

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Salon kaupunki Y-tunnus 0139533-1	
Toimintayksikön nimi Salon kaupungin vanhuspalvelut / tukiasumisyksikkö Koivulehto	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Hornintie 5 A as 10, 24800 HALIKKO	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Vanhuspalvelut, pitkäaikainen, yhteisöllinen tukiasuminen, 5 asiakaspaikkaa	
Toimintayksikön vastaava esimies Kotihoidon aluepäällikkö Marjo Vähäkangas	Puhelin (02) 772 6214
Sähköposti marjo.vahakangas@salo.fi	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Ei alihankintoja	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

<p>Toiminta-ajatus</p> <p>Vanhuspalveluiden tarkoituksena on asiakkaiden kotona asumisen tukeminen ja ympärivuorokautisen hoivan järjestäminen.</p> <p>Arvot ja toimintaperiaatteet</p> <p>Kotihoidossa arvot on avattu yhdessä asiakkaiden, henkilöstön ja työnantajan kanssa ja ne ovat linjassa kaupungin arvojen kanssa.</p> <p>ROHKEUS</p> <p>Rohkeutta on, että asiakas saa elää omannäköistä elämää avuntarpeesta huolimatta.</p> <p>Rohkeutta on, että henkilökunta tekee linjassa olevia itsenäisiä päätöksiä, seisoo sovittujen asioiden / toimintatapojen takana.</p> <p>Rohkeutta on, että Salon kaupungin kotihoito arvioi ja kehittää toimintaansa olemassa olevilla resursseilla ja turvaa peruspalvelut lain määrittelemällä tavalla.</p> <p>OIKEUDENMUKAISUUS</p> <p>Oikeudenmukaisuutta on, että asiakkaat saavat tasapuolisesti apua kotiin.</p>
--

Oikeudenmukaisuutta on, että henkilökunta kohtaa kaikki asiakkaat tasavertaisesti ja noudattaa tasapuolisuutta työyhteisössä.

Oikeudenmukaisuutta on, että Salon kaupungin kotihoito kunnioittaa työntekijöitä yksilöinä ja kohtelee henkilökuntaa tasaarvoisesti. Työnantaja jakaa olemassa olevia resursseja tasapuolisesti.

VASTUULLISUUS

Vastuullisuutta on, että asiakkaiden kanssa yhdessä sovitut asiat toteutuvat.

Vastuullisuutta on, että henkilökunta kehittää omaa ammattitaitoa, noudattaa sovittuja toimintatapoja ja turvaa hoidon jatkuvuuden.

Vastuullisuutta on myös omasta työhyvinvoinnista ja työyhteisön myönteisestä ilmapiiristä huolehtiminen.

Vastuullisuutta on, että Salon kaupungin kotihoito toimii taloudellisesti, ohjeita ja päätöksiä noudattaen, seurantaa suorittaen ja luotettavasti.

ASIAKASLÄHTÖISYYS

Asiakaslähtöisyyttä on, että asiakasta kuunnellaan hoidon järjestämisessä ja toteuttamisessa.

Asiakaslähtöisyyttä on, että henkilökunta kohtaa asiakkaan yksilönä, itsemääräämisoikeutta kunnioittaen ja omatoimisuutta tukien.

Asiakaslähtöisyyttä on, että Salon kaupungin kotihoito huolehtii, että lakisääteiset ja kriteerien mukaiset palvelut toteutetaan asiakkaan yksilöllisyyttä ja omatoimisuutta tukien.

Asiakaslähtöisyyttä on, että asiakkaalle on nimetty omahoitaja, joka kantaa päävastuun asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelusta sekä yhteistyöstä hoitavien tahojen/omaisten kanssa. Omahoitaja hoitaa asiakasta mahdollisimman usein työvuorossa ollessaan.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetointojen 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.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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.

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

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 henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Työntekoon liittyy aina erilaisia vaaroja ja niistä seuraavia riskejä, jotka kuvaavat vaaran suuruutta. Työhön, työympäristöön ja työoloihin liittyvät vaaratekijät on työturvallisuuslain mukaan tunnistettava ja selvitettävä järjestelmällisesti ja säännöllisin välein. Eensisijaisesti kaikki tunnistetut vaarat on pyrittävä poistamaan. Työpaikalla tunnistettavista vaaroista on arvioitava niiden merkitys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle. Vaarojen tunnistaminen ja arviointi tehdään työyksikössä.

