



## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

**SISÄLTÖ** (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1) .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	3
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3) .....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	5
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi .....	5
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma .....	6
4.2.2 Asiakkaan kohtelu .....	6
4.2.3 Asiakkaan osallisuus .....	7
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	8
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	8
4.3.2 Ravitsemus.....	10
4.3.3 Hygieniäkäytännöt .....	10
4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito .....	10
4.3.5 Lääkehoito.....	11
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	12
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .....	12
4.4.1 Henkilöstö.....	13
4.4.2 Toimitilat.....	14
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	14
4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	14
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) .....	15
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	15
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) .....	15
11 LÄHTEET .....	16
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	16

---

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Kotilo ry	Kunnan nimi: Savonlinna
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0625736-8	Kuntayhtymän nimi: Itä-Savon sairaanhoitopiiri
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Kotihoito/ Kotilo ry	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Savonlinna	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä	
Kotihoito tarjoaa asiakkaan kotona tapahtuvaa hoitoa ja huolenpitoa mielenterveyskuntoutujille, 3 asiakasta. On ns. tuettua palvelua.	
Toimintayksikön katuosoite Neitsykatu	
Postinumero 57100	Postitoimipaikka Savonlinna
Toimintayksikön vastaava esimies Pirjo Hartikainen	Puhelin 040 551 7982
Sähköposti pirjo.hartikainen@kotilo.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 13.5.2019	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 25.11.2019
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Kirjanpito, palkkahallinto; Savonlinnan Tilikeskus Oy Työterveyshuolto; Suomen Terveystalo Oy Turvahälytys: Savonlinnan Vartiointi ja TurvallisuuSPalvelut Oy Puhelin- ja internetyhteys; BLC Lääketoimitukset; Savonlinnan Uusi Apteekki	

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

### Toiminta-ajatus

Tehtävänä on tuottaa kotiin annettavia palveluja mielenterveyskuntoutujille. Toiminnan tarkoituksena on tukea asiakkaan itsenäistymistä ja arjen hallintaa sekä huomioida itsenäisen asumisen ongelmallaneet ja puuttua niihin mahdollisimman nopeasti.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Toinen toistensa kunnioittaminen; Arvostetaan kuntoutujien itsemääräämisoikeutta, täysivaltaisuutta, yksilöllisyyttä ja turvallisuutta.

Ammatillisuus; Toimintaa parannetaan jatkuvalla laatutyöskentelyllä ja henkilöstön osaamisen kehittämisellä.

Avoimuus – luotettavuus; Toiminta perustuu pitkäjänteiseen ja tavoitteelliseen suunnitteluun sekä luotamuksellisiin ja avoimiin suhteisiin toimintaympäristön kanssa.

Yhteisöllisyys; Yhteisöllisyys rakentuu yhteisön jäsenten välisissä vuorovaikutussuhteissa, joista muodostuu kanssaihmisyyden ja yhteenkuuluvuuden tunne.

## 3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Henkilökunta on aktiivisesti mukana omavalvonnan suunnittelussa, toteuttamisessa ja kehittämisessä. Tukena on koulutettu työsuojeluvaltuutettu ja työsuojelutoimikunta. Riski- ja vaara-arvioinnit tehdään sovitusti ja käsitellään työsuojelutoimikunnassa. Työterveyshuolto tekee työpaikkakäynnit sopimuksen mukaisesti. Tarvittavat korjaavat toimenpiteet tehdään tarpeen mukaan. Yhdistyksen toiminnanjohtaja huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä ja asukkailla on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Hallitus saa raportin korjausta vaativista toimista ja vastaa siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja.

Omavalvontaohje päivitetään vähintään vuosittain syyskuussa ja aina tarvittaessa. Se annetaan asiakkaalle ensimmäisen käynnin yhteydessä ja se on näkyvillä yhdistyksen kotisivuilla ([www.kotilo.fi](http://www.kotilo.fi)) sekä henkilökunnan saatavilla Hilikka-asiakastietojärjestelmässä. Asiakasturvallisuutta koskevat kirjalliset ohjeet käsitellään hoitotiimissä.

Palo- ja pelastussuunnitelma päivitetään kerran vuodessa toukokuussa ja käsitellään työpaikkakokouksessa. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain syyskuussa ja aina tarvittaessa. Suunnitelma käsitellään tiimivastaavien kokouksessa ja perehdytetään henkilöstö sen sisältöön.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

Omavalvontaohje päivitetään vähintään vuosittain syyskuussa ja aina tarvittaessa. Se on näkyvillä toimintayksikön ilmoitustaululla ja yhdistyksen kotisivuilla ([www.kotilo.fi](http://www.kotilo.fi)) sekä Hilikka-asiakastietojärjestelmässä.

Asiakasturvallisuutta koskevat kirjalliset ohjeet käsitellään tiimissä.

Palo- ja pelastussuunnitelma päivitetään kerran vuodessa toukokuussa ja käsitellään työpaikkakokouksessa.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain syyskuussa ja aina tarvittaessa. Suunnitelma käsitellään tiimivastaavien kokouksessa.

## Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Asiakaskohteen turvallisuusriskit kartoitetaan käyttäen Kodin turvallisuuden tarkistuslistaa (SPEK, Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö, 2020). Tarkistuslista löytyy osoitteesta: [https://issuu.com/spek\\_ry/docs/kodin\\_turvallisuuden\\_tarkistuslista?fr=sYzJjZTg5NzEwNA](https://issuu.com/spek_ry/docs/kodin_turvallisuuden_tarkistuslista?fr=sYzJjZTg5NzEwNA). Turvallisuusnäkökulmat kirjataan asiakkaan asiakassuunnitelmaan. Henkilöstö informoi esimiestä työssään havaitsemistaan vaaratilanteista ja ne tallennetaan Hilikka-asiakastietojärjestelmään.

Käytössä on haittatapahtuman tai läheltä-piti-tilanteen dokumentointi. Esim. lääkepoikkeama kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmään, samoin väkivaltatilanteet kirjataan omalle lomakkeelle.

Riski- ja vaara-arvioinnit tehdään tiimeittäin kahden vuoden välein. Psyko-sosiaaliset riskiarvioinnit tehdään vuosittain. Yhteenveto käsitellään työsuojelutoimikunnassa ja mahdollisista puutteista sekä korjausta vaativista toimita raportoidaan Kotilo ry:n hallitukselle.

## Riskien käsitteleminen

Tapahtuma käsitellään heti ko. työvuorossa olevien kesken, kun haittatapahtuma tai läheltä-piti tilanne havaitaan.

Tämän lisäksi asiaan paneudutaan tiimivastaavan johdolla: vaaratilanteista käydään yhteinen keskustelu, mietitään prosessin toimivuutta ja tehdään tarvittavat toimenpiteet (poistetaan, korjataan, vähennetään).

Asiakasta ja omaista informoidaan tarvittaessa. Lääkepoikkeamaraportit tallennetaan Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikkökohtaisesti puolivuositain. Poikkeamat käydään läpi tiimissä. Väärin jaetut/ annostellut lääkkeet kirjataan ko. kuntoutujan seurantatietoihin ja arvioidaan vaikutusta sekä ryhdytään tarvittaviin hoitotoimiin. Asiakkaalle ja/tai hänen läheiselleen annetaan ohjeistus muistutus- ja kantelumenettelystä.

Aiheutuneet väkivaltauhka- tai väkivaltatilanteet käsitellään välittömästi asiakkaiden ja henkilöstön kesken sekä kirjataan ns. väkivaltalomakkeelle Hilikkaan. Yhteenveto vaaratapahtumista tehdään vuosittain. Tarvittaessa järjestetään jatkokäsittely työterveyshuollon kanssa yhteistyössä.

Säännöt ja sopimukset kerrataan asiakkaiden kanssa. Asiakkaan psyykkisen voimien heikentyessä arvioidaan välittömästi avun tarve ja tarvittaessa asiakas saatetaan yhteispäivystykseen. Käyttäytymisen häiriöt tilastoidaan Hilikkaan ja niitä käsitellään kerran kuukaudessa tiimikokouksessa. Tarvittaessa asiakkaan soveltuvuutta Kotilo ry:n asiakkaaksi arvioidaan.

Kaikista haittatapahtumista ja läheltä piti-tilanteista raportoidaan toiminnanjohtajalle, joka hyödyntää tietoa palvelun kehittämisessä yhdessä yhdistyksen hallituksen kanssa.

Henkilökunta hyödyntää työssään Turvallisia sote-palveluja: opas sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille -kirjasta (THL2/2018), jonka tarkoituksena on edistää varautumista henkilökunnan, asiakkaiden ja heidän lähipiirinsä sekä toiminnan ja toimitilojen fyysistä turvallisuutta vaarantaviin häiriötekijöihin.

## Korjaavat toimenpiteet

Epäkohtiin ja poikkeamiin reagoidaan välittömästi tai vuositasolla suunniteltaessa toimintaa. Tiimi selvittää tilanteisiin johtaneet syyt ja miettii korjausta vaativat toimintatavat ja toimenpiteet.

Mikäli riskitilanne uhkaa henkilöstöä, asiaa käsitellään myös työsuojelutoimikunnassa ja tarpeen mukaan yhdessä työterveyshuollon kanssa. Turvallisuuskoulutusta järjestetään vuosittain.

Toiminnanjohtaja esittää hallitukselle resursseihin tai investointeihin liittyvät ehdotukset.

### **Muutoksista tiedottaminen**

Työntekijöille lähetetään henkilökohtainen viesti Hiikka-järjestelmän kautta ja he saavat tiedon suullisesti raporteilla sekä tiimi- ja työpaikkakokouksissa. Uudet ohjeet päivitetään ja ne tallennetaan Hiikka-asiakastietojärjestelmään jokaisen työntekijän saataville.

Asiakkaille tiedotetaan sekä suullisesti että kirjallisesti.

Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan tarvittaessa yhteistyötahoille lähettämällä sähköpostiviesti. Sosiaalivyönteijöiden kanssa käydyissä kokouksissa käsitellään ajankohtaisia palvelujen tuottamiseen liittyviä asioita.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)**

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

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Tiimivastaava, henkilökuntaa, palvelupäällikkö, toiminnanjohtaja, Kotilo ry:n johtoryhmä ja hallitus.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Pirjo Hartikainen, pirjo.hartikainen@kotilo.fi, 040 551 7982

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)**

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain syyskuussa ja aina, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Kotihoidon omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Kotilo ry:n kotisivuilla [www.kotilo.fi](http://www.kotilo.fi) ja henkilökunnan käytössä Hiikka asiakastietojärjestelmässä sekä yksiköiden ilmoitustauluilla.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)**

### **4.2.1 Palvelutarpeen arviointi**

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Palvelun tarpeen arviointi käynnistyy moniammatillisessa verkostokokouksessa. Tässä kokouksessa saadaan alkutieto asiakkaan sen hetkisestä toimintakyvystä, jonka pohjalta tehdään kirjallinen palvelusopimus ostajan kanssa. Palvelutarpeen arvioinnissa käytetään TUV- ja/ tai RAI-mittaria, joilla mitataan asiakkaan toimintakykyä.

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

Asiakas osallistuu aina palvelutarpeen arviointiin ja hänen suostumuksellaan myös omainen/ läheinen voi olla mukana.

#### 4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

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

Oma ohjaaja ja asiakas tekevät yhdessä yksilöllisen kuntoutumissuunnitelman. Mukana voi olla hänen suostumuksellaan läheinen/ omainen. Suunnitelma tehdään viimeistään 1. asiakaskuukauden aikaa. Tätä arvioidaan puolen vuoden välein ja aina tarpeen vaatiessa, josta vastaa omaohjaaja. Toimintakykyä arvioidaan TUVA-mittarilla vähintään kerran vuodessa. Omaohjaaja laatii yhdessä asiakkaan kanssa kuntoutumisen tavoitteet mahdollisimman konkreettisesti ja keinot tavoitteiden saavuttamiselle. Asiakas osallistuu myös arviointiin. Toimintakykyarviot toimitetaan vuosittain loka-marraskuussa palvelun ostajalle, Itä-Savon sairaanhoitopiiriin sosiaalipalveluun.

Kuntoutumissuunnitelma laaditaan Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Suunnitelman toteutumista arvioidaan aina kotikäyntien yhteydessä ja tehdään tarvittavat muutokset. Tiimikokouksissa paneudutaan suunnitelman toteutumiseen tarkemmin. Tarvittaessa järjestetään verkostopalavereja keskeisten yhteistyötahojen kanssa (esim. asiakas, oma ohjaaja, palvelupäällikkö, omainen, edunvalvoja, sosiaalityöntekijä). Vähintään kerran vuodessa tehdään toimintakykyarviointi, joka toimitetaan Itä-Savon sairaanhoitopiiriin sosiaalitoimenjohtajalle tai kunnan sosiaalityöntekijälle. Arviointien oikeellisuudesta huolehtii omaohjaaja ja tiimivastaava ja ne tarkistetaan vielä toiminnanjohtajan ja palvelupäällikön kanssa.

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

Työntekijöille on järjestetty koulutusta kuntoutumissuunnitelman laatimisesta. Kirjalliset kuntoutumissuunnitelmat löytyvät Hilikka-asiakasjärjestelmästä, jonne pääsee henkilökohtaisilla tunnuksilla. Asiakkaan hoitoon osallistuvilla työntekijöillä on velvollisuus tutustua suunnitelmaan ja arvioida sen toteutumista jokaisessa työvuorossa. Lisäksi työvuorojen vaihtuessa, suullisten raportointien yhteydessä voidaan yhdessä pohtia sisältöjä ja toimintaa sekä tehdä tarvittavia muutoksia. Omahoitaja vastaa kuntoutumissuunnitelmien laadinnasta ja arvioinnista. Henkilökunnalle on tehty yksityiskohtaiset ohjeet Hilikka-asiakastietojärjestelmään.

Kotilo ry:llä on koulutettu kirjaamisvastaava, joka antaa tarvittaessa tukea ohjaajille.

#### 4.2.2 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.

Asiakkaiden ja työntekijöiden välinen yhteistyö perustuu yhdessä tehtyihin sopimuksiin ja niiden noudattamiseen. Asiakkaan oma motivaatio asua kotona ja toimintakyky ovat lähtökohta yksilölliselle palvelulle. Osallistuminen eri toimintoihin perustuu vapaaehtoisuuteen.

Hoitotyön ammattietiikan mukainen käyttäytyminen ja jokaisen ihmisen arvostaminen ja ihmisoikeuksien huomioiminen otetaan säännöllisesti keskusteluaiheeksi työpaikkakokouksessa. Asiakkaan terveys, turvallisuus ja voimavarojen tukeminen toimii aina lähtökohtana työntekijän ja asiakkaan välisessä yhteistyössä. Omahoitajakeskusteluja pidetään kuntoutumissuunnitelman mukaisesti.

##### Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Kaikki toiminta on vapaaehtoisuuteen perustavaa. Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Kotihoidossa ei toteuteta pakkolääkitystä eikä eristämistä. Asiakkaiden kanssa yhdessä voidaan tehdä määräaikaisia sopimuksia. Sopimusten tulee edistää kuntoutumista ja ne kirjataan kuntoutumissuunnitelmaan. Sopimuksista keskustellaan omaisten/läheisten kanssa ja tarvittaessa verkostokokouksissa. Sopimusten toimivuutta arvioidaan jatkuvasti ja tehdään tarvittavat muutokset.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Henkilökunnalla on velvollisuus viipymättä ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista toiminnanjohtajalle. Epäkohdalla tarkoitetaan esim. asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita ja asiakkaan kaltoinkohtelua. Epäkohdan korjaamiseen ryhdytään viipymättä. Kotilo ry:llä on toimintaohje ja lomake, jolla työntekijä ilmoittaa asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta. Nämä löytyvät sähköisessä muodossa Hilikka-asiakastietojärjestelmästä.

Tiimivastaava huolehtii, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Epäasiallisesta kohtelusta asiakasta kohtaan menetellään työnsopimuslain ja Kotilon pelisääntöjen mukaisesti vaiheittain. 1. Lähiesimies puuttuu moitittavaan käytökseen. 2. Työnantajan edustajana toiminnanjohtaja pyytää vakavaan keskusteluun/puhutteluun. 3. Kirjallinen varoitus. 4. Irtisanominen ellei työntekijän moitittava tai loukkaava käyttäytyminen pääty.

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

Asiasta keskustellaan mahdollisimman pian asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa/ läheisensä kanssa.

### **4.2.3 Asiakkaan osallisuus**

#### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

##### **Palautteen kerääminen**

Asiakaspalautetta pyydetään ja saadaan suullisesti päivittäin. Kirjallinen palaute (vapaamuotoinen) voidaan jättää Neitsytkadun yksikön palautelaatikkoon tai antaa suoraan kotihoidon työntekijälle.

Palautetta kerätään myös kirjallisilla strukturoiduilla asiakaskyselyillä kerran vuodessa.

Tärkeimmille yhteistyökumppaneille tehdään lomakekysely internetin kautta n. kolmen vuoden välein. Kyselyssä kartoitetaan tyytyväisyyttä Kotilo ry:n toimintayksiköiden palveluihin, henkilöstön ammatillisuuteen ja yhteistyön toimivuuteen liittyen. Viimeisin kysely on tehty keväällä 2019.

##### **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Asiakaspalautteet käsitellään ensin tiimikokouksessa ja se laatii ehdotuksensa toimenpiteistä johtoryhmälle. Johtoryhmä käsittelee toiminta- ja taloussuunnitelmat, jotka hallitus päättää.

Asiakaspalautteisiin vastaa viipymättä ensisijaisesti tiimivastaava joko suullisesti tai kirjallisesti, mikäli asiakas on pyytänyt vastausta. Vastausta annettaessa huomioidaan tietosuojamääräykset.

Palauteyhteenveto lähetetään tiedoksi Itä-Savon sairaanhoitopiirille vuosittain tai tilanteen mukaan useammin.

Asiakaspalautteita hyödynnetään toiminnan sisällön ja laadun kehittämisessä.

#### 4.2.4 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.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Toiminnanjohtaja Pirjo Hartikainen

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasasiamies Heli Korhonen

puh: 044 417 3218

sp: [heli.korhonen@sosteri.fi](mailto:heli.korhonen@sosteri.fi);

postiosoite: Itä-Savon sairaanhoitopiiri, PL 111, 57101 Savonlinna

käyntiosoite: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna, F-rakennus 6. Krs

Palveluaika ma-pe klo 8–15.30

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Valtakunnallinen kuluttajaneuvoja puh. 029 553 6901 (arkisin klo 9-15)

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

Kuntoutuja voi antaa suullista ja kirjallista palautetta palveluista kaikille työntekijöille ja valittaa epäkohdista toiminnanjohtajalle, hallitukselle tai tarvittaessa sosiaali- ja potilasasiamiehelle ja Etelä-Savon oikeusaputoimistoon (ajanvaraus 029 566 0390.)

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukset käsitellään viipymättä johdon toimesta tarpeellisessa laajuudessa.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

### 4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet on kirjattu kunkin asiakkaan kuntoutumissuunnitelmaan.

Asiakaslähtöisyyden perusajatuksena mielenterveyskuntoutuksessa on, että kuntoutuja voi mielipiteillään ja toiminnallaan vaikuttaa siihen, miten hyvinvointia ja kuntoutumista tuetaan ja miten se edistyy. Työskentely perustuu Kotilon arvoihin ja toimintaperiaatteisiin, jossa kuntoutujan oma kokemus ja mielipiteet otetaan huomioon.

Kotilo ry:ssä keskeiset kuntoutumista edistävät toiminnot liittyvät toipumisorientaatioon, Green Care -toimintaan ja yhteisöllisyyteen. Nämä toteutuvat omaohjaajasuhteessa, arkiaskareissa (mm. oman



huoneen siisteydestä ja pyykistä huolehtiminen) ja omaehtoisena tai ohjattuna ulkoiluna/ harrastuksena. Lisäksi asiakas voi osallistua Kotilon ryhmätoimintaan, klubitalotoimintaan tai käydä kaupungin työtoiminnassa.

