



Hoitopalvelu Beda Oy

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Laatija: Päivi Tikkanen
toimitusjohtaja
päivitetty 13.3.2017/pti

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Hoitopalvelu Beda Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 2790687-3	Kunnan nimi: Kiuruvesi Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi: Ylä-Savon sote
Toimintayksikön nimi Hoitopalvelu Beda OY	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kiuruvesi Kirkkokatu 2, 74700 Kiuruvesi	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä asiakkaan kotona tapahtuva hoiva- ja hoitotyö: kotipalvelu ja kotisairaanhoido sairaanhoitopalvelu:sairaanhoitajavastaanotto, asiantuntijapalvelu (suunnittelu,koulutus,ohjaus,opastus)	
Toimintayksikön katuosoite Kirkkokatu 2	
Postinumero 74700	Postitoimipaikka Kiuruvesi
Toimintayksikön vastaava esimies toimitusjohtaja Päivi Tikkanen	Puhelin 045 2221046
Sähköposti paivi@hoitopalvelubeda.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 2.2.2017	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Sairaanhoitajan, terveydenhoitajan ja/tai kätilön palvelut - sairaanhoitajan ja lähihoitajan antama kotisairaanhoido	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 6.2.2017
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Hoitopalvelu Beda Oy tuottaa asiakkailleen paikallisesti toteutettuja (kohderyhmä: vanhukset, sairaat, vammaiset, lapsiperheet) yksilöllisiä, ammattitaitoisia, laadukkaita, kotihoidon (kotipalvelu, kotisairaanhoido) palveluita, joiden turvin asiakas voi elää mahdollisimman täysipainoista ja hyvää elämää omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Lisäksi yritys tuottaa sairaanhoitajan asiantuntijapalveluita yrityksille ja yhdistyksille.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Hoitopalvelu Beda Oy:n arvot ja toimintaperiaatteet:

1. Ihmisarvon kunnioittaminen

Työntekijä kunnioittaa työssään jokaista asiakasta ja kohtelee häntä arvokkaana yksilönä. Hän kunnioittaa asiakkaan henkilökohtaisia elämänarvoja, elämänkatsomusta ja osoittaa työssään luotettavuutta ja hyvää ammattitaitoa. Läkkäämpää asiakasta teitellään, sinunkaupat tehdään asiakkaan toiveesta. Työskennellessämme asiakkaan kotona, arvostamme asiakkaan omaa yksityistä tilaa ja yksityisyyttä.

2. Itsemääräämisoikeus

Työntekijä kunnioittaa ihmisen oikeutta itsenäiseen elämään ja päätöksentekoon myös omassa hoidossaan. Työntekijä huolehtii, että asiakas saa tietoa ja neuvontaa itseään koskevista asioista ja pystyy omalta osaltaan vaikuttamaan hoidon suunnitteluun ja toteutukseen. Työntekijä kunnioittaa asiakkaan tekemiä päätöksiä/valintoja omasta hoidostaan ja elämästään siinä määrin kuin hänen terveydentilansa ja toimintakykynsä huomioiden on turvallista. Päätöksistä ei saa koitua vaaraa asiakkaan terveydelle ja turvallisuudelle. Työntekijä ei arvostele asiakkaita hänen omista valinnoistaan.

3. Oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo

Työntekijä on tietoinen asiakkaiden/potilaiden oikeuksista ja puolustaa hänen oikeuksiaan niin kuin se työtehtävän edellyttämällä tavalla on mahdollista. Työntekijä toimii työssään oikeudenmukaisesti kaikkia asiakkaita kohtaan, ei syrji eikä alista ketään toimimalla epäeettisesti toteuttaessaan hoitotyötä. Kaikkia asiakkaita kohdellaan tasa-arvoisesti hänen iästään, sukupuolestaan, uskonnostaan, rodusta, kulttuuristaan, asemastaan, elämäntilanteestaan, vakaumuksestaan tai mielipiteestään riippumatta.

