

Hopearinne

Hopeapaju



OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 OMAVALVONTASUUNNITELMA JA SEN LAATIMINEN	3
2 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	6
4 RISKIENHALLINTA	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	14

7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	17
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	20
9 KEHITTÄMISSUUNNITELMA	21

Kuvat omavalvontasuunnitelmassa ovat Luontokujaaja Jukka Risikon ottamia.

Hopeapajuun on ostettu testamenttivaroin Risikon luontoaiheisia tauluja.

Omavalvontasuunnitelmassa olevat kuvat löytyvät Hopearinteen; Eevankodin, Hopeapajun ja Illansinen yksiköistä.



1

OMAVALVONTASUUNNITELMA JA SEN LAATIMINEN

Omavalvonnan avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta päivittäisessä asiakastyössä.

Omavalvontasuunnitelma toimii sekä palvelujen laadun kehittämisen työkaluna että perehdytysmateriaalina. Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattu keskeiset toimenpiteet, joiden avulla varmistamme hyvän palvelun, puutumme epäkohtiin ajoissa sekä kehitämme toimintaa.

Jokaisella työntekijällä on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toteuttaa omavalvontaa ja toimia työssään turvallisesti. Tähän sisältyy työntekijän velvollisuus ilmoittaa toiminnassa tai palvelun toteuttamisessa ilmenevästä epäkohdasta tai epäkohdan uhasta.

Omavalvonnan laatisesta, päivittäisestä ja seurannasta vastaa yhdessä Hopeapajun henkilökunnan kanssa osastonhoitaja Päivi Lepistö-Leikkola. Päivittäminen tapahtuu kerran vuodessa tai kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Päivityksen yhteydessä käydään läpi toimintaa ohjaavia arvoja, kartoitetaan riskejä ja mietitään tavoitteita seuraavalle vuodelle.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävänä yksikön ilmoitustaulun läheisyydessä, HVAn nettisivuilla ja perehdytyskansiossa, joka on tarkoitettu uusille työntekijöille ja opiskelijoille. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Lapualla 2.8.2024

Päivi Lepistö-Leikkola, Osastonhoitaja

2 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue Y-tunnus: 3221323

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Hopearinteen Palvelukeskus.

Hopeapaju

Sairaalanatie 5 62100 Lapua

Palvelumuoto

Ikääntyneiden ympärivuorokautinen asumispalvelu

Hopeapajussa on 14 asuinhuoneistoa, joista yksi on kaksio erillisine huoneineen. 15 asukaspaikkaa.

Esihenkilö

Päivi Lepistö-Leikkola

paivi.lepisto-leikkola@hyvaep.fi

044 4384190

Lisätietoja Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen nettisivuilla, osoitteessa

<https://www.hyvaep.fi/>

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Ostopalveluina ostetaan pesulapalvelut ja vartiointipalvelu.



3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatuksenamme on, että turvaamme iäkkäille asukkailemme hyvän elämän vastaamalla heidän ympärivuorokautisen hoidon ja huolenpidon tarpeisiinsa sen jälkeen, kun he eivät enää pysty asumaan omassa kodissaan tukipalveluiden avulla. Mahdollistamalla asukkaalle ylläpitää ja edistää hänen elämänlaatuaan, terveyttään ja toimintakykyään.

Hopeapaju on dynaaminen, kehittyvä yksikkö, jossa ammattitaitoinen ja työhönsä motivoitunut henkilöstö vastaa ikäihmisten tehostetusta palveluasumisesta yhteistyössä läheisten ja muiden sidosryhmien kanssa. Hopeapajussa eletään elämänkaaren loppuun asti. Asukkaalle turvataan hyvä elämän loppuvaiheen hoito ja saattohoito.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet

Toimimme Etelä-pohjanmaan hyvinvointialueen arvojen mukaisesti ja toteutamme hyvinvointialueen yhteistä palvelulupausta
Palvellen parasta – vierelläsi kun tarvitset
Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen arvot ovat
asiakslähtöisyys,
avoimuus ja yhdenvertaisuus,
vaikuttavuus ja taloudellisuus
sekä uudistumiskyky ja kehitysmuutoskyky

Sitoudumme työskentelemään näiden arvojen mukaisesti ja puutumme niiden rikkomiseen. Asiakslähtöisyys on tärkein arvomme. Tätä arvoa tukevat muut hyvinvointialueelle sovitut arvot. Asiakslähtöisyys korostuu päivittäisessä toiminnassamme. Kaikki toimintamme lähtee asukkaan voimavaroista ja tarpeista. Asukkaan omia voimavaroja hyödynnetään ja toimintakykyä ja terveyttä tuetaan sekä vahvistetaan hyväksi todettuja työmenetelmiä käyttäen.

Asiakslähtöisyyteen kuuluu läheisesti
itsemääräämisoikeus,
osallisuus,
omatoimisuuden tukeminen,
perhekeskeisyys
ja yhteisöllisyys.

Asukkaisen itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kuuntelemalla hänen omaa tahtoaan jokapäiväisessä toiminnassa.

Osallisuuden tunne syntyy asukkaalle hänen kuuluessaan ryhmään ja luottamuksellisesta toiminnastaan hänen kanssaan sekä mahdollisuudesta vaikuttaa oman asuinyksikkönsä toimintaan.

Omatoimisuuden tukeminen toteutuu päivittäisten toimien yhteydessä kun käytössä on kuntouttavatyönote kaikilla yksikössä työskentelevällä henkilökunnalla.

Omaiset ja läheiset ovat tervetulleita Hopeapajuun Tuemme muistisairaana ja omaisten/läheisten kohtaamisia näin perhekeskeisyyden toteutumista mahdollistaen. Omaiset saavat osallistua läheisensä hoitoon niin halutessaan.

Yhteisöllisyyden tunnetta Hopeapajun asukkaalle tulee esimerkiksi yhteistyössä Lapuan kansalaisopiston ja Tuomiokirkkoseurakunnan järjestettävien ”piirien” ja hartauksien muodossa. Avoimuus ja yhdenvertaisuus toteutuu kunnioittamalla kaikessa toiminnassamme asukkaitamme ja kollegoitamme.

Toimintamme perustuu lakiin, ohjeisiin ja luottamukseen toisiimme kohtaan. Otamme toiminnassamme huomioon vaikuttavuuden ja toimimme taloudellisesti arjessa.

