

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Ainola 2022

SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	1
1 PALVELUN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 RISKIENHALLINTA	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS	17
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	22
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	23
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	24

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Päivärinteen Timantti Oy / Onnenrinne, Y-tunnus 2713893-1

Kunta Muhos

Kuntayhtymän nimi: Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymä

Sote-alueen nimi : Pohjois-Pohjanmaan sote, popsote

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus : Onnenrinne Ainola

Katuosoite Nahkatehtaankatu 1, postinumero 90130, postitoimipaikka Oulu

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ikääntyneiden tehostettu palveluasuminen; 68 asiakaspaikka.

Esimies Päivi Oja

Puhelin 0504726797

Sähköposti paivi.oja@onnenrinne.fi

Toimintalupatiedot

Pohjois-Suomen aluehallintoviraston luvan myöntämisaikajankohta: Lupa päivitetty 29.10.2020

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Tehostettu palveluasuminen

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat :

Feelia ruokakauppa

Prisma verkkokauppa

Fysioterapia: Fysios

Turvaranneke: hoitajakutsu.fi

Sairaalasänkyjen ja apuvälineiden toimittaja: Haltija

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Laaduntarkkailu toteutuu yhteistyössä valvovien viranomaisten kanssa. Keittiölle on laadittu omavalvontasuunnitelma, missä käsitellään ruokahuollon ostopalveluihin liittyvät asiat. Vuokrattuihin välineisiin ja hälytysrannekkeisiin on olemassa huolto-ohjelmat, joiden mukaan ostopalveluiden tuottajat huoltavat välineet.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Onnenrinne tarjoaa ympärivuorokautista, turvallista, sopimuksen mukaista hoivaa ja huolenpitoa ikääntyneille, jotka eivät enää selviydy päivittäisistä toiminnoista omassa kodissaan. Asumispalveluun asukas voi tulla itse maksavana, palvelusetelillä tai kunnan palvelusopimuksella, jolloin kunnan sosiaalityö valitsee ja sijoittaa asukkaan. Onnenrinteellä asuminen perustuu vuokrasopimukseen. Asukkaat ovat oikeutettuja käyttämään kotikuntansa järjestämiä sosiaali- ja terveystoimen palveluita, joiden kanssa Onnenrinne tekee yhteistyötä. Palvelusuunnitelman mukaisesti asukasta avustetaan myös muiden ulkopuolisten palveluiden hankinnassa, esim. kampaamo, jalkahoito ja fysioterapia.

Onnenrinteen tehostettu asumispalvelu perustuu luottamuksellisuuteen, toisten kunnioittamiseen, rehellisyyteen ja turvalliseen hoivaympäristöön. Toiminta-ajatuksena on tuottaa asukkaille hyvinvointia tukevaa ja tasalaatuista palvelua kodinomaisessa ympäristössä, voimavaroiltaan ja kuntouttavaa työtä hyödyntäen. Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Huomioimme asiakkaan omaiset ja läheiset. Teemme tiivistä yhteistyötä eri toimijoiden kanssa asukkaiden parhaaksi.

Tavoitteena on ikäihmisen toimintakyvyn ylläpitäminen tai parantaminen. Asukkaalla on mahdollisuus itsenäiseen ja aktiiviseen loppuelämään. Asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja toiveisiin pyritään vastaamaan. Yhteydenpito omaisiin on erityisen tärkeää.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Toiminnassa keskeisenä on asiakas itse. Kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta ja huomioimme hänen toiveensa elämän eri osa-alueilla. Lähtökohtana toiminnassa on ihminen ihmiselle.

Onnenrinteellä työtä ohjaavat seuraavat arvot:

Onnellisuus - Onnenrinteen toiminnassa lähtökohtana on Onnellisuus. Kaikkea mitä teemme, täytyy peilata asukkaan onnellisuuteen, itsemääräämisoikeuteen ja henkilökohtaisten tarpeiden ymmärtämiseen.

Vastuullisuus - Vastuullisuus tarkoittaa sitä, että toimimme lakien ja säädösten mukaan ja eettisesti oikein. Tämä näkyy muun muassa siinä, että täytämme hoitajamitoituksen vaatimukset.

Kotimaisuus - Kotimaisuus on luotettavuutta ja yhteisen asian tukemista. Työllistämme Suomessa, olemme kotimaisessa omistuksessa, maksamme veromme ympäröivälle yhteiskunnalle ja tarjoamme hoivakodeissamme kotimaista ruokaa.

Arvomme näkyvät kaikessa toiminnassamme ja ovat apuna valinnoissa, joita Onnenrinteen työntekijät tekevät työssään päivittäin. Arvomme korostavat ihmisläheistä ja luotettavaa toimintaa sekä yhdessä työskentelyä ja toisia kunnioittavaa vuorovaikutusta. Toimintaperiaatteena yksikössämme on kuntoutumista edistävä hoitotyö ja asukkaan hyvinvoinnin ja elämänlaadun tukeminen hoidolla, kuntoutuksella ja palveluilla, jotka perustuvat asukkaan toimintakykyyn ja tarpeisiin.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Onnenrinne Ainolassa on kameravalvonta talon ulkopuolella sekä sisällä yleisissä tiloissa. Kameravalvonnasta vastaa Hengityslaitos. Asiakkailla on hälytysrannekkeet.

Ainolassa on sprinkleri palovaroitinjärjestelmä. Paloturvallisuusriski on pieni, koska kyseessä on kivitalo.

Asiakkaiden ottaessa meihin yhteyttä käymme heidän kanssaan läpi heidän terveydellisen tilanteensa ja arvioimme, onko hän sopiva juuri tämänkaltaiseen asumispalveluun. Tärkeää on avoin keskustelu sekä heidän että eri sidosryhmien välillä.

Ulkoisesta toimintaympäristöstä aiheutuviin riskeihin kuuluu mm. lähellä virtaava Oulujoki.

