



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: TuuliCare Oy	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 3489103-2	
Toimintayksikön nimi	
Palveluyksikön sijaintikunta ja alueet millä toimii	
Riihimäki sijainti, tuotamme palveluita Riihimäellä, Hyvinkäällä, Janakkalassa, Mäntsälässä ja Lopella ja Hämeenlinnassa	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Kotipalvelut, ikäihmiset, lapsiperheet, vammaiset sekä omaishoidon lakisääteinen vapaa	
Toimintayksikön katuosoite Keskuskatu 20	
Postinumero 11100	Postitoimipaikka Riihimäki
Toimintayksikön vastaava esimies Tuuli Turunen	Puhelin 044 3232 363
Sähköposti tuuli.turunen@tuulicare.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston / Valviran luvan myöntämisaikajankohhta	
19.5.2025 Hämeenlinna, Janakkala, Riihimäki, Akaa, Hattula, Hausjärvi, Hyvinkää, Hämeenlinna, Loppi, Mäntsälä, Nurmijärvi ja Tampere	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Sosiaalihuolto ja terveydenhuolto, iäkkäiden kotihoito, lapsiperheiden kotipalvelu, iäkkäiden kotisairaanhoido, lapsiperheiden kotisairaanhoido, muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotisairaanhoido, sosiaalihuoltolain mukaiset tukipalvelut	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	

Katan kotipalveluilta (3447603-1) ostamme alihankintana hoivapalveluita.

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

TuuliCare Oy tarjoaa asiakkailleen asiakaslähtöistä sekä laadukasta kotihoitoa, kotisairaanhoidon sekä lakisääteistä omaishoidon sijaishoitoa ja kotiapupalveluita. Asiakkaina voivat olla Ikääntyvät, lapsiperheet sekä omaishoitajat ja muut tukea tarvitsevat. Toiminta- ajatuksena on tuottaa hoiva- ja hoitopalveluita kiireettömästi, kuntouttavaa työtettä käyttäen sekä asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

TuuliCaren arvoja ovat kunnioitus, korkea laatu, kiireettömyys sekä vastuullisuus. Toimintaperiaatteena on suunnitella asiakkaan käynti ja hoito yksilöllisesti asiakkaan tarpeisiin perustuen ja toiveiden mukaisesti. Asiakasta kannustetaan aktiivisesti omatoimisuuteen. Kaikkia asiakkaita kohdellaan tasa-arvoisesti ja yksilöllisyyttä arvostaen.

3 RISKINHALLINTA

Kriittiset työvaiheet ja riskitekijät on kartoitettu ja lääkehuollon tunnistetut riskit on kirjattu lääkehoitosuunnitelmaan. Omaishoidon sijaistuksissa tunnistetaan riskiksi hoidon jatkuvuuden katkeaminen ja tiedonkulun puutteet omaishoitajan ja sijaisen välillä. Kotiapupalveluissa (kuten siivouksessa) huomioidaan kemikaaliturvallisuus ja ergonomia asiakkaan kotona.

Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. TuuliCaren vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osaluille.

Teemme poikkeamailmoitukset kaikesta arjessa poikkeavasta vaara-, läheltä piti- ja uhkatilanteista, jotka käsittelemme yhdessä tiimipalaverissa ja opimme tilanteista uusia keinoja hallita ja ennakoida mahdollisia riskitilanteita.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi.

Johdon tehtävä on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja varmistaa hoitohenkilöiden vastuu ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Poikkeamat kirjataan Spro-lomakkeeseen jotka löytyvät tulostettuina toimistoilta. Ilmoitus toimitetaan esihenkilöille ja käydään läpi viikkopalaverissa.

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. Riskinhallinta vaatii lisäksi aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Yksikössä työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen ja niiden seurantaan. Koko yksikön henkilökunta sitoutuu riskinhallinnan mukaiseen työskentelyyn. Eri ammattiryhmien asiantuntemus hyödynnetään ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen, seurantaan ja kehittämiseen.

Riskinhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Riskien ja poikkeamien hallinta

Poikkeamien hallinnan tarkoituksena on oppia virheistä, ennaltaehkäistä uusia virheitä ja minimoida riskien toteutuminen ja vakavuus toteutuessaan. Koko työyhteisön on tarkoitus oppia kustakin tapahtumasta ja näin ennalta ehkäistään tapahtumien toistumista jatkossa.

Henkilökunta kirjaa havaitsemiaan poikkeamia ja riskejä. Yksikön esihenkilö kuittaa kunkin poikkeaman käsittelyksi, kun poikkeama on läpikäyty yksikön tiimipalaverissa. Poikkeamat käsitellään myös koosteena johtoryhmässä osana laadun kehittämistä.