Uudistuskyky ja kehitysmyönteisyys perustuu tutkittuun tietoon ja hyödyntäen hyviksi todettuja tapoja arjessa moniammatillisessa työyhteisössämme. Hopeapajussa olemme avoimia uusille asioille.



4 RISKIENHALLINTA

Riskienhallinnan prosessi on omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Jokaisella työntekijällä on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toteuttaa omavalvontaa ja toimia työssään turvallisesti. Tähän sisältyy työntekijän velvollisuus ilmoittaa toiminnassa tai palvelun toteuttamisessa ilmenevästä epäkohdasta tai sen uhasta. Riskienhallinnan tavoitteena on estää vaaratilanteiden syntyminen.

Hyvinvointialueen omavalvonnan ja riskienhallinnan asiakirjat löytyvät intrasta Strategiat ja linjaukset- otsikon alta sekä hyvinvointialueen nettisivuilta www.hyvaep.fi

Strategiat- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

<https://intra.hyvaep.fi/hyvaep/strategiat-ja-linjaukse/>

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Hopeapajussa arvioidaan sähköisen Wpro- ohjelman avulla riskejä ja toiminnan epäkohtia. Wpron riskien arviointi koostuu seuraavista osa-alueista:

henkinen kuormittuminen

kemialliset vaaratekijät

ergonomiset vaaratekijät

tapaturmat

fysikaaliset vaaratekijät.

Keskeiset työnkulut/prosessit on kuvattu tukemaan toimintaperiaatteita, tavoitteita ja strategiaa.

Hoidon ja palveluiden turvallisuus on osa sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaislaatua.

E-P hyvinvointialueen palvelulupaus on -Palvellen parasta- vierelläsi, kun tarvitset.

Palvelut järjestetään asiakaslähtöisesti, laadukkaasti ja kustannustehokkaasti.

Hopeapajussa noudatetaan HYVAEP:n asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmaa.

Asiakasturvallisuusilmoitukset tehdään sähköiseen Haipro ohjelmaan.

Palo- ja pelastus, turvallisuus- ja ensiapukoulutusta järjestetään säännöllisesti, että riskejä voidaan ennaltaehkäistä.

Työyksikköön on laadittu pelastus suunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys. Yhteistyötä tehdään mm. työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa. Yksikössä on turvallisuusvastaava, jonka vastuulla työturvallisuus asiat ovat. Lääkinnällisten laitteiden/ Terveydenhuollonlaitteiden vastaava puolestaan vastaa laiteturvallisuudesta. Fimealle tehdään ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus tarvittaessa lääkinnällisen laitteen aiheuttamasta vaaratilanteesta.- Ohje tämän ilmoituksen tekemisestä löytyy Fimean verkkosivuilta.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen

Riskien hallinnan edellytyksenä on, että Hopeapajussa on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asukkaat ja heidän läheisensä uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Asiakastyytyväisyyttä seurataan asukkailta ja omaisiltasaadun palautteen perusteella (keskustelut, RAI arviointiin osallistuminen, puhelut, sähköposti) Käytössä on Qpro ohjelma, jossa omaiset ja asukkaat voivat antaa palautetta suoraan yksikköön. Ohjelma löytyy QR-koodin takaa tai HVAn sivuilta. Palaute käsitellään yksikköpalaverissa.

Hopearinteessä on myös palautelaatikko pääovella, johon asukkaat ja omaiset voivat jättää palautetta nimettömänä. Palautekysely asukkaille ja omaisille järjestetään määräajoin.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Palautteet käsitellään yksikköpalavereissa, asia voidaan myös viedä tarvittaessa eteenpäin käsittelyyn korkeammalle tai toiselle taholle.

Läheltä piti- tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään HVAn työsuojelun ohjeita ja lomakkeistoa hyödyntäen, mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen. Lääkepoikkeamat tehdään sähköiseen potilasturvallisuusohjelmaan Haipro:hon ja ne käsitellään välittömästi henkilökunnan kanssa.



Kuva 1: Riskienhallinta ja vaaratapahtumien raportointi

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle työpaikkakokouksissa. Tarvittaessa voidaan käyttää erilaisia tiedotteita, esitteitä tai tilaisuuksia yhteistyötahoille.

Riskien arviointi

Riskejä arvioimme yhdessä palavereissa. Asiakaspalautetta analysoidaan.

Haipro, Wpro, Qpro, PosiPro raportteja tutkitaan. Kehityskeskustelut käydään jokavuosi.

Tärkeää on riskitietoisuus. Kaikkia riskejä ei voi poistaa, mutta seurauksia voi lieventää ennaltehkäisyllä ja tilanteisiin varautumisella.

<p style="text-align: center;">PALVELUUN LIITTYVÄT RISKIT</p> <ul style="list-style-type: none"> – Tehdään asioita hoitajan näkökulmasta – asiakkaan ääni heikkenee, kun vointi heikkenee, omaisen tahto syrjäyttää asukkaan tahdon – tiedonkulun ongelmat hoitajien kesken 	<p style="text-align: center;">KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI</p> <ul style="list-style-type: none"> -asiakaslähtöisyys -hoito- ja palvelusuunnitelman ajantasaisuus -RAI arvioinnin ajantasaisuus -kuunnellaan asukasta yhdessä omaisen kanssa niin, että asukas määrää asioistaan -hoitotahto ajantasalla -kirjaamisen merkityksen ymmärtäminen -raportointi selkeää
<p style="text-align: center;">LÄÄKEHOITOON LIITTYVÄT RISKIT</p> <ul style="list-style-type: none"> – -jakovirheet, – -lääkkeiden tilaus- ja säilytysvirheet, – -antovirheet ja – -puutteet kirjaamisessa sekä lääkkeiden väärinkäytön riski – ja asukkaasta johtuva: lääkekielteisyys ja lääkkeiden piiloteleminen ja poissylkeminen – 	<ul style="list-style-type: none"> -tarkkuus lääkkeiden kanssa jakotilanteessa. -”oikea lääke oikealle asukkaalle oikeaan aikaan” -Annosjakelupussien ulkopuolisten lääkkeiden tarkistus. Esim. AB kuurit. -rauhallinen tilanne lääketilausta tehtäessä. -lääkkeen antaja kirjaa, kun on antanut lääkkeen. -Asukkaaseen tutustuminen, että lääke tulee otettua. Keinot on monet.
<p style="text-align: center;">TILOIHIN JA TOIMINTAYMPÄRISTÖÖN LIITTYVÄT RISKIT</p> <ul style="list-style-type: none"> – -tilat eivät ole tarpeeksi esteettömiä – -tavaraa säilytetään kulkuväylillä – -huoneissa on liikaa tavaraa – lattialla voi olla esim. vettä tai kompastumista aiheuttava matto – -piha voi olla liukas – -tartuntataudit – sähkökatko, vesikatko – -helteet – -ilkivalta – -tulipalo. 	<p style="text-align: center;">KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI</p> <ul style="list-style-type: none"> -poistetaan liikatavara -huoneista omahoitaja katsoo omaisen kanssa pois turhan tavaran -veden kuivaus heti pois lattialta -tartuntataudeissa oikeanlaiset suijaimet ja ohjeiden noudattaminen -poikkeusolojen ohjeistusten kertaus -Haiprohon ilmoitukset tiloihin liittyvistä epäkohdista -Paloturvallisuuskoulutukset.

