

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ

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

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

|                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                   |                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Yksityinen palveluntuottaja<br>Nimi: Oiva Aika Oy<br>Palveluntuottajan Y-tunnus: 3542334-5                                                                                                                                                                    |                                                                   | Päijät-Hämeen hyvinvointialue |
| Toimintayksikön nimi<br>OivaAika                                                                                                                                                                                                                              |                                                                   |                               |
| Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoihin<br>Lahti                                                                                                                                                                                                        |                                                                   |                               |
| Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä<br>Kotipalvelutoiminta; omaishoitajat, vammaiset, sairaat, kotona asuvat ikääntyneet, joiden toimintakyky on alentunut sekä lapsiperheet.<br>Ikääntyneiden kuntouttava päivätoiminta |                                                                   |                               |
| Toimintayksikön vastaava esimies<br>Marianne Rintala                                                                                                                                                                                                          | Puhelin<br>050 5143223                                            |                               |
| Sähköposti<br>marianne.rintala@oivaaika.fi                                                                                                                                                                                                                    |                                                                   |                               |
| Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)                                                                                                                                                                                                    |                                                                   |                               |
| Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta                                                                                                                                                                                                                  | Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta<br>8.9.2025 |                               |

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Toiminta-ajatus</b><br><br>Mikä on yksikön toiminta-ajatus?<br><br>Tuotamme laadukkaita kotona asumista tukevia palveluita omaishoitajille, kotona asuville ikäihmisille, eri tavoin sairaille sekä lapsiperheille.<br><br>Ikääntyneiden kuntouttavaa päivätoimintaa toteutamme laadukkaasti ammattitaitoisella henkilökunnalla.<br><br><b>Arvot ja toimintaperiaatteet</b><br><br>Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?<br><br>Tärkeimpänä toimintaa ohjaavana arvona on arvokas elämä. Tavoitteena on asiakkaan kokonaisvaltaisesti huomioon ottava, kotoinen, aidosti kohtaava, kuunteleva, keskustelevalle ja kuntouttava palvelu. Toimintaperiaatteemme ytimessä on asiakkaan tyytyväisyys ja hyvinvointi sekä toiminnan kehittäminen palvelemaan entistä paremmin asiakkaitamme tarpeita ja toiveita. He ovat merkittävässä roolissa toiminnan kehittämisessä ja siksi henkilökunnan on keskityttävä kohtaamaan, kuuntelemaan ja havainnoimaan asiakkaan tyytyväisyyttä, toiveita ja kehitysideoita. |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

|                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikea- |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>käyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia?</p> <p><b>Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat</b></p> <p>Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.</p> <p><b>Riskinhallinnan työnjako</b></p> <p>Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.</p> <p>Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.</p> <p>Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista<br/> <b>Haittatapahtumien/ läheltä piti -tilanteiden käsittelyohje.</b><br/> <b>Ohje asiakastietojen käsittelystä.</b><br/> <b>Lääkehoitosuunnitelma.</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Riskien tunnistaminen</b></p> <p>Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.</p> <p>Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit</p> <p>Henkilökunta on velvollinen kertomaan havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä esimiehelle mahdollisimman pian.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>Riskien käsitteleminen</b></p> <p>Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.</p> <p>Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?</p> <p>Työntekijä kertoo esimiehellä välittömästi (saman päivän aikana) haittatapahtumasta ja läheltä piti -tilanteesta. Esimies ja työntekijä yhdessä täyttävät raportin tilanteesta, mikä tallennetaan teamsiin, omavalvonta -kansioon, mikä on kaikkien työntekijöiden nähtävillä. Raportissa pyritään välttämään työntekijän ja asiakkaan henkilöllisyyden selviämistä.</p> |
| <p><b>Korjaavat toimenpiteet</b></p> <p>Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.</p> <p>Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</p> <p>Tapahtuneet haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet nostetaan anonymisti esille tiimipalaverissa, jolloin yhdessä suunnitellaan toimenpiteet, miten vastaavia haittatapahtumia ehkäistään. Työntekijöitä myös kannustetaan havainnoimaan muita epäkohtia ja laatupoikkeamia ja kuuntelemaan asiakkaita herkillä korvalla. Havaituista epäkohdista muistutetaan ilmoittamaan aina ennen tiimipalaveria, jolloin tarvittaessa esimies voi nostaa asian esille tiimipalaverissa.</p>           |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>Muutoksista tiedottaminen</b></p> <p>Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?</p> <p>Asiat käsitellään tiimipalaverissa (1x/kk). Jos työntekijä ei pääse osallistumaan tiimipalaveriin, hän lukee muistion käsittelyistä asioista.</p> |