4. Vastuullisuus ja ammatillisuus

Työntekijä huolehtii oman ammattitaitonsa ylläpitämisestä. Hän haluaa kehittää itseään, työtään ja työyhteisöään. Hän ottaa vastuuta omasta työskentelystään ja on valmis kehittymään ammatillisesti

säännöllisten koulutusten avulla. (Opiskellessaan ammattiinsa hän kantaa vastuuta oppimisestaan ja sitoutuu työpaikan toimintatapaan, ohjeistuksiin ja sääntöjen noudattamiseen).

Työntekijä arvostaa omaa ja muiden ammattitaitoa. Hän vastaa omasta työstään ensisijaisesti asiakkaalle/potilaalle ja omalle työyhteisölleen. Vastuullista ammatillisuutta osoittaa myös salassapitovelvollisuus, allekirjoitamme salassapitosopimuksen aloittaessamme työskentelyn Hoitopalvelu Beda Oy:n palveluksessa.

5. Kuntouttava voimavaralähtöinen työote

Työntekijä ohjaa, neuvoo ja kannustaa asiakasta omatoimisuuteen ja aktiivisuuteen huomioiden hänen voimavaransa. Asiakkaan voimavarat kartoitetaan palvelusuunnitelmaa laadittaessa yhdessä asiakkaan ja hoitoon osallistuvien tahojen kanssa. Palvelusuunnitelmat tarkistetaan ja muutokset kirjataan säännöllisesti. Asiakkaalle annetaan riittävästi aikaa ja huomioidaan hänen yksilölliset tarpeensa. Hoitopalvelu Beda Oy toteuttaa myös kuntouttavaa viriketoimintaa työssään, asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Tehdään riskikartoitus.

Riskinhallinnan työnjako

Johdon (Päivi Tikkanen/ Sanna Kinnunen) tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä.

Yrityksen koko henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä kehittyä muuttuvissa tilanteissa, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Hoitopalvelu Beda Oy:n henkilöstö osallistuu esimiesten johdolla omavalvontaa suunnitteluun, toteutukseen ja vuosittaiseen päivittämiseen riskikartoituksen pohjalta.

--

Riskien tunnistaminen

Hoitopalvelu Beda Oy:ssä työskentelyyn sisältyvät riskit tunnistetaan ja ennakoitaan asiakastyössä, asiakkaan kotona ja tehdään korjaavat toimenpiteet. Toiminnassa pyritään tunnistamaan ne kriittiset työvaiheet ja mahdolliset vaaratilanteet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten taso ei toteudu. Vaaratilanteiden syitä pyritään selvittämään ja kartoittamaan. Mikäli vakavia puutteita asiakkaan kotona havaitaan, niistä ilmoitetaan viranomaistaholle esim. paloviranomaiselle.

Kotikäynnillä asiakkaan luona kiinnitetään huomiota seuraaviin ydinalueisiin:

1. Esteettömyyden arviointi: esteetön liikkuminen varmistetaan
2. Turvallinen kotikäynti: asiakkaan avustaminen on turvallista (siirrot, kävelyn avustaminen, pesutilanteet, hoitotilanteet, suojaus, turvallinen lääkehoito/lukollinen lääkekaappi)
3. Omatoiminen palotarkastus: palovaroitinten sijainti ja toimivuus, lieden käytön turvallisuus, uunit ym., savun haju tms.
4. Muistisairaana turvallinen arki: turvaliesi, turvaranneke, puhelin, oven lukitukset, muistilaput, tulitikut pois, kalenterimerkinnot

Kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan, ennaltaehkäistään ja raportoidaan. Haittatapaukset kirjataan; lääkepoikkeamista kirjataan erillinen lomake ja tilanteet käydään henkilöstöpalavereissa läpi. Toimintaa pyritään kehittämään niin, että vaaratilanteilta vältyttäisiin. Ketään ei syyllistetä vaan pyritään ottamaan läheltä piti -tilanteista opiksi. Väkivaltatilanteista tehdään aina erillinen ilmoitus ja toimitetaan ne työterveyshuoltoon (Ylä-Savon Sote, työterveyshuolto).

Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn Hoitopalvelu Beda Oy:ssä kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

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

Kirjataan kuten kohdassa riskien tunnistaminen. Ilmoitukset toimitetaan toimitusjohtajalle/terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle, joka käsittelee ilmoitukset ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin: yhteydet asiakkaaseen, omaiseen, tilanteiden käsittely henkilöstön kanssa kuukausipalaverissa toiminnan kehittämismiesessä.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. Haittatapahtumiin reagoidaan heti ja pyritään kehittämään toimintaa niin, että vastaavilta tilanteilta vältytään tulevaisuudessa. Tarvittaessa ollaan yhteydessä työterveyshuoltoon.

Muutoksista tiedottaminen

Pienessä työyhteisössä tiedottaminen on helppoa kasvotusten, puhelimen tai sähköpostin avulla. Toimistolla yleisiä viestiä välitetään viestilapuin (huom.tietosuoja) tai sähköpostein.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon (Päivi Tikkanen, Sanna Kinnunen) ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnasta eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnasta suunnitteluun?
toimitusjohtaja Päivi Tikkanen

Omavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Päivi Tikkanen
puh: 045 2221046
paivi@hoitopalvelubeda.fi
info@hoitopalvelubeda.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tammikuun 31.päivään mennessä (vastuuhenkilö: Päivi Tikkanen) ja henkilöstölle järjestetään sen jälkeen sisäinen koulutus.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Hoitopalvelu Beda Oy:n toimistolla Hallinto-kansiossa; Kirkkokatu 2, 74700 Kiuruvesi
sekä sähköisessä muodossa yrityksen verkkosivuilla: www.hoitopalvelubeda.fi

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta Hoitopalvelu Beda Oy:ssä arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Toimintakyvyn arvioinnissa voidaan hyödyntää arviointilomakkeistoa. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaumus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan?

Tekemällä hoito- ja palvelusuunnitelma (toimitusjohtaja/sairaanhoitaja, asiakas/omainen, Ohjuri ?) toimituskyky arvioidaan asiakaskohtaisesti yleensä yhteispalaverissa asiakkaan/omaisen sekä mahdollisten kunnallisten toimijoiden kanssa.

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

Yhteispalaverissa ja puhelinkeskustelun tai sähköpostin välityksellä. Asiakas tai hänen edustajansa päättää mistä hän palvelun haluaa hankkia.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan Hoitopalvelu Beda Oy:ssä asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan sekä HILKKA-toiminnanohjausjärjestelmään. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

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

Ylä-Savon sote, Ohjuri laatii yhdessä Hoitopalvelu Beda Oy:n kanssa tai Hoitopalvelu Beda Oy:n henkilöstö laatii asiakkaan luona tekemänsä palvelutarvekartoituskäynnin avulla hoito- ja palvelusuunnitelman. Palvelusuunnitelma kirjataan myös HILKKA-toiminnanohjausjärjestelmään. Suunnitelmaa päivitetään ja Ohjuri omalta osaltaan valvoo suunnitelman toteutumista. Yhteispalaverit, puhelinkeskustelut, asiakkaan luokse tehdyt kotikäynnit, yhteydenotot omaisiin).

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

Hoito- ja palvelusuunnitelman/sopimuksen sisältö käydään Hoitopalvelu Beda Oy:n toimistolla läpi, sovitaan tarvittavista kartoituskäynneistä sekä kotihoidon toteutuksesta. Sisältöä arvioidaan viikottain ja tarvittaessa tehdään muutoksia asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuneiden muutosten perusteella. Johto voi seurata HILKKA-järjestelmästä (ns.toimistoHilkka) palvelusuunnitelmassa sovittujen palveluiden toteutumista.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30 §)

Kun lapsi on sijoitettu laitoshuoltoon avohuollon tukitoimena tai huostaan otettuna, hänelle laaditaan hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.