<p style="text-align: center;">ASIAKKAAN AIHEUTTAMAT RISKIT</p> <ul style="list-style-type: none"> – -asiakkaan kunnon heiketessä, liikkumattomuus, – -syömisestä, juomisesta ja lääkityksestä kieltäytyminen, – -liikkeelle lähtö ilman apuvälinettä – -hälytysrannekkeen pois ottaminen toiselle asiakkaalle aiheutettuihin esim. – -aggressiivinen käyttäytyminen tai loukkaava puhe – – Henkilöstölle aiheutettuihin: – -epäasiallinen puhe, – -aggressiivinen käyttäytyminen, – -väkivalta). 	<p style="text-align: center;">KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI</p> <ul style="list-style-type: none"> -henkilökunnalle koulutusta näistä aiheista -asentohoidot jos ei jaksaa nousta sängystä. -hoitajien valppaus ja taukojen porrastus. -lääkitysten tarkistus käytös ongelmiin. -Tilanteen purku välittömästi jos henkilökunta joutunut asukkaan väkivallan kohteeksi
<p style="text-align: center;">TIETOSUOJAAN JA -TURVAAN LIITTYVÄT RISKIT</p> <ul style="list-style-type: none"> – -asiakaspaperit – -henkilöturvattunnukset – -lääkepussit – tietokoneet – -puhelimet – - 	<p style="text-align: center;">KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI</p> <ul style="list-style-type: none"> -tietoturvakoulutukset -tietoturva vastaava yksikössä -ammatti ja varmenne kortti käytössä -käyttäjätunnukset ja salasanat omassa tallessa -salassapitovalvonnun kertaus -tietosuoja roskis -ovet lukossa
<p style="text-align: center;">HENKILÖSTÖÖN LIITTYVÄT RISKIT</p> <ul style="list-style-type: none"> – -liian pienellä henkilöstömäärällä työskenteleminen. sairastapauksissa – -työntekijä ei tutustu ohjeisiin, jotka koskevat häntä – -ilmapiiri ongelmat – -aggressiiviset asukkaat 	<p style="text-align: center;">KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI</p> <ul style="list-style-type: none"> -varahenkilöstöön lisää väkeä -ohjeiden läpikäyntiä yksikköpalavereissa -työkavereidenkin taholta riitatilanteisiin puuttuminen. -henkilöstöhyvinvointipalveluiden käyttö tilanteissa -koulutukset käytöshäiriöihin.

Taulukko 1. Riskit ja keinot niiden ehkäisemiseksi



5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan hoidon- ja palveluntarve arvioidaan RAI -järjestelmää hyödyntäen. Tarpeen mukaan tehdään MNA ja MMSE testi lääkärin ohjeiden mukaan. RAI -järjestelmä huomioi ihmisen kokonaisvaltaisesti ottaen huomioon fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, terveydentilan vakauden, ravitsemustilan, sosiaalisuuden sekä kivun. Keskusteluiden ja havainoinnin kautta asiakas ja läheinen otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin eli RAI -arvioon. Hoitosuunnitelma käydään heidän kanssaan yhdessä läpi ja heillä on mahdollisuus vaikuttaa tehtyyn suunnitelmaan.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Yksilölliset voimavarat ja -tarpeet huomioon ottava hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään kuukauden sisällä asukkaaksi tulosta RAI -järjestelmän tietoihin pohjautuen yhteistyössä asiakkaan ja läheisen kanssa. Suunnitelma sisältää tavoitteet kuntoutumisesta. RAI -arvio tehdään asiakkaalle puolivuositain tai voinnin muuttuessa oleellisesti. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään aina RAI -arvioinnin päivityksen yhteydessä.

Asiakas ja läheinen ovat mukana hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisessa. Asiakkaan muuttaessa yksikköön, hän tai läheinen täyttävät "Elämäni historia" -kaavakkeen, jonka avulla henkilökunta tutustuu asiakkaan elämän vaiheisiin sekä yksilöllisiin tapoihin. Asiakkaan mielipiteet, tavat ja tottumukset huomioidaan hoitosuunnitelmaa tehtäessä. RAI arvioinnista huomioidaan sieltä nousseet asiat. Asukas saa valita erilaisista Hopearinteessä tapahtuvista aktiviteeteista mieleisiiän. Keskusteluissa puhutaan ravinnon saannin turvaamisesta, psyykkistä tasapainoa käydään läpi, sekä kartoitetaan asukkaan sosiaalisia suhteita.

Hoitosuunnitelmaa laadittaessa mietitään päivittäisiä toimintoja ja missä osa-alueissa asukas tarvitsee apua tai ohjausta. Käydään läpi lääkehoitoa ja sen turvallista toteutumista. Käydään läpi myös, miten tullaan toimimaan jos vointi heikkenee tai tulee uusia sairauksia.

Hoito- ja palvelusuunnitelmat käydään läpi osastopalavereissa niiden päivitysten yhteydessä.

Hoitosuunnitelmat säilytetään henkilökunnan saatavilla omassa kansiossaan. Jokainen hoito- ja palvelusuunnitelma on kirjattu potilastietojärjestelmään. Hoito suunnitelma ohjaa asukkaan päivittäistä hoitoa.