#### 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</b></p> <p>Omaavonnan suunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaavonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.</p>                                                                                                                                          |
| <p>Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?</p> <p><b>Marianne Rintala ja työntekijät</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p>Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Marianne Rintala, p. 050 514 3223</p>                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>Omaavonnan suunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</b></p> <p>Omaavonnan suunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>                                                                                                                                                                    |
| <p>Miten yksikössä huolehditaan omaavonnan suunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Muutokset päivitetään omaavonnan suunnitelmaan mahdollisimman pian. Omaavonnan seurannasta vastaava palveluesimies tarkistaa omaavonnan suunnitelman vähintään kaksi kertaa vuodessa (keväät/syysä) ja tekee tarvittavat päivitykset. Tarvittaessa asiaa käsitellään tiimipalaverissa.</p> |
| <p><b>Omaavonnan suunnitelman julkisuus</b></p> <p>Ajan tasalla oleva omaavonnan suunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaavonnan kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</p>                                                                                                         |
| <p>Missä yksikön omaavonnan suunnitelma on nähtävillä?</p> <p>Omaavonnan suunnitelma on nähtävillä nettisivuilla oivaika.fi. Omaavonnan suunnitelman löytää myös yrityksen esittelystä ikääntyneiden palveluneuvonnan portaalista.</p>                                                                                                                                     |