Poikkeamahallinnalla pyritään siihen, että vastaavia poikkeamia ei pääsisi jatkossa enää tapahtumaan tai ainakin niiden toteutumismahdollisuuksia minimoidaan. Tämä tapahtuu käsittelemällä kukin tapaus loppuun saakka toteuttaen sekä korjaavat toimenpiteet, että ennaltaehkäisevät toimenpiteet.

Riskien tunnistaminen ja hallinta

Riskianalyysi auttaa yksikköä hahmottamaan kokonaisuutta missä toimitaan, mitä vaatimuksia toimintaympäristö asettaa, että halutut tulokset saavutetaan. Mitkä ovat keskeisiä prosessien toimintaan vaikuttavia asioita.

Kukin yksikönvastaava arvioi oman prosessinsa/yksikön toiminnan ja käy sen henkilöstönsä kanssa läpi. Riskikartoitus arvioidaan puolivuositain mitä riskejä prosessiin liittyy – mitä toimenpiteitä tullaan tekemään.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Kaikki poikkeamat kirjataan kirjallisesti siihen tarkoitettuun lomakkeelle. Ohjeet kirjaamiseen löytyvät yksikön työohjeista ja käydään läpi perehdytyksen yhteydessä. Kirjaaminen suoritetaan viipymättä tapahtuman jälkeen, kun tapahtuma on vielä kirkkaana mielessä. Poikkeaman raportoi sen havainnoinut henkilö. Jokainen on vastuussa siitä, että kirjaa havaitut epäkohdat, poikkeamat ja riskit.

Kirjaamisen jälkeen poikkeama siirtyy yksikön vastaavan jatkokäsiteltäväksi ja poikkeama käsitellään tiimipalaverissa, jossa mietitään toimenpiteen poikkeaman korjaamiseksi sekä jatkossa poikkeaman ehkäisemiseksi. Yksiköistä löytyy tulostetut Spro-lomakkeet.

Miten yksikössä käsitellään hättätapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Kaikki poikkeamat käsitellään yksikön esihenkilön johdolla viikkopalavereissa. Kokouksessa käydään kunkin poikkeaman osalta läpi mitä tapahtui ja miksi. Samalla sovitaan mitä korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä tapaukseen liittyen tehdään. Kaksi kertaa vuodessa käydään läpi myös kuluneen vuoden poikkeamia ja katsotaan, onko poikkeamilla yhtenäisyyttä tai onko korjaustoimenpiteitä tehty riittävästi toistuvuuden estämiseksi ja seuraamiseksi. Tarvittaessa suunnitellaan kehitystoimenpiteet ja tehostetaan niiden seuraamisen toteutumista.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja hättätapahtumien 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.

Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja hättätapahtumiin?

Kunkin poikkeaman osalta varmistetaan, että kaikki tarpeellinen sen nimenomaisen tapauksen korjaamiseksi on toteutettu. Tulee erityisesti arvioida, onko olemassa sellaisia toimenpiteitä, joilla voitaisiin varmistaa poikkeamien toistumattomuus. Kyseiset toimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä tiimin kanssa. Toimenpiteiden toteutumista tulee seurata ja arvioida vaikuttavuutta.

Mikäli poikkeaman syitä ei pystytä kokonaan poistamaan tulee arvioida, onko olemassa sellaisia toimenpiteitä, joilla ehkäistään poikkeamien uusiutumista. Ennaltaehkäisevät toimenpiteet suunnitellaan, toteutetaan, seurataan ja niiden vaikuttavuutta arvioidaan.

Muutoksista tiedottaminen

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilöstölle ensisijaisesti tiimipalavereissa, nopeampaa tiedotusta varten yksikön esihenkilö käyttää yleisluonteisissa asioissa Whatsapp ja Signal-sovelluksia. Tietoturvalisissa asioissa käytetään asiakastietojärjestelmän sisäistä viestintää. Yhteistyökumppaneille tiedotus tapahtuu pääasiassa yksikön esihenkilön välityksellä sähköpostitse tai puhelimitse.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma on laadittu johdon, yksikön esihenkilöiden ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi vaihtelevasti olla myös omat vastuuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Tuuli Turunen LH
Timo Turunen
Mervi Taljavirta
Arja Matilainen
Maria Lumijärvi SH
Emma Tuominen SH (opiskelija)

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Timo Turunen

timo.turunen@turunenconsulting.com
p. 040 515 8767

Omaevalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuden liittyviä muutoksia. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa.