Asiakkaan kohtelu



Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Hopeapajussa kunnioitetaan asukkaan itsemääräämisoikeutta, tahtoa ja toiveita puhuttelussa, asumisjärjestelyissä, perustoiminnoissa, tärkeiden asioiden ja tottumusten sekä vakaumuksen suhteen. Asukkaan itsemääräämisoikeuteen puututaan vain poikkeustilanteissa ja perustellusti, kun hän itse ei ymmärrä tilannettaan tai kyse on yleisen edun selvästä vaarantumisesta. Ellei asukas itse pysty ilmoittamaan omaa tahtoaan hoitonsa suhteen, kuunnellaan hänen nimeämäänsä lähintä omaista. Lopulliset hoitopäätökset tekee aina lääkäri.

Hopearinteessä päätökset asukkaan turvallisuuden varmistamista koskevista rajoitteista ovat olemassa lääkärin määräyksinä. Rajoitteet ovat kirjattu asukkaan hoito ja palvelusuunnitelmaan, rajoitteet on perusteltu yksilöllisesti. Lääkäri tarkistaa rajoitteen tarpeen 3kk välein. Hopearinteessä arvioimme tarkasti jokaisen rajoitus tilanteen ja lopetamme rajoittamisen heti kun se on mahdollista. Omaisia informoidaan rajoitustoimia käytettäessä. Hopearinteessä asukkaan turvana voi olla turvavyö istuttaessa, hygieniahaalari yöllä ja sängyn laidat ylhäällä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Hopeapajussa jokainen työntekijä on vastuussa omasta käytöksestään. Epäasiallista kohtelua ei sallita. Työtämme ohjaavat arvot on määritelty HVA lla. Noudatamme ammatillisia eettisiä ohjeita. Epäasiallisen kohtelun tunnistaminen, siihen reagoiminen ja siitä raportointi esihenkilölle kuuluu jokaisen vastuulle.

Asukkaan omaiselle kerrotaan, jos epäasiallista kohtelua on tapahtunut ja asukkaalta ja omaiselta pyydetään anteeksi. Asia selvitetään mahdollisimman pian. Mukana selvityksessä ovat kaikki osapuolet. Tilanteet käsitellään aina siten, että niiden kautta kehitetään toimintaa ja vältetään vastaava epäkohta jatkossa.

Asukkaalla ja läheisellä on oikeus tehdä muistutus asiakaslain 23§ mukaan tai huomautus kirjallisesti esimerkiksi ottamalla yhteys sosiaaliasiamieheen. Muistutukset käsittelee HVAlla sosiaalityön tai lääketieteen professiojohtaja. Muistutukset lähetetään HVAn kirjaamon kautta. Kaikki palaute toivotaan kuitenkin annettavan suoraan Hopeapajuun.

Henkilöstön tehtävänä on huolehtia, ettei asukas tule kohdelluksi epäasiallisesti myöskään toisen asukkaan taholta ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin, mikäli tällainen uhka on olemassa. Uhkatilanteissa tehdään HaiPro –ilmoitukset ja ne raportoidaan potilastietojärjestelmään.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoituksen voi tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tekijään ei kohdeta kielteisiä vastatoimia. Haittatapahtumat ja vaaratilanteet ilmoitetaan HaiPro lomakkeella.

Asiakkaan osallisuus

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautetta saadaan keskusteluissa asukkaan ja omaisten kanssa sekä omaisten puheluiden yhteydessä ja sähköpostitse. Palaute kirjataan hoitotietoihin. Asiakkaalla ja läheisellä on aina mahdollisuus antaa suullista ja kirjallista palautetta. Hopearinteen aulassa on palautelaatikko, johon läheiset ja vierailijat voivat antaa palautetta nimettömästi. Tyytyväisyyskyselyt tehdään säännöllisesti. HVAlla on käytössä Qpro asiakaspalautejärjestelmä, johon asukkaat ja omaiset voivat jättää palautetta suoraan yksikköön.

Palautteiden tulokset käydään läpi henkilöstön kanssa ja mahdolliset puutteet korjataan. Yhdessä valitaan kehittämisen kohteet. Hoitotyön arviointi ja laadun ylläpitäminen sekä kehittäminen asiakaspalautteen pohjalta on jatkuvaa.

Asiakkaan oikeusturva

Ensisijaisesti muistutukset ja valitukset tehdään suullisesti ja niihin reagoidaan välittömästi.

Asiakas, omainen tai edunvalvoja voi tehdä kirjallisen valituksen Hopeapajun esihenkilölle, joka vie asian edelleen käsittelyyn. Muistutukset ja valitukset käsitellään välittömästi asiaan liittyvien henkilöiden kanssa ja korjaavat toimet aloitetaan välittömästi. Muistutuksesta ja valituksesta informoidaan henkilökuntaa ja annetaan ohjeet tilanteen korjaamiseksi.

Muistutuksen vastaanottaja on osastonhoitaja Päivi Lepistö-Leikkola p.044 4384190, paivi.lepisto-leikkola@hyvaep.fi.

Tarvittaessa asiakasta ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaaliasiamieheen.

Sosiaaliasiamies

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita ja työntekijöitä asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä koskien sosiaalipalveluiden yksiköitä (esim. palvelukoteja) sekä avustaa asiakasta tarvittaessa muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen (hallintokantelu ja muutoksenhaut päätöksiin) käytössä.

Sosiaaliasiamieheen voi ottaa yhteyttä, jos asia koskee esim.:

- tyytymättömyyttä palvelun tai kohtelun laatuun
- tyytymättömyyttä saatuun päätökseen
- ongelmia tiedonsaannissa

- rekisteritietojen tarkastusta
- asiakasasiakirjassa olevan tiedon korjaamista

Taina Holappa

Sosiaaliasiamies, YTM

Puh. 040 8302020

Puhelinajat ovat ma-to klo 9–11.

Puhelinnumerossa on käytössä vastaaja, johon voit jättää soittopyynnön takaisinsoittoa varten.