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>4.2.1 Palvelutarpeen arviointi</b></p> <p>Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.</p> |
| <p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</p> <p>Asiakassuhteen alussa toteutetaan kartoituskäynti, jossa yhdessä asiakkaan ja mahdollisuuksien mukaan myös omaisten kanssa käydään läpi palveluntarve. Palveluita ajatellaan aina asiakkaan toimintakyvyn ja kotona pärjäämisen vahvistamisen näkökulmasta.</p> <p>Ostopalveluna toteutettavan kotihoidon asiakkaiden palveluntarve on arvioitu Päijät-Hämeen hyvinvointialueen tekemänä.</p> <p>Asiakkaan toimintakykyä ja palveluntarvetta arvioidaan havainnoinnin, keskustelun ja RAI-mittarin avulla.</p> <p>Omaishoitoasiakkaan palvelun tarve on arvioitu Päijät-Hämeen hyvinvointialueen toimesta.</p>                                                                                                               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Päivätoiminta-asiakkaiden palvelun tarve on arvioitu Päijät-Hämeen hyvinvointialueen toimesta. Palvelun alkaessa teemme asiakkaalle alkukartoituksen, jotta päivätoiminnan vaikuttavuutta voidaan mitata. Alkukartoituksessa saamme myös asiakkaasta tärkeitä tietoja, jotta henkilökunta osaa mahdollisimman hyvin auttaa asiakasta.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</b></p> <p>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 palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.</p> <p>Miten palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan palvelussa/hoidossa varmistetaan, on omavalvonnan keskeisiä sovittavia asioita.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>Hoito- ja/tai palvelusuunnitelma täytetään yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa myös omaisen kanssa OivaAjan ensikäynnillä. Suunnitelman laatimisessa käytetään apuna RAI-toimintakykymittaria. Toteutuksesta seurataan ja suunnitelmaa päivitetään asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa ja vähintään puolivuosittein.</p> <p>Päivätoiminta-asiakkaan palvelusuunnitelma täytetään yhdessä asiakkaan kanssa palvelun alkaessa.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</p> <p>Pyritään siihen, että asiakkaan luona kävisi aina tuttu työntekijä. Ennen uuden asiakkaan aloittamista työntekijä tutustuu hoito- ja/tai palvelusuunnitelman sisältöön.</p> <p>Uuden päivätoimintaryhmän alkaessa henkilökunta tutustuu asiakkaisiin ja heidän palvelusuunnitelmiinsa.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>4.2.2 Asiakkaan kohtelu</b></p> <p><b>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</b></p> <p>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.</p> <p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</p> <p>Hoito- ja/tai palvelusuunnitelman tekemisessä asiakas on aina mukana. Henkilökunta kunnioittaa jokaisen asiakkaan arvokasta elämää, mikä näkyy ystävällisenä, rauhallisena ja asiakkaan tarpeet huomioivana työskentelytapana.</p>                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>Asiakkaan asiallinen kohtelu</b></p> <p>Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämistä vastaavalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.</p> <p>Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?</p> <p>Henkilökunnan tärkein työtä ohjaava periaate on kunnioittaa asiakkaan arvokasta elämää. Henkilökunnan rekrytoinnissa korostetaan yrityksen arvoja, ja työntekijän on sitouduttava noudattamaan yrityksen periaatteita ja toimimaan yrityksen arvojen mukaisesti. Jos asiakkaan epäasiallista kohtelua tulee ilmi, asia käydään yhdessä läpi työntekijän, esimiehen ja toimitusjohtajan kanssa. Asiakkaan epäasiallinen kohtelu on niin kaukana yrityksen arvoista, että toistuvana sitä voidaan jopa käyttää työntekijän irtisanomisen perusteena.</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?</p> <p>Palveluesimies soittaa asiakkaalle tai omaiselle, jolloin keskustellaan asiasta, ja kuunnellaan asiakkaan näkemys tapahtuneesta. Tarvittaessa asiakkaalla tai omaisella mahdollisuus keskustella myös toimitusjohtajan kanssa.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>4.2.3 Asiakkaan osallisuus</b></p> <p><b>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</b></p> <p>Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.</p>                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>Palautteen kerääminen</b></p> <p>Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?</p> <p>Henkilökunta on kuuntelevaa ja keskustelemaa ja kannustaa asiakasta kertomaan mielipiteensä ja toiveensa ihan jokaisella käynnillä. Jos asiakassuhde päättyy, pyydetään asiakkaalta palautetta kirjallisella lomakkeella. Kerran vuodessa toteutetaan laajempi asiakastytyväisyyskysely, jolloin kaikille asiakkailla/omaisille jaetaan palautelomake, jossa ohjatut kysymykset ja mahdollisuus antaa vapaasti palautetta ja kehitysehdotuksia.</p> <p>Päivätoiminnasta kerätään asiakaspalautetta määräaikaisen jakson päättyessä.</p>                                        |
| <p><b>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</b></p> <p>Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Saatu asiakaspalaute käydään läpi kuukausittaisissa tiimipalavereissa. Vuosittaisen asiakaskyselyn tulokset kirjataan järjestelmällisesti, ja kyselyn jälkeen järjestetään henkilökunnalle palaveri aiheeseen liittyen. Jos esille nousee ongelmakohtia tai kehitysehdotuksia, niitä voidaan käsitellä henkilökunnan kehittämissäpäivissä.</p> <p>Henkilökuntaa kannustetaan kehittävään työotteeseen ihan jokapäiväisessä työssä.</p>                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>4.2.4 Asiakkaan oikeusturva</b></p> <p>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 tyytymättömyydessä 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.</p> |
| <p>a) Muistutuksen vastaanottaja</p> <p>Marianne Rintala</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p>b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista</p> <p><a href="mailto:asiavastaavat@pajatha.fi">asiavastaavat@pajatha.fi</a>, puh. +358 38192504</p> <p>Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton toimija, joka neuvoo, mitä asiakas tai potilas voi tehdä tilanteessa, jossa hän kokee saaneensa sosiaali- ja terveydenhuollossa tai varhaiskasvatuspalveluissa huonoa kohtelua tai palvelun/hoidon laatu on ollut huonoa. Asiavastaava neuvoo ja tarvittaessa myös auttaa muistutuksen tai potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä sekä neuvoo, miten kantelu, oikaisuvaatimus, potilasvahinkoilmoitus tai muu asiakkaan tai potilaan oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille.</p>                                       |
| <p>c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista</p> <p>p. 029 505 3050</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Mahdolliset muistutukset yms. käsitellään toimintayksikössä mahdollisimman pian. Yrityksen johto on aina mukana tämän tyyppisten vakavien asioiden käsittelyssä.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                                       |
|-------------------------------------------------------|
| e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle<br>2 viikkoa |
|-------------------------------------------------------|