Ryhmätoimintaa järjestetään viitenä päivänä viikossa yhdistyksen toimitiloissa. Ryhmiin voivat osallistua Kotilo ry:n palvelujen piiriin kuuluvat asiakkaat. Ryhmätoimintaa kehitetään jatkuvasti asukkaiden, omaisten ja työyhteisön yhteisvoimin. Ryhmätoimintaa järjestetään päivä-, viikko- ja vuosisuunnitelman mukaisesti. Toiminnan suunnittelussa otetaan huomioon asiakkaiden yksilölliset taidot, tarpeet ja toiveet sekä niiden muuttuminen.

Kuntoutumissuunnitelma päivitetään puolivuositain tai tarvittaessa useammin voinnin muuttuessa. Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja toimintaa arvioidaan jokaisessa työvuorossa ja kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Vähintään kerran vuodessa käytetään toimintakykymittaria arvioinnissa (TUVA).

### 4.3.2 Ravitsemus

Ohjaajat tukevat, ohjaavat ja auttavat asiakkaita ravitsemuksessa ja ruokailutilanteissa yksilöllisten tarpeiden mukaan. Työssä noudatetaan soveltuvin osin Valtion ravitsemusneuvottelukunnan Ravitsemushoitosuositusta (2010), Ravitsemussuositusta ikääntyneille (2010) ja Juomilla on väliä – harkitse mitä juot -ohjetta (2017).

Tavoitteena on, että ruokamäärät pysyvät kohtuullisina ja terveellinen ravitseminen toteutuu (=lautasmalli) sekä ruokaa on saatavilla päivän aikana (aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen, iltapala). Tarvittaessa/ halutessaan asiakas voi käydä ruokailemassa Kotilon ruokalassa (erillishinta) tai hänet ohjataan ateriapalvelun piiriin.

Asiakkaiden ravitsemustilaa arvioidaan ja seurataan mittaamalla paino ja verenpaine vähintään kerran kuukaudessa. Ylipainoisia asukkaita kannustetaan painonhallintaan. Normaaliin painoon pyritään kiinnittämällä huomiota aterioiden terveelliseen kokoamiseen, ahmimisen välttämiseen ja sopivaan ruokailurytmiin. Aliravitsemusta kartoitetaan tarvittaessa MNA-testillä ja päivittäisruokailua arvioidaan ruokailun seurantalomakkeen avulla. Lisäksi seurataan erityisesti diabetesta sairastavien verensokeritasapainoa ja veren rasva-arvoja. Yhteistyötä tehdään diabeteshoitajan kanssa. Omaohjaaja huolehtii seurannasta.

### 4.3.3 Hygieniakäytännöt

Ohjaajat seuraavat, ohjaavat ja tarvittaessa auttavat asiakkaita henkilökohtaisen hygienian hoidossa ja oman kodin siivoamisessa. Kuntoutumissuunnitelmaan on kirjattu tavoitteet ja keinot, miten kunkin asiakkaan hygieniasta huolehditaan kotioloissa. Työssä huomioidaan asiakkaan mielipiteet.

Ohjaajat ovat suorittaneet hygieniapassitutkinnon. Työssä noudatetaan hyvää käsihygieniaa ja käytetään tarpeen mukaisia kertakäyttösuojaimia, joilla ehkäistään infektio tartuntoja ja ehkäistään niiden leviämistä. Hygieniakäytännöistä on laadittu erilliset ohjeet, jotka löytyvät Hilikka-asiakastietojärjestelmästä. Käytössämme on myös Itä-Savon sairaanhoitopiirin hygieniaohteita- ja suosituksia. Tarvittaessa saamme hygieniahoitajilta ohjausta ja neuvontaa. Epidemiatilanteissa noudatetaan erillisiä kirjallisia ohjeita, joita saadaan mm. Itä-Savon sairaanhoitopiiriltä, STM:lta ja THL:lta. Omien hygieniaohteiden ajantasaisuudesta huolehtii Kotilo ry:n hygieniavastaava Tarja Hyvärinen. Asiakkaiden infektiota seurataan systemaattisesti. Lääkehoitoa vaativat infektiot kirjataan Hilikkasta löytyvälle lomakkeelle ja niistä tehdään yhteenveto kerran vuodessa toukokuussa.

Noudatetaan 1.3.2017 voimaan tulleen tartuntatautilain mukaisia ohjeita, jonka mukaan työntekijällä tulee olla rokotuksen tai sairastetun taudin suoja tuhkarokkoa, vesirokkoa ja influenssaa vastaan. Lisäksi työnantaja kustantaa pneumonia- ja hepatiittirokotteet vakinaisille työntekijöille.

### 4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito

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

Yksiköllä on em. ohjeet, jotka ovat kaikkien työntekijöiden saatavilla Hilikka-asiakastietojärjestelmässä. Työntekijällä on velvollisuus tutustua ja noudattaa ohjeita. Ohjeita päivitetään tarvittaessa. Asukkaan omaohjaaja huolehtii, että asiakkaan laboratoriotutkimukset, vuosittaiset lääkärintarkastukset sekä hammashoito toteutuvat Savonlinnan pääterveysasemalla. Perusterveydenhuolto vastaa niistä. Ohjaaja on mukana vuosikontrollikäynnillä ja tarpeen mukaan myös muilla hoitokäynneillä. Terveyskeskukslääkärin läheteellä saadaan erikoislääkärin palvelut Savonlinnan keskussairaalaan.