Miten yksikössä huolehditaan omaevalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Omaevalvontasuunnitelma on toimintaa ohjaava käsikirja ja sitä pidetään yllä säännöllisin tarkastuksin. Tarkastukset toteutetaan kerran vuodessa. Vaikka päivitettävää ei olisi, kirjataan suunnitelmaan päivitys ajankohtaisuuden tarkistamiseksi. Päivitetty omaevalvontasuunnitelma löytyy aina yksikön ilmoitustaululta.

Omaevalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omaevalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaevalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omaevalvontasuunnitelma löytyy myös verkkosivuilta.

Missä yksikön omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omaevalvontasuunnitelma on ilmoitustaululla, suunnitelmat kansiossa toimistossa sekä sähköisessä tietojärjestelmässä.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden ylläpitämisestä sekä 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 epävakaumus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu. Tavoitteena on pärjätä kotona mahdollisimman pitkään. Omaishoidon sijaistuksessa palvelutarpeen arvioinnissa hyödynnetään hyvinvointialueen teemää palvelusuunnitelmaa sekä omaishoitajan antamaa tarkkaa ohjeistusta asiakkaan päivärutiineista.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Palvelun tarve on kartoitettu edeltävästi tätä arviointikäynnillä tai palveluohjauksen arviolla. Hoitosuunnitelman voi tehdä kuka tahansa TuuliCaren hoitaja, kuitenkin ensisijaisesti asiakkaan oma hoitaja on tästä vastuussa.

Hoito ja palvelusuunnitelma päivitetään aina asiakkaan palvelutarpeiden muuttuessa, mutta vähintään puolen vuoden välein. Suunnitelman päivittämisestä vastaa asiakkaan omahoitaja. TuuliCarella jokaiselle asiakkaalle nimetään omahoitaja, joka vastaa asiakkaan palvelusuunnitelman ajantasaisuudesta ja siitä, että asiakkaan tavoitteet ja sovitut toimintatavat ovat työntekijöiden tiedossa. Päävastuu toteutuksesta on tiimien esihenkilöillä. Omahoitajien kansiot tarkistetaan sovitusti, kuitenkin 1-2 kertaa vuodessa.

TuuliCaressa yleisimmin käytettävät mittarit ovat MMSE, minimal state examination muistitesti, GDS 30 geriatriinen depressioasteikko, Mna mini nutritional assesment ravitsemustilatesti. Fysioterapeutin

kotikäynnillä voidaan mitata asiakkaan fyysisistä toimintakykyä. Asiakkaat voidaan ohjata oman kunnan terveyskeskukseen tutkimuksiin lisäselvitystä tarvittaessa.

Asiakkaan palvelun tarvetta arvioidaan jatkuvasti yhteistyössä asiakkaan eri yhteistyökumppaneiden kanssa, esimerkiksi sosiaalityön ja kunnan terveydenhuollon kanssa.

Käytämme myös RAI-arviointivälinettä.

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

Asiakas osallistuu palvelutarpeen arviointiin ja itseään koskevaan päätöksentekoon aina toimintakykynsä ja terveydentilansa sallimissa rajoissa. Asiakkaan suostumuksella omaiset ja läheiset voivat osallistua palvelutarpeen arviointiin sekä antaa tietoa asiakkaan tilanteesta ja toimintakyvystä. Omaisten näkemykset huomioidaan asiakkaan tahdon ja itsemääräämisoikeuden mukaisesti.

Yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa toteutetaan asiakkaan luvalla ja sovitulla tavalla (esim. puhelimitse, käynnin yhteydessä tai erikseen sovittavissa tapaamisissa). Asiakkaan tilanteessa tapahtuvista olennaisista muutoksista tiedotetaan omaisia vain asiakkaan suostumuksella.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun suunnitelma kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen hoitosuunnitelmaan Hilikkaan. Suunnitelman tavoitteena on tukea ja ylläpitää asiakkaan toimintakykyä, hyvinvointia ja turvallista arjessa selviytymistä sekä edistää kuntoutusta.

Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan yksilölliset tavoitteet, sovitut palvelut, käyntien sisältö, asiakkaan voimavarat (ja millä tavoin itse toivoo/haluaa osallistua hoitoon). Suunnitelma toimii työntekijöiden ohjeena asiakkaan palvelun totutuksessa ja varmistaa hoidon jatkuvuuden sekä hyvän, tasaisen laadun. Sijaishoidon ajaksi laaditaan tiivistetty 'päiväohjelma' yhteistyössä omaishoitajan kanssa, jotta asiakkaan arki pysyy mahdollisimman muuttumattomana sijaistuksen aikana.