Hoitopalvelu Beda Oy:ssä ei tehdä lasten hoito- ja kasvatussuunnitelmia.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle ihmiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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

Kts. Hoitopalvelu Beda Oy:n arvot ja toimintaperiaatteet.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset.

Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Hoitopalvelu Beda Oy:n hoitoideologia perustuu vapaaehtoisuuteen, eikä asiakkaita sidota hoiva- tai hoitotoimenpiteiden yhteydessä. Mikäli rajoitustoimenpiteille on laissa säädetty peruste tai hänen terveytensä ja turvallisuutensa on uhattuna, tehdään virka-apupyynnö 112 kautta ensihoidolle tai poliisille.

Asiakkaan kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Toimintaohje: Häirintä ja epäasiallinen kohtelu.Kts.liite

Terveydenhuollosta vastaava johtaja Päivi Tikkanen valvoo, että häirintää tai epäasiallista kohtelua ei Hoitopalvelu Beda Oy:ssä tapahdu (ei asiakkailta eikä työntekijöiltä) eikä sitä hyväksytä. Mikäli em.toimintaa esiintyy, tilanne käsitellään heti työntekijän, asiakkaan, omaisen (tarvittaessa koko työyhteisön) kanssa. Tarvittaessa otetaan yhteyttä työterveyshuoltoon, poliisiin tai muuhun viranomaiseen.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Palautteen kerääminen

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

PALAUTETTA SAADAAN: suullisesti/puhelimitse, kirjallisesti (sähköposti, facebook, kirjeet). Palaute kirjataan ja kerätään toimistolle ja käydään henkilöstöpalaverissa läpi koko henkilöstön kanssa. Palautteen kerääjänä toimii toimitusjohtaja Päivi Tikkanen.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Kaikki palaute otetaan vastaan positiivisesti ja toimintaa pyritään kehittämään mikäli negatiivista palautetta saadaan. Kehittämistyö perustuu nimenomaan saatuun palautteeseen. Saadun palautteen pohjalta ollaan aina yhteydessä palautteen antajaan, mikäli yhteystiedot on jätetty.

Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja
toimitusjohtaja/terveydenhuollosta vastaava johtaja Päivi Tikkanen

b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista
Ylä-Savon Soten alueella (Iisalmi, Kiuruvesi, Vieremä, Sonkajärvi)

Paavo Pietiläinen Merikratos Sosiaalipalvelut Oy:sta
Potilas- ja sosiaaliamiehen tavoitat:
Puhelin: virka-aikana 010 830 5106
Faksi 010 830 5101
Postiosoite: Merikratos/Pietiläinen
Tietotie 2, 90460 OULUNSALO
e-mail: sosiaaliamies@merikratos.fi

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista
Yleinen kuluttajaneuvonta www.kuluttajaneuvonta.fi

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

Toimitusjohtaja vastaanottaa, käsittelee ja vastaa sekä käy läpi työntekijöiden kanssa.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

7 vuorokautta. Muistutus käydään läpi heti, toimitusjohtaja on yhteydessä muistutuksen jättäneeseen henkilöön heti puhelimitse tai sähköpostitse ja sopii jatkokäsittelyistä.

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen: arkisissa askareissa mukaan ottaminen, ulkoilu, liikunta ja sisävoimistelun ohjaaminen, viriketoiminta (esim.yhdessä lukeminen, laulaminen, askartelu, ristikoiden teko, pelien pelaaminen, tietokoneen/mobiililaitteen käytön ohjaus, leipominen tms.)

