



Hoitopalvelu Beda Oy

# **SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

Laatija: Päivi Tikkanen  
toimitusjohtaja  
päivitetty 29.1.2018/pti

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Hoitopalvelu Beda Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 2790 687-3	Kunnan nimi: Kiuruvesi Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi: Ylä-Savon sote
Toimintayksikön nimi Hoitopalvelu Beda OY	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Ratisentie 12A as 1, 74700 Kiuruvesi	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Asiakkaan kotona tapahtuva hoiva- ja hoitotyö: kotipalvelu ja kotisairaanhoido sairaanhoitopalvelu: sairaanhoitajan asiantuntijapalvelu (suunnittelu,koulutus,ohjaus,opastus)	
Toimintayksikön katuosoite Ratisentie 12A as 1	
Postinumero 74700	Postitoimipaikka Kiuruvesi
Toimintayksikön vastaava esimies toimitusjohtaja Päivi Tikkanen	Puhelin 045 2221046
Sähköposti paivi@hoitopalvelubeda.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 2.2.2017	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Sairaanhoitajan, terveydenhoitajan ja/tai kättilön palvelut - sairaanhoitajan ja lähihoitajan antama kotisairaanhoido	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 4.9.2017	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 6.2.2017
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	

## **TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)**

### **Toiminta-ajatus**

Hoitopalvelu Beda Oy tuottaa asiakkailleen paikallisesti toteutettuja (kohderyhmä:vanhukset, vammaiset, mielenterveys- ja päihdekuntoutujat, lapsiperheet) yksilöllisiä, ammattitaitoisia ja laadun kotihoidon (kotipalvelu, kotisairaanhoido) palveluita, joiden turvin asiakas voi elää mahdollis täysipainoista ja hyvää elämää omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Lisäksi yritys 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, elämäntavomusta ja osoittaa työssään luotettavuutta ja hyvää ammattitaitoa. Iäkkäämpää asiakasta teitetellään, 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 alistu ketään toimimalla epäeettisesti toteuttaessaan hoitotyötä. Kaikkia asiakkaita kohdellaan tasa-arvoisesti hänen iästään, sukupuolestaan, uskonnostaan, rodustaan, kulttuuristaan, asemastaan, elämäntilanteestaan, vakaumuksestaan tai mielipiteestään riippumatta.

##### **4.Vastuullisuus ja ammatillisuus**

Työntekijä huolehtii oman ammattitaitonsa ylläpitämisestä. Hän haluaa kehittää itseään, työtään ja työyhteisöään. Työntekijä 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 päivittäisissä askareissa huomioiden hänen voimavaransa. Asiakkaan voimavarat ja toimintakyky kartoitetaan palvelusuunnitelmaa laadittaessa yhdessä asiakkaan, omaisen ja hoitoon osallistuvien tahojen kanssa. Palvelusuunnitelmat tarkistetaan ja muutokset kirjataan säännöllisesti. Kotihoidon käynneillä asiakkaalle annetaan riittävästi aikaa, kuunnellaan ja huomioidaan hänen yksilölliset tarpeensa ja toiveensa. Hoitopalvelu Beda Oy toteuttaa myös kuntouttavaa viriketoimintaa työssään. Kuntouttava viriketoiminta voi olla: passiivista liikehoitoa, jumppaa, ulkoilua, lehden tai kirjan lukemista, muistipelin pelaamista, muistelua, valokuvien katselua, kortinpelaamista, laulamista, musiikin kuuntelemista, askartelua tms. toimintaa, jossa yhdessä tekemällä tuotetaan asiakkaalle mielekästä arkea. Asiakasta voidaan käyttää perhejuhlissa, kirkossa, tapahtumissa, elokuvissa tai konserteissa mikäli hän tai hänen omaisensa niin haluavat. Hoitaja toimii saattajana.

## **RISKINHALLINTA (4.1.3)**

### **Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Riskikartoitus tehty. Liite 1.

### **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 aktiivista pohdintaa ja toimia myös muulta henkilöstöltä.

Yrityksen henkilökunnalta odotetaan työhön 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. Asioista keskustellaan ns. tiimipalaverissa