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

Suunnitelman laadintaan osallistuu asiakas ja tarvittaessa asiakkaan suostumuksella omainen/läheinen sekä palvelun tilaaja (esim. hyvinvointialueen edustaja). Palvelusuunnitelmaa tehdessä kysytään asiakkaan ja omaisen mielipiteitä/ toiveita hoidosta ja siihen liittyvistä asioista. Suunnitelman toteutumista seurataan jokaisella käynnillä ja käynneistä tehdään kirjaukset asiakastietojärjestelmään (Hilikka). Asiakkaan kunnossa tapahtuvat olennaiset muutokset kirjataan ja suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa.

Suunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa sekä aina asiakkaan tilanteen muuttuessa tai asiakkaan/omaisten pyynnöstä.

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

Henkilöstö perehdytetään TuuliCaren toimintatapoihin, omavalvontaan sekä asiakaskohtaiseen työskentelyyn. Uuden työntekijän perehdytykseen kuuluu asiakastietojärjestelmän käyttö, kirjaamiskäytännöt sekä asiakkaiden yksilöllisten hoito- ja palvelusuunnitelmien läpikäynti (yhdessä perehdyttäjän kanssa). Jokaisen omahoitajan kanssa käydään omahoidettavat asiakkaat ja heidän tarpeensa sekä

hoitonsa huolellisesti läpi. Asiakkaiden tietoihin Hilkkään kirjataan myös tavoitteet asiakkaiden yksilölliseen hoitoon.

Asiakkaan kohtelu

Työyksikössä seurataan, ettei epäasiallista kohtelua tapahdu mm. asiakaspalautteilla. Työntekijät työskentelevät pääasiassa yksin. TuuliCaressa käytetään koulutettua henkilökuntaa, jolle asiakkaiden hyvä kohtelu pitää olla itsestäänselvyys. Henkilökuntaa kannustetaan huolehtimaan omasta terveydestään ja jaksamisestaan. Työkaverin ja esimiehen kanssa voi tarvittaessa jakaa raskaaksi kokemansa asiakkaan hoitovastuun. Esimiesten ja työkaverin kanssa voi halutessaan keskustella raskaaksi koetusta asiakkaasta ja yhdessä voimme miettiä tilanteisiin uusia vaihtoehtoja. Työkavereilla on ilmoitusvelvollisuus esimiehelle, jos he havaitsevat epäasiallista kohtelua tapahtuvan. Ongelmiin puututaan heti esimiehen taholta, tarvittaessa annetaan työntekijälle kirjallinen varoitus. Palveluja suunniteltaessa asiakkaan toiveet käynneille huomioidaan. Sukupuolisensitiivisissä toimissa asiakasta kohdellaan kunnioittavasti tilannetajua käyttäen. Käynnit suunnitellaan turvallisiksi asiakkaille sekä hoitajille. Asiakkaalta varmistetaan kysymällä lupa niihin hoitotoimiin, jotka tätä edellyttävät. Omaishoidon sijaistuksessa kunnioitamme erityisesti perheen ja omaishoitajan tapoja ja kodin sääntöjä, jotta sijastus ei aiheuta hoidettavalle turhaa levottomuutta.

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön palvelupäällikölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Asiakkaan epäasialliseen kohteluun puututaan matalalla kynnyksellä. Hoitajien kanssa käydään säännöllisesti kehityskeskustelut sekä mahdolliset varhaisen välittämisen keskustelut, joissa käsitellään asiakkaiden kohtelua aktiivisesti. Lisäksi esimies keskustelee ohjaajien kanssa muutoinkin säännöllisesti hoitajien ja yksikön tilanteesta. Hoitajat ovat aktiivisia tunnistamaan mahdollisen epäasiallisen kohtelun sekä aktiivisia keskustelemaan palvelupäällikön kanssa.

Yksikössä puutimme myös herkästi asiakkaiden epäasialliseen kohteluun. Epäasiallisen kohtelun tullessa ilmi, teemme tarvittavat toimenpiteet virallista tietä sekä pidämme vahvasti asiakkaiden puolia ja työskentelemme heidän oikeuksien puolesta.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut häiritsevä tilanne tai vaaratilanne?