Tietoturvallisuusriski on otettava huomioon yhtenä suurimpana riskinä. Onnenrinne Ainolassa asiakkaiden raportit kirjataan LifeCare-potilastietojärjestelmään, joka toimiakseen tarvitsee internet yhteyden. Tämän vuoksi onkin tärkeää, että tietokone on suojattu asianmukaisesti, jotta asiakkaiden tietoja ei voi kukaan ulkopuolelta saada käyttöönsä. Jokaisella työntekijällä on oma käyttäjätunnus ja salasana LifeCare-järjestelmään kirjautumista varten. Käyttäjätunnuksen saamisen edellytyksenä on Oulun

kaupungin tietoruvakoulutus ja tentti, jonka suorittuaan työntekijä esittää saamansa diplomin palveluesimiehelle. Internetyhteyden toimintahäiriön kohdatessa asiakastietoihin pääsy voi estyä ja täten asiakasturvallisuus vaarantua. Potilastietojärjestelmään pääsyn estymiseen on varauduttu asiakkaille nimettyihin kansioihin kootuilla paperisilla perustietolomakkeilla ja lääkelistoilla, jotta tarvittavat tiedot asiakkaasta on aina saatavilla.

Asiakkaiden asiakirjoja säilytetään kunkin omassa kansiossa lukollisessa kaapissa. Kaappi on toimistossa, jonka ovi on lukossa silloin kun henkilökuntaa ei ole paikalla. Hoitosuhteen päätyttyä asiakirjat toimitetaan niille kuuluville tahoille. Asiakirjat, joita ei enää tarvita tuhotaan ne ajamalla silppurin läpi.

”Riippuvuus- ja keskeytysriskejä arvioidessa on otettava huomioon toimintayksikön luonne palveluja tuottavana organisaationa.” Onnenrinne Ainolassa on kyseiseen mahdolliseen riskiin varauduttu vakuutuksella, joka mahdollistaa toiminnan jatkumisen. Myös asiakkaat ja työntekijät on vakuutettu henkilövahinkojen varalta.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan 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

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden häiritsevien tapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esimiesten 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. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

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

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 sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

Henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat kirjaamalla niitä ylös henkilökunnan yhteiseen viestivihkoon ja asiat käydään läpi tiimipalavereissa. Haittatapahtumat (lääkepoikkeamat ja -läheltä piti tilanteet, tapaturmat, väkivaltatilanteet ja muut haittatapahtumat) raportoidaan erillisellä haittatapahtumalomakkeella. Täytetyt lomakkeet toimitetaan työyksikön vastaavalle hoitajalle, joka toimittaa lomakkeet palveluesimiehelle. Haittatapahtumat käydään yhteisesti läpi kuukausittain tiimipalavereissa keskustellen, miten asiassa olisi voitua toisin ja miten jatkossa tilanteelta voitaisiin välttyä. Kiireellisen, nopeita toimenpiteitä vaativan asian havaitessaan, jokaisella työyhteisön jäsenellä on vastuu ja velvollisuus ottaa yhteyttä tiimivastaavaan tai palveluesimieheen viipymättä.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Omaiset voivat ottaa suoraan yhteyttä jokaisen työyksikön hoitajiin, vastaavaan sairaanhoitajaan, yksikön palveluesimieheen tai palvelujohtajaan. Omaisille annetaan tarvittavat yhteystiedot heti hoitosuhteen alkaessa. Yhteisiin tiloihin hankintaan asiakaspalautelaatikko nimettömän ja kiireetöntä reagointia vaativan palautteen jättämistä varten .

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Haittatapahtumista ja läheltä piti-tilanteista keskustellaan työyhteisössä ja mietitään, miten olisi voitu toimia toisin. Tarvittaessa saatavilla on yksilö- sekä ryhmätyönohjausta. Haittatapahtumat ja läheltä piti- tilanteet raportoidaan erillisellä lomakkeella ja toimitetaan tiimivastaaville. Ilmoitukset käsitellään kerran kuukaudessa kootusti tiimipalavereissa. Jos kyseessä on hoitoon liittyvä tapahtuma, kirjataan se myös asianmukaisesti LifeCare-potilastietojärjestelmään. Haittatapahtumailmoitukset säilytetään ja tiedot kootaan keskitetysti sekä yksikkö- että organisaatiotason seuranta ja kehittämistyötä varten. Tietojen seuranta ja niihin reagointi ovat osa Onnenrinteen laadunhallintaprosessia.

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Asioista keskustellaan avoimesti ja sovitaan yhdessä toimintamallit, millä vastaavien tilanteiden syntyminen voidaan jatkossa ehkäistä. Tiimipalavereista kirjataan palaverimuistiot ja sovitut toimintamallit päivitetään myös Onnenrinteen digitaaliseen perehdytysaineistoon. Päivitysten jälkeen henkilökuntaa informoidaan tutustumaan kirjattuihin asioihin ja tarvittaessa (asian laadun niin vaatiessa) aineistoon asetetaan lukukuittaus.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

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

Henkilökuntaa tiedotetaan suullisesti, palaverimuistioiden avulla sekä digitaalisen perehdytysaineiston kautta. Yhteistyötahoja tiedotetaan joko puhelimitse, sähköpostilla tai kirjeellä, riippuen yhteistyötahosta ja asian luonteesta.

