



Valvira

Sosiaali- ja terveystieteiden  
lupa- ja valvontavirasto

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: <b>Tutoris Oy</b>	Kunnan nimi: <b>Oulu</b>
Palveluntuottajan Y-tunnus: <b>1844559-3</b>	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi <b>Tenhokoti</b>	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen <b>Tenholantie 10, 00280 Helsinki</b>	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä <b>Vanhusten tehostettu palveluasuminen, 43 paikkaa</b>	
Toimintayksikön katuosoite <b>Tenholantie 10</b>	
Postinumero <b>00280</b>	Postitoimipaikka <b>Helsinki</b>
Toimintayksikön vastaava esimies <b>Henna Vehmas</b>	Puhelin <b>040-680 6300</b>
Sähköposti <b>henna.vehmas@tutoris.fi</b>	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty <b>Tehostettu palveluasuminen</b>	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
<b>Ateriapalvelu (lounas ja päivällinen) ostetaan Delicatessenilta.</b>	
<b>Lääkäripalvelut Esperi Care-lääkäripalvelut (Helsingin kaupungin kautta)</b>	

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

### Toiminta-ajatus

Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

**Tutoris Oy on valtakunnallisesti kuntoutus- ja asumispalveluja tuottava suomalainen yritys, joka tarjoaa monipuolisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja sekä julkiselle että yksityiselle sektorille.**

**Tutoris Oy:n Aktiivisen Asumisen palveluiden lähtökohtana on kodinomainen, asukkaiden omien voimavarojen käyttöä ja kuntoutumista edistävä arki. Palvelutoiminta perustuu yhteisölliseen ajattelutapaan ja sen soveltamiseen asukkaita parhaiten palvelevalla tavalla.**

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet

**Tutoris Oy:n arvot ovat avoimuus, luotettavuus, inhimillisyys, yhteisöllisyys sekä toiminnallisuus.**

**Avoimuus asiakkaiden, asiakkaiden omaisten ja läheisten, yhteistyötahojen sekä työntekijöiden kesken on erittäin tärkeää. Asiakkaille ja heidän omaisilleen ja läheisilleen sekä palveluntilaajalle ja muille yhteistyötahoille tiedotetaan aktiivisesti ja avoimesti yrityksen palvelutoimintaan liittyen. Heitä kannustetaan myös antamaan palautetta yrityksen palveluista. Saatua palautetta hyödynnetään palvelutoiminnan kehittämisessä. Yrityksessä suhtaudutaan avoimen kiinnostuneesti uusiin työ- ja toimintamalleihin ja niistä tiedotetaan avoimesti. Hyvä ja avoin työilmapiiri yrityksen sisällä on palvelutoiminnan kehittymisen ja työn mielekkyyden edellytys.**

**Luotettavuus tarkoittaa sitä, että yrityksen asiakas saa sitä palvelua, joka on yhdessä sovittu. Palvelun sisältö ja yhteiset tavoitteet tarkistetaan säännöllisesti ja niitä muutetaan joustavasti palveluntarpeen muuttuessa. Palvelutoiminnan jatkuva kehittäminen, toiminnan suunnitelmallisuus, yhteiset toimintamallit ja työprosessit takaavat asiakkaille luotettavaa ja saumatonta TutorisLautua.**

**Inhimillisyys tarkoittaa sitä, että yrityksen asiakkaille halutaan mahdollistaa maantieteellinen tasavertaisuus laadukkaiden palvelujen saannissa ja tuoda lakisääteiset palvelut niitä tarvitseville. Asiakkaan toivomukset ja mielipide otetaan aina huomioon ja kunnioitetaan hänen itsemääräämisoikeutta.**

**Luovuus on yrityksessä korkealle arvostettua. Kaikki asiakkaiden, asiakkaiden omaisten ja läheisten, työntekijöiden sekä yhteistyötahojen ajatukset ja ideat ovat tärkeitä palvelutoiminnan kehittämisen kannalta, On tärkeää aina pitää mielessä kysymys ”Voisiko tämän asian tehdä toisin – helpommin, joustavammin, järkevämmin?”**

**Yhteisöllisyys ja toiminnallisuus näkyvät kaikessa yrityksen palvelutoiminnassa. Yhteisöllisyys tarkoittaa asiakkaan kanssa toimivien ihmisten ottamista mukaan palveluprosessiin ja palvelutoiminnan kehittämiseen sekä verkostoitumista palveluyksikön lähialueella toimivien muiden toimijoiden sekä alueella asuvien ihmisten kanssa. Toiminnallisuudella tarkoitetaan palveluiden toteuttamista asiakkaan arjessa, hänelle tutuissa toimintaympäristöissä kuntouttavia ja toiminnallisia menetelmiä hyödyntäen.**

**Tutoris Oy:n lyhyen aikavälin strategia tehdään aina tilikaudeksi (vuosi) kerrallaan. Yrityksen toiminta-ajatusta, arvoja ja toimintaperiaatteita tarkennetaan strategian tekemisen yhteydessä vähintään kerran vuodessa, tarpeen mukaan.**

### **RISKINHALLINTA (4.1.3)**

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan 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?