### **Riskien tunnistaminen**

Hoitopalvelu Beda Oy:ssä työskentelyyn sisältyvät riskit tunnistetaan ja ennakoidaan 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, liukastumisvaara huomioidaan
2. Turvallinen kotikäynti: asiakkaan avustaminen on turvallista (siirrot, kävelyn avustaminen, apuvälineiden käyttö, pesutilanteet, hoitotilanteet, suojaus, turvallinen lääkehoito/lukollinen lääkekaappi)
3. Omatoiminen palotarkastus: palovaroitinten sijainti ja toimivuus, lieden tai uunin käytön turvallisuus; savun haju tms., kynttilät, sytyttimet ym. pois näkyviltä, häkävaroitinten lukeminen ja jatkotoimet
4. Muistisairaana turvallinen arki: turvaliesi, turvaranneke, puhelin, oven lukitukset, muistilaput, tulitikut pois, kalenterimerkinnot, vaaraa aiheuttavat aineet/lääkkeet pois saatavilta lukollisiin kaappeihin.

Kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan, ennaltaehkäistään ja raportoidaan. Haittatapaukset kirjataan; lääkepoikkeamista kirjataan erillinen lomake ja tilanteet käydään henkilöstöpalaverissa 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 ( Verso Oy)

### **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 (kts. Läheltä piti-lomake, liite 2)

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 viestejä välitetään viestilapuin (huom.tietosuoja) tai sähköpostein. Yhteispalavereissa asiat (muutoksista tiedottaminen) käsitellään koko henkilöstön kanssa.

## **OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)**

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

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

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?  
toimitusjohtaja Päivi Tikkanen, Sanna Kinnunen

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Päivi Tikkanen  
puh: 045 2221046  
[paivi@hoitopalvelubeda.fi](mailto:paivi@hoitopalvelubeda.fi)  
[info@hoitopalvelubeda.fi](mailto:info@hoitopalvelubeda.fi)

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain maaliskuun 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; Ratisentie 12A as 1, 74700 Kiuruvesi  
sekä sähköisessä muodossa yrityksen verkkosivuilla: [www.hoitopalvelubeda.fi](http://www.hoitopalvelubeda.fi)

## **ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)**

### **Palvelutarpeen arviointi**

Hoidon ja palvelun tarvetta Hoitopalvelu Bedassa arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohdaksi on henkilön oma/jä omaisen tai hoitavan tahon näkemys asiakkaan voimavaroista ja niiden vahvistamisesta. Toimintakyvyn arvioinnissa voidaan hyödyntää arviointilomakkeistoa. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion

<p>kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, 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.</p>
<p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan?</p> <p>Tekemällä hoito- ja palvelusuunnitelma (toimitusjohtaja/sairaanhoitaja, asiakas/omainsen, Ohjuri, vuodeosasto tms. ?) toimitakyky arvioidaan asiakaskohtaisesti yleensä yhteispalaverissa asiakkaan/omainsen sekä mahdollisten kunnallisten toimijoiden kanssa. Tarvittaessa käytetään tukena erilaisia toimintakykymittareita.</p>
<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?</p> <p>Yhteispalaverissa ja puhelinkeskustelun tai sähköpostin välityksellä kuunnellaan omaisia, heidän mielipiteitään ja toiveitaan. Asiakas tai hänen edustajansa päättää loppupöytäkirjassa mistä hän palvelun haluaa hankkia.</p>
<p><b>Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</b></p> <p>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 elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista.</p>
<p>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>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).</p>
<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</p> <p>Hoito- ja palvelusuunnitelman/sopimuksen sisältö käydään Hoitopalvelu Beda Oy:n toimistolla läpi, sovitaan tarvittavista kartoituskäynneistä sekä kotihoidon toteutuksesta. Sisältöä arvioidaan säännöllisesti ja tarvittaessa tehdään muutoksia asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuneiden muutosten perusteella. Johto voi seurata HILKKA-järjestelmästä (ns.toimistoHilkka) palvelusuunnitelmassa sovittujen palveluiden toteutumista.</p>
<p><b>Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30 §)</b></p> <p>Kun lapsi on sijoitettu laitoshuoltoon avohuollon tukitoimena tai huostaan otettuna, hänelle laaditaan hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa.</p>

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.

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-apupyyntö 112 kautta ensihoidolle tai poliisille. Muistisairaiden ihmisten liikkumista rajoitetaan tarvittaessa ohihälytysten avulla, jotta asiakas on turvassa eikä esim.lähde yksin harhailemaan yöllä asunnostaan ulos. Ovihälytykset järjestää Ylä-Savon Sote/Ohjurin toimesta. Kotihoidon henkilöstöllä on avaimet ko.asiakkaiden asuntoihin käytävissä. Ovihälytys kytketään pois päältä asuntoon mennessä ja laitetaan takaisin päälle poistuttaessa. Hälytykset menevät Stella-hälytyskeskukseen, josta tieto välittyy sovittuun kotihoitoon (kunnallinen kotihoito tai yksityinen kotihoito).