Asiakkaan ja läheisten kanssa tilanteet käsitellään keskustellen ja tarvittaessa annamme kirjalliset selvitykset. Ulkopuolisista epäasiallisuuksista tiedotamme tarvittavia osapuolia tilanteen vaativalla tavalla.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Otamme asiakkailta ja asiakkaiden läheisiltä aktiivisesti palautetta vastaan, jonka avulla toimintaa ja toimintatapoja kehitetään jatkuvasti. Asiakkaiden ja heidän läheisten antamat palautteet käsitellään yhteisesti tiimipalavereissa, mikäli palaute on suoraan toimintaamme kohdistuvaa.

Palautteen kerääminen

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

Asiakkaita ja läheisiä kehoitetaan aktiivisesti antamaan palautetta ja toiveita yksikön toimintaan liittyvissä asioissa. Asiakkaat voivat antaa palautetta milloin tahansa, kenelle tahansa TuuliCare Oy:n työntekijälle.

Kaikki palautteet (myös suullisesti tullut) kirjataan yksikön tietojärjestelmään, jonka kautta ne ovat nähtävissä koko henkilöstölle. Palautteet käsitellään säännöllisesti tiimipalaverissa. Palaverissa sovitaan korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet tai prosessimuutokset, jotka kirjataan sähköiseen järjestelmään kehitystoimenpiteet lomakkeelle. Sovittujen toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti.

Vuosittain yrityksessä toteutetaan asiakas- ja omaistyytyväisyyskyselyn kaikille TuuliCaren asiakkaille ja omaisille. Tulokset käydään läpi konsernin johtoryhmässä ja yksiköissä.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palveluiden laatua, asiakasturvallisuutta ja kehittämistä tarkastellaan asiakkaiden palautteen pohjalta. Palautetta voi antaa suoraan henkilökunnalle, soittamalla TuuliCaren toimistoon tai lähettämällä sähköpostia. Kehittämisideat otetaan vastaan ja niiden pohjalta voidaan tehdä muutoksia palvelunkuvaan rakentavasti.

Kehittämissuunnitelmassa otetaan huomioon mahdolliset asiakaspalautteet ja luodaan tavoitteet sekä toimenpiteet palautteen pohjalta. Asiakkaiden palautetta huomioidaan päivittäin ja niihin reagoidaan ajantasaisesti mahdollisuuksien mukaan.

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja

Asiakasvastaavalle tiina.ketola-macklin@omahame.fi

Sosiaaliasiavastaavan nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista
Omahäme p. 036293210

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

Kaikki muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään sekä yksikön viikkopalaverissa henkilöstön kanssa, palvelupäällikön sekä johdon kanssa. Vakavat valvonta-asiat käsitellään myös

yrityksen hallituksessa. Kaikkien käsittelyvaiheiden tarkoitus on löytää poikkeamien syyt ja kehittämis-toimenpiteet, jotka johto jalkauttaa palvelupäällikön avulla yksikköön asti.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Virallinen kirjallinen vastine annetaan viimeistään 2 viikon sisällä tiedoksi saannista tai pyydettyssä ajassa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hygieniakäytännöt

Suojakäsineinä käytämme pääasiassa nitrilihanskoja. Käsineet laitamme desinfiointuihin puhtaisiin käsiin ja käsineet riisutaan välittömästi toimenpiteen loputtua. Kädet myös pestään ja desinfioidaan toimenpiteen jälkeen. Käsineet ovat asiakas/ toimenpidekohtaisia, kertakäyttöisiä. Yksikössämme on kattava valikoima erilaisia hygieniaohteita eri tilanteisiin, epidemioihin ja tauteihin. Toimistoilla on tarjolla kirurgisia suu- ja nenäsuojuksia esimerkiksi vakavan influenssa- tai koronavirus epidemioiden varalle. Suojat ovat kertakäyttöisiä ja henkilökohtaisia.

Asiakasta autetaan ja ohjataan henkilökohtaisen hygienian ylläpidossa.

Terveyden- ja sairaanhoito

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaille annetaan ohjausta terveydentilan ylläpitämiseen. Heidän terveydentilaansa seurataan päivittäin. Päivittäin joka työvuoressa kirjataan kaikista asiakkaista huomioita sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Fysiologisia mittauksia ja laboratoriotutkimuksia tehdään lääkärin ohjeistuksen ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Terveydentilasta kirjataan huomiot asiakkaan kertomukseen sekä raportoidaan havainnoista hoitavalle lääkärille. Kerran vuodessa varataan aika terveyskeskukseen, terveystarkastukseen jossa omalääkäri tekee asiakkaille vuosikontrollin, mm. kontrolloidaan sovitut laboratoriotutkimukset ja tarkistetaan asiakkaan somaattinen lääkitys.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitaja ja koko henkilökunta vastaavat asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon järjestämisestä. Yksikön päällikkö vastaa yksikön toiminnan kokonaisuudesta. Välitöntä sairaala- tai

tehohoitoa vaativan sairauskohtauksen sattuessa kutsutaan välittömästi ambulanssi. Mikäli kyseisen asiakkaan kohdalla on olemassa yksilölliset toimintaohjeet sairauskohtausten varalle, toimitaan näiden lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti.