Käynnistä tulee sopia etukäteen sosiaaliasiamiehen kanssa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta



Päivittäisessä palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta. Päivittäiset toiminnot pohjautuvat asiakkaan omiin voimavaroihin ja hänen todellisiin tarpeisiinsa. Palvelutoiminnassa kunnioitetaan asiakkaan yksilöllisyyttä, itsemääräämisoikeutta ja yksityisyyttä. Asukkaalle laaditaan yksikköön muuttaessa yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Hopeapajussa tuemme asukkaan selviytymistä päivittäisistä toiminnoistaan itsenäisesti tai autettuna häntä aktiivisin ja kannustavin keinoin myös käyttäen kinestetiikkaa apuna. Tunnistamme ja poistamme mahdollisuuksien mukaan asukkaan toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat tekijät. Mahdollistamme toimintakyvyn heikkenemisen arvokkaalla tavalla. Kodinomaisesta ympäristöstä huolimatta hyvinvointia edistääksemme huomioimme joitakin sairaalaolosuhteisiin verrattavia toimenpiteitä ja käytäntöjä hygienian kannalta. Siivouksen tarkoituksena on edistää terveyttä ja estää infektioiden leviäminen. Infektioiden ehkäisemis- ja seurantakäytännöt on kirjattu, sisältäen mm. huolellinen kirjaaminen, hyvä käsihygienia, säännöllinen siivous, kosketuspintojen desinfiointi infektioiden yhteydessä. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitaja/tartuntatautihoitajan ammattitaitoa hyödynnetään. Yksikössä yksi Sairaanhoidaja on hygieeniayhdyshenkilö, joka tuo tietoa yksikköön. Hopeapajun henkilökunta noudattaa aseptista työskentelytapaa. Asukastyössä käytetään asianmukaisia suojavaatteita. Tilahuoltaja huolehtii tilojen siivouksesta. Infektio tartuntojen ehkäisemiseksi ja epidemioiden leviämisen estämiseksi tehostetaan mm. käsihygieniata ja tarvittaessa rajoitetaan vierailuja. Noudatetaan hygieniahoitajan ohjeita.

Asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Hopeapajun henkilökunta noudattaa työskentelyssään asiakkaan toimintakykyä ylläpitävää ja edistävää työtä, kuntouttavaa työtä, johon myös läheisiä motivoidaan. Asukasta aktivoidaan osallistumaan yksikön

tapahtumiin ja yhteisiin tuokioihin oman voinnin ja toimintakyvyn mukaan. Asukkaan toimintakykyä arvioidaan puolivuositain tai voinnin oleellisesti muuttuessa.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Henkilöstö toteuttaa harrastustoimintaa monipuolisesti. Harrastustoimintoja ostetaan myös Lapuan kansalaisopistolta ja Lapuan seurakunta järjestää hartaustilaisuuksia säännöllisesti. Myös muita ulkopuolisia tahoja ja esiintyjä vierailee säännöllisesti.

Asiakkaan toimintakykyä ja tavoitteiden toteutumista arvioimme päivittäin asiakasraportoinnin yhteydessä. Omahoitaja myös kirjaa väliarvoinnin kerran kuukaudessa, jossa arvioidaan tavoitteiden toteutumista. Puolivuositain tai voinnin oleellisesti muuttuessa päivitetään hoito- ja palvelusuunnitelma. Silloin tarkistetaan edelliset tavoitteet ja arvioidaan niiden toteutuminen.

Ravitsemus

Aamupuuro, lounas sekä päivällinen valmistetaan Hopearinteen keskuskeittiöllä ja kuljetetaan yksiköihin. Päiväkahvi keitetään yksikössä ja sen kanssa tarjoillaan leivonnaisia tai muuta välipalaa. Iltapalalla on tarjottavaa asiakkaiden mieltymysten mukaan. Tarvittaessa saatavilla on myös yöpalaa. Ruoka on valmistettu iäkkäiden ravitsemussuositusten mukaisesti. Ruoka tarjoillaan yhteisessä ruokailutilassa tai asiakkaalle omaan huoneeseen, voinnin ja mieltymyksen mukaan. Huolehdimme Hopeapajussa, että yöaikainen paasto ei muodostu liian pitkäksi.

Ravitsemuksen arviointi sisältyy RAI –arviointiin, joka tehdään puolivuositain tai voinnin oleellisesti muuttuessa. Kerran vuodessa asiakkaille tehdään MNA. Asukkaat punnitaan säännöllisesti. Mikäli BMI < 24 ja paino laskusuunnassa, voidaan konsultoida lääkäriä ravitsemustilan arvioinnissa. Lisäravinteiden ja rikastetun ruuan käyttöä suositetaan erityistilanteissa, mikäli esimerkiksi nautitun energian määrä on pieni.

Hopearinteen keskuskeittiö valmistaa ruuan erityisruokavaliot ja rajoitteet huomioon ottaen.

Ravinnon ja nesteen riittävyttä arvioidaan päivittäin ja se pyritään varmistamaan esimerkiksi joustavilla ruokailuajoilla. Painon seuranta säännöllisesti.



Hygieniäkäytännöt

Hopeapajusa hoitajat huolehtivat, että asukkaan henkilökohtainen hygienia hoituu asianmukaisesti, asukkaan hoitossuunnitelman mukaan. Asukas pääsee suihkuun tarpeen mukaan tai vähintään kerran

viikossa. Asukasta avustetaan wc-toiminnoissa hänen toimintakykynsä ja yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti. Hopeapajussa henkilöstö toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Erityistilanteissa henkilöstölle järjestetään koulutusta ja toimintaohjeet tartuntojen ehkäisemiseksi. Yksikössä on nimetty hygieniavastaava. Tartuntataudeista annetut ohjeet perehdytetään henkilöstölle ja toimitaan annettujen ohjeiden mukaisesti. Sovittuja suojaimia käytetään. Infektiotartuntojen ehkäisemiseksi ja epidemioiden leviämisen estämiseksi tehostetaan mm. käsihygieniaa ja tarvittaessa rajoitetaan vierailuja. Noudatetaan hygieniahoitajan ohjeita. Hopeapajussa tilahuoltajat huolehtivat tilojen siivouksesta. Siivoustyö toteutetaan yksikössä ammatillisesti. Aamu- ja iltavuorossa tehdään siivous- ja keittiötehtäviä. Viikonloppuna aamuvuorossa keittiötehtäviä.

Vierailijoiden käytössä on käsien desifiointiainetta yksiköiden ovilla.

Pyykkihuolto tullaan toteutamaan keskitetysti pesulassa mahdollisimman pian. Kaikki pyykit merkataan pesulassa. Asukkaan muuttaessa pois tai kuollessa omaiset huolehtivat huoneen tyhjentämisen (sisältäen mahdolliset jäteasemamaksut yms). Tilahuoltajille kuuluu koulutukseen puhtaanapito ja pyykkihuolto.