Kun arvioidaan, että vaiva vaatii kiireellistä tutkimista ja hoitoa, mutta ei uhkaa henkeä, **soitetaan valtakunnalliseen päivystysavun numeroon 116 117**. Puhelu ohjautuu Sosterin alueelta soitettaessa Sosterin päivystyspoliklinikalle. Puhelimeen vastaa sairaanhoitaja, joka arvioi, onko vamma tai vaiva sellainen, että se on hoidettava kiireellisesti päivystyksessä, sekä antaa tarvittaessa hoito- ja toimintaohjeet.

Hätätilanteissa soitetaan **hätänumeroon 112**.

**Kiireellistä hammashoitoa** (esim. särky) vaativissa tilanteissa soitetaan seuraavasti:

- ma-pe klo 8-10, puh. 015 527 7114
- la, su ja arkipyhinä klo 9-10, puh. 044 417 2900
- iltaisin ja öisin, puh. 116 117

**Kiireetön sairaanhoito:** arkisin puh. 015 527 7112

**Kiireetön hammashoito;** arkisin klo 10-14.30, puh. 015 527 7114

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaalla on kuntoutumissuunnitelma, jota seurataan ja päivitetään. Omaohjaaja keskustelee säännöllisesti asiakkaan kanssa sairauden ja lääkityksen vaikutuksista. Huomioidaan asiakkaan yksilölliset voimavarat ja mietitään yhdessä mielekkäitä keinoja säilyttää tai kohentaa toimintakykyä. Tavoitteet laaditaan realistisiksi ja niitä arvioidaan sovitusti. Terveiden edistäminen perustuu asiakkaan omiin toiveisiin ja Kotilo ry:n keskeisiin teemoihin: toipumisorientaatioon, Green Care toimintaan ja yhteisöllisyyteen.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Tiimivastaava, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja. Käytännön toiminnassa jokaisella ohjaajalla on velvollisuus toimia yhteisten kuntoutumissuunnitelmien mukaisesti, joihin sisältyy terveyden- ja sairaanhoitoa. Kaikilla työntekijöillä on lääkeluvat ja heillä on eriasteisia sosiaali- tai terveysalan tutkintoja.

#### 4.3.5 Lääkehoito

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Kotihoidossa noudatetaan Erikan lääkehoitosuunnitelmaa (13.9.2017), joka pohjautuu STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaaseen. Suunnitelmaa päivitetään vuosittain syyskuussa. Viimeisin päivitys on hyväksytty 22.10.2019. Lääkehoitosuunnitelma on henkilökunnan saatavilla Hilikka-asiakastietojärjestelmässä. Päivityksen yhteydessä tehdyistä muutoksista informoidaan erikseen.

Lääkehoitoon osallistuva henkilökunta suorittaa lääkehoidon tentin ja lääkehoitosuunnitelman mukaiset näytöt viiden vuoden välein. Koulutus ja siihen kuuluva tentti on ostettu ProEdu Oy:ltä. Lääkehoito-  
luvut on myöntänyt Itä-Savon sairaanhoitopiirin perusterveydenhuollon johtava lääkäri.

Asiakkaan lääkkeet säilytetään lukituissa tiloissa Erikassa tai asiakkaan kotona asianmukaisessa paikassa.

Lääkepoikkeamaraportit tallennetaan Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Poikkeamat käydään läpi tiimissä. Tarvittaessa poikkeamista saatuun informaatioon reagoidaan välittömästi tai vuositasolla suunniteltaessa yksiköiden toimintaa. Väärin jaetut/ annostellut lääkkeet kirjataan ko. asiakkaan seuranta-tietoihin ja arvioidaan vaikutusta. Poikkeama käydään läpi kuntoutujan kanssa. Poikkeamasta annetaan työntekijälle henkilökohtainen palaute toiminnan korjaamiseksi ja huolellisuuden lisäämiseksi.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Sairaanhoitaja Tuija Huttunen

#### 4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

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

Asiakkaan hoitotiedot kirjataan aina käyntien yhteydessä Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Tiedonkulku eri toimijoiden välillä tapahtuu asiakastietojärjestelmän, puhelinkeskustelujen ja hoitoneuvottelujen kautta. Lisäksi järjestämme tarvittaessa yhteistyöpalavereja Itä-Savon sairaanhoitopiirin sosiaalityöntekijöiden kanssa sekä osallistumme sairaanhoitopiirin sosiaalitoimen yhteistyö- ja informaatiokoukuihin 2 x vuodessa.

#### Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

Palvelujen tuottajat ovat valikoituneet kilpailutuksen kautta Kotilon yhteistyökumppaneiksi. Tyytyväisyys palveluihin on muodostunut luottamuksellisiksi asiakassuhteiksi. Usean vuoden osto- ja käyttökokemuksen myötä nämä palveluntuottajat ovat osoittautuneet laadukkaiksi. Pienen kaupungin etu on myös hyvä ”puskaradio”, joka tiedottaa, mikäli muutoksiin olisi aiheutta toisten asiakkaiden kokemusten vuoksi. Laittevalmistajien tiedotusta seurataan niin, että kehityksen mukanaan tuomat parannukset mm. tietotekniikassa ja turvallisuuspalveluissa tiedostetaan. Tarvittaessa vanhentunutta laitteistoa uusitaan. Vuosibudjetissa pidetään riittävästi resursseja nykyaikaisten koneiden ja laitteiden hankkimiseksi.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

#### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakkaan kotiympäristön turvallisuusriskit kartoitetaan kerran kk:ssa erillistä huomiointilomaketta apuna käyttäen. Lomakkeeseen kirjataan havaitut korjaamista vaativat kohteet, kiireellisyys, aikataulu ja kuka korjauksen tekee. Kun asia on hoidettu kuntoon, se kuitataan tehdyksi.

Asiakasturvallisuutta koskevat kirjalliset ohjeet käsitellään hoitotiimissä. Nämä käydään läpi asiakkaiden kanssa hoitojakson alussa ja kerrataan hoitojakson aikana.

Riski- ja vaara-arvioinnit tehdään kahden vuoden välein, viimeisin elo-syyskuussa 2018. Psyko-sosiaaliset riskiarvioinnit tehdään vuosittain. Yhteenveto käsitellään työsuojelutoimikunnassa ja mahdollisista puutteista sekä korjausta vaativista toimista raportoidaan Kotilo ry:n hallitukselle.

Alkusammutuskoulutuksia järjestetään työntekijöille joka kolmas vuosi (viimeksi 9/2017). Yhteistyötä tehdään palo- ja pelastustoimen kanssa erityisesti suunnitelmien ja tarkastusten yhteydessä.

Vartijan palvelut ovat saatavilla kaikkina aikoina – palvelut ostetaan Savonlinnan Vartiointi Oy:ltä. Henkilökunnalla on puhelin, jolla saa nopean yhteyden vartiointiliikkeeseen. Paikalle hälytetään tarvittaessa myös poliisi.

#### 4.4.1 Henkilöstö

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

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Kotipalvelua annetaan arkisin virka-aikana. Henkilöstön lukumäärä vaihtelee asiakasmäärän ja heidän palvelutarpeensa mukaan tarvittaessa. Työntekijätiimiin kuuluu sairaanhoitajia, lähihoitajia ja sosionomi. Vakituksessa työsuhteessa olevat työntekijät täyttävät sosiaalihuollon henkilöstölle asetetut kelpoisuusehdot. Lisäksi heillä on psykiatrian/ mielensterveys- ja päihdetyön lisäkoulutusta. Ajantasaista henkilöstöluetteloa ylläpidetään Työvuoro Velho – järjestelmässä. Työntekijät ovat yhteisiä kuntoutumis- ja palvelukoti Erikan kanssa.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Yli kolme kuukautta pitemmät sijaisuudet kuten vanhempainlomien ja vuorotteluvapaiden työntekijä-tarve ilmoitetaan tarvittaessa haettavaksi TE-keskuksen internet- sivuston kautta ja/tai omilla kotisivuilla. Lyhyisiin sijaisuuksiin ja ns. keikkatyöhön rekrytoidaan työpisteissämme opiskelijoita olleita ja tutuiksi tulleita, ammattikoulutuksen saaneita lähi- tai sairaanhoitajia tai alan opiskelijoita.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstön määrä ja osaaminen määräytyvät asiakkaiden määrän/tarpeiden mukaan. Työntekijöiden työssä jaksamista tuetaan määrällisesti hyvin mitoitettulla ja riittävästi koulutetulla henkilöstöressurssilla. Työkierto on mahdollista työntekijöiden halukkuuden mukaan. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan henkilöstön yksilöllisiä toiveita mahdollisuuksien mukaan. TYHY-toiminta on henkilöstön tarpeista lähtevää ja toimintaa tuetaan. Yksikössä on ajantasainen sijaislista yhteystietoineen.

##### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Koska on kyse asiakkaiden kodeissa tapahtuvasta toiminnasta, on erityisesti huomioitava henkilöstön soveltuvuus ja luotettavuus tehtävään. Kelpoisuusvaatimuksista tiedotetaan avoimesti hakuprosessissa. Hakijoista kutsutaan osa haastatteluun ja tehdään yhteenveto asetettujen kriteerien perusteella. Haastattelun tekevät toiminnanjohtaja, hallituksen puheenjohtaja ja yksi hallituksen jäsen. Vakinaiset toimet ilmoitetaan haettavaksi sisäisesti Hiikka-järjestelmän kautta tai TE-keskuksen internet- sivuston kautta sekä omilla kotisivuilla. Opinto- ja työtodistusten lisäksi valintaan vaikuttaa hakijan haastattelu/tunteminen. Lisäksi tarkistetaan sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön ammattioikeutta koskevat tiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki).

##### Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Yksikössä on erillinen perehdytysohjelma. Tiimivastaava vastaa oman tiiminsä uuden työntekijän perehdytyksestä. Harjoittelun ohjaaja perehdyttää oman opiskelijansa. Perehtyjä täyttää erillistä perehdytyslomaketta, jonka tiimivastaava palauttaa täytettynä palvelupäällikölle.

b) 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 riskinhallinta).

Jokaisella on velvollisuus viipymättä tuoda epäkohdat esimiehen tietoon. Korjaamista vaativat toimet käsitellään johtoryhmässä ja toimenpiteisiin ryhdytään tarpeen mukaan.

<p>c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?</p> <p>Henkilöstön ammattitaitoa ylläpidetään sekä sisäisillä että ulkoisilla koulutuksilla. Kotilo ry:n omaa koulutusta järjestetään räätälöidysti tarpeiden mukaan. Yhteistyötä tässä tehdään erityisesti Itä-Savon sairaanhoitopiirin, Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun, SPR:n, pelastuslaitoksen ja MAPA-kouluttajien kanssa. Lisäksi järjestetään kehittämispäiviä, joihin sisältyy myös koulutusta.</p>
<p><b>4.4.2 Toimitilat</b></p> <p>Henkilökunnan toimisto sijaitsee kuntoutumis- ja palvelukoti Erikassa, osoite Erkonkatu 7, 57100 Savonlinna.</p> <p>Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan ja sisustavat sen haluamallaan tavalla. Muutoksia voidaan tehdä riskikartoituksen perusteella sovitusti.</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</p> <p>Asiakkaat siivoavat ja huolehtivat pyykistä voimavarojensa mukaisesti ohjaajan avustamana.</p> <p>Työntekijöillä on työntajan hankkima liivi ja muutoin henkilökohtaiset vaatteet, joista jokainen huolehtii. Työnantaja maksaa pukupesurahaa vuosittain.</p>
<p><b>4.4.3 Teknologiset ratkaisut</b></p>
<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</p> <p>Asiakas voi soittaa omalla puhelimellaan Erikan ohjaajalle ma-pe klo 7-21, puh.050 590 6404 ja muuna aikana Kotilon ohjaajalle puh. 050 415 4376.</p> <p>Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?</p> <p>Tuija Huttunen, puh. 050 590 6404</p>
<p><b>4.4.4 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet</b></p>
<p>Jos asiakas tarvitsee henkilökohtaisia apuvälineitä, ollaan yhteydessä Sosterin apuvälinekeskukseen. Tarvittaessa avustamme asiakasta hankkimaan lääkärintuomuksen. Asiakasta ohjataan apuvälineen käytössä ja apuvälineen huollosta huolehditaan. Kotilo ry:n apuvälinevastaava Tarja Hyvärinen toimii yhdyshenkilönä Sosterin ja henkilöstön välillä.</p> <p><b>Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?</b></p> <p>Jokaisen työntekijän velvollisuus on ilmoittaa asiasta.</p>
<p>Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p> <p>Tuija Huttunen, puh. 050 590 6404</p>

<p><b>8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)</b></p>
<p>a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?</p> <p>Työntekijä allekirjoittaa vaitiolositoumuksen/ salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen. Työntekijöille on laadittu kirjallinen tietoturvaohje Kotilo ry:n tietojärjestelmiin ja ohjelmistoihin. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tutustua ja noudattaa ohjeita. Palvelupäällikkö tarkistaa puolivuositain tai tarpeen mukaan asiakastietojärjestelmän logitiedot. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelleen mahdollisista väärinkäytöksistä.</p>
<p>b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?</p> <p>Perehdytysohjelma ja siihen liittyvä aineisto on sähköisessä muodossa Hilikka-järjestelmässä. Tietoturvaohje päivitetään aina tarpeen vaatiessa ja järjestetään sisäistä koulutusta. Työntekijän perehdyttäjä merkitään työvuorotaulukkoon. Opiskelijan perehdyttää hänen henkilökohtainen ohjaajansa. Lomakkeet palautetaan palvelupäällikölle.</p>
<p>c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?</p> <p>Tietosuojaseloste on Kotilo ry:n kotisivuilla <a href="http://www.kotilo.fi">www.kotilo.fi</a>. Asukkaalle kerrotaan tästä palvelutoiminnan alussa.</p>
<p>d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot</p> <p>Jarkko Venäläinen, 040 551 7983</p>

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

<p>Asiakailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.</p> <p>Riskikartoitukset tehdään kahden vuoden välein ja niiden tulokset käsitellään työsuojelutoimikunnassa, johtoryhmässä sekä hallituksessa. Viimeisin kartoitus tehtiin syyskuussa 2018 ja siinä esille tulleet kehittämiskohteet on korjattu.</p> <p>Asiakkaita ja henkilökuntaa kannustetaan tuomaan havaitsemiaan puutteita esille jatkuvasti ja toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi.</p>
---

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

<p>Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys</p> <p>Savonlinna 25.6.2020</p>
<p>Allekirjoitus</p> <p>Pirjo Hartikainen</p>

## 11 LÄHTEET

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

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

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

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

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNB%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

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

[https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM\\_2014\\_4\\_lastensuoj\\_laatusuos\\_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7](https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7)

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

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN\\_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1)

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

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

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

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1083030>

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b)

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005)

## TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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