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Lapsiperhetyössä ulkoilu, leikit, pelit ohjattu toiminta

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

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

Päivittäin tai viikoittain tapahtuvien kotikäyntien yhteydessä seurataan toimintakyvyssä tapahtuvia muutoksia, asetetaan välitavoitteita ja seurataan kokonaisvaltaista hyvinvointia sekä liikuntakykyä. Havainnot kirjataan HILKKA-järjestelmään, tarvittaessa muutoksista ollaan yhteydessä omaisiin tai asiakasta hoitavaan tereydenhuollon yksikköön (kunnallinen, yksityinen).

Ravitsemus

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

Tarkistamalla jääkaapin sisältöä, laittamalla itse tarjolle ateriat ja nesteet (huomioimalla määrät ja aterioiden monipuolisuus), seuraamalla ruokailun toteutumista, tarvittaessa ateria-/nestelistan avulla päivittäisten/viikoittaisten käyntien yhteydessä. Yleisvoinnin seurannan avulla. Painon seurannan avulla. esim. kuukausittain. Ravitsemusohjausta annetaan asiakkaalle käyntien yhteydessä, tarvittaessa muistilappujen avulla muistutellaan asiakasta mm. riittävästä nesteiden juonnista.

Hygieniäkäytännöt

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

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

Kotikäyntien yhteydessä tarkkailemalla asiakkaan hygieniatasoa: ihon puhtaus, hiukset, hampaat. Eritteet, tahriminen/kastelu. Vaatteiden puhtaus (eritteet, haju). Vuodevaatteiden kunnon tarkistus, vaatteiden pesu ja huolto. Kodin siisteys, wc- ja pesutilat. Ohjataan asiakasta tarvittaessa tai raportoidaan hänen omaisilleen/edunvalvojalle esim. lisätukitoimien tarpeesta (siivous, pyykkipalvelu tms).

Hygieniäkäytännöistä laaditaan yksikön oma ohje.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Toimintaohjeet hammashoitoon, kiireettömään ja kiireelliseen sairaanhoitoon ohjaamisesta laaditaan Toimintaohje äkillisen kuolemantapauksen varalle laaditaan (vastuuhenkilö: Päivi Tikkanen)

<p>a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?</p> <p>Yhteistyössä Ylä-Savon Soten toimijoiden kanssa (kotisairaanhoito, aluehoitajat, ensiapu, vuodeosasto) Toimintayksikön omat toimintaohjeet jahenkilöstön niihin perehdyttäminen toimitusjohtajan vastuulla.</p>
<p>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</p> <p>Tarvittavin mittauksin: verenpaineen mittaus, kuumeen mittaus, verensokerin mittaus, SaO2 = happisaturaation mittaaminen, pulssin seuranta, hengitystiheyden mittaus Ruokavalion toteutuminen, lääkehoidon toteutumisen seuranta</p>
<p>c)Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</p> <p>Terveydenhuollosta vastaava johtaja, sairaanhoitaja Päivi Tikkanen.</p>
<p>Lääkehoito</p> <p>Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.</p>
<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>Vuosittain (tammikuun 31.päivään mennessä) päivitetään (vastuuhenkilö:Päivi Tikkanen)</p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> <p>terveydenhuoltopalveluista vastaava johtaja Päivi Tikkanen</p>
<p>Yhteistyö muiden palveluntajien kanssa</p> <p>Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.</p>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien kanssa toteutetaan?</p> <p>Puhelinkeskustelut, sähköposti, yhteispalaverit.</p>

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

Hoitopalvelu Beda Oy:llä ei ole alihankkijoita.

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

Toiminnan aloittamisesta ilmoitetaan palo- ja pelastustoimelle, vaikkakaan alkuvaiheessa asiakastyötä ei tehdä yrityksen toimitilassa, vaan pelkästään asiakkaiden kotona,.