Valmius- ja varautumissuunnitelma häiriö- ja poikkeusolosuhteita varten

Sosiaali - ja terveydenhuollon varautumisvelvoite perustuu valmiuslakiin (1552/2011), pelastuslakiin (379/2011) sekä toimialan omaan lainsäädäntöön. Sosiaalihuollon varautumisesta säädetään sosiaalihuoltolain (1301/2014) 33 a §- 33 e §:ssä. Varautumisvelvoite koskee myös yksityisiä palvelutuottajia. Poikkeusoloista säädetään valmiuslaissa. Valmiuslain 86 §:n mukaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköiden toiminta väestön sosiaali- ja terveydenhuollon turvaamiseksi 3 §:n 1, 2, 4 ja 5 kohdassa tarkoitetuissa poikkeusoloissa sosiaali- ja terveysministeriö sekä toimialueellaan aluehallintovirasto voi päätöksellään velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikön:

1) laajentamaan tai muuttamaan toimintaansa;

- 2) siirtämään toimintansa kokonaan tai osaksi oman toimialueensa tai sijaintipaikkansa ulkopuolelle taikka järjestämään toimintaa myös toimialueensa ulkopuolella;
- 3) sijoittamaan hoidon tai huollon tarpeessa olevia henkilöitä toimintayksikköönsä siitä riippumatta, mitä asiasta on säädetty, määrätty tai sovittu;
- 4) luovuttamaan toimintayksikön tai osan siitä valtion viranomaisten käyttöön.

Valmiussuunnitelmat ovat oleellinen osa häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin varautumista. Normaaliolojen häiriötilanteella tarkoitetaan esimerkiksi vakavia luonnononnettomuuksia, kuten myrskytuhot ja vedenpinnan äkillinen nousu tai ihmisen toiminnasta aiheutuvia häiriötilanteita, kuten mellakka ja terrorismi. Valmiuslain (1552/2011) mukaan poikkeusoloja ovat

- 1) Suomeen kohdistuva aseellinen tai siihen vakavuudeltaan rinnastettava hyökkäys ja sen välitön jälkitila,
- 2) Suomeen kohdistuva huomattava aseellisen tai siihen vakavuudeltaan rinnastettavan hyökkäyksen uhka, jonka vaikutusten torjuminen vaatii valmiuslain mukaisten toimivaltuuksien välitöntä käyttöön ottamista,
- 3) väestön toimeentuloon tai maan talouselämän perusteisiin kohdistuva erityisen vakava tapahtuma tai uhka, jonka seurauksena yhteiskunnan toimivuudelle välttämättömät toiminnot olennaisesti vaarantuvat,
- 4) erityisen vakava suuronnettomuus ja sen välitön jälkitila, sekä
- 5) vaikutuksiltaan erityisen vakavaa suuronnettomuutta vastaava hyvin laajalle levinnyt vaarallinen tartuntatauti.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valmiussuunnittelu tukee yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen ylläpitämistä ja väestön toimintakyvyn varmistamista normaalioloissa ja häiriötilanteissa. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristö rakentuu monituottajamallin mukaisesti julkisten toimijoiden ja yksityisten palveluntuottajien varaan. Palvelujen toimintavarmuus ja luotettavuus on turvattava sopimusperusteisella varautumisella. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tuottajan on tehtävä varautumis- ja riskienhallintatehtävässään yhteistyötä alan viranomaisten, kuntien, aluehallintoviraston, ELY-keskuksen, sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön, pelastuslaitoksen, sähköverkkoyhtiön, vesilaitoksen, järjestöjen ja keskeisten elinkeinoelämän toimijoiden kanssa.

Varautumis- ja valmiussuunnitelma/ jatkuvuudenhallintasuunnitelma

Varautumissuunnitelma laaditaan Oulun kaupungin ohjeistuksen mukaisesti.

Palveluntuottajan omavalvonta- ja raportointivelvollisuus

Palveluntuottajan tulee osana omavalvontaa arvioida säännöllisesti oman varautumisensa ja jatkuvuudenhallinnan taso. Tämä pitää sisällään myös säännöllisen arvioinnin palvelujen jatkuvuuteen liittyvistä riskeistä. Riskeistä ja epävarmuustekijöistä

on raportoitava vuosittain palvelunjärjestäjälle. Palveluntuottajan tulee kertoa raportissaan, miten riskejä hallitaan. Palvelunjärjestäjällä on oikeus suorittaa valmiustarkastus ja varmistaa palveluntuottajan varautumisen operatiivinen taso ja hallinnollinen sopimuksenmukaisuus.

Palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa
Häiriötilanteissa tai poikkeusoloissa palveluntuottajan on ilmoitettava palvelunjärjestäjälle välittömästi tarvittavista toimenpiteistä sekä toimittava tilannekuva toiminnastaan sovitun menettelytavan mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa palveluntuottamisesta myös valmiuslain tarkoittamissa poikkeusoloissa, jolloin palvelua tuotetaan poikkeusolojen edellyttämässä laajuudessa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?

Harri Puolitaival, Lilli Kirjava, Päivi Oja, Iida Pirinen

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Onnenrinne Ainolan palveluesimies Päivi Oja

Omaavontasuunnitelman seuranta

Omaavontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä varmistetaan omaavontasuunnitelman ajantasaisuus?

Omaavontasuunnitelma päivitetään vuosittain loka-marraskuussa yhdessä henkilökunnan kanssa. Lisäksi omaavontasuunnitelma päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Vuosittaisen päivityksen yhteydessä arvioidaan kehittämissuunnitelman toteutumista ja kirjataan kehittämissuunnitelma seuraavalle vuodelle.

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä?

Omaavontasuunnitelma tulostetaan yksikön toimistoon ensimmäiseen kerrokseen. Sähköinen versio omaavontasuunnitelmasta lisätään yrityksen verkkosivuille (www.onnenrinne.fi) sekä henkilökunnan käytettäväksi digitaaliseen perehdytysaineistoon.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan - mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asiakkaat tai heidän omaisensa ottavat itse yhteyttä Onnenrinne Ainolaanttiin ja palveluiden piiriin tultaessa asiakkaan oman kunnan terveydenhoito suorittaa asiakkaan palvelun tarpeen arvioinnin. Onnenrinneellä asuvien palvelun tarpeen arviointi tehdään yhdessä henkilökunnan ja terveydenhuollon ammattilaisten kanssa puolivuositain sekä toimintakyvyn muuttuessa olennaisesti. Arviointi toteutetaan RAI-arviointityökalua hyödyntäen ja arvioinnin tulos kirjataan LifeCare-potilastietojärjestelmään. RAI LTC (=long term care) arviointiin sisältyvät mittarit mittaavat kognitiota (CPS), päivittäisistä toiminnoista selviytymistä (ADLH ja ADL), masennusoireita (DRS), painoindeksiä (BMI), kipua (PAIN), sosiaalista aktiivisuutta (SES), kuntoutumismahdollisuuksia (REHABPOT), kuntoutumista edistävää hoitotyötä (NREHAB), terveydentilan vakautta (CHESS) sekä ravitsemusta (MNA).

