virheistä opitaan.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:

Muistutukset käsitellään saapumisesta kahden viikon aikana.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Lasten palvelujen laatua on kuvattu [THL:n ylläpitämässä Lastensuojelun laatusuosituksessa](#).

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Palvelu tuotetaan asiakkaan ehdoilla. Asiakkaita kannustetaan liikuntakykyä ylläpitävään harrastamiseen, heidän kanssaan mm. ulkoillaan aina, kun asiakkaat vain sitä haluavat. Heidän kanssaan myös pelataan pelejä ja kannustetaan ja mahdollistetaan myös muiden tapaaminen.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Meillä on aina aikaa asiakkaillemme ja teemme kaikkea sellaista mikä tuottaa asiakkaillemme mielihyvää, myös lomamatkat ovat mahdollisia.



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

Asiakkaillamme on kotona yhdessä ylläpidettävä ”Hyvän mielen kansio”, johon asiakas, omaiset ja hoitajamme kirjaavat päiväkirjamaisesti ajankäyttöä, liikunta ja harrastustoiminta ovat myös kirjattavia asioita. Asiakkaan ja omaisten kanssa yhdessä mietitään ja suunnitellaan päivien ja viikkojen ohjelmaa. Tavoitteet ovat aina asiakaslähtöisiä.

## Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille tärkeä osa monia sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon.

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Asiakkaamme ovat kotona asuvia ja itse päättävät mitä haluavat syödä. Hoitajamme auttavat ruoan laitossa ja ohjaavat valintoja kohti terveellisyyttä. Suoritamme myös ruoan kotiin kuljetusta tai asiakkaan kanssa yhdessä kaupassa käyntejä.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Ruokavaliiohjeet ja suositukset ovat tulleet hoitavalta taholta ja niitä noudatetaan. Myös asiakkaan omat mieltymykset huomioidaan. Kaikki on kirjattu palvelusuunnitelmaan ja niitä tarkastellaan aina tarvittaessa.

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

Hoitajamme seuraavat aina käydessään asiakkaan yleistilaa ja kiinnittävät huomiota, että mieluisaa nestettä ja ravintoa on aina saatavilla. Hoitajamme voivat mitata mm. sykkeen, verenpaineen, happikyllästeisyyden, veren sokerin ja he osaavat arvioida esim. vaipasta virtsan määrän.



## Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat oma-valvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikais-hoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin.

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

Yleisestä siisteydestä ja henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan siivoamalla ja peseytymällä, myös asiakasta autetaan peseytymisessä. Infektioiden torjunnassa noudatetaan THL:n ohjeistusta. Ohjeistuksen noudattamista seurataan henkilöstöpalevereiden keskusteluilla, hyvällä perehdyttämällä ja suojausvälineiden kulutuksen seuraamisella.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Henkilökohtaisella hygienialla, suojautumisella ja tarvittavat rokotteet ottamalla. Käsihygienia on tärkeää, henkilöstöllämme on aina tarvittava määrä suojakäsineitä, käsidesiä, hengityssuojaimia ja muuta suojaintarviketta mukanaan.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Asiakkaiden kotona siivoillaan ja putsaillaan paikkoja muiden toimien ohessa, jos asiakas haluaa esim. suursiivouksen, se järjestetään. Asiakkaan pyykkejä pestään paikan päällä tai asiakkaan halutessa toimitetaan ne pesulaan. Henkilöstö pesee itse omat vaatteensa, heillä on aina riittävästi varavaatteita saatavilla.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Henkilöstö perehdytetään asiakkaan pesukoneen käyttöön, oikeisiin pesuaineisiin ja pesulämpötiloihin.