Riskien tunnistaminen

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

Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti tai aina tarvittaessa. Kartoituksen pohjalta laaditaan toimenpideohjelma ja seuranta-aikataulu työyksikköön. Toimenpideohjelmaa päivitetään vuosittain. Vaaratilanteista tehdään aina kirjallinen ilmoitus, asia käsitellään yksikössä tiimin vastaavan kanssa ja lomake toimitetaan työsuojelun tietoon. Koivulehdon tukiasumisen hoito ja huolenpito järjestetään kotihoitona.

Riskien käsitteleminen

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.

Haittatapaukset, läheltä piti -tilanteet ja lääkepoikkeamat kirjataan HaiPro-ohjelmaan, jota tiimin vastaava ja esimies seuraavat. Lääkepoikkeama kirjataan LifeCare-potilastietojärjestelmään asiakkaan tietoihin ja asiasta tiedotetaan asukkaalle, hänen edunvalvojalleen tai asianhoitajalle. Muut Läheltä piti -tilanteet keskustellaan yksikössä, asukkaalla kanssa sekä kirjataan potilastietojärjestelmään.

Henkilöstöön kohdentuvista uhka- ja vaaratilanteista täytetään oma erillinen lomake, joka käsitellään yksikössä ja lähetetään työsuojelupäällikölle.

<p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.</p>
<p>Yksikön tiiminvastaava kokoaa HaiPro -ohjelmasta haittatapaukset. Niistä sekä niihin johtaneista syistä keskustellaan yksikössä säännöllisesti. Uhka- ja vaaratilanteet käsitellään yksikössä. Vakavat vaaratilanteet käsitellään vanhuspalveluiden johtoryhmässä.</p> <p>Epäkohdat korjataan yhteistyötahojen avustuksella tai sisäisesti työyhteisössä yhteisesti sovittujen toimenpiteiden avulla.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Informaatiota jaetaan suullisesti, kirjallisesti ja sähköisesti työntekijöille sekä yhteistyötahoille. Tiedotettavista asioista kerrotaan henkilökunnalle yhteisissä palavereissa. Tarvittaessa järjestetään koulutusta.</p>

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p>Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?</p> <p>Kotihoidon aluepäällikkö, tiiminvastaava ja henkilöstö.</p>
<p>Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Kotihoidon aluepäällikkö Marjo Vähäkangas sekä tiiminvastaava Satu Keto.</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p> <p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa tilanteiden sekä asioiden muuttuessa. Päivittämisestä vastaavat kotihoidon aluepäällikkö ja tiiminvastaava.</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</p> <p>Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</p>
<p>Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?</p> <p>Yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävänä vanhuspalveluiden kotisivuilla sekä yksikön info -kansiossa.</p>

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<p>Palvelutarpeen arviointi</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>Koivulehdon tukiasuminen perustuu kotikäynnillä laadittavaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Palvelut ja hoidot myönnetään kotihoidon palvelukuvausten mukaisesti. Palvelu voi sisältää päivittäistä kotihoitoa sekä erilaisia tukipalveluja.</p> <p>Koivulehdon asukkaat tulevat Palveluohjausyksikön SAS -palveluohjaajien kautta. Tukiasuminen soveltuu esimerkiksi turvattomien, yksinäisten ja tukea tarvitsevien yhteisölliseksi asumismuodoksi. Koivulehdon tukiasumisen tarkoituksena on viivästyttää asukkaan ympärivuorokautisen hoidon tarvetta.</p> <p>Tarkoituksenmukaisen hoitomuodon valinnassa selvitetään asiakkaan kokonaistilanne. Tällöin arvioidaan asiakkaan fyysinen ja psyykinen toimintakyky, sosiaalinen tilanne sekä aikaisempi palvelujen käyttö. Vanhuspalveluissa on sovittuna yhtenäiset arviointimenetelmät asiakkaan hoidon ja palvelun tarpeen arviointiin. Asiakkaan toimintakyvyn arviointi tapahtuu yhteistyössä palveluohjauksen, kotihoidon ja Koivulehdon tukiasumisen henkilöstön kanssa.</p> <p>Apuna arvioinnissa mittareina ovat RAI-arviointijärjestelmä ja MMSE, tarvittaessa GDS-15 ja Cerad.</p>
<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?</p> <p>Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja/tai omaisen kanssa. Palveluiden ja hoidon riittävyttä arvioidaan yhdessä arjessa. Tukiasumiseen on nimetty hoitaja, joka huolehtii asukkaiden arjen ja hoitojen sujumisesta sekä yhteistyöstä.</p>
<p>Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</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 palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.</p>
<p>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja/tai omaisen kanssa. Palveluiden ja hoidon riittävyttä arvioidaan yhdessä arjessa. Hoito- ja palvelusuunnitelman päivituskirjaukset tehdään LifeCaren KHTIIV –lehdelle. Toteutumista seurataan potilastietojärjestelmästä.</p>
<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</p> <p>Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelma on kirjattu LifeCare -potilastietojärjestelmään. Palveluohjaus kirjaa yhteydenotot ja jakson tavoitteen LifeCaren SOS-lehdelle. Asiakkaan hoito ja palvelu nousevat kotihoidon toiminnanohjausjärjestelmä Hilikkaan. Järjestetyn virkistystoiminnan sisällöstä pidetään kirjaa.</p>
<p>Asiakkaan kohtelu</p> <p>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</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>Asukkaan toiveita ja tarpeita sekä elämäkatsomusta ja –historiaa kuullaan ja huomioidaan päivittäisissä arjen toiminnoissa mahdollisuuksien mukaan.</p>
<p>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet</p> <p>Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus</p>

uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Rajoitteita ei ole käytössä.

Yksikön toimintaa arvioidaan jatkuvasti asukas-, omais-, henkilöstö- ja opiskelijapalautteiden perusteella. Omaiset ja ystävät voivat vierailla yksikössä vapaasti. Ruokailu tapahtuu pääsääntöisesti yhteisissä tiloissa.

Asiakkaan kohtelu

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 vastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Oma- ja valvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdanneita haittatapahtumia tai vaaratilanteita?

Kotihoidon henkilökunta selvittää tapahtuman yhdessä asukkaan ja/tai hänen edustajansa kanssa. Tarvittaessa häntä ohjataan ottamaan yhteys aluepäällikköön. Asukkaalla/omaisella on oikeus tehdä kirjallinen muistutus tai ottaa yhteyttä sosiaaliammiehen. Asia käsitellään palautteiden käsittelystä laaditun ohjeen mukaisesti.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Palautteen kerääminen

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

Asiakaspalautetta kerätään kerran vuodessa hymynaama kyselyllä, lomakkeet palautetaan henkilökunnalle, joka toimittaa palautteen edelleen aluepäällikölle. Asukkaat ja omaiset voivat jättää välitöntä palautetta yksikössä toimivalle kotihoidon henkilöstölle/tukiasumisesta vastaavalle hoitajalle.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakaskyselyiden tulokset käydään läpi SAS -palveluohjaajien ja kotihoidon henkilöstön kanssa. Yksittäiset asiakaspalautteet käsitellään palautteiden käsittelystä laaditun ohjeen mukaisesti yksikössä. Palautteiden perusteella tehdään tarvittavia korjaavia toimenpiteitä. Asiakaskyselyiden tulokset viedään pääosin tiedoksi myös sosiaali- ja terveystalokunnalle.

Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutus voidaan jättää sosiaaliammiehelle, yksikön esimiehelle tai vanhuspalveluiden johtajalle.

Muistutus voidaan jättää sosiaaliammiehelle, yksikön esimiehelle tai vanhuspalveluiden johtajalle

Sosiaaliammies

Marja-Kaisa Sointula,

Merikratos Oy ti-to klo 10-13,

p.010 830 5140

Osoite: Merikratos/Sointula Ruissalontie 11 B 20200 TURKU

- neuvoo asiakaslain (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista) soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä
- asiakas voi tehdä muistutuksen saamastaan kohtelusta sosiaalipalvelun yhteydessä
- avustaa sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon viranhaltijalle tehtävän muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii muilla tavoin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi ja seuraa asiakkaan oikeuksien kehitystä kunnassa.

Potilasasiamies

Hanna Rantala puh. (02) 772 3372,
puhelinaika ma klo 12.00-14.00

Pääterveysasema

Sairaalantie 9 24130 Salo

- neuvoo potilasta potilaan asemasta ja oikeuksista
- neuvoo toimista, joihin voi ryhtyä tyytymättömyystilanteessa
- avustaa muistutuksen, potilasvahinkoilmoituksen, kantelun tai korvaushakemuksen teossa.