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

Asiakas on aina palveluntarpeen arvioinnissa mukana omien valmiuksiensa mukaisesti. Omahoitaja huolehtii puolivuositain hoitoneuvottelun järjestämisestä ja kutsuu omaiset paikalle. Jos he eivät jostain syystä pääse tulemaan hoitoneuvotteluun, kirjataan tämä arviointiin ylös. Tarpeen vaatiessa omaiset voivat jättää omia ajatuksiaan palveluntarpeen arviointiin liittyen myös kirjallisesti.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

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

Hoito- ja palvelusuunnitelman perustana on asiakkaan, omaisten, omahoitajan ja tarvittaessa sairaanhoitajan välinen hoitoneuvottelu. Hoitoneuvotteluun osallistuu aina kaksi hoitajaa. Tarvittaessa mukaan kutsutaan myös asiakkaan sosiaalityöntekijä ja/tai edunvalvoja. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja kirjataan viipymättä, kun asiakas saapuu Onnenrinne Ainolaan asumaan. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa kuvataan asiakkaan toimintakyky ja voimavarat, hoidon ja hoivan tarpeet sekä yhdessä sovitut hoitokäytänteet ja suunnitellut palvelut. Hoito- ja palvelusuunnitelma kirjataan LifeCare- potilastietojärjestelmään ja päivitetään vähintään puolivuositain, mutta tarpeen vaatiessa (toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa) myös useammin. Asiakkaan sekä pitkä- että lyhytkestoisista hoidontarpeista keskustellaan päivittäin hoitajien vuoronvaihdon yhteydessä raporteilla sekä tiimipalaverissa ja samalla arvioidaan hoito- ja palvelusuunnitelman ajantasaisuutta.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehdoista ja miten asiakaan näkemys tulee kuulluksi?

Asukkaan oma mielipide ja arvio terveydentilastaan ja saamastaan hoidosta toiveineen kysytään, kirjataan ja otetaan huomioon mahdollisuuksien mukaan hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan dokumentoidaan myös asukkaan

esittämä toive elämänsä loppuvaiheen hoidosta ja mahdollinen olemassa oleva kirjallinen hoitotahto.

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

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus perehtyä yksikön asukkaisiin ja heidän hoito- ja palvelusuunnitelmiinsa. Omahoitajat tiedottavat hoito- ja palvelusuunnitelmien sisältöjen muutoksista muita työntekijöitä. Jokaisesta asukkaasta kirjataan LifeCare-potilastietojärjestelmään säännöllisesti, tavoitteena on, että jokaisesta kirjataan päivittäin (Oulun kaupungin ohjeistuksen mukaisesti vähintään viikoittain) ja aina, jos voinnissa on jotain poikkeavaa.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Onnenrinne Ainolassa kunnioitetaan jokaisen yksityisyyttä. Asiakkaita kannustetaan osallistumaan aktiivisesti omien asioidensa käsittelyyn ja pitämään puolia heille kuuluvista oikeuksista. Toiminta perustuu mahdollisuuksien mukaan omaehtoiseen päivärytmiin ja valinnanvapauteen erilaisissa toiminnoissa. Asiakkaan omat toiveet ja tarpeet pyritään toteuttamaan mahdollisimman hyvin. Mikäli asukas ei ymmärrä omaan terveydentilaansa perustuvaa hoidontarvettaan perusteltunakaan, tekee hoitohenkilöstö päätöksen hoitotoimista pohjautuen lääkärin ohjeistukseen, omaan ammatilliseen näkemykseensä sekä hoitotyön eettisiin arvoihin. Mikäli asukas on kykenevä ymmärtämään päätöksensä vaikutukset, on hänellä oikeus myös kieltäytyä hoidosta. Hoidosta kieltäytyminen kirjataan LifeCare-potilastietojärjestelmään.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lastensuojelua, kehitysvamma- ja päihdepalveluja lukuun ottamatta laissa ei ole säännöksiä asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

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

Asukkaan hoitosuhde perustuu Onnenrinne Ainolassa ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen ja rajoittavia toimenpiteitä pyritään viimeiseen asti välttämään. Perusteluna rajoittamistoimenpiteille on ainoastaan asukkaan tai muiden ihmisten terveyden tai turvallisuuden ylläpitäminen. Rajoittamispäätöksen tekee yksikön hoitava lääkäri. Rajoittamistilanteisiin mennään vain äärimmäisessä tapauksessa. Rajoittaminen kirjataan asukkaan asiakirjoihin LifeCare- potilastietojärjestelmään. Rajoituspäätökseen tulee kirjata mahdollisimman tarkka kuvaus siitä tilanteesta/tapahtumasta, joka johti rajoitustoimenpiteeseen. Näiden lisäksi rajoituspäätöksessä tulee lukea toimenpiteestä päättäneen henkilön nimi sekä toimenpiteen käytännössä toteuttaneiden henkilöiden nimet. Rajoituspäätös sisältää myös tiedot asukkaan kuulemisesta ja tämän mielipiteestä asiaan. Rajoituspäätöksiä seurataan ja lupien tarkoituksenmukaisuutta arvioidaan säännöllisesti Oulun kaupungin asettamien määräaikojen puitteissa. Luvan voimassaoloa jatketaan perustellusti. Covid-10 ja muiden epidemia/pandemia tilanteiden ilmaantuessa, vierailuoikeuden rajoittaminen tapahtuu ensin yksikön palveluesimiehen toimesta ja sen jälkeen sen tarvittaessa uudistaa alueen tartuntatautilääkäri. Vierailuoikeuden rajoitusten asettaminen perustuu aina THL:n, STM:n tai alueellisen tartuntatautilääkärin ohjeisiin.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Onnenrinne Ainolassa tullaan käyttämään rajoittavia välineitä ainoastaan perustellusta syyistä, lääkärin määräyksestä. Ikääntyneiden tehostetussa palveluasumisessa käytettäviä rajoittavia välineitä tyypillisesti ovat: laidat vuoteissa, haara- tai turvavyö tuolissa sekä hygieniahaalari.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