## Terveyden- ja sairaanhoito

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

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

Henkilöstö on hoitoalan koulutuksen saaneita ammattilaisia, joiden jo koulutuksensa puolesta pitää ymmärtää milloin asiakkaan on syytä saattaa hoidon piiriin, henkilöstö perehdytetään erilaisiin yllättäviin tilanteisiin ja ohjeistetaan kysymään neuvoa esimieheltään ja/tai 116117 sairaanhoidon neuvonnasta, 112 on hätätilanteita varten.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Noudatetaan hoito- ja lääkitysohjeita, huolehditaan riittävästä ja monipuolisesta nesteen ja ravinnon saamisesta, huolehditaan virikkeellisestä arjesta ja hoidetaan infektiot ajoissa. Asiakkaan yleistila, liikuntakyky ja niissä tapahtuneet äkilliset muutokset havainnoidaan, kirjataan ja niihin puututaan. Tarvittaessa kysytään neuvoa. Hengitystä, verenkiertoa ja tajuntaa seurataan havainnoimalla ja mittaamalla, tulokset kirjataan.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Mikko Tsutsunen vastaa Silvery Group Oy:n toiminnasta. Koko henkilöstö vastaa osaltaan omasta toiminnastaan ja asiakkaat vastaavat myös itse itsestään, heillä on itsemääräämisoikeus.

## Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuhenkilö.

Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehuoltoon toteuttamisessa.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?



Me emme toteuta lääkehoitoa. Asiakas on saanut hoitavalta taholta ohjeet lääkehoidon toteuttamiseen, meidän tehtävämme on perehtyä tähän, avustaa ja muistuttaa asiakasta sen noudattamisessa. Tarvittaessa autamme asiakasta ottamaan yhteyttä hoitavaan tahoon. Yöpartiossa yksikössä on aina vakituista lääkeluvallista henkilökuntaa paikalla, heillä on oma vastuunsa lääkehoidon toteuttamisesta.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Hoitava taho ja asiakas

### **Monialainen yhteistyö**

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös 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.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Kotipalveluasiakkaillamme on käytössä meidän palvelukansiomme, ns. ”Hyvän mielen kansio”, jonka voi ottaa kotoa mukaan, kun lähdetään esim. sairaalaan. Jos valvova viranomainen haluaa tietoa meidän asiakkaistamme, niin me saamme siitä virallisen tietopyynnön.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia veloitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat veloitteensa 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 mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.



Osana asiakasturvallisuuden varmistamista ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön on tullut tehdä terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

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

Henkilöstömme on terveydenhoitoalan ammattilaisia ja heidät perehdytetään ilmoituksen tekemiseen, esim. huoli-ilmoitus.

## Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoidossa varhaiskasvatuslaki ja päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. 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 myös poikkeustilanteissa.

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Ensihoitaja/sairaankuljettaja	1 kpl
Ensihoitaja/sairaanhoitaja	1 kpl
Lähihoitaja	1 kpl

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Periaatteemme on, että meillä henkilöstön vaihtuvuus on mahdollisimman pientä. Tästä huolehdimme hyvillä työoloilla ja kilpailukykyisellä palkkauksella. Yksityiset asiakkaamme saavat itse hyväksyä työntekijän.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?



Emme ota liikaa asiakkaita, meillä on riittävästi asiakkaille tuttuja keikkalaisia.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?

Järjestetään asiakaskäynnit siten, että jää aikaa, ei aikatauluteta asiakkaita liikaa.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

Asiakkaita ei oteta liikaa, työt mitoitetaan niin, että henkilöt ehtivät ja kykenevät ne hoitamaan.

### **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. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Meillä asiakas on aina keskiössä, tämän tulee näkyä työntekijöiden arvomaailmassa. Meidän työntekijämme tulee olla ystävällinen, ammattitaitoinen, kärsivällinen, kohtelias ja ihmisten kanssa hyvin toimeen tuleva. Meiltä asiakas saa palvelua aina suomeksi tai halutessaan ruotsiksi.

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

Me palkkaamme vain tunnettuja ja luotettaviksi todettuja ihmisiä. Ammattipätevyys voidaan tarkistaa, suosittelijoita kysytään.