## 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.

Omaevalvontasuunnitelmaan 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, omaisilta, yhteistyökumppaneilta eikä työntekijöiltä) eikä sitä hyväksytä. Mikäli em.toimintaa esiintyy, tilanne käsitellään heti työntekijän, asiakkaan, omaisen, yhteistyökumppanin esimiehen (tarvittaessa koko työyhteisön) kanssa. Tarvittaessa otetaan yhteyttä työterveyshuoltoon, poliisiin tai muuhun viranomaiseen.

## Asiakkaan osallisuus

### Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omaevalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen ja toiveet on Hoitopalvelu Beda Oy:ssä olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omaevalvonnan kehittämistä. Koska palvelun laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Toiveisiin pyritään vastaamaan mikäli se asiakkaalle tehdyn hoito- ja palvelusuunnitelman puitteissa on mahdollista (palveluseteli, ostettu palvelun määrä/hinta).

### Palautteen kerääminen

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

Kaikki palaute vastaanotetaan positiivisesti ja toimintaa pyritään kehittämään saadun palautteen pohjalta. Kehittämistyö perustuu nimenomaan saatuun palautteeseen. Saadun negatiivisen palautteen pohjalta ollaan aina yhteydessä palautteen antajaan, mikäli yhteystiedot on jätetty.

## Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja  
toimitusjohtaja/terveydenhuollosta vastaava johtaja Päivi Tikkanen  
Ratisentie 12A as 1, 74700 Kiuruvesi  
[paivi@hoitopalvelubeda.fi](mailto:paivi@hoitopalvelubeda.fi), puh. 0452221046

b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Ylä-Savon Soten alueilleella (Iisalmi, Kiuruvesi, Vieremä, Sonkajärvi)

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

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista  
Yleinen kuluttajaneuvonta [www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)

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

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

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

7 vuorokauden kuluessa. 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 sisäjumpan ohjaaminen, viriketoiminta (esim.yhdessä lukeminen, laulaminen, askartelu, ristikoiden teko, muistelu, pelien pelaaminen, tietokoneen/mobiililaitteen käytön ohjaus, leipominen tms.)

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Lapsiperhetyössä ulkoilu, leikit, pelit, muu ohjattu toiminta/harrastuksessa käyttäminen

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. Tiimipalaverissa asioita pohditaan moniammatillisesti. Havainnot kirjataan HILKKA-järjestelmään, tarvittaessa muutoksista ollaan yhteydessä omaisiin tai asiakasta hoitavaan tereydenhuollon yksikköön

(kunnallinen, yksityinen). Sairaanhoidaja vastaa asiakkaan terveydentilan ja toimintakyvyn heikkenemiseen liittyvien jatkosuunnitelmien, hoitomuutosten teosta yhdessä asiakkaan hoitavan lääkärin kanssa.

### **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. Yleisvoiminnan seurannan avulla. Painon seurannan avulla. esim. 1-4x/kk. Ravitsemusohjausta annetaan asiakkaalle käyntien yhteydessä, tarvittaessa muistilappujen avulla muistutellaan asiakasta mm. riittävästä nesteiden juonnista, nesteitä laitetaan tarjolle kannuun tai mukiin. Ylipaino-ongelmiin tai muihin ravitsemuksellisiin ongelmiin pyritään antamaan henkilökohtaista ruokavalio-ohjausta (**vastuuhoidtajana sh Marjaana Riissanen**). Asiakkaille tehdään ravitsemustilan arviointia MNA 3 kertaa vuodessa = 4kk välein tai tarvittaessa epäiltäessä muutoksia asiakkaan ravitsemustilassa = laihtuminen, lihominen, oksentelu/ripulointi, yksipuolinen ravinto, lääkityksen vaikutus, mieliala, muistisairaus, nielemisvaikeudet, kivut, syöpähoidot tms). Ravitsemustilaan puututaan ja tarvittaessa kliiniset ravintovalmisteet otetaan käyttöön.

### **Hygieniaikäntännöt**

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

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

Kotikäyntien yhteydessä tarkkailemalla asiakkaan hygieniaitasoa: ihon puhtaus, hiukset, hampaat. Eritteet, tahrinminen/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).

Hygieniaikäntännöistä laaditaan yksikön oma ohje (liite 3).