Onnenrinne Ainolassa jokaista asukasta kohdellaan tasa-arvoisesti ja jokaisella on oikeus saada hyvää, yksilöllisesti hänelle suunniteltua hoitoa sekä olla onnellinen omassa kodissaan. Asukkaiden epäasiallinen tai loukkaava kohtelu, mukaan lukien asukkaan valintojen tai mielipiteiden vähättely, on ehdottomasti kielletty. Nämä edellä mainitut

asiat tuodaan ilmi jokaiselle uudelle hoitajalle perehdytyksen yhteydessä. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan, siihen puututaan pikimmiten. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemastaan epäasiallisesta kohtelusta osaston vastaavalle tai palveluesimiehelle viiveettä. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan, voidaan varoitustenmenettelyn jälkeen työntekijän työsuhte purkaa.

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

Asiakkaan/omaisen/läheisen kanssa keskustellaan heti asiasta ja tarvittaessa järjestetään tapaaminen mahdollisimman pian. Mietitään, miten tilanteessa olisi voinut toimia toisin ja mietitään yhdessä ratkaisuja asiaan. Mikä kyseessä on hoidollinen asia, se kirjataan asiakkaan tietoihin LifeCare-potilastietojärjestelmään.

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. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa ja kooste asiakaspalautteista käydään henkilökunnan kanssa läpi. Toimintaa pyritään kehittämään asiakaspalautteiden avulla paremmaksi. Aukkaiden sekä heidän omaisten/läheisten mielipiteitä kuunnellaan.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palautelomake käsitellään tiimipalaverissa ja tarpeen mukaan asiakassuunnitelmapalaverissa. Aloitteita hyödynnetään tarpeen mukaisesti.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai

saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja

Palveluesimies Päivi Oja

Kirjalliset muistutukset:

Oulun kaupungin valvova viranomainen, Elisa Mäkikangas, elisa.makikangas@ouka.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Mirva Makkonen

p. 044 703 4115

Käyntiosoite: Kansankatu 53 (Kumppanuuskeskus)

Postiosoite: PL 37, 90015 Oulun kaupunki

Sähköposti etunimi.sukunimi@ouka.fi

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana.

Voit olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen

- jos sinulla on kysyttävää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- jos tarvitset apua muistutuksessa, kantelussa tai muutoksenhaussa
- jos tarvitset ohjausta ristiriitatilanteiden ratkaisussa

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Digi- ja väestövirasto, Oulu

Käyntiosoite: Isokatu 4, 90100 OULU

Postilaatikko asiakirjojen jättämistä varten sijaitsee rakennuksen 1. kerroksessa, Isokadun puoleisen sisäänkäynnin läheisyydessä.

Postiosoite: PL 78, 90101 OULU

Palveluajat: Ma - Pe 9.00 - 16.15

Toistaiseksi asiakaspalvelua saa vain ajanvarauksella.

Valtakunnallisen puhelinpalvelun palveluittain jaotellut puhelinnumerot löytyvät osoitteesta: <https://dvv.fi/henkiloasiakkaiden-asiakaspalvelu>

Kuluttajaneuvonnan päivystys ma,ti,ke, pe klo 9:00 - 12:00 ja to klo 12:00-15:00. puh 029 505 3050.

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan

Digi- ja väestöviraston palvelut: holhous ja edunvalvonta, julkisen notaarin palvelut, muuttoneuvonta.

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

Henkilökuntaa informoidaan muistutuksesta ja muistutukset käsitellään palaverissa, jossa yhdessä mietitään mitä on tapahtunut ja olisiko ollut mahdollisuutta toimia toisin. Muistutukseen annetaan vastine, jossa kerrotaan tapahtumien kulku Onnenrinteen näkökulmasta.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 1kk

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Onnenrinne Ainolassa pyritään järjestämään päivittäin yhteisiä aktiviteetteja, joihin jokainen voi osallistua oman jaksamisensa mukaisesti. Jokaista kannustetaan osallistumaan, ottaen huomioon asiakkaan omat voimavarat. Viriketoiminnasta laaditaan viikko-ohjelma, joka on nähtävillä yksiköiden seinällä. Työyksiköihin nimetään omat virikevastaavat. Onnenrinne Ainola sijaitsee keskeisellä paikalla Oulun keskustassa, missä lähellä on hyvin ulkoilumahdollisuuksia (mm. Ainolanpuisto) ja palvelut helposti saatavilla. Hoitajat vievät asukkaita erinäisiin aktiviteetteihin. Onnenrinne Ainolassa on mahdollista saada myös fysioterapeutin, hierojan, jalkahoitajan sekä kampaajan/parturin palveluita. Asukkaita kannustetaan oleskelemaan yhteisissä tiloissa ja socialisoitumaan muiden asukkaiden kanssa.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Onnenrinne Ainolassa on käytössään viikko-ohjelma viriketoiminnan järjestämisestä. Viriketoiminnan sisällöt vaihtelevat, mutta runko säilyy samana. Ainolaan pyritään järjestämään esim. viikoittain kaikille tarkoitettu fysioterapeutin järjestämä yhteinen jumppatuokio. Seurakunta pyydetään kahdesti kuussa pitämään hartaus. Asukkailla on myös mahdollisuus osallistua Onnenkerhon päivätoimintaan lisämaksua vastaan.