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Salon maistraatti, kuluttajaneuvonta, puh.029 553 6901

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

Muistutukseen vastaamisen yhteydessä asia käsitellään kyseisessä yksikössä. Asia käsitellään palautteiden käsittelystä laaditun ohjeen mukaisesti.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

1-4 viikon aikana

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Asiakkaan hoito toteutetaan kuntoutumista edistävällä työotteella siten, että asiakkaan omaa toimintakykyä tuetaan ja ylläpidetään. Yksilöllisesti suunnitelluilla palveluilla ja/tai hoidolla autetaan, ohjataan ja tuetaan asiakasta selviytymään omatoimisesti tai autettuna hoidostaan ja päivän askareista.

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

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

Tavoitteiden toteutumista seurataan potilastietojärjestelmään tehtyjen kirjausten perusteella. Koivulehdon asukkailla on mahdollisuus saada kuntoutuksen palveluita kotiin mm. fysioterapeutin, toimintaterapeutin ja muistihoitajan palveluja. Lisäksi yksikköön nimetty hoitaja pitää erilaisia toimintatuokioita ja yhteisulkoilua. Koivulehdon alakerrassa sijaitsee Ikäkeskus Majakka, jonka toimintaan asukkaan voivat osallistua toiveidensa mukaan.

Ravitsemus

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

Asiakasta ohjataan ja tuetaan riittävässä ravitsemuksen saannissa huomioiden hänen tarpeittensa mukaiset suositukset. Asiakkaiden painoa seurataan tarvittaessa ja tarpeen mukaan tehdään ravitsemustesti (MNA). Asiakkailla on mahdollisuus ruokailla yhteisesti Halikkokodin avoimessa ruokalassa sekä tukiasumisen yhteisessä keittiössä.

Hygieniakäytännöt

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

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

Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa arvioidaan asukkaan tarvitsema päivittäinen hygieniapu. Hygieniakansiossa on määritelty käytössä olevat hygieniakäytännöt. Henkilöstöä koskevat toimintaohjeet löytyvät potilastietojärjestelmän hygieniakansiosta ja perehdyttämisoheesta.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

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

Toimintaohjeet sisältyvät perehdytysmateriaaliin.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Seuranta ja terveyden edistäminen kuuluvat kaikkien hoitotyötä tekevien perustehtävään.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Kotihoidon henkilökunta toteuttaa terveyden- ja sairaanhoitoa kotihoidon lääkäreiden antamien ohjeiden mukaisesti. Koivulehdon asiakkaiden osalta suositetaan vieressä olevaa Halikon terveystaseman palvelutarjontaa.

Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa moniammatillisessa yhteistyössä.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Läkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaa koko vanhuspalveluiden osalta geriatrian ylilääkäri. Toiminnan vastuut ja velvollisuudet on määritelty lääkehoitosuunnitelmassa. Kotihoidon asiakkaan lääkehoidosta vastaa hänen omalääkäriinsä.

Yhteistyö muiden palveluntajien kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

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

Tarpeen ilmetessä konsultoidaan muita asiantuntijoita, esim. puhelimitse. Tarvittaessa hoitava taho järjestää hoitoneuvottelun, jossa on läsnä asiakas ja/tai omainen sekä tarvittavat asiantuntijat. Terveyspalveluiden kanssa on käytössä yhteinen potilastietojärjestelmä.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

Ei alihankintoja

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)**Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

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

Vuokranantajana toimiva Halikon vanhustenkotiyhdistys ry vastaa kiinteistön osalta turvallisuudesta. Asukkaat tekevät vuokrasopimuksen yhdistyksen kanssa. Kotihoidon henkilöstö noudattaa yleisiä palo- ja turvallisuusohjeita. Tukiasumisyksikössä on näkyvillä yksikön osoite hälytyssoittoja varten

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

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

Palvelu ja hoito toteutetaan kotihoitona (asiakkaan tarpeen mukaan). Yksikköön on nimetty yksi 100 % hoitaja, joka vastaa arjen sujumisesta. Kotihoidossa on saatavilla tarpeen mukaan sairaanhoitajan ja hoitajan palveluita.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Asiakastyö turvataan sijaisten tai kotihoidon hoitajien avulla tarpeen mukaan.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Kotihoitoon ei ole määritelty henkilöstömitoitusta. Asiakkaiden toimintakykyä ja palvelun tarvetta seurataan, jotta voidaan varmistaa henkilöstön riittävyys. Työnjako tapahtuu Hilikka-järjestelmän avulla.