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen<br/>Henkilökunnan työtapa tukee kaikissa tilanteissa asiakkaan toimintakykyä ja osallisuutta. Mahdollisuuksien mukaan kotipalvelun työntekijä vie asiakkaan ulkoilemaan, tekee liikuntaharjoitteita sekä ottaa mukaan kotiaskareiden tekemiseen. Henkilökunnan työskentelytapa on kohtaava, kuunteleva ja keskustelevala, mikä kannustaa asiakasta sosiaaliseen vuorovaikutukseen.</p> <p>Ikääntyneiden päivätoiminta on kuntouttavaa ja virkistävää. Henkilökunnassa on alan ammattilaisia ja heidän työskentelytapansa on osallistava ja kuntouttava.</p> |
| <p>b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen<br/>Jos asiakkaana on lapsiperheitä, kotipalvelun työntekijä pyrkii mahdollisuuksien mukaan viemään lapsia ulkoilemaan ja liikkumaan heille mieluisiin paikkoihin.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p>Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.</p> <p>Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?</p> <p>Palvelusuunnitelman toteutumista seurataan puolivuositain.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>4.3.2 Ravitsemus</b></p> <p>Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?</p> <p>Kotipalveluyksikkö ei toteuta ruokahuoltoa, mutta kotikäynneillä kannustetaan asiakasta terveelliseen ja monipuoliseen ravitsemukseen ja tarvittaessa avustetaan sen toteuttamisessa. Henkilökunta myös havainnoi asiakkaan ravitsemuksen tasoa ja nesteytystä ja tarvittaessa ohjaa ja auttaa.</p> <p>Päivätoiminnassa ruokapalvelut ostetaan Lahden seurakuntayhtymältä ja he ovat sitoutuneet tuottamaan ravitsemussuositusten mukaista ruokaa. Henkilökunta seuraa asiakkaiden ruokailua ja ohjaa ja avustaa tarvittaessa.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>4.3.3 Hygieniakäytännöt</b></p> <p>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.</p> <p>Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?</p> <p>Kotipalvelutyössä henkilökunta huolehtii omasta käsihygieniasta. Henkilökunta myös auttaa asiakasta hyvän hygienian toteuttamisessa ja auttaa kodin puhtauden ylläpidossa. Epidemiatilanteessa henkilökunta käyttää tarvittavia suojaimia, kuten kasvomaskia.</p> <p>Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito</b></p> <p>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.</p> <p>a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?<br/> Jos palvelun aikana tulee kiireellisen sairaanhoidon tarve, työntekijä soittaa hätäkeskukseen mukanaan olevalla puhelimella ja noudattaa sieltä saamia ohjeita. - Kiireettömän sairaanhoidon osalta työntekijä voi ohjata asiakasta hakeutumaan hoitoon/ palveluiden piiriin. Tarvittaessa työntekijä auttaa ajanvarauksessa ja oikeiden palveluiden etsimisessä.</p> <p>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?<br/> Asiakas itse tai omaishoitaja huolehtii pitkäaikaissairaudesta hoidosta. Henkilökunta seuraa asiakkaan vointia ja ohjaa tarvittaessa palveluiden piiriin.</p> <p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?<br/> Yksikössä ei toteuteta asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoitoa.</p> |
| <p><b>4.3.5 Lääkehoito</b></p> <p>Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.</p> <p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Yrityksellä on tällä hetkellä vapaamuotoinen lääkehoitosuunnitelma. Yritys ei toteuta muuta lääkehoitoa kuin valmiiksi jaettujen lääkkeiden antaminen sovittuna kellonaikana lääkehoitoluvan omaavan työntekijän toimesta. Jos tulee tarvetta laajentaa palvelua ja tehdä virallinen lääkehoitosuunnitelma, se tehdään ennen kuin lääkehoitoa aletaan toteuttaa. Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarvittaessa. Tarkistamiseen osallistuvat palvelun vastuuhenkilö sekä lääkehoitoon osallistuvat työntekijät.</p> <p>-</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkähoidosta?</p> <p>- vastuuhenkilö Petra Laukkanen yhdessä toisen vastuuhenkilö Marianne Rintalan kanssa</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa</b></p> <p>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 palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.</p> <p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan?</p> <p>Palveluesimies hoitaa yhteydenpidon Päijät-Hämeen hyvinvointialueen suuntaan ja tarvittaessa muihin sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoihin, jos asiakkaan asioiden hoito niin vaatii.</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</b></p> <p>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 nomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.</p> <p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?</p> <p>Yksikössä asiakasturvallisuutta pidetään erittäin tärkeänä ja työntekijät huolehtivat asiakkaan kotona työskennellessään että asiakasturvallisuus ei vaarannu. Työntekijät osallistuvat myös tarvittaessa asiakasturvallisuuteen liittyviin koulutuksiin.</p> <p>Päivätoiminnan toimipaikassa pidetään säännöllisesti turvallisuuskävelyt ja henkilökunta tuntee paikan turvallisuuteen liittyvät tavat ja järjestelmät.</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>4.4.1 Henkilöstö</b></p> <p><b>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</b></p> <p>Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatuslaki ja päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.</p> <p>Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?<br/>Yksi vakituinen lähihoitaja ja yksi vakituinen vanhusvalmentaja/liikuntaneuvoja. Lisäksi palveluesimies (fysioterapeutti amk), joka myös osallistuu asiakastyöhön.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?<br/>Käytämme tuntemiamme sijaisia, sijaislista käytössä.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?<br/>Jos toiminta lisääntyy merkittävästi, palkkaamme lisää henkilökuntaa.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</b></p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?<br/>Henkilökunnalla on oltava tehtävään soveltuva koulutus ja kokemus. Henkilökunnan rekrytoinnissa pyritään varmistamaan, että valittava työntekijä sitoutuu työskentelemään yrityksen arvojen mukaisesti.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?<br/>Kts. edellinen kohta. Tarkistamme valittavan työntekijän työtodistukset, ja jos mahdollista, otamme yhteyttä myös edelliseen työnantajaan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 riskinhallinnan 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.</p> |
| <p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Yrityksessä on olemassa perehdytysopas, johon uusi työntekijä tutustuu ensimmäiseksi. Aluksi uusi työntekijä kulkee kokeneemman työntekijän mukana. Uudet asiakkaat käydään ensin esimiehen kanssa läpi. Perehdytysoppaassa on ohjeet myös omavalvontaan. Perehdytysoppaaseen on mahdollista palata koska tahansa.</p> <p>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).</p>                                                                                                                                      |
| <p>c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?</p> <p>Täydennyskoulutuksen tarpeesta keskustellaan kehityskeskusteluissa. Yrityksen johto pyrkii järjestämään täydennyskoulutuksia työntekijöiden ammattitaidon ylläpysymiseksi ja kehittämiseksi. Ammattitaitoinen henkilökunta on yrityksen tärkein resurssi.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>4.4.2 Toimitilat</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Yrityksellä ei ole toimitiloja vaan toimitaan asiakkaan kodeissa.</p> <p>Päivätoimintaa toteutetaan Lahden seurakuntayhtymältä ja Lahden vanhusten asuntosäätiöltä vuokra-<br/>tuissa tiloissa. Vuokranantaja huolehtii tilojen turvallisuudesta, kiinteistönhoidosta ja puhtaanapidosta.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>4.4.3 Teknologiset ratkaisut</b></p> <p>Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ei ole käytössä kulunvalvontaa, hälytys- tai kutsulaitteita.</li> </ul> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