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

Onnenrinne Ainolassa otetaan käyttöön sähköiset seurantalistat, joihin asukkaiden osallistuminen viriketoimintaan ja ulkoiluihin merkataan. Listojen avulla asukkaan osallistumista voidaan seurata ja tarpeen vaatiessa kannustaa asukasta osallistumaan useammin ja työyhteisöä lisäämään viriketoiminnan määrää. Asukkaiden viriketoimintaan osallistuminen kirjataan aina myös LifeCare- potilastietojärjestelmään. Seurantalistat pystytään tarvittaessa tulostamaan myös omaisille nähtäväksi.

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Ruokavalmisteet tilataan Feelia ruokakaupasta ja päivittäistarvikkeet Prisman verkkokaupasta. Ruokavalmisteet tulevat valmiiksi kypsennettyinä ja vakuumpakattuina Onnenrinne Ainolaan Feelialta ja ruoka lämmitetään Ainolan keittiöpisteellä ennen jokaista aterialla. Keittiötyöntekijä valmistaa lisukkeet, kuten salaattit ja leivät Ainolan omassa keittiössä. Keittiölle laaditaan oma omavalvontasuunnitelma.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Tarvittaessa tarjotaan soseruokaa, jos asukkaan terveydentila sitä vaatii. Allergiat- ja muut erityisruokavaliot otetaan huomioon ruoan suunnittelussa, ruokatilauksissa ja ruokaa valmistellessa ja tarjottaessa.

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

Onnenrinne Ainolassa on ruokaa, kahvia, teetä, mehua ja vettä saatavilla ympäri vuorokauden. Ruokaa ja juomaa saa jokainen oman päiväryhtämisensä mukaisesti. Henkilökunta seuraa, että jokainen nauttii terveellisen aamupalan, lounaan, välipalan, päivällisen ja iltapalan ja saa myös niiden yhteydessä riittävästi nesteytystä. Keittiöiden seinällä on listat, johon kunkin asukkaan ruokailuun osallistuminen tai ruokailusta kieltäytyminen merkataan. Kesällä kuumina aikoina nesteytykseen kiinnitetään erityisesti huomiota kuin myös esim. asukkaalla olevan kuumeilun tai muun sitä vaativan sairauden aikana. Tarvittaessa otetaan käyttöön nestelista. Asukkaat punnitaan vähintään kerran kuukaudessa tai useammin, jos siihen on tarvetta. Seurannan tulokset kirjataan LifeCare-potilastietojärjestelmään.

Hygieniäkäytännöt

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

Suihkussa käydään pääsääntöisesti kerran viikossa tai asiakkaan toiveiden mukaisesti useammin. Suihku käynnit kirjataan potilastietojärjestelmään sekä erilliseen sähköiseen suihkulistaan, joista asukkaiden suihkukäyntien tiheyttä voidaan seurata. Käsienpesusta ja käsihygieniasta huolehditaan aina ennen ruokailua. Käytössä on saippuat ja käsidesi.

Huoneiden huolellinen siivous suoritetaan viikoittain ja tarvittaessa useamminkin, jos huone sen vaatii. Siivous toteutetaan päivä-, viikko- ja kuukausiohjelman mukaisesti. Kosketuspinnat käydään läpi päivittäin. Yksikölle laaditaan erillinen siivoussuunnitelma. Covid-19 ja muiden epidemioiden/pandemioiden aikana siivouskäytännöt toteutetaan Oulun kaupungin sekä Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin ohjeistusten mukaan sekä lisäämällä siivoustaajuutta.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Mikäli asiakas on sairaana, hän pysyttelee pääsääntöisesti omassa huoneessaan, jossa hänen vointiaan käydään tarkistamassa säännöllisin väliajoin. Hoitajat huolehtivat käsihygieniastaan ja vähintään tavanomaisia varotoimia eli hyvää käsihygieniaa noudattaen (=puhdas ja ehjä käsien iho, koruttomat kädet sekä riittävän lyhyet, kynsilakattomat kynnet). Suojavarusteita on riittävästi saatavilla. Henkilökunta ei tule sairaana töihin. Onnenrinne Ainolaan nimetään hygienia- ja infektioyhdyshenkilö.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Onnenrinne Ainolaan palkataan työntekijät yksikkösiivoukseen sekä pyykkihuoltoon. Siivoustyöntekijät ovat paikalla arkisin ja pyykkihuolto toteutuu viikon jokaisena päivänä. Siivoukseen ja pyykkihuoltoon laaditaan omat ohjeet (siivoussuunnitelma).

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

Hygieniaohjeistukset käydään perehdytysuunnitelman yhteydessä läpi. Uusien työntekijöiden perehdytyksessä käydään läpi puhtaanapitoon ja pyykkihuoltoon liittyvät asiat ja ohjeistetaan oman työnkuvan mukainen toiminta. Siivoussuunnitelma liitetään osaksi digitaalista perehdytysaineistoa.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Asiakkaiden kiireellisestä ja kiireettömästä sairaanhoidosta on olemassa Oulun Kaupungin KOTAS-keskuksen laatimat ohjeet. Kuolemantapausta varten laaditaan yksikölle oma ohje. Onnenrinne Ainolaan laaditaan suunhoidon ohjeistus yhteistyössä suunterveydenhuollon palveluiden kanssa.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Lääkitään ohjeiden mukaisesti ja konsultoidaan lääkäriä tarvittaessa. Säännölliset lääkärin vuosikontrollit sekä tarpeen vaatiessa. Lääkäri käy Onnenrinne Ainolassa viikoittain.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Onnenrinne Ainolassa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat yksiköiden vastaavat sairaanhoitajat sekä palveluesimies. Jokaisella hoitohenkilökuntaan kuuluvalla on vastuu omasta toiminnastaan.

Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö.

