

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Kivipuron kotihoito • Seinäjoki

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	14
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	18
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	19
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	20



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Kivipuro ry

Y-tunnus: 0209393

Kunta: Seinäjoki

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Kivipuron kotihoito

Katuosoite: Tammikuja 11

Postinumero: 60100

Postitoimipaikka: Seinäjoki

Sijaintikunta: Seinäjoki

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Palvelumuotona on kotihoito, jonka asiakasmäärää ei ole rajattu, noin 120 asiakasta tällä hetkellä. Palvelua tuotetaan Etelä-Pohjanmaan Hyvinvointialueen alueella. Asiakkaina ovat kotona asuvat, kotihoidon palvelua tarvitsevat ihmiset. Lähinnä asiakkaina on henkilöitä, jotka iän tai sairauden vuoksi tarvitsevat tukea kotona asumiseen

Esihenkilö: Mervi Marjakoski

Puhelin: 044 4949 572

Sähköposti: mervi.marjakoski@kivipuro.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*)

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Kotiin annettavat palvelut

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 19.11.2012



Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat: Ei ole.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden? Ei ole.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä

Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Kivipuron toiminta-ajatus

Toiminta-ajatuksemme on hyvinvoinnin ylläpitäminen ja edistäminen elämän eri ikävaiheissa. Mottomme on: elämää elämään

Kivipuron kotihoidon toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet

Kivipuron kotihoidon tehtävänä on tuottaa asiakkailleen laadukasta, turvallista ja ammattitaitoista hoitoa, ohjausta ja turvaa sekä tukea heidän yhteiskuntaosallistumisestaan. Tuemme asiakkaan omatoimisuutta kuntouttavalla työotteellamme sekä tarjoamme asiakkaillemme mahdollisuuden asua omassa kodissaan mahdollisimman pitkään.

Kivipuro ry:n arvot ja toiminta-ajatus

Kivipuron arvot ovat välittäminen, vastuullisuus ja yritteliäisyys. Toimintaperiaatteenamme on auttaa asiakkaitamme elämään mahdollisimman hyvää, laadukasta ja rikasta ”elämää elämään”.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Kivipurossa on käytössä riskienhallintatoimenpiteet –lomake, johon arvioidaan riskit (juurisyy, seuraukset, suuruus, vahingon todennäköisyys ja vakavuus). Lisäksi tehdään suunnitelma riskien pienentämiseksi tai poistamiseksi. Kivipurossa on käytössä myös haittatapahtumien

Kivipuro ry • Tammikuja 11, 60100 Seinäjoki • 06 4200 400 • info@kivipuro.fi • www.kivipuro.fi

raportointijärjestelmä (myöh. HaiPro), johon kirjataan haittatapahtumat ja läheltä piti –tilanteet. Tilanteet analysoidaan ja käsitellään yhdessä kotihoidon palaverissa sekä mietitään yhdessä, miten tapahtumia voitaisiin jatkossa estää. Kivipurossa toimii myös tietosuojavastaava, joka huolehtii turvallisuudesta asiakastietojen näkökulmasta. Työsuojelutoimikunta huolehtii riskeistä työturvallisuuden näkökulmasta.

Riskien tunnistaminen

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

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien valvontalain 29–30 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

Lisätietoa:

29 §

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimemkiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyä vasta toimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.

30 §

Palveluntuottajan velvollisuus tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 27 §:ssä tarkoitettuun palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230741>

Henkilökunta voi tuoda epäkohdat, riskit ja poikkeamat esille joko suullisesti tai kirjallisesti lähimmälle esihenkilölle. Haittatapahtumista tai läheltä piti -tilanteista tehdään HaiPro-ilmoitus.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit?

Asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat ja riskit esille joko suullisesti tai kirjallisesti hoitohenkilökunnalle, yksikön esihenkilölle tai Kivipuron toiminnanjohtajalle. Käytössä on toiminnanohjausjärjestelmä IMS, johon voi kirjata asiakkailta, omaisilta tai yhteistyökumppaneilta tulleita palautteita. Palveluseteliasiakkaille lähetetään vuosittain asiakastytyväisyyskyselyt, jonka kautta voi antaa palautetta myös haitallisista ja riskiä aiheuttavista toimintatavoista.

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

Haittatapahtumat kirjataan HaiPro –järjestelmään. Ilmoitusten käsittelijä käsittelee ilmoitukset, jonka jälkeen tapaukset käydään yhdessä läpi kotihoidon kokouksessa ja tehdään suunnitelma kehittämistoimenpiteistä. Tarvittavia asioita viedään myös johtoryhmään käsiteltäviksi.