Henkilöstövoimavarojen riittävyttä varmistetaan mm. osaamisen vahvistamisella (koulutus) sekä vakanssien siirroilla alueelle, jossa on lisäresurssitarvetta. Lisäksi voidaan suunnata koulutetun henkilöstön työpanosta ydintoimintoihin käyttämällä esim. työllistettyjä tai kuntouttavan työtoiminnan piirissä olevia avustaviin tehtäviin. Sijaiset rekrytoidaan Kuntarekryn kautta.

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltavuus 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.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

<p>Salon kaupungilla on rekrytointiohjeet, joita yksikkö noudattaa.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</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.</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?</p> <p>Vanhuspalveluiden yhteinen perehdytysmateriaali on sähköisessä muodossa intranetissä. Kotihoidossa on lisäksi yksikön oma materiaali. Käytössä on perehdytyksen seurantalomake. Kaikki työntekijät täyttävät LifeCaren käyttöoikeussitoumuksen ja ovat suorittaneet tietosuojakoulutuksen.</p> <p>Opiskelijoilla on yksiköissä opiskelijaohjaajat. Opiskelijoilta kerätään jakson päätyttyä palaute sähköisellä kyselyllä. Palautteista tehdään kerran vuodessa koonti, joka käsitellään yksikössä.</p>
<p>b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?</p> <p>Suurin osa vanhuspalveluiden koulutuksista järjestetään laajoina sisäisinä koulutuksina. Näiden lisäksi vuoden aikana toteutetaan eri ammattiryhmille suunnattua koulutusta joko palvelualueen sisäisesti tai yhteistyössä muiden palvelualueiden kanssa. Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua myös esimerkiksi vastuutehtäviensä aihealueeseen liittyviin koulutuksiin. Minimikoulutusvelvollisuuden täyttymistä seurataan vuositasolla.</p>
<p>Toimitilat</p> <p>Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.</p>
<p>Tukiasumisyksikkö Koivulehdossa on 5 asukaspaikkaa. Asiakkaat tulevat SAS-palveluohjaajien kautta ja palveluohjaajat pitävät kirjaa huonesijoittelusta. Asiakkaiden omaiset ja läheiset voivat vierailla yksikössä vapaasti.</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</p> <p>Asukkaat siivoavat ja pesevät pyykkinsä itse. Hoitaja auttaa tarpeen mukaan sekä yksityiset palvelutuottajat.</p>
<p>Teknologiset ratkaisut</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 turvpuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.</p>
<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</p> <p>Tarvearvioinnin perusteella asiakas voi vuokrata turvalaitteen, jonka käyttöä testataan kuukausittain.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</p> <p>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). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.</p>

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

Asukkaiden hoitoon ja kuntoutukseen liittyvistä apuvälineistä vastaa vanhuspalveluiden kuntoutuksen henkilökunta. Hoitaja auttaa asiakkaita arjessa tarpeen mukaan.

Vanhuspalveluiden lääkintälaitteet on rekisteröity. Sosiaali- ja terveystoimella on sopimus Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin kanssa rekisterin ja laitteiden huollosta.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Tuote- ja laiteturvallisuusvastaavat:

Lääkinnällinen kuntoutus Riitta Jokila, fysioterapeutti, puh. 02 772 3630

Vanhuspalveluiden kotikuntoutus Pirkko Lindfors, fysioterapeutti, puh. 044 7726009

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. 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. Terveydenhuollon 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 täytymisessä 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. Laitimalla 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 suunnitellessa 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?

Lokitietoja seurataan säännöllisesti. Toiminta on ohjeistettu. Vanhuspalveluissa on määritelty kirjaamisen minimikriteerit. Yksiköissä on kirjaamisvastaavat, jotka toteuttavat säännöllisesti kirjaamisen laaduntarkkailua.

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

Ohjeet henkilötietojen käsittelystä ja tietoturvasta ovat käyttöoikeussitoumuksessa ja ne käsitellään tietosuojakoulutuksessa.

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

Kaikki toimintaan liittyvät rekisteriselosteet ovat nähtävillä Salon internet-sivuilla.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Ilkka Valve, puh. 044 772 2031 ja sosiaali- ja terveystoimen osalta Aila Lindberg, puh. 044 772 3739

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta

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.

Toimintaa kehitetään yksiköissä asiakkailta, omaisilta ja henkilökunnalta tulleen palautteen perusteella olemassa olevin resurssein. Lisäksi toimintaa kehitetään SHQS-laatuohjelman mukaisesti.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys

Salossa 20.9.2021

Allekirjoitus

Marjo Vähäkankaan puolesta Riina Aulén vs. Kotihoidon aluepäällikkö