Muissa akuuteissa tilanteissa otetaan yhteyttä virka-aikana omalääkäriin ja muina aikoina terveyskeskuspäivystyksen päivystävään lääkäriin jatko-ohjeiden saamiseksi. Lääkärin ohjeiden mukaan asiakas joko lähetetään päivystykseen tai hoidetaan lääkäriltä saatujen ohjeiden mukaan. Asiakkaan siirtyessä päivystykseen tulostetaan mukaan sairaanhoitajan lähete, josta selviää turvallisen jatkohoidon varmistamiseksi tarpeelliset asiakkaan esitiedot, lääkitys ja diagnoosit sekä lähettämisen syy ja omaisen yhteystiedot. Omaiselle ilmoitetaan aina tilanteesta.

Yksikössä suoritettavat normaalit toimenpiteet, esim. lääkejakelu, verenpaineen ja verensokerin mittaukset.

Lääkehoito

TuuliCaren turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoito-suunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelma on laaduttu kuten STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähim-
mäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä.

Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa. Esimiehet ja sairaanhoitaja vastaavat yksikön vastuulääkärin hyväksymän ja allekirjoittaman lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta. Lääkehoitosuunnitelmaan tutustuminen kuuluu jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaan.

Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

sairaanhoitajan nimi, sähköposti ja puhelin:
Maria Lumijärvi, p. 044 505 6338

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Yksiköiden sidosryhmiä ovat mm.

- asiakkaat
- omaiset
- sijoittajakunnat
- valvovat viranomaiset, terveystarkastaja

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

Tiedonkulku järjestyy pääasiassa puhelinkeskusteluihin, verkkotapaamisten muodossa sekä sähköpostilla. Sijoittajakunnan edustajat tekevät kirjauksia kunnan omaan järjestelmään. Joitakin asiakastietoja lähetetään kuntatilaajalle heidän omalla salatulla sähköpostillaan.

Alihankintana tuotetut palvelut

Teemme pääosin yhteistyötä vain yhtiötasolla sovittujen luotettavien alihankkijoiden kanssa. Heidän kanssaan pidetään vähintään kerran vuodessa yhteistyöpalaveri, jossa katselmoidaan yhteistyön toimivuutta ja kehittämismahdollisuuksia. Alihankkijoiden taustat ja suositukset tarkistetaan.

Käytännön tasolla yksikönesimies vastaa alihankkijoiden toiminnan sopimuksenmukaisuudesta. Hän on yhteydessä sovittuun yhteyshenkilöön puhelimitse ja sähköpostilla tarvittaessa. Tarvittaessa pyydämme alihankkijoilta tarvittavia selosteita ja toimintasuunnitelmia/-kertomuksia. Laadun seuranta on arjessa jatkuvaa ja palautetta annetaan tarvittaessa. Palautetta alihankkijoiden palveluista pyydetään myös asiakkailta, omaisilta ja henkilöstöltä.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Huoli- ja paloturvallisuusilmoituksia voidaan tehdä, jos asiakkaan asumisjärjestelyissä niihin tarvetta.

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

Ympäristön turvallisuuteen kiinnitetään huomiota asiakkaiden kodeissa ja mahdollistetaan liikkumista tukeva turvallinen ympäristö. Valaistus on tarkoituksenmukainen, häikäisemätön sekä riittävä valaistus päivällä kuin yölläkin.

Huonekalut ovat tukevia ja turvallisia.

Asiakkailla on käytössä tarpeen mukaan ranneke- tai muut hälyttimet avun kutsumiseksi.

Yksikön henkilöstöllä on sosiaalilain mukainen ilmoitusvelvollisuus raportoida havaitsemistaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisesta. Ilmoitus voidaan tehdä salsapitosäännösten estämättä. Yksikössä kerätään läheltä-piti-raportteja, jotka käydään läpi ilmoituksen tehneen henkilön sekä tiimin kesken.