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Suunnitelmat kehittämistoimenpiteistä kirjataan kotihoidon palaverimuistioihin. Kehittämistoimenpiteiden etenemistä seurataan kotihoidon palaverissa. Tarvittaessa tarkennetaan ohjeistuksia lääkehoitosuunnitelmaan ja omavalvontasuunnitelmaan sekä perehdytysaineistoon.

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Muutoksista tiedotetaan henkilökuntaa joko suullisesti, sähköpostilla, DomaCare -viesteillä tai palaverimuistioiden avulla. Läheisiä tiedotetaan joko kirjallisesti tai suullisesti, lähinnä puhelimen välityksellä. Yhteistyötahoja tiedotetaan joko sähköpostilla tai puhelimitse tai yhteistyöpalavereissa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Palvelupäällikkö: Mervi Marjakoski

Vuorovastaavat: Jonna Mustajärvi, Jaana Pirkkanen ja Heli Tauriainen-Alho

Kotihoidon kokouksissa käydään yhdessä läpi omavalvontasuunnitelmaan kuuluvia osa-alueita.

Kivipuro ry:n kotihoidon omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa

Mervi Marjakoski, p. 044 4949 572

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä tiedotetaan henkilökuntaa kertomalla siitä kotihoidon palavereissa ja palaverimuistioissa. Henkilökuntaa muistutetaan omavalvontasuunnitelman lukemisesta Domacare -viesteillä. Omavalvontasuunnitelma on luettavana kotihoidon toimistossa ja hoitajat kuittavat nimensä listaan, kun ovat suunnitelman lukeneet. Omavalvontasuunnitelmaa arkistoidaan kuusi vuotta.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä kotihoidon kanslian ilmoitustaululla. Sopimuksen allekirjoitushetkellä asiakasta ja/tai hänen läheistään informoidaan omavalvontasuunnitelma ja sen lukemisen mahdollisuudesta. Omavalvontasuunnitelma on luettavissa myös sähköisesti Kivipuron nettisivuilla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Jokaiselle asiakkaalle tarjotaan mahdollisuutta maksuttomaan kartoituskäyntiin ennen palveluiden aloittamista. Kartoituksessa käydään läpi asiakkaan avun tarve ja kuinka palvelut toteutetaan. Asiakkaan niin halutessa, sopimus palveluiden aloittamisesta voidaan tehdä myös puhelimitse. Palveluseteliasiakkaiden kohdalla osallistutaan Ikäkeskuksen kanssa yhdessä hoitopalaveriin, jossa kartoitetaan asiakkaan avun tarve ja omat voimavarat perusteellisesti. Tarvittaessa apuna käytetään toimintakykyarviota ja Mini Mental -testiä.

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

Omaiset yleensä ovat mukana yhteisissä hoitopalavereissa tai ainakin heille tarjotaan mahdollisuutta osallistua siihen. Yhteistyötä omaisten ja läheisten kanssa hoidetaan myös paljon puhelimen välityksellä.

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

Palveluseteliasiakkaiden kohdalla suunnitelma laaditaan yhteisessä Ikäkeskuksen palaverissa, kun uusi asiakas tulee kotihoitoon. Suunnitelmia päivitetään vähintään kerran vuodessa. Ostopalveluasiakkaiden kohdalla kotihoito päivittää itse hoitosuunnitelmat puolen vuoden välein. Itsemaksavien asiakkaiden kohdalla suunnitelmasta huolehtivat omahoitajat. Suunnitelmat päivitetään myös kerran vuodessa tai tarvittaessa useamminkin. Toteutumista seurataan päivittäisten asiakaskirjausten perusteella. Käyntiohjeiden ajantasaisuudella varmistetaan se, että sovitut asiat tulee hoidettua ja hoito on tasalaatuista. Käyntitekstien ajantasaisuudesta vastaavat hoitajat, vuorovastaavat sekä palvelupäällikkö.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

Asiakas on mukana hoitosuunnitelman laatimisessa silloin, kun hän tulee hoidon piiriin. Asiakas ilmaisee omat toiveensa ja tarpeensa hoidon suhteen. Asiakkaaseen ollaan tarvittaessa yhteydessä pienellä kynnyksellä, jos hänellä on jotain muuttuneita tarpeita tai toiveita. Viestiä asiakkaan toiveista tulee myös hoitajien kautta.

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

Asiakkaan käyntiohjeet on päivitetty niin, että ne tukevat hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista. Lisäksi kotihoidon palavereissa keskustellaan epäselvistä asioista.