Ohjeet tulipalon varalle, alkusammutus/hälytys toimistolla (+koulutus henkilöstölle)

Hälytysohje toimistolla 112 (+koulutus)

Ensiapuohje (+koulutus)

vastuuhenkilöinä Päivi Tikkanen

Henkilöstö

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

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

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

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

1 sairaanhoitaja = toimitusjohtaja, terveydenhuollosta vastaava johtaja toimii kotisairaanhoito- ja kotipalvelutehtävissä, lääkehoidon toteutuksesta vastaava

1 lähiavustaja, oppisopimuksella opiskelee lähihoitajaksi, toimii kotipalvelutehtävissä (asiointi, ulkoilutus, kuntouttava viriketoiminta, ylläpitosiivous, pesuissa- ja pukemisessa avustaminen, aterioiden valmistus ja tarjoaminen (aamupalat)

1 kotipalvelutyöntekijä: asiointi, ulkoilutus, kuntouttava viriketoiminta, ylläpitosiivous, aterioiden valmistus ja tarjoaminen (aamupalat), aterioiden kuljetus

(1 tukipalvelutyöntekijä/kotipalvelu/kotitalkkaripalvelu tarvittaessa)

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

työntekijöiden äkillisissä sairaustapauksissa ja vuosiloman sijaisina käytetään, mikäli ei omalla henkilöstöllä saada toimimaan

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

työvuorosuunnittelun avulla

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Tarveharkintaan perustuva; ammattipätevyys, koulutus ja työkokemus painotteinen rekrytointi, työhön soveltuvuus erittäin tärkeässä roolissa

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

Kokemusta lasten kanssa työskentelystä ja sairaan lapsen hoidosta.

Luotettava henkilö, jolla rikosrekisteri puhdas ja (tarvittaessa huumetestit negatiiviset). Tulee lasten kanssa toimeen ja on omatoiminen.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Hoitopalvelu Beda Oy:n hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?

Terveydenhuollosta vastaava johtaja Päivi Tikkanen perehdyttää yrityksen yleisiin ja hallinnollisiin sekä terveydenhuollon piiriin kuuluviin tehtäviin. Sanna Kinnunen perehdyttää Päivi Tikkanen ohella kotipalvelun tehtäviin.

b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

Sisäisenä koulutuksena (kouluttajana sairaanhoitaja) ja alueellisiin koulutuksiin hakeutumalla. Tarve arvioidaan vuosittain kehityskeskusteluissa.

Tilojen käytön periaatteet

Hoitopalvelu Beda Oy:llä on toimistotila ja henkilöstön taukotila Kiuruveden kaupungissa Kirkkokatu 2, 74700 Kiuruvesi

Mikäli hoitajan vastaanotto toiminta aloitetaan, tilamuutoksilla saadaan järjestettyä samaan toimitilaan vastaanottohuone. Tässä vaiheessa tehdään tarkastuspyyntö terveystarkastajalle.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Henkilöstö itse hoitaa viikottain ja tarvittaessa.

Teknologiset ratkaisut

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

testaamalla tarvittaessa (yleensä Ylä-Savon Soten hoitajat testaavat omien asiakkaidensa turvalaitteiden toimivuuden kuukausittain)
palovaroitinten toimivuutta valvotaan käyntien yhteydessä

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

Tarpeesta tarvittaessa ilmoittamalla Ylä-Savon Soten Ohjuriin
Käytön opastusta annetaan asiakkaille ja huoltotoimenpiteiden tarpeesta ilmoitetaan apuvälinekeskukseen.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

terveydenhuollosta vastaava johtaja, sairaanhoitaja Päivi Tikkanen

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Hoitopalvelu Beda Oy:ssä hoito- ja palvelusuunnitelmaa ja hoitosopimusta tehdessä asiakkaalle tai hänen edustajalleen tiedotetaan asiakastietojen tallentamisesta sähköiseen toiminnanohjausjärjestelmään (FastRoi HILKKA). Samassa yhteydessä kerrotaan asiakkaalle myös tietojen tarkistusoikeudesta.