Henkilöstö

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

Henkilöstön määrästä ja rakenteesta, sekä kelpoisuudesta vastaa yksikönpäällikkö, samoin uuden henkilökunnan rekrytoinneista. Avoimet paikat laitetaan hakuun ja hoitajat haastatellaan huolellisesti. Valitun hoitajan oikeudet toimia tarkistetaan JulkiTerhikistä ja tarvittaessa kysytään ja soitetaan suosittelijoille. Paikat täytetään pääasiallisesti sopivilla hoitajilla ja pitkäaikaisilla sopimuksilla (koeaika).

Mikä on yksikön hoito-, hoiva- ja ohjaushenkilöstön määrä ja rakenne?

Vakituinen pitkäaikainen henkilökunta koostuu sairaanhoitajista, hoiva-avustajista ja lähihoitajista. Tarkemmat tiedot löytyvät henkilöstöluettelosta.

Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia palkataan tarpeen mukaan omasta sijaispoolista.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Pidetään yllä sijaispoolia ja tarvittaessa ostamme palvelua alihankkijalta tai henkilöstövuokrauksen kautta.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Uudet työpaikat laitetaan julkiseen hakuun. Työntekijöiden kelpoisuuden varmistamme Valviran Terhikistä. Työntekijät toimittavat alkuperäiset tutkinto- ja opintotodistukset nähtäviksi palvelupäällikölle ennen työsuhteen alkamista. Todistuksista otetaan kopiot. Yksikössä pyritään käyttämään samoja sijaisia, jolla jatkuvuus ja palvelun laatu varmistetaan. Yksikössä on käytössä sijaislista ja ohjeistus sijaisten käyttöön.

Esihenkilöt tekevät esityksen rekrytointitarpeesta, omalle yksikönpäällikölle. Yksikönpäällikkö tai toimitusjohtaja julkaisee rekrytointi-ilmoituksen sovituissa kanavissa. Rekrytoitavien hoitajien ja ohjaajien kelpoisuus varmistetaan Valviran Terhikistä. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan esimiehen toimesta ennen työsuhteen alkamista.

Lisätyötarpeen syntyessä noudatetaan työsuhtesopimuksen säännöksiä ja tarjotaan lisätyötä jo työsuhteessa oleville yksikön työntekijöille. Keikkalaisia käytetään vain satunnaisiin lyhytaikaisiin sijaisuuksiin. Rekrytoinnissa, kuten kaikessa henkilötietojen käsittelyssä, noudatetaan tietosuojasetusta, työelämän tietosuojalakia sekä muuta soveltuvaa lainsäädäntöä.

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

Rekrytoinnissa painotetaan poikkeuksetta työntekijän aiempaa työkokemusta kotiin vietävästä työstä sekä työskentelystä asiakkaan omassa elinympäristössä. Rekrytoitavaa pyydetään aina nimeämään soveltuva suositteleva/suosittelijoita ja jolta pyritään varmistamaan työntekijän soveltuvuus alalle. Työhaastattelut pyritään toteuttamaan sekä ryhmä että yksilöhaastatteluina yksikön vastaavan johdolla. Lisäksi käytämme 6 kk koeaikaa, jonka aikana esihenkilö seuraa aktiivisesti työntekijän soveltuvuutta työhön.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Henkilökunnan perehdytykseen käytetään perehdytyskansiota, josta löytyy tarkemmat ohjeet.

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

Uudet työntekijät perehdytetään yksikön oman perehdyttämisohjelman mukaan.

Työntekijöillä on perehdytyskansio, jota päivitetään säännöllisesti ja vähintään kerran vuodessa. Kansion sisällöstä keskustellaan yhdessä tiimipalaverissa. Työntekijät perehtyvät myös omavalvontasuunnitelman sisältöön. Yleiset toimintatavat näytetään ja kerrotaan uudelle työntekijälle ja perehdytetään kentälle ylimääräisenä työntekijänä. Opiskelijoita ohjaa koulutettu henkilökunta ja mahdolliset näytöt vastaan ottavat siihen koulutetut henkilöt. Opiskelijat työskentelevät oman ohjaajansa valvonnassa ja heidän poissa ollessa toisen koulutetun hoitajan kanssa.

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).

Havaitessaan tai saadessaan tietoonsa epäkohtia tai sen ilmeisiä uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa jokaisen työntekijän velvollisuus on viipymättä ilmoittaa asiasta esihenkilölleen. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § mukainen ilmoitus tehdään salassapitosäännösten estämättä.

Asian todennut henkilö tekee kirjallisen poikkeamaraportin ja toimittaa sen esihenkilölleen.