Yksikössä on ohjeistukset tilahuoltajien työtehtäviin, ne käydään perehdytyksessä läpi.

Terveyden- ja sairaanhoito



Hopeapajussa tehostetun asumispalveluiden yksiköissä lääkäripalveluista vastaa Pihlajalinna. Yksiköllä on oma vastuulääkäri, joka on tavoitettavissa puhelimitse arkisin virka-aikaan. Kerran viikossa järjestetään puhelinkierro ja vastuulääkäri käy lähikierroilla yksiköissä kolmen kuukauden välein. Virka-ajan ulkopuolella tavoitettavissa on päivystävä lääkäri ympäri vuorokauden.

Hoitohenkilökunta suorittaa ensiapukurssin.

Hammashoito toteutuu HVAn hammashoidossa tarpeen mukaan. Hammaslääkäri ja -hygienisti tulevat yksikköön pyynnöstä.

Äkillisissä kuolemantapauksissa otetaan yhteys aina lääkäriin ja toimitaan häneltä saatujen ohjeiden mukaan. Vainajan kuljetetaan Lapuan terveyskeskuksen kylmiöön. Yksikköön on laadittu kirjalliset ohjeet käytännöistä. Omaisille on myös laadittu ohje käytännön järjestelyistä asiakkaan kuoleman jälkeen.

Asukkailla on mahdollisuus vuosittaiseen terveystarkastukseen. Sairaanhoitajat ja hoitajat toteuttavat sovittuja kontroleja asukkaan hoitosuunnitelman mukaisesti.

Käytännön hoitotyön yhteydessä jokainen henkilöstöön kuuluva seuraa asiakkaiden terveydentilaa. Tarvittavat seurantatutkimukset hoidetaan säännöllisesti. Influenssarokotukset suoritetaan yleisen ohjeistuksen mukaan. Asiakkaan voinnin muutoksiin reagoidaan herkästi. Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa yksikön vastuulääkärin ja sairaanhoitajien ohella koko hoitohenkilökunta.

Lääkehoito

Hopeapajussa on ajan tasalla oleva Turvallinen lääkehoito -oppaan ja HVAn ohjeiden mukainen lääkehoitosuunnitelma, missä sovitaan lääkehoidon henkilöstön vastuut, velvollisuudet, työnjako, lupakäytäntö, lääkehoidon vaikutusten arviointi ja kirjaaminen sekä seuranta. Suunnitelma päivitetään aina tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelma on lääkärin allekirjoittama ja hyväksymä. Toimintayksikössä on lääkkeiden jako- ja antoluvat asianmukaisesti hoidettu. Henkilökunnan lääkehoidon osaaminen varmistetaan LOVE-tenttien avulla 5 vuoden välein. Asiakkaiden lääkitykset tarkistetaan määräajoin ja tarvittaessa voinnin muuttuessa. Yksikön vastuulääkäri vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta. Yksikön sairaanhoitajat vastaavat lääkehoidon toteutuksesta yhdessä muun lääkehoitoon koulutetun henkilöstön kanssa. Yhteistyötahona toimii Lakeus Apteekki, joka toimittaa yksikköön koneellisesti jaetut annosjakelupussit sekä käsikauppatuotteet.

Monialainen yhteistyö



Riittävä ja asianmukainen kirjaaminen turvaa asiakkaan tietojen siirtymisen palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kesken. Tiedonkulku ja yhteistyö muiden palvelukokonaisuuteen kuuluvien

sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa varmistetaan yhteisellä potilastietojärjestelmällä. Järjestelmä toimii Etelä-Pohjanmaan alueella. Asiakkaan lupa tietojen käyttöön pyydetään aina.



7

ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Palo- ja pelastus-turvallisuus	<u>Palo- ja pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuussuunnitelma</u>
Ensiapu	<u>Suomen Punaisen Ristin ensiapukoulutukset henkilöstölle vaadituin määrääjain</u>
Terveystarkastus	<u>Työterveyshuolto huolehtii terveystarkastuksista suunnitellusti</u>
Edunvalvonta	<u>Edunvalvonta järjestetään, jos omaisia ei ole</u>

Taulukko 2. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakastietojen käsittelystä järjestetään koulutusta säännöllisesti, kirjalliset ohjeet löytyvät yksiköstä. Henkilöstön perehdyttäminen tietosuoja- ja salassapitoasioihin on osa yksikön yleistä perehdytystä. Yksikössä on kirjalliset ohjeet asiakas-/potilasasiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä ja salassapidosta. Potilasasiakirjat ovat salassa pidettäviä. Asiakkaalta pyydetään kirjallinen lupa tietojen säilyttämisestä, käsittelemisestä ja luovuttamisesta ympärivuorokautisen hoidon alkaessa. Asiakastiedot kirjataan LifeCareen. LifeCareen pääsy edellyttää kirjautumista tunnuksilla, joita on eritasoisia työtehtävän mukaan.

Hopeapajussa ovat käytössä kulunvalvontalaitteet sekä kutsu- ja hälytysjärjestelmä.

Uusille työntekijöille järjestetään "turvakävely" palo- ja pelastussuunnitelman ohjeen mukaan työsuhteen alkaessa.



Henkilöstö

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

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

1 yksikön osastonhoitaja, yhteinen kaikille kolmelle Hopearinteen yksikölle

1,5 sairaanhoitajaa/yksikkö

1 geronomi

7 lähihoitajaa

1.5 tilahuoltaja (ei mukana hoitotyössä)

Henkilöstö jakautuu työvuoroissa: 15 asukasta varten; aamuvuoroissa 3-4 hoitajaa, iltavuoroissa 3 hoitajaa, yövuoroissa 2 yhteistä hoitajaa kolmeen yksikköön (45 asukasta).

Rekrytoinnin pohjana on Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilöstösuunnitelma, jossa otetaan huomioon talousarvion tarjoamat mahdollisuudet henkilöstön hankintaan. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössään valtakunnallinen Kuntarekry.fi-palvelu. Hakumenettelyn avoimuudessa ja kelpoisuusehdoissa noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä ja hyvää hallintotapaa, suurin osa vakituisista viroista ja toimista täytetään julkisen haun kautta. Tempore, yksityinen rekrytointi firma on käytössä myös sijaisten hankintamenettelyssä, ikääntyneiden palveluissa.