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

Työntekijät allekirjoittavat tietosuojasitoumuksen työsuhdetta solmittaessa. Tietoturvan huoneentaulu

<p>toimistotilassa muistuttamassa tärkeistä tietosuojaja-asioista.</p>
<p>b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?</p> <p>Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi. Lisäksi henkilöstöpalavereissa kerrataan ainakin vuosittain.</p>
<p>c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?</p> <p>Rekisteriseloste on Hoitopalvelu Beda Oy:n toimistolla julkisesti nähtävissä. Atk- ja tietoturvasuunnitelma on tarvittaessa nähtävillä Hoitopalvelu Beda Oy:n toimistolla (manuaaliversio).</p>
<p>d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot</p> <p>Päivi Tikkanen Hoitopalvelu Beda Oy, Kirkkokatu 2, 74700 Kiuruvesi puh 045 222 1046 paivi@hoitopalvelubeda.fi info@hoitopalvelubeda.fi</p>

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

<p>Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon vastuuhenkilönä tj Päivi Tikkanen</p> <p>Tietosuojasitoumukset Koulutussuunnitelma 2017-2018 Sisäinen koulutus:</p> <ol style="list-style-type: none"> Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen ja sen mukaisen toiminnan toteutumisen seuranta Lääkehoitosuunnitelmaan perehtyminen ja sen mukaisen toiminnan toteutumisen seuranta Atk- ja tietoturvasuunnitelmaan perehtyminen ja sen mukaisen toiminnan toteutumisen seuranta muut toimintaohjeet Palvelun laatuun liittyvät kehittämistarpeet: kartoitus, koulutus, toimeenpano
--

<p>OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN</p>
<p>Kiuruvedellä 15.3.2017 (päivitetty) Päivi Tikkanen, toimitusjohtaja</p>

OMAAVALVONTASUUNNITELMAN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

- http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf
["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf) HYPERLINK
["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf)&HYPERLINK
["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf)name=DLFE-16622.pdf"HYPERLINK
["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf) HYPERLINK
["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf) HYPERLINK
["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf) HYPERLINK
["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf)&HYPERLINK
["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf)name=DLFE-16622.pdf"HYPERLINK
["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf)&HYPERLINK
["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf)name=DLFE-16622.pdf"HYPERLINK
["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf) HYPERLINK
["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf)&HYPERLINK
["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf)name=DLFE-16622.pdf"HYPERLINK
["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf) HYPERLINK
["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf)&HYPERLINK
["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf)name=DLFE-16622.pdf"HYPERLINK
["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf) HYPERLINK
["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf)&HYPERLINK

["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)[name=DLFE-26915.pdf"](#)[HYPERLINK](#)
["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)[HYPERLINK](#) ["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564)[HYPERLINK](#)
["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)[&HYPERLINK](#)
["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)[name=DLFE-26915.pdf"](#)[HYPERLINK](#)
["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)[&HYPERLINK](#)
["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)[HYPERLINK](#) ["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564)[HYPERLINK](#)
["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)[&HYPERLINK](#)
["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)[name=DLFE-26915.pdf"](#)[HYPERLINK](#)
["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)[HYPERLINK](#) ["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564)[HYPERLINK](#)
["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)[HYPERLINK](#) ["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564)[HYPERLINK](#)
["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)[&HYPERLINK](#)
["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)[name=DLFE-26915.pdf"](#)[HYPERLINK](#)
["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)[name=DLFE-26915.pdf"](#)[HYPERLINK](#)
["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)[HYPERLINK](#) ["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564)[HYPERLINK](#)
["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)[&HYPERLINK](#)
["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)[name=DLFE-26915.pdf"](#)[HYPERLINK](#)
["http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf"](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)[name=DLFE-26915.pdf"](#)[HYPERLINK](#)

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

- http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

- Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

- Valviran määräys 4/2010:
http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:
<http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>
- [Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](#)
- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista:
<http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>