Vastaanottaessaan ilmoituksen epäkohdasta esihenkilö tekee sosiaalihuoltolain (1301/2014) 49 §:n mukaisesti välittömästi tarvittavat selvitykset, käynnistää viipymättä toimet epäkohdan tai sen ilmeisen uhan poistamiseksi ja keskustelee toimenpiteistä oman esimiehensä kanssa.

Keskusteltuaan esihenkilönsä kanssa yksikön esimies ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavaa viranhaltijaa tai valvonnan vastuuhenkilöä. Jos epäkohtaa ei saada välittömästi poistettua, asiasta ilmoitetaan aluehallintovirastolle.

Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

Palvelupäällikkö tekee vuosittain yksikköönsä koulutussuunnitelman. Suunnitelma laaditaan henkilökunnan kanssa käytyjen kehityskeskustelujen pohjalta. Työntekijöiden käytyt koulutukset kirjataan. Rekrytointitilanteissa kiinnitetään erityistä huomiota erityisosaamiseen ja henkilön haluun kehittää jatkossakin osaamistaan.

Toimitilat

TuuliCaren toimisto sijaitsee osoitteessa Keskuskatu 20, 11100 Riihimäki. Toimistolla on henkilökunnan taukotilat ja työvälineiden säilytys.

Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Käytössämme on seuraavat lääkinällisiä laitteita. Laitteista löytyy listaus ja laitteiden vastuuhenkilönä toimii Tuuli Turunen. Toimimattoman laitteen kohdalla otetaan yhteys Tuuliin.

- verensokerimittari
- saturaatiomittari
- verenpainemittari
- kuumemittari

Asiakkailla on kotona pääsääntöisesti omat välineet ja ne ovat henkilökohtaiseen käyttöön tarkoitettuja. Mikäli kotiapupalveluissa käytetään asiakkaan omia kodinkoneita tai kemikaaleja, työntekijä varmistaa niiden turvallisen käyttökunnon ennen työn aloittamista.

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

Kotihoidon asiakkaat hoitavat itse apuvälineensä ja hoitajat pääasiallisesti voivat auttaa ja ohjata apuvälineiden käytössä.

ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Ainoastaan esihenkilöillä on tiedossa henkilökunta- ja asiakasrekisteri, joiden perusteella he lähtettävät laskut omaisille ja kunnalle. Tiedot sähköisessä järjestelmässä.

Henkilökunta ja opiskelijat ovat velvoitettu noudattamaan salassapitovelvollisuutta ja allekirjoittavat tämän kirjallisesti.

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. 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 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. Laatimalla 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 erillisyyttä. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

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

Uuden työntekijän kanssa tehdään tulovaiheessa salassapitosopimus sekä käydään sen sisältö läpi. Yksiköissä on käytössä sähköinen Hilikka-asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakaskirjaukset kussakin työvuorossa. Poistuneiden/menehtyneiden asiakkaiden potilastiedot säilytetään 12 vuotta kuoleman jälkeen.

Jokaiselle työntekijälle tehdään henkilökohtaiset tunnukset asiakastietojärjestelmään. Opiskelijat käyttävät asiakastietoja ohjaajansa valvonnassa.

Asiakkaat antavat kirjallisen luvan tallentaa potilastietoja TuuliCaren asiakastietojärjestelmään.

Pääsääntöisesti mitään asiakkaiden papereita ei säilytetä toimistoilla ja hoitoneuvotteluiden jälkeen tiedot siirretään järjestelmään. Hoitajat ovat velvoitettuja lukemaan asiakkaiden tiedot asiakastietojärjestelmästä.

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

Jokainen työntekijä perehdytetään TuuliCaren tietosuojakäytäntöihin. Yleissääntö on, ettei henkilötietoja kerätä muutoin, kuin on tarpeellista ja niiden käyttö tulee olla perusteltua tietojen käsittellessä.

Hilkka-vastaava perehdyttää uudet esimiehet Hilkan käyttämiseen sekä tietosuojapoikkeamien tekemiseen ja johto kouluttaa heidät yksikön käytäntöihin tietojen käsittelyssä.

Mikäli tietosuojasiat herättävät kysymyksiä, niin kysymykset tulee lähettää ensisijaisesti johtoryhmälle. TuuliCare järjestää henkilökunnalle tietoturvakoulutuksen vuoden 2026 aikana.

Missä yksikkönne tietosuojasuunnitelma on julkisesti nähtävissä?

Perehdytyskansiossa toimistossa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tuuli Turunen, tuuli.turunen@tuulicare.fi, 044 323 2363

8 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 vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön vastaava)

Paikka ja päiväys 11.08.2026 Riihimäki
Allekirjoitus Tuuli Turunen