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan, jonne työntekijät menevät käynneille. Koti on asiakkaan yksityisalueetta, jossa hoitaja työskentelee asiakkaan ehdoilla. Hoitajat käyttävät kuntouttavaa työtettä, jossa asiakkaan omat voimavarat otetaan käyttöön ja heitä tuetaan puuttuvien voimavarojen osalta. Hoitaja auttaa asiakasta ainoastaan asioissa, jotka on yhdessä sovittu.

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Kotona asuvilla asiakkailla on harvemmin käytössä toimenpiteitä, jotka rajoittavat itsemääräämisoikeutta. Jos näin kuitenkin on, on näihin aina lääkärin lupa ja omaiset ovat sopineet asiasta keskenään asiakkaan kanssa. Kotihoidon hoitaja toimii yhdessä sovittujen toimintaohjeiden ja omaisten antamien ohjeistuksien mukaan

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Ei ole käytössä rajoittavia välineitä.

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Kotihoidossa kaikkia asiakkaita kohdellaan tasavertaisesti. Tämä näkyy hoitajien työskentelytavoissa ystävällisenä ja asiallisena puheena, kuunteluna sekä fyysisissä hoitokontakteissa turvallisina ja lempeinä kosketuksina. Hoitajat kunnioittavat asiakkaiden omaa reviiriä ja yksityisyyttä. Perehdytyksessä kiinnitetään erityistä huomiota juuri hyvän ja turvallisen ilmapiirin luomiseen. Epäasiallista tai loukkaavaa kohtelua ei suvaita, vaan siihen puututaan heti. Asia selvitetään perusteellisesti, molempia osapuolia kuullaan tilanteen selvittelyssä. Jos todetaan, että epäasiallista kohtelua on ilmennyt, niin kerrataan työkäyttötymisen pelisäännöt sekä häirinnän tilanteisiin puuttumisen menettelytavat.

IMS:ssä on lomake, jonka henkilökunta voi täyttää, jos he havaitsevat epäasiallista kohtelua "Epäasiallinen kohtelu -ilmoituslomake". Lomake palautetaan omalle esihenkilölle.

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

Palvelupäällikkö tai vuorovastaava keskustelelee asiasta yhdessä omaisten ja asiakkaan kanssa. Tilanne selvitetään perusteellisesti. Palveluseteliasiakkaiden kohdalla asiasta keskustellaan myös Ikäkeskuksen kanssa. Ostopalveluasiakkaiden kohdalla asiasta tiedotetaan ostosairaanhoidajaa. Asiasta keskustellaan puhelimitse tai yhteistyöpalavereissa. Tarvittaessa ohjataan asiakasta kirjallisen muistutuksen tekemiseen. Ohjeet muistutuksen tai kantelun tekemiseen löytyvät Valviran nettisivuilta.

<https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/muistutus-tai-kantelu>

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaiden ja heidän 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.

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

Asiakaspalautetta kerätään palveluseteliasiakkailta kirjallisesti kerran vuodessa. Asiakaspalautetta tulee myös suullisesti sekä asiakkailta että heidän omaisiltaan. Saadut suulliset asiakaspalautteet kirjataan IMS-toiminnanohjausjärjestelmään.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Saadut asiakaspalautteet käsitellään kotihoidon yhteisissä palavereissa. Saatuihin asiakaspalautteisiin pyritään reagoimaan saman tien, mutta viimeistään yhteisessä palaverissa asiat käsitellään ja mietitään uusia toimintatapoja tai kehittämistoimenpiteitä.

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja: Hanna Lähelmä, Kivipuro ry:n toiminnanjohtaja

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Henna Lammi, p. 06 415 4111 (vaihde)

puhelinajat: maanantaisin klo. 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo. 8.30–10.00

Sosiaalivastaavaan voit olla yhteydessä, jos asia koskee esimerkiksi

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

- rekisteritietojen tarkastusta
- tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyä
- asiakasasiakirjassa olevan tiedon korjaamista
- epäselvyyksiä sosiaalihuollon asiakasmaksuissa

Potilasasiavastaavien yhteystiedot

Elina Puputti

Potilasasiavastaava, YTM. Potilasasia- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan vastuhenkilö.

Marjo-Riitta Kujala

Potilasasiavastaava, YTM

Puhelinajat: Maanantaisin klo 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30–10, puh. **06 415 4111** (vaihde).

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista edellyttää, että jokaisessa terveydenhuollon toimintayksikössä on nimetty potilasasiavastaava.