#### **Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden häiritsevien tapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

#### **Riskinhallinnan työnjako**

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan 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 henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

**Tutoris Oy:llä ylimmällä johdolla päävastuu yrityksen toiminnan riskienhallinnasta ja turvallisuuden liittyvien asioiden organisoinnista. Keskijohto vastaa oman yksikön, Tenhokodin, riskienhallinnasta ja turvallisuudesta. Jokainen hoivakodin työntekijä osallistuu hoivakodin riskien ja vaarojen tunnistamiseen, arviointiin sekä raportoi havaitsemistaan turvallisuuspoikkeamista hoivakodin esimiehelle.**

**Tutoris Oy:llä on nimetty työsuojelutoimikunta (Turvarukkanen), jonka tehtävänä on työturvallisuuden sekä työntekijöiden työhyvinvoinnin edistäminen. Turvarukkanen tekee tarvittaessa työnantajalle esityksiä työolojen sekä työhyvinvoinnin parantamiseksi sekä työterveyshuollon kehittämiseksi ja työsuojelukoulutuksen ja työn opastuksen järjestämiseksi. Lisäksi työrukkanen osallistuu yrityksen työntekijöiden työkykyä ylläpitävän toiminnan järjestämiseen ja työsuojelutarkastuksiin. Hoivakodin esimies sekä työsuojeluvaltuutettu koordinoivat hoivakodin toimintaan liittyvien riskien, kriittisten työvaiheiden ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisyyn liittyvää työtä (toimintaympäristön riskit, toimintariskit, henkilöriskit, toimitilariskit).**

**Hoivakotiin on tehty palo- ja pelastussuunnitelma sekä turvallisuusselvitys.**

<p><b>Riskien tunnistaminen</b></p> <p>Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.</p>
<p>Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?  <b>Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asukkaat ja heidän omaisuutensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asukasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Tenhokodilla henkilökunta ilmoittaa hoivakodin havaitsemistaan epäkohdista hoivakodin johtajalle. Kaikista havaituista epäkohdista tehdään kirjallinen poikkeamailmoitus. Hoivakodin johtaja käsittelee ilmoitukset ja määrittää jatkokäsittelyn nopeuden.</b></p>
<p><b>Riskien käsitteleminen</b></p> <p>Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn 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.</p>
<p>Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?  <b>Välitöntä reagointia vaativat asiat käsitellään välittömästi hoivakodin johtajan/tiiminvetäjien toimesta. Kaikki poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käydään läpi yhdessä työntekijöiden kanssa ja samalla sovitaan mahdollisista toimintaohjeisiin tehtävistä muutoksista, jotta vastaava tilanne voitaisiin ennaltaehkäistä tulevaisuudessa. Poikkeamailmoitukset arkistoidaan. Henkilökuntaa tiedotetaan mahdollisista toimintaohjeiden muutoksista myös sähköpostitse.</b></p>
<p><b>Korjaavat toimenpiteet</b></p> <p>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.</p>
<p>Miten yksikössä reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?  <b>Henkilökunnan ilmoittamiin turvallisuuspoikkeamiin ja läheltä-piti tilanteisiin reagoidaan välittömästi. Mikäli poikkeama tai läheltä-piti tilanne johtuu toimintaympäristöön tai välineisiin liittyvistä puutoksista, korjataan ne välittömästi. Mikäli poikkeama tai läheltä-piti tilanne johtuu puutteellisista toimintaohjeista tai henkilökunnan väärästä toimintatavasta, tarkennetaan hoivakodin toimintaohjeita sekä tarvittaessa esimerkiksi koulutetaan henkilökuntaa.</b></p>
<p><b>Muutoksista tiedottaminen</b></p> <p>Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?  <b>Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökuntaa hoivakodin palaverien yhteydessä sekä sähköpostitse. Turvallisuuspoikkeaman vakavuudesta riippuen, tilanteesta ilmoitetaan myös palveluntilaaajalle puhelimitse, sähköpostitse. Palveluntilaaajan kanssa pidettävän vuosittaisen yhteistyöpalaverin yhteydessä käydään läpi turvallisuuspoikkeamat ja läheltä piti-tilanteet ja sovitaan hoivakodin palvelun laadun varmistamisesta.</b></p>

### OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p><b>Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</b></p> <p>Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?  <b>Alun perin kehitysjohtaja sekä hoivakodin johtaja lupahakemuksen yhteydessä (tällöin ei vielä ollut muuta henkilöstöä). Jatkokehittämissä ja päivittämissä mukana on ollut koko henkilöstö.</b></p>

<p>Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:  <b>Hoivakodin johtaja Henna Vehmas</b>  <b>Tenhokoti</b>