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

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

Yhteistyössä Ylä-Savon Soten toimijoiden, Kunnanlääkärit Oy:n henkilöstön kanssa (kotisairaanhoito, aluehoitajat, ensiapu, vuodeosasto, lääkärit)

Toimintaohje:hammashoitoon, kiireettömään ja kiireelliseen sairaanhoitoon ohjaamisesta (liite4)

Toimintaohje: Vainajan kohtaaminen kotihoidossa tehty (liite 5)

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Käyntien yhteydessä yleisvointia seuraamalla. Tarvittavin mittauksin: verenpaineen mittaaminen, kuumeen mittaaminen, verensokerin mittaaminen, SaO<sub>2</sub> = happisaturaation mittaaminen, pulssin seuranta, hengitystiheyden mittaaminen, laboratoriotutkimukset.

Monipuolisen ja terveellisen ruokavalion ja nesteytyksen toteutuminen, lääkehoidon toteutumisen seuranta, vatsan toiminnan seuranta.

Huolehtimalla kotihoidon asiakkaan suunniteltujen vuosikontrollien toteutuminen lääkärille ja hoitajalle.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta?

sairaanhoitaja/terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja Päivi Tikkanen  
Ravitsemus- ja liikunta asioista vastaa sh Marjaana Riissanen

#### **Lääkehoito**

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitetävään 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 vastuhenkilö.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?  
terveydenhuoltopalveluista vastaava johtaja Päivi Tikkanen

#### **Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa**

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

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

Puhelinkeskustelut, sähköposti, yhteispalaverit. Yhteistyö toimii hyvin.

#### **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 vanhustalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden

<p>kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.</p>
<p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?</p> <p><b>TOIMINTAOHJEET TOIMISTOLLA:</b>  Ohjeet tulipalon varalle, alkusammutus/hälytys (+sisäinen koulutus henkilöstölle)  Hälytysohje 112 (+ sisäinen koulutus)  Ensiapuohje (+ sisäinen koulutus )  vastuuhenkilönä sh:t Päivi Tikkanen ja Marjaana Riissanen</p>
<p><b>Henkilöstö</b></p> <p><b>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</b></p> <p>Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Toiminta on luvanvaraista, joten 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.</p> <p>Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.</p>
<p>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?</p> <p>1 sairaanhoitaja = toimitusjohtaja, terveydenhuollosta vastaava johtaja toimii kotisairaanhoito- ja kotipalvelutehtävissä, lääkehoidon toteutuksesta vastaava  ½ sairaanhoitaja = toimii kotish- ja kotipalvelussa, ravitsemuksesta- ja liikunnasta vastaava hoitaja  1 lähihoitaja = toimii kotisairaanhoito ja kotipalvelutehtävissä (vastuualueena päihde- ja mielenterveysasiakkaat)  1 lähiavustaja/lähihoitajaopiskelija, toimii kotipalvelutehtävissä (asiointi, ulkoilutus, kuntouttava viriketoiminta, ylläpitosiivous, pesuissa- ja pukemisessa avustaminen, aterioiden valmistus ja tarjoaminen (aamupalat)  1 kotipalvelutyöntekijä/kotityöpalvelujen AT-opiskelija: asiointi, ulkoilutus, kuntouttava viriketoiminta, ylläpitosiivous, aterioiden valmistus ja tarjoaminen (aamupalat), aterioiden kuljetus, pesuissa avustaminen  (1 tukipalvelutyöntekijä/kotipalvelu/kotitalkkaripalvelu tarvittaessa ja osa-aikainen kotipalvelutyöntekijä vuosilomien, opiskelupäivien ja vapaapäivien tuuraajana tarvittaessa)</p>
<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</p> <p>työntekijöiden äkillisissä sairaustapauksissa ja vuosiloman, opiskelupäivien sijaisina käytetään, mikäli ei omalla henkilöstöllä saada toimimaan. Yleensä sisäisin järjestelyin ja joustavasti saadaan toimimaan.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p>

hyvän työvuorosuunnittelun avulla HILKKA-järjestelmässä

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Tarveharkintaan perustuva; ammattipätevyys, koulutus ja työkokemus painotteinen rekrytointi, työhön soveltuvuus erittäin tärkeässä roolissa. Monipuolista osaamista haetaan yritykseen.

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. Hallitsee kotipalvelun perustyön; aterian valmistus, siivous, pyykkihuolto).