Potilasasiavastaavan tehtävänä on terveydenhuoltoa koskeissa asioissa:

1. neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992), soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä
3. neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
4. tiedottaa potilaan oikeuksista ja toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi.

Potilasasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä, jos asia koskee esimerkiksi:

- hoitoon pääsyä tai joutumista
- ongelmia tiedonsaannissa
- potilasasiakirjassa olevan tiedon korjaamista
- rekisteritietojen tarkastusta tai potilastietojen pyytämistä
- epäilyä potilas- tai lääkevahingosta
- tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyä
- tyytymättömyyttä hoitoon tai kohteluun

Voit soittaa potilasasiavastaavalle mainittuina puhelinaikoina. Potilasasiavastaavan palvelut ovat luottamuksellisia ja maksuttomia. Käynnistä tulee sopia etukäteen potilasasiavastaavan kanssa.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 09 5110 1200 (ma, ti, ke ja pe klo 9–12 ja to klo 12–15)

Kivipuro ry • Tammikuja 11, 60100 Seinäjoki • 06 4200 400 • info@kivipuro.fi • www.kivipuro.fi

Kuluttajaneuvonnan verkkopalvelusta (www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/) saat ohjeita ja apua kuluttamiseen liittyvissä asioissa, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys.

Kuluttajaneuvonta tarvittaessa auttaa:

- antaa tietoa kuluttajan oikeuksista mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta
- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa

Kuluttajaneuvontaan voi olla yhteydessä puhelimitse tai sähköisesti. Mikäli asia ei puhelimitse selviä, neuvojan kanssa voi sopia tapaamisesta. Neuvontaa tarjotaan henkilöille, joilla on koti- tai asuinpaikka Euroopan unionin jäsenvaltiossa tai Euroopan talousalueeseen kuuluvassa valtiossa.

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

Muistutus lähetetään toiminnanjohtaja Hanna Lähelmälle, joka käsittelee asian kuukauden sisällä ja vastaa muistutuksen tekijälle kirjallisesti. Jos asiakas ei ole tyytyväinen tehtyyn päätökseen, asiakas voi tehdä kantelun aluehallintovirastolle.

Kivipuro hyödyntää palautteen korjaamalla tarvittaessa toimintatapoja. Asia käsitellään yleisellä tasolla myös kotihoidon palaverissa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Kotihoidossa toteutetaan kuntouttavaa työtettä, jolloin myös asiakas itse osallistuu mahdollisimman aktiivisesti omaan hoitoonsa voimavarojensa mukaisesti. Hoitaja ottaa asiakasta mukaan päivittäisten kotitöiden suorittamiseen ja kannustaa niiden tekemiseen.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Kannustamme ja tuemme asiakkaan osallistumista liikunta- kulttuuri ja harrastustoimintaan palvelusuunnitelman mukaisesti. Lisäksi Kivipuron kiinteistöissä asuville senioriasukkaille järjestetään yhteistä toimintaa kaksi kertaa viikossa. Toiminta on virikeohjaajien järjestämää ja se voi olla esimerkiksi laulutuokioita, askartelua, pelejä tai muuta sellaista toimintaa. Lisäksi seniorit voivat osallistua Kivipurossa järjestettäviin yhteistuokioihin kuten hartaushetkiin, musiikkituokioihin tai yhteisiin juhliin.

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

Kivipuro ry • Tammikuja 11, 60100 Seinäjoki • 06 4200 400 • info@kivipuro.fi • www.kivipuro.fi

Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan päivittäisten asiakaskirjausten perusteella. Asiakaskirjauksia verrataan myös tehtyyn hoitosuunnitelmaan. Lisäksi käytössä on toimintakykyarvio-lomake sekä Rai-arviot. Kotihoito ei vielä tällä hetkellä pysty itse tekemään Rai-arvioita, vaan arviot tehdään Ikäkeskuksen kautta.

Ravitsemus/Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Asiakkailla voi olla käytössä ateriapalvelu joko hyvinvointialueen kautta tai yksityisen palveluntarjoajan kautta. Asiakas tai omainen voi myös itse huolehtia ruuan tai ruokatarvikkeiden ostamisesta kaupasta tai kotihoito voi käydä asiakkaan tekemässä kauppaostokset. Myös Kivipuron kotihoito tarjoaa ateriapalveluita kotiin. Kotikäyntien yhteydessä on mahdollisuus ostaa lounas tai päivällinen kotiin tuotuna. Senioriasiakkailla on lisäksi mahdollisuus ruokailu Kivipuron yhteisissä ruokailutiloissa (aamupala, lounas, päivällinen).