#### 4.4.4 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

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). Terveysthuollon 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. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Terveysthuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Ammattimaisella käyttäjällä tarkoitetaan ...

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

Asiakkaita avustetaan tarvittaessa apuvälineiden ja terveydenhuollon hankinnassa, mutta yritys ei vastaa asiakkaan välineistä.

## 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja paleluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveysthuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatomalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

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

Yrityksellä on tietosuojavastaava, joka huolehtii, että tietosuojasta ja henkilötietojen käsittelystä annetut ajantasaiset ohjeet ja viranomaismääräykset toteutuvat.

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

Uusi työntekijä saa aina perehdytyksen tietosuojavastaavalta. Täydennyskoulutusta järjestetään tarvittaessa.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p>c) Missä yksikönnö rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?</p> <p>Rekisteriseloste on nähtävillä yrityksen nettisivuilla oivaaika.fi. Uusilta asiakkailta kysytään palvelusopimuksen teon yhteydessä saako asiakastiedot tallentaa yrityksen rekisteriin. Siinä yhteydessä kerrotaan asiakkaalle tietojen käsittelystä ja tallentamisesta ja asiakkaalla on mahdollisuus kysyä.</p> |
| <p>d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot</p> <p>Marianne Rintala, 0505143223</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.</p> <p>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 vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.</p> <p>Asiakastyytyväisyyskysely tehdään kerran vuodessa. Sen tulokset käydään läpi koko henkilökunnan kanssa ja tarvittaessa ryhdytään kehittäviin ja korjaaviin toimenpiteisiin.</p> <p>Tapahtuneet läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat käsitellään työyhteisössä mahdollisimman pian anonymiteettia noudattaen ja ryhdytään välittömästi korjaaviin toimenpiteisiin.</p> <p>Henkilökunnalta ja asiakkailta tulleet kehittämis ehdotukset käsitellään mahdollisimman pian. Myös tyytyväiset asiakaspalautteet kerrotaan henkilökunnalle.</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

|                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.</p> <p>Paikka ja päiväys</p> <p>Hollolassa 01.09.2025</p> |
| <p>Allekirjoitus</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/opas\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

**Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:**

Turvallinen lääkehoito -opas: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](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>

**Tietosuoja-valtuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn**

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuoja-valtuutettu/tietosuoja-valtuutetun-toimisto/opaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuoja-valtuutettu/tietosuoja-valtuutetun-toimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_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)