Henkilöstön kelpoisuus ja pätevyys tarkistetaan hakuprosessin aikana. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue työnantajana tarjoaa henkilöstölle mahdollisuuden kehittää osaamistaan. Ikääntyneiden palveluiden koulutussuunnitelma tehdään vuosittain. Työhyvinvoinnin ylläpitämiseen ja seurantaan on ohjeistukset työsuojelusta, lisätietoja työsuojelun kansiossa ja intrassa (mm. sairauspoissaolojen seuranta, työterveyshuollon toiminta, tyhy-toiminta, palaverikäytännöt, kehityskeskustelut ja työtyytyväisyys-/henkilöstökyselyt ja mukautetun työn toimintamalli). Käytössä on myös varhaisentuen malli.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytoidaan ammattitaitoista henkilökuntaa. Vakituisealta uudelta työntekijältä vaaditaan huumausainetestaus ja rikosrekisteriote ennen toimen vastaanottamista. Kaikilla työntekijöillä on työtehtäviä vastaava koulutus ja voimassa olevat yksikössä tarvittava lääkehoidon osaaminen. (Alalle soveltuva, koulutukseltaan sairaanhoitaja, geronomi, lähihoitaja, tilahuoltaja. Opiskelijoita/hoiva-avustajia työssä myös, mutta eivät vastuuhoidajina.)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta



Yksikössä on käytössä perehdytyskansiot. Perehdytyksestä vastaavat lähiesihenkilö ja ammattityöhön perehdyttäjä, hoitaja.

Esihenkilö käy työsuhteen alussa yleisiä asioita läpi. Uudet työntekijät ja opiskelijat allekirjoittavat salassapito-sopimuksen. Uudelle työntekijälle nimetään ensimmäisiin työvuoroihin perehdyttäjä, joka vastaa uuden työntekijän perehdytyksestä.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue tarjoaa henkilöstölle mahdollisuuden kehittää osaamistaan. Ikääntyneiden palveluiden koulutussuunnitelma tehdään vuosittain.

Toimitilat



Yksikkö koostuu 15 asuinhuoneesta, joista yksi on kaksio ja muut yksiöitä. Yhteisiä tiloja ovat päiväsalu/ruokailutila, jakelukeittiö, varastot, pyykkihuoltotila sekä käytävä pienine istuin alueineen. Yksikön ulkopuolella sijaitsee juhlasali ja pieni keittiö. Juhlasalia läheisten on mahdollisuus vuokrata esimerkiksi juhlakäyttöön. Juhlasalissa järjestetään asiakkaille yhteistä virkistys- ja harrastetoimintaa. Asiakkaiden ja läheisten käytössä ovat lisäksi talon useat terassitilat. Asiakas muuttaa vapaaksi tulleeseen asuinhuoneistoon vuokralle. Huoneen saa sisustaa mieleisekseen omilla tutuilla huonekaluilla. Sänky ja yöpöytä kuuluvat kalustukseen.

Yksikön yhteiset tilat ovat asukkaiden, läheisten ja henkilökunnan käytössä.

Teknologiset ratkaisut

Asukkaalla on turvaranneke, jonka avulla saa tarvittaessa hälytyskutsun hoitajalle. Hälytyksen kuitataan hälytyspuhelimella, joka kulkee hoitajien mukana ympärivuorokauden.

Hälytysrannekkeet testataan ja huolletaan säännöllisesti.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava

osastonhoitaja Päivi Lepistö-Leikkola. Puh 044 4384190

HVA sähköhuolto Pasi Iломäki Puh. 0504745100

Tunstall. Kari Mustajärvi, palveluasuminen. Puh.0408618335

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Hopeapajussa omahoitajat huolehtivat apuvälineiden hankinnasta ja huoltoon lähettämisestä.

Yksikön varustukseen kuuluvat mm. pyörätuolit, geriatriset tuolit, henkilönostin, rollaattorit, wc-korokkeet, alusastiat, suihkutuolit, istumavaaka, nosturivaaka, sähkösängyt, imulaite, sängynnousutuet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, korvalamppu ja CRP-mittari. Palvelukeskuksen yhteisissä tiloissa on myös motomed -kuntopyörä.

Apuvälineitä hankitaan suunnitellusti tarpeen mukaan. Pääsääntöisesti asiakas käyttää yksikköön hankittuja apuvälineitä. Osa apuvälineistä on terveyskeskuksen apuvälinelainaamosta. Käytön ohjeistuksesta vastaa omahoitaja, fysioterapeutti tai Hopeapajun hoitohenkilöstö.

Jokainen käyttäjä tekee Wpro tai Haipro ilmoitukset laitteista tarvittaessa.

Terveystietojen laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Apuväline vastaava:

Uudistaminen, tarpeenarvointi/asiiantuntija, huoltoon ohjaus

Perälä Terhi p.044 4384193

Lääkinnällisten laitteiden/Terveystietojenlaitteiden vastaava

Vs-mittarit, kuumemittarit, RR mittarit, sähkösängyt...

Komulainen Maria p.044 4384193

Kurunsaari Lotta p.044 4384181



8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Hopeapajussa on asiakastietojen kirjaamisesta ohjeet ja henkilökuntaa on koulutettu kirjaamisesta. Asiakas-/potilasasiakirjojen rekisteröintimuotona on LifeCare, siihen tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti. Toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä.

Hopeapajussa on kirjalliset ohjeet asiakas-/potilasasiakirjojen säilyttämisestä ja salassapidosta. Henkilöstöä sitoo vaitiolovelvollisuus. Salassapitovelvollisuus säilyy myös toiminnan tai tehtävän päättymisen jälkeen. Tietosuojarikkomusepäilystä ilmoitetaan tietosuojavastaavalle. Asiakastietojen luovuttaminen vaatii asiakkaan suostumuksen. Jos asiakas itse ei kykene tähän, suostumuksen voi antaa asiakkaan omainen. Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta huolehditaan.

Yksikössä on kirjalliset ohjeet asiakas-/potilasasiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä ja salassapidosta. Koko henkilökunta ja sijaiset suorittavat tietosuoja asioista Opinportissa olevan verkkokurssin.

Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Mari Kempas, puh. 0504742672,

sp. mari.kempas@hyvaep.fi



9 KEHITTÄMISSUUNNITELMA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Hopearinteen kehittämissuunnitelma 2024-2025

TAVOITE	KEINOT	ARVIINTI Seuraavan päivityksen yhteydessä
Viestintä paranee	Palaverit jaettu kahteen eri osaan	
	Hoitopalaverit 3 viikon välein	

	Yksikköpalaverit yleisistä asioista n. joka 2 viikko	
Asukaspyykki ei enää veisi niin paljon hoitajien aikaa: välillistä työtä	Lisää tilahuoltajien työpanosta pyykkihuoltaan.	
	Tilahuoltajille suomenkielen opiskelua sekä yhtenäiset toimintatavat.	
Muunkielisten opiskelijoiden ohjaaminen ja arvioinninannot sujuvat mahdollisimman jouhevasti	Keinot ovat arvioinnissa vähä jokaisen opiskelijan kohdalla erikseen. Kielellisesti eritasoisia opiskelijoita.	

Tästä eteenpäin ei tulosteta/julkaista julkisesti nähtävillä olevaan suunnitelmaan

LIITE 1: Toimintaohje henkilökunnalle sosiaalihuoltolain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta

SOSIAALIHUOLLON HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS (SHL § 48 JA § 49)

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta organisaation sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten, kuin erikseen säädetään.

Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Kuka voi tehdä ilmoituksen?

Ilmoituksen voi tehdä sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva, tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosopimussuhteessa oleva, tai itsenäinen ammatinharjoittaja. Ilmoitusvelvollisuus koskee julkisia ja yksityisiä sosiaalipalvelujen tuottajia.

Mistä ilmoitus tehdään?

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

Asiakkaan kaltoinkohtelulla tarkoitetaan esim. fyysistä, psyykkistä, sosiaalista, hengellistä, taloudellista tai kemiallista, eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan loukkaavasti tai palvelussa ja asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, on vakavia puutteita.

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

Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa. Pakotteiden ja rajoitteiden käytöstä tulee olla aina asiakaskohtainen, määräaikainen lupa ja ilmoitus tulee tehdä, jos pakotteita ja rajoitteita käytetään muutoin. Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista asiakkaille, niihin pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta. Omavalvontaan kuuluvat esimerkiksi ammattilaisten resurssit ja sekä ammattilaisten palveluissa olevaan kiireeseen liittyvät asiat.

Miten ilmoitus tehdään?

Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomakkeeseen ei kirjata asiakasta yksilöiviä tietoja. **Lomake löytyy**

Työntekijä täyttää ilmoituslomakkeen ja kuvaa asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Asiakastietoja ei laiteta lomakkeeseen, vaan ilmoituksen vastaanottaja selvittää ilmoittajalta, kenestä asiakkaasta on kyse. Työntekijä tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään.

Kenelle ilmoitus palautetaan?

Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön esimiehelle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta vastuualueen johtavalle viranhaltijalle.

Mitä ilmoituksen jälkeen tapahtuu?

Yksikön esimies kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Yksikön esimies voi tarvittaessa pyytää ohjeita ja neuvoa vastuualueen johtavalta viranhaltijalta. Esimies lähettää käsittelemänsä lomakkeen vastuualueen johtavalle viranhaltijalle. Vastuualueen johtava viranhaltija käy läpi epäkohdan tai sen uhan ilmoituksen ja mihin toimenpiteisiin on ryhdytty, tarvittaessa ohjeistaa ja neuvoo toimintayksikköä. Hän myös arvioi, onko tehdyt toimenpiteet riittävät, tekee lomakkeeseen omat merkinnät ja mahdolliset lisäykset ja arkistoi lomakkeen arkistointikäytänteiden mukaisesti. Kopio lähetetään ilmoituksen tehneelle työntekijälle, yksikön esimiehelle ja vakavista epäkohdista menee tieto myös AVI:lle.

Seuranta

Ilmoitukset käsitellään työyksiköiden omissa palavereissa. Ilmoitusten perusteella kehitetään toimintaa.

Vastuualueiden johtavat viranhaltijat

HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUSLOMAKE

1. IMOITUS ASIAKKAAN EPÄASIALISESTA KOHTELUSTA TAI SEN UHASTA

Työntekijän ilmoitus (sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49) asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta

Tilanteen kuvaus:

Päiväys, työntekijän allekirjoitus ja nimenselvennys

Olen saanut tämän ilmoituksen tiedoksi työnantajan edustajana (yksikön esimies), päiväys, esimiehen allekirjoitus ja nimenselvennys

2. ASIAN SELVITTELY ESIMIEHEN TOIMESTA

Työnantajan asian johdosta tekemät toimenpiteet (sosiaalihuoltolaki § 49)

3. KUNNAN SOSIAALIHUOLLON JOHTAVAN VIRANHALTIJAN TAI VALVONNAN VASTUUHENKILÖN YHTEENVETO

Annettu ohjaus ja neuvonta sekä tehdyt toimenpiteet ja arviointi

Johtavan viranhaltijan titteli, allekirjoitus ja nimenselvennys

Kopio lähetetty ___ / ___.20___

- Ilmoituksen tehnyt työntekijä
- Työyksikön esimies
- Aluehallintovirasto

LIITE 2: Teemojen ja kysymysten ohjaavat tekstit

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.

3 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.

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.

4 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 toimintatavoista 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 luomisesta 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

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.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien 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 keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

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.

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, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

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 tarpeeton. 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.

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.

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](#)).

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.

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.

Asiakkaan osallisuus

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

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 samaansa 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.

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](#).

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 turvallisiksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon.

Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan 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 pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

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

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.

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 vastuuhenkilö.

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

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.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. 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 velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä 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.

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatustilain ja päivähoitotilain ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulain 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 periaatteita 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.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työolainsäädäntö 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 rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

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.

Toimitilat

Oma- ja valvontasuunnitelmaan 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.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Oma- ja valvontasuunnitelmassa 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 oma- ja valvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

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 ennaltaehkäiseminen on oma- ja valvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon 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, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

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

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. Terveyttä 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 tietosuoja laki \(1050/2018\)](#), 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 rekisteröidylle. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaaluttetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti [ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

Terveiden 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 viranomainen 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.

9 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 vastuuhenkilöt. 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](#)

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

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.

10 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.