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Asiakkaat ja heidän omaisensa ovat yleensä hyvin tietoisia ruokarajoitteista ja tilaavat ruuan rajoitteiden mukaisesti joko ruokapalvelusta tai ostavat sen kaupasta. Senioriasiakkaiden kohdalla on lisäksi käytössä ruokakortit, johon on merkitty asiakkaan erityisruokavaliot ja rajoitteet sekä erityistoiveet. Kivipuron keittiöhenkilökunta on saanut koulutuksen erityisruokavalioiden toteuttamiseen.

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

Asiakkaiden vointia seurataan päivittäin ja arvioidaan yleiskuntoa sekä ravinnon ja nesteen saannin riittävyyttä. Riittävä ravinnon ja nesteen saanti näkyy yleensä vireytenä ja asiakkaan hyvänä toimintakyynä. Punnitukset ja verenpaineen mittaukset tehdään säännöllisesti, mutta vähintään kerran kuukaudessa. Tarvittaessa käytetään nestelistaa tai ravintolisiä lääkärin ohjeistuksien mukaisesti.

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

Kotihoidossa noudatetaan Kivipuron yhteisen hygieniatyöryhmän suosituksia sekä ohjeistuksia. Hygieniatyöryhmässä on kotihoidosta oma edustaja, joka tarvittaessa vie asioita ryhmään käsiteltäväksi. Seuraamme myös tarkasti Hyvinvointialueen kautta sähköpostilla tulevia hygieniaoheistuksia. Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan, joten ympäristön hygieniatasot voivat vaihdella eri asiakkaiden mukaisesti. Vaikutamme lähinnä hoitajien henkilökohtaisen hygienian noudattamiseen. Huolehdimme, että suojavarusteita ja käsien desinfektio tuotteita on tarpeeksi saatavilla sekä huolehdimme hoitajien perehdytyksestä ja käsihygieniakoulutuksesta.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Infektiot ennaltaehkäistään noudattamalla aseptista työjärjestystä ja hyvää käsihygieniaa. Epidemiatilanteissa noudatetaan yleisiä keskussairaalan laatimia toimintaohjeita esimerkiksi Noro -toimintaohjeet. Tarvittaessa lisätietoa pyydetään hygieniatyöryhmältä.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Asiakkaat tai heidän omaisensa huolehtivat siivous- ja pyykkihuollosta joko itse omassa kotonaan tai sitten he voivat ostaa palvelunsa joko Kivipuron kotihoidolta tai joltakin toiselta palveluntarjoajalta. Kotihoidon hoitaja voi laittaa asiakkaan pesukoneen päälle kotikäynnin aikana, jos asiakas on antanut luvan siihen, että pyykkikone voi jäädä päälle, vaikka hoitaja ei ole paikalla. Senioriasiakkailta on mahdollisuus käydä itse pesemässä pyykkiään Kuusikodin tai Tammikodin senioriasiakkaille varatuissa pyykkihuoneissa. He voivat ostaa palvelun myös Kivipuron kotihoidolta niin, että hoitajat pesevät pyykin senioriasiakkaille varatuissa pyykkihuoneissa. Kotihoidolle ja asiakkaille on varattu omat pyykinpesuvuorot. Kotihoito tarjoaa siivouspalveluita tuntiveloituksella. Senioriasiakkaiden on mahdollisuus lisäksi ostaa erillisiä palvelupaketteja, joihin kuuluu siivous ja pyykkipalveluita.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Perehdytysmateriaalissa on ohjeistukset puhtaus- ja pyykkihuollon toteuttamisesta. Tarvittaessa lisätietoja voi pyytää vuorovastaavilta tai palvelupäälliköltä. Perehdytysvuorojen aikana työntekijöitä pyritään opastamaan myös puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen.

Terveyden- ja sairaanhoito/Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Yhteydenotto palveluiden tarvitsemiseen tulee joko asiakkaalta itseltään, hänen omaiseltaan tai hoitajalta. Yhdessä neuvotellen keskustellaan siitä, kuka lääkäriajan varaa. Lääkäriaika varataan joko terveystieteiden keskuskeskuksesta tai yksityiseltä lääkäriasemalta. Kiireellisissä tilanteissa soiteaan aina yleiseen hätänumeroon 112. Jos hoitajalla on epävarmuutta siitä, että onko asia kiireellinen vai kiireetön, hän voi soittaa Päivystysavun numeroon 116117. Äkillistä kuolemantausta varten on oma ohjeistuksensa perehdytyskansiossa. Kuolemantapauksessa soitetaan aina yleiseen hätänumeroon 112. Tarkemmat toimintaohjeistukset asiakkaan kuolemantapaukseen liittyen löytyvät perehdytysmateriaalista.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä seurataan päivittäisten kotihoitokäyntien ja niistä tehtävien kirjausten perusteella. Asiakkaille tehdään myös säännöllisesti mittauksia esimerkiksi verenpaine- ja verensokerimittaukset ja punnitukset. Tarvittaessa tilataan aikaa lääkärille ja lääkärin määräyksen mukaisesti otetaan verikokeita. Asiakkaille pyritään saamaan lääkärin seurantakäynnit ai-