### **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. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 42a §:ssä säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Erityishuollon toimintayksikön henkilökunta on koulutettava rajoitustoimen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja niiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Omavalvontasuunnitelman sisältö ja muu perehdytysmateriaali käydään huolellisesti läpi. Niihin palataan tarvittaessa. Heitä opastetaan vierestä ja varmistetaan asiakaskohtaamisten onnistuminen.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Henkilöstö on motivoitunutta ja osaa itse hakea heitä työssään palvelevaa lisäkoulutusta. Työntekijä esittää koulutustarpeen ja halukkuuden, koulutukselle katsotaan sopiva ajankohta ja työntekijä hakeutuu työnantajan kustantamana koulutukseen. Joissain tapauksissa koulutuksen käynyt työntekijä voi jakaa saamaansa tietoa koko henkilöstölle.

### **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.



Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).

Henkilöstöllä on käytössään puhelimet ja tietokoneet, niillä voi halutessaan tehdä ilmoituksen milloin vain. Jos työntekijä on tekemässä ilmoitusta kollegastaan, niin on toivottavaa, että asiasta on ensin keskusteltu esimiehen kanssa ja epäkohtaa pyritty selvittämään sisäisin keinoin. Henkilöstöpalaverit ovat hyviä paikkoja myös epäkohtien esiin tuomiseen. Akuutissa tilanteessa saa ja pitää aina olla yhteydessä myös esimieheen ja yrityksen johtoon. Ilmoituksen käsitellään kuten poikkeamat tai läheltä piti tapaukset.

### 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 voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.

### Tilojen käytön periaatteet

Asiakkaillamme on täysi itsemääräämisoikeus, koska toimimme asiakkaiden kotona. Esim. paloturvallisuusasioihin saatamme joutua puuttumaan, mutta sen teemme yleisen turvallisuuden vuoksi. Me emme säilytä mitään meidän tavaroitamme asiakkaiden tiloissa.

### 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 turvapuhelinten hankintaan liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja



voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomi-  
oon otetuilla asioilla.

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkai-  
suja yksiköllä on käytössään?

Ei mitään

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

Niitä voidaan kokeilla ja testata, ja näin varmistetaan niiden toi-  
mivuus, samalla testataan myös, että asiakas osaa varmasti  
myös laitteitaan käyttää.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Laitetoimittajat vastaavat itse laitteistaan

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonta siirtyi Valviralta  
vuoden 2020 alussa Fimealle. Terveydenhuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön  
ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaeh-  
käiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvik-  
keiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään  
terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuol-  
lon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia  
tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja  
on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkai-  
luun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai  
korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaa-  
lasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haa-  
vasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat veloitteet on määritelty laissa  
(24-26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä  
noudatetaan [terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla an-  
nettuja säädöksiä](#).

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laittei-  
den hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Jos asiakas hankkii laitteet jostain muualta, kuin meiltä, niin  
laitteen toimittaja vastaa asioista, huollot tai korjaukset me



voimme tilata asiakkaan lukuun. Me vastaamme omista välineistämme.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?

Henkilöstömme on perehdytetty tekemään tarvittavat ilmoitukset esimiehelleen, hän ilmoittaa eteenpäin.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Mikko Tsutsunen 0413118692 [mikko.tsutsunen@silvery.fi](mailto:mikko.tsutsunen@silvery.fi)

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja [niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin](#). Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuoja-asetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuojalaki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti [ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen \(2/2015\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on



erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

## Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisena on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa 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. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Tämä omavalvontasuunnitelma ja muu perehdytysmateriaali käydään huolellisesti läpi, kirjattuja asioita voidaan tarvittaessa tarkistaa ja epäkohtiin puuttua valmentavalla otteella.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Työntekijöille järjestetään riittävästi aikaa kirjaamiseen, meillä kotipalvelussa kirjaaminen tehdään asiakkaan kanssa yhdessä.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Hyvällä perehdytyksellä, sisäisellä valvonnalla ja neuvonnalla.

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

Perehdytysmateriaali ja tämä omavalvontasuunnitelma käydään huolellisesti läpi perehdytyksessä, jos koulutustarvetta ilmenee, niin sitä annetaan.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Mikko Tsutsunen 0413118692 [mikko.tsutsunen@silvery.fi](mailto:mikko.tsutsunen@silvery.fi)

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?



Kyllä

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Ei ole todettu

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

**Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys            Vihdissä 26.8.2022

Allekirjoitus                *M. Tsutsunen*

Mikko Tsutsunen