Oma valvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehuoltoon toteuttamisessa.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Onnenrinne Ainolaan on laadittu Turvallinen Lääkehoito- oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma. Suunnitelmasta käy ilmi lääkehoidon periaatteet, siihen liittyvä vastuunjako ja lääkehoitoon osallistuvan henkilöstön pätevyysvaatimukset. Yksikön lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain sekä tarvittaessa. Lääkehoitosuunnitelman toteutumisen seurannasta vastaa yksikön palveluesimies. Lääkehoitosuunnitelma löytyy osana yksikön perehdytysmateriaalia ja jokaisella työntekijällä on velvollisuus käydä suunnitelma läpi.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Onnenrinne Ainolan palveluesimies Päivi Oja

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

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

Asiakkaan kirjallisella suostumuksella. Yhteistyö pääosin kunnan/ kuntien palveluohjaajien, hyvinvointikeskuksen, ajanvarauksen ja vuodeosastojen kanssa. Pääasiallisesti yhteydenpito tapahtuu LifeCare-potilastietojärjestelmän kautta, jos mahdollista tai yhteydenotolla puhelimitse. Jos asukkaalle on ostettu hoitoa täydentäviä yksityisen palveluntuottajan palveluita, yhteydenpito palveluntuottajaan hoidetaan tapauskohtaisesti sopien.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Onnenrinne Ainolassa järjestetään säännöllisesti poistumisharjoitus. Onnenrinne Ainolaan laaditaan palo- ja pelastussuunnitelma ja sen läpikäyminen on osa perehdytysprosessia. Palotarkastaja käy tarkastamassa ja hyväksymässä tilat. Työntekijöille järjestetään alkusammutuskoulutusta ja turvallisuuskävelyitä. Työntekijöiltä edellytetään voimassa olevaa ensiapukoulutusta tai koulutus tarvittaessa järjestetään. Edunvalvontatarpeen ilmetessä otetaan yhteyttä digi- ja väestövirastoon. Hygieniapassi vaaditaan työntekijöiltä, jotka ovat tekemisissä elintarvikkeiden kanssa.

Asiakasturvallisuuteen varaudutaan riittävällä henkilökunnan mitoituksella. Sängyt, lattiamateriaalit, matot, kulkuyhteyksien väljyys ja hiekoitus otetaan huomioon. Asiakkaan kadotessa poliisille tehdään virka-apupyyntö ja tilanteesta ilmoitetaan omaisille ja läheisille. Lähietsinnät aloitetaan henkilökunnan toimesta välittömästi.

Henkilöstö

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Onnenrinne Ainola avataan kahdessa vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa yksikköön rekrytoidaan hoivahenkilökuntaa (lähihoitaja, hoiva-avustaja, sosionomi) 20 työntekijää, joista kaksi (2) sairaanhoitajaa. Henkilökuntaa rekrytoidaan portaittain asiakasmäärän lisääntyessä niin, että yksikön ollessa täynnä syksyllä 2022 hoivahenkilöstöä on yhteensä 60, joista neljä (4) sairaanhoitajaa. Henkilöstön tarkempi rakenne kuvataan omavalvontansuunnitelman päivityksen yhteydessä ja lopullisten rekrytointipäätösten jälkeen.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Onnenrinne Ainolan periaatteena on vakituinen ja ammattitaitoinen henkilökunta. Äkillisiin poissaoloihin pyritään saamaan sijainen, joka on jo aikaisemmin työskennellyt jossain yrityksen yksiköistä ja saanut riittävän perehdytyksen. Tarpeen vaatiessa voidaan soittaa vakituista henkilökuntaa vapaapäivältä töihin tai pyydetään tekemään tuplavuoro. Kaikkiin poissaoloihin pyritään löytämään sijainen. Vuosilomat pyritään järjestämään yhdenjaksoisesti ja yksikköön otetaan käyttöön pääsääntöisesti kiertävä lomalista. Pitkäaikaiset sijaisuudet (vanhempainvapaa, pitkät sairauslomat, palkattomat vapaa-jaksot yms.) pyritään ensisijaisesti täyttämään henkilöillä, jotka ovat toimineet jo aikaisemmin yrityksen yksiköissä sijaisina ja jos tämä ei ole mahdollista, rekrytoidaan yrityksen ulkopuolelta uusia työntekijöitä. Opiskelijoiden käytöstä sijaisina noudatetaan Oulun kaupungin ja Valviran asettamaa ohjetta.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Yksikköön perehdytettyjen sijaisten määrä pyritään pitämään riittävän laajana, jotta äkillisten poissaolojen aiheuttama henkilöstövaje pystytään paikkaamaan mahdollisimman hyvin. Henkilökunnalle ohjeistetaan virka-ajan ulkopuolisen sijaishankinnan periaatteet. Virka-ajan ulkopuolella vuorovastaava vastaa ensisijaisesti äkillisen sijaistarpeen täyttämisestä.

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

Palveluesimiehen työaika on varattu ainoastaan hallinnollisiin tehtäviin, eikä esimiestä lasketa hoitotyön resurssiin. Jokaisessa työyksikössä on oma tiimivastaava, joka toimii oman tiiminsä lähiesimiehenä. Tiimivastaavien työaika on kohdistettu hallinnollisiin tehtäviin yksi kokonainen päivä viikoittain sekä iltapäivisin päivittäin.

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

Yksikköön palkataan erilliset työntekijät pyykkihuoltoon, siivoukseen, keittiötöihin sekä muihin avustaviin tehtäviin.

Henkilöstön rekrytoinnin 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 soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki). 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?

Rekrytoinnin pääperiaatteena on ammattihenkilön kelpoisuusvaatimukset eli riittävän koulutuksen omaava henkilökunta, hyvät tiimityöskentelytaidot ja asiakaspalveluhenkisyys. Lisäksi tärkeinä, tehtäviin soveltuvuutta lisäävinä tekijöinä pidetään pitkäaikaista työkokemusta, empaattisuutta ja positiivista asennetta. Työntekijän soveltuvuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa. Työntekijöiden työsuhteessa noudatetaan 6kk:n koeaikaa.