nakin vuosittain. Kaikki kotikäyntejä tekevät työntekijät ohjaavat asiakkaita terveyttä edistäviin elintapoihin.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Vuorovastaavat ja sairaanhoitajat huolehtivat asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta yhdessä palvelupäällikön kanssa. Lähihoitajat huolehtivat asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta päivittäisten käyntien muodossa yhdessä sovittujen toimintatapojen mukaisesti.

Lääkehoito/Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään vuosittain tai tarvittaessa, kun toimintatavat muuttuvat.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Kivipuron vastuuhenkilönä lääkehoidon toteuttamisessa on palvelupäällikkö Mervi Marjakoski. Päivittäisestä lääkehoidosta vastaavat lähihoitajat, sairaanhoitajat ja geronomi omien lääkelupiensa oikeuttamalla tavalla.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Asiakkailta otetaan allekirjoitus ”suostumus tietojen luovuttamiseen” –lomakkeeseen. Asiakas määrittelee lomakkeella, mille yhteistyötaholle kotihoito voi luovuttaa tietoja tai keneltä kotihoito voi pyytää tietoja suoraan. Luvan saamisen jälkeen voidaan puhelimitse tai kirjallisesti suorittaa tietojen vaihtamista esimerkiksi Ikäkeskuksen, terveyskeskuksen tai apteekin kanssa. Muussa tapauksessa tiedonkulku hoituu asiakkaan tai omaisten kautta.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

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

Uudet työntekijät perehdytetään turvallisuusasioihin perehdytys suunnitelman mukaisesti.

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

Hoitohenkilöstön määrä vaihtelee ja riippuu asiakkaiden ja asiakaskäyntien määrästä. Kotihoidossa on tällä hetkellä henkilökuntaa 18 – 20. Henkilöstön riittävyyttä ja kelpoisuutta seu-

rataan jatkuvasti. Suurin osa kotihoidon henkilökunnasta on lähihoitajia. Vuorovastaavina toimii kolme henkilöä vuorotteluperiaatteella. Yksi vuorovastaavista on lähihoitaja lisäksi vuorovastaavina toimivat geronomi ja sairaanhoitaja. Henkilökuntaan kuuluu lisäksi sairaanhoitaja, kotisiivooja ja palvelupäällikkö.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Palvelupäällikkö arvioi sijaistarpeen ja kutsuu tarvittaessa sijaisen työvuoroon. Vuosilomat korvataan sijaisilla. Äkillisiä poissaoloja varten käytössä on myös varallaolojärjestelmä.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Työntekijöiden työajan käyttämistä ja työntekijöiden riittävyttä seurataan jatkuvasti Doma-Caren käyntisuunnittelun avulla. Tarvittaessa ryhdytään toimiin lisähenkilökunnan palkkaamiseksi. Kivipuron eri yksiköt tekevät myös runsaasti yhteistyötä henkilöstön määrän varmistamiseksi jokaisessa yksikössä.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?

Lähiesimies ei työskentele käytännön hoitotyössä.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

Kotihoidotyössä suurin osa tekee lähihoitajan työtä, avustavia työtehtäviä ei juurikaan ole. Kotisiivoukseen on palkattu erikseen työntekijä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan avoimilla työpaikkailmoituksilla tai sisäisellä haulla. Palvelupäällikkö järjestää työntekijöiden haastattelut, tarkastaa tutkintotodistukset sekä muut tarvittavat tiedot.