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Hoitopalvelu Beda Oy:n hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan että lääkehoitosuunnitelman sisällön 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 Tikkasen ohella kotipalvelun tehtäviin sekä atk-asiakastietojärjestelmän käyttöön.

b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

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

### **Tilojen käytön periaatteet**

Hoitopalvelu Beda Oy:llä on toimistotila ja henkilöstön taukotila, wc/suihkutila Kiuruveden kaupungissa Ratisentie 12A as 1, 74700 Kiuruvesi

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Henkilöstö itse hoitaa viikottain ja tarvittaessa. Henkilöstön työliivit pestään joko toimistolla tai kotona.

<p><b>Teknologiset ratkaisut</b></p>
<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien <u>turva- ja kutsulaitteiden toimivuus</u> ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</p> <p><u>testaamalla säännöllisesti</u> (yleensä Ylä-Savon Soten hoitajat testaavat omien asiakkaidensa turvalaitteiden toimivuuden kuukausittain, Hoitopalvelu Bedan asiakkaiden osalta ME testaamme kuukausittain kuukauden ensimmäisellä viikolla, <u>testaus kirjataan ylös asiakkaan kotona olevalle lapulle sekä HILKKA-järjestelmään.</u>  Palovarointen/häkävarointen toimivuutta valvotaan käyntien yhteydessä, tiedot kirjataan HILKKAan.</p>
<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</p> <p>Tarpeesta ilmoittamalla Ylä-Savon Soten Ohjuriin tai apuvälinekeskukseen tai omaisia ohjataan apuvälineiden hankinnassa. Käytön opastusta annetaan asiakkaille ja huoltotoimenpiteiden tarpeesta ilmoitetaan apuvälinekeskukseen.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot terveydenhuollosta vastaava johtaja, sairaanhoitaja Päivi Tikkanen</p>
<p><b>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</b>  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 tarkistusosoikeudesta.</p>
<p>a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä?</p> <p>Työntekijät allekirjoittavat tietosuojasitoumuksen työsuhdetta solmittaessa. Tietoturvan huoneentaulu toimistotilassa muistuttamassa tärkeistä tietosuoja-asioista. Yhteispalavereissa asiasta muistutetaan säännöllisesti.</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 säännöllisesti.</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>Rekisteriselosteet on Hoitopalvelu Beda Oy:n toimistolla julkisesti nähtävissä.  Atk- ja tietoturvasuunnitelma on tarvittaessa nähtävillä Hoitopalvelu Beda Oy:n toimistolla (manuaaliversio tekeillä 2018)</p>
<p>d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot</p> <p>Päivi Tikkanen, Hoitopalvelu Beda Oy, Ratisentie 12A as 1, 74700 Kiuruvesi  puh 045 222 1046, <a href="mailto:paivi@hoitopalvelubeda.fi">paivi@hoitopalvelubeda.fi</a></p>

## YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä (palautteet, havainnointi kotikäynneillä). Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon vastuuhenkilönä tj Päivi Tikkanen

Tietosuojasitoumukset

### Koulutussuunnitelma 2018-19

Sisäinen koulutus:

- a) Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen ja sen mukaisen toiminnan toteutumisen seuranta  
- perehtyminen järjestetty , sisäinen koulutus tulossa 25.5.2018
- b) Lääkehoitosuunnitelmaan perehtyminen ja sen mukaisen toiminnan toteutumisen seuranta  
-perehtyminen järjestetty , sisäinen koulutus tulossa 25.5.2018, ulk.koulutusta järjestetään
- c) Atk- ja tietoturvasuunnitelmaan perehtyminen ja sen mukaisen toiminnan toteutumisen seuranta  
-perehdytys järjestetty, sisäinen koulutus tulossa syksyllä 2018
- d) muut toimintaohjeet: hätäensiapu, palo-ohje, sisäinen koulutus (lida ja Sanna suorittavat hätäea-kurssin opintojensa yhteydessä,Marjaanalla, Merjalla ja Päivillä suoritettu) Tulipalo-ohjeesta sisäinen koulutus 25.5. 2018.

e) Palvelun laatuun liittyvät kehittämistarpeet: kartoitus, koulutus, toimeenpano

- Leanin mukainen työskentely (Päivi/Marjaana,Sanna)

### **OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN**

Kiuruvedellä 15.3.2017 alkuperäinen  
päivitetty 22.4.2018

Päivi Tikkanen, toimitusjohtaja



## **OMAVALVONTASUUNNITELMAN 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](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

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

**STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi**

**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](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](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](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/opaat/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>