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

Onnenrinne Ainolassa arvostetaan pitkä työkokemusta ikääntyneiden kanssa toimimisen parissa ja luotettavuuden tärkeänä mittarina pidetään erityisesti tunnettavuutta. Ammatillinen osaaminen varmistetaan tarkastamalla vaadittavat todistukset ja luvat, tarvittaessa pyydetään aikaisemmilta työnantajilta suosituksia työntekijästä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 42a §:ssä säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Erityishuollon toimintayksikön

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Henkilöstö ja harjoittelijat perehdytetään työhönsä hyvin ja heidän kanssaan käydään asiat kohta kohdalta läpi. Onnenrinne Ainolassa käytetään digitaalista perehdytysaineisto tukemaan työntekijän ohjaamista uuteen työhön. Yksiköihin nimetään perehdytysvastaavat. Jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä, joka vastaa, että perehdytys suunnitelman mukaiset asiat käydään läpi. Uusi työntekijä tekee ensin perehdytysvuorot (aamu- ja iltavuoro), jolloin häntä ei lasketa mukaan henkilöstömitoitukseen.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Jokaiselle työntekijälle kirjataan koulutussuunnitelma kehityskeskustelujen yhteydessä.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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).

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

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

Onnenrinne Ainolaan kirjataan oma ohje ja sovitaan yhteinen toimintamalli ilmoitusten tekemisestä.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Jokaisella asukkaalla on oma huone, pariskunnalla kaksi huonetta, jotka ovat heidän omassa käytössään. Hoitajat käyvät asukkaiden huoneessa sovitusti. Asukkaat kalustavat huoneensa ensisijaisesti omilla huonekaluillaan. Asukkaan tiloja ei käytä muut. Yhteiset oleskelu-, keittiö- ja harrastustilat ovat avoinna kaikille. Onnenrinne Ainolassa omaiset/läheiset voivat vieraila omien aikataulujensa mukaisesti. Omaisille/läheisille pyritään järjestämään mahdollisuus yöpyä Onnenrinne Ainolassa. Rakennuksen kellarikerroksessa olevia Onnenkerhon tiloja on mahdollista hyödyntää viikonloppuisin ja ilta-aikaan.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

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

Päivitetään myöhemmin vastaamaan käytäntöä.

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

Vuorossa olevan hoitajan vastuulla on varmistaa, että kutsulaitteet ovat asiakkaan saatavilla ja kutsulaitteet toimivat. Hoitajakutsurannekkeiden toimivuus tarkistetaan vähintään kerran kuukaudessa ja kirjataan ylös sähköiselle seurantalistalle. Hoitajakutsu toimittaa tarvittaessa varaosia turvarannekkeisiin tai rikkimennyt ranneke korvataan uudella.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Harri Puolitaival puh. 050 303 5223

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonta siirtyi Valviralta vuoden 2020 alussa Fimealle. Terveydenhuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

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). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

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

Apuvälineet hankitaan alueellisesta apuvälinelainaamosta; Kiviharjunlenkki 4 (Rehapolis 1) 90220 Oulu.

Käytön ohjauksen suorittaa fysioterapeutti. Laitteet vaihdetaan ja huolletaan tarpeen mukaan sieltä, mistä ne on hankittu. Hoivasängyt hankimme Haltija oy:ltä. Niiden käytön ohjaus ja huolto tapahtuu heidän kanssaan olevan huoltosopimuksen mukaisesti. Apteekista hankitaan sieltä saatavat tarvikkeet.

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

Työntekijän vastuulla on tuoda ilmi laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvät vaaratilanteet palveluesimiehelle. Palveluesimies tekee asianmukaisen vaaratilanneilmoituksen yhdessä toimitusjohtajan kanssa Fimeaan sekä laitteen maahantuojalle.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Harri Puolitaival p. 050 303 5223

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Perehdytysvuorojen aikana perehdyttäjät käyvät uuden työntekijän kanssa yksikön kirjaamiskäytännöt läpi. Digitaalisessa perehdytyksessä käsitellään tietosuojaan liittyvät asiat ja salassapitovaatimukset. Tietosuoja- ja tietoturva-asiat käydään läpi Oulun kaupungin tietoturvakoulutuksessa (granite), jonka suorittamisen jälkeen työntekijä tekee tietoturvatentin.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että kirjaa viipymättä ja asianmukaisesti kun jotakin oleellista tapahtuu. Kirjaamisessa käytetään yhdessä sovittuja periaatteita. Kirjaamiselle on varattu aikaa ja kirjaamista suositellaan tehtäväksi pitkin päivää, jotta kaikki oleellinen tulee kirjattua. Jokaisesta asiakkaasta kirjataan päivittäin aamuvuorossa ja yövuorossa sekä tarvittaessa iltavuorossa ja aina tarpeen vaatiessa.

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

Asiakastiedot kirjataan LifeCare potilastietojärjestelmään. Työntekijät pääsevät kirjautumaan ohjelmaan omalla henkilökohtaisella käyttäjätunnuksellaan ja salasanalla. Jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapitosopimuksen heti työsuhteen alussa.

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

LifeCare-potilastietojärjestelmän tunnusten saamisen edellytyksenä on Oulun kaupungin tietoturva- kurssin ja testin suorittaminen. Työntekijän on esitettävä edellä mainituista

suoritteista saamansa diplomi, ennen kuin hänelle luovutetaan henkilökohtaiset tunnukset järjestelmään. Tietosuoja, tietoturva, ja salassapito- sekä vaitiolovelvollisuus ovat myös osa Onnenrinteen perehdytysmateriaalia, minkä jokainen uusi työntekijä käy työsuhteen alussa läpi. Täydennyskoulutusta annetaan tarvittaessa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Harri Puolitaival p. 050 303 5223

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Allekirjoitukset

Allekirjoitukset on tehty vahvaa tunnistautumista vaativassa Visma Sign palvelussa.