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

Kaikkien ammattihenkilöiden ammattioikeutta koskevat tiedot tarkistetaan Julki-Terhikistä, lisäksi alle 18-vuotiaiden kanssa työskenteleviltä sekä ikäihmisten kanssa toimivilta tarkistetaan rikosrekisteriote. Käytännössä rikosrekisteriote tarkistetaan siis kaikkien Kivipuroon palkattavien työntekijöiden osalta. Rikosrekisteriotteet tarkistetaan myös sijaisilta.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Jokaiselle työntekijälle tehdään kirjallinen perehdytysuunnitelma, jonka työntekijä ja esihenkilö allekirjoittavat perehdytyksen loputtua. Kotihoidon kansliassa on olemassa myös perehdytyskansio, josta voi aina tarvittaessa tarkistaa asioita. Samat tiedot ovat myös IMS-järjestelmässä, joten tiedot voi helposti tarkistaa myös tietokoneen kautta. Uusi työntekijä on aina vähintään kaksi päivää perehtymässä työhön toisen työntekijän mukana. Perehdytyksen jälkeen varmistetaan, että onko perehdytys ollut riittävä vai tarvitaanko lisävuoroja. Opiskelijoiden perehdytyksestä huolehtii hänelle erikseen valittu ohjaaja. Opiskelijat eivät toimi itsenäisesti, vaan aina ohjaajan mukana.

Perehdytyksestä huolehditaan myös työtehtävien muuttuessa tai pitkään työvapailta olleiden työntekijöiden palatessa töihinsä.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Kivipurossa on otettu käyttöön Skhole -koulutusympäristö. Henkilökunnalle laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma, jonka pohjalta määritetään Skholessa suoritettavat kurssit. Säännöllisesti järjestettäviä koulutuksia ovat muun muassa tietosuojaja- ja käsihygieniakoulutukset. Koulutuksia voidaan suorittaa koulutussuunnitelman mukaisesti myös muulla tavalla kuin Skhole -ympäristössä. Lisäksi huolta pidetään säännöllisistä ensiapukoulutuksista. Koko henkilökunta koulutetaan myös kinestetiikan perusteisiin. Työntekijä tukee ja kannustaa työntekijöitä myös omaehtoisiin koulutuksiin.

Koulutussuunnitelma tarkastetaan vuosittain.

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 luku 3 Riskienhallinta).

Henkilökunta voi tuoda epäkohdat, poikkeamat ja riskit ilmi joko suullisesti tai kirjallisesti. Ensisijaisesti lähin ja nopein tapa on kertoa epäkohdasta lähimmälle esihenkilölle. Muut vaihtoehdot ovat: a) poikkeaman kirjaus asiakkaan puolesta IMS-järjestelmään b) läheltä piti – ja tapahtui asiakkaalle – tilanteen kirjaus haittatapahtumien raportointijärjestelmään (Haipro) c) Suullinen tai kirjallinen palaute työsuojelupäällikölle/toiminnanjohtajalle.

Epäkohdat käsitellään kotihoidon kokouksissa. Asiat viedään tarvittaessa johtoryhmään.

Toimitilat

Kotihoidolla on käytössään lähinnä toimistotiloja. Omat toimistohuoneet ovat käytössä hoitajilla, vuorovastaavilla sekä palvelupäälliköllä. Lisäksi käytössä on lääkejakuhuone, varastotilat ja sosiaalitulat.

Teknologiset ratkaisut/Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?

Kivipuro ry • Tammikuja 11, 60100 Seinäjoki • 06 4200 400 • info@kivipuro.fi • www.kivipuro.fi



Useimmilla asiakkailla on käytössään turvapuhelin. Lisäksi joillakin asiakkailla saattaa olla käytössään turvapuhelimen lisälaitteita esimerkiksi ovihälytin.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Asiakkaat/omaiset huolehtivat pääsääntöisesti itse turvalaitteiden säännöllisestä testaamisesta. Palveluseteliasiakkaiden ja ostopalveluasiakkaiden osalta hoitajat testaavat turvapuhelimen kerran kuukaudessa. Turvapuhelimeen vastaa erillinen keskus. Kotihoito huolehtii turvapuhelinkäyntien tekemisestä omissa kiinteistöissä asuvien asiakkaiden osalta arkisin klo. 8.00–16.00.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Kotihoidossa ei ole erikseen nimettynä vastuuhenkilöä turvalaitteisiin. Turvalaitteista vastaavat vuorovastaavat ja palvelupäällikkö yhdessä, kotihoidon päivystysnumero on 045 114 5001.

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

Asiakkaat tai heidän omaisensa voivat hankkia itse tarvitsemansa apuvälineet käyttöönsä apuvälinelainaamosta. Jos tämä ei ole mahdollista, niin Kivipuron kotihoito vastaa apuvälineiden ja laitteiden hankinnasta, ohjauksesta ja huollosta kotihoidolle erikseen annettujen ohjeiden ja ohjeistuksien mukaan tapauskohtaisesti ja käyntitilausten mukaisesti. Yleensä apuvälineen huollosta vastaa se taho, josta apuväline on annettu eli apuvälinelainaamo. Hoitajien käytössä olevien terveydenhuollon laitteiden käytöstä, ohjauksesta ja huollosta vastaa kotihoito itse.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?

Tiedot vaaratilanteista menee palvelupäällikölle, joka huolehtii ilmoituksen tekemisestä eteenpäin Fimealle.

Lisätietoa:

Vakavat vaaratilanteet (MDR/IVDR) ja vaaratilanteet

Vakavat vaaratilanteet ovat tapahtumia, jotka suoraan tai välillisesti johtivat, olisivat saattaneet johtaa tai saattaisivat johtaa

- *potilaan, käyttäjän tai muun henkilön kuolemaan*
- *potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveydentilan vakavaan heikkenemiseen tilapäisesti tai pysyvästi*
- *vakavaan uhkaan kansanterveydelle*

Vakavat vaaratilanteet on raportoitava 15 vuorokauden kuluttua siitä, kun valmistaja on saanut tapahtumasta tiedon. Kuolemantapausten yhteydessä raportointiaika on 10 vuorokautta. Mikäli kyseessä on vakava uhka kansanterveydelle, tulee raportoinnin tapahtua välittömästi.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Palvelupäällikkö Mervi Marjakoski, p. 044 4949 572

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakaskirjaukset tehdään mobiililaitteella heti asiakaskäynnillä. Raportointi on osa työtehtäviä ja työaika silloin, kun se tehdään asiakkaan luona käynnin aikana. Muuna aikana tehtävä asiakastyön kirjaus ei ole työaika.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Kivipurossa on tietosuojavastaava. Tietosuojavastaava linjaa tarpeen mukaisesti organisaation tietosuoja- ja tietoturvakäytänteitä ja kouluttaa henkilökuntaa. Tietosuojan omavalvontasuunnitelma ja tietoturvapoliittikka on laadittu. Lisäksi henkilökunta tekee vuosittain tietosuojatietin.

Kivipuro ry:ssä kiinnitetään seuraaviin asioihin huomioita:

- puheen suojaus: asiakkaiden asioista ei puhuta avoimissa tiloissa.
- tietosuojapaperit ja muu arkaluontoiset dokumentit kerätään asianmukaisesti lukittaviin tietosuoja-astioihin; henkilökuntaa on ohjeistettu tietosuojapaperin ja tavallisen kierrätyspaperin eroista.
- asiakaskirjaukset tapahtuvat omalla henkilökohtaisella tunnuksella kirjautumalla: ensin Kivipuron verkkoon ja sen jälkeen asiakastietokantaan.

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



Jokainen perehdytetään tietosuoja-asioihin. Jokainen Kivipurossa työskentelevä ja opiskeleva allekirjoittaa tietosuoja- ja salassapitosopimuksen. Jokainen työntekijä suorittaa myös tietosuojaverkkokoulutuksen ja siihen liittyvän tentin, josta saa todistuksen.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Henna Isosaari, p. 044 4949 550, henna.isosaari@kivipuro.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

Kaikki asiakas- ja potilastieto on salassa pidettävää. Kotihoidon tietosuojaselosteessa on kuvattu, että rekisterin tietojen säilytysajat perustuvat Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön ja arkistolaitoksen antamiin asetuksiin, määräyksiin ja ohjeisiin. Myös palvelusetelin sääntökirjassa on kuvattu asiakastietojen käsittely. Asiakastietorekisteri säilytysaikoinen kuvataan Kivipuron arkistonmuodostussuunnitelmassa, jossa on kuvattu, onko tieto julkista vai salassa pidettävää.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Jokainen henkilökunnasta vastaa omalta osaltaan vastuidensa puitteissa laadukkaasti työn tekemisestä. Henkilökunnan palaverissa käsitellään perustyöhön liittyviä omavalvonnan osia, käyttäen hyväksi Haipro-raportointijärjestelmän ja palautejärjestelmän kirjauksia. Johtoryhmässä seurataan, arvioidaan ja luodaan uusia linjauksia omavalvonnan tehostamiseen.

Lisäksi kotihoidolle on laadittu omat tavoitteet, joiden toteutumista seurataan säännöllisesti kotihoidon kokouksissa. Toimintaa kehitetään jatkuvasti myös työhyvinvointikyselyn vastauksien perusteella.



10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastuuhenkilö.

Paikka ja päiväys: Seinäjoki 11.11.2024

A handwritten signature in blue ink, which appears to read "Mervi Marjakoski".

Mervi Marjakoski
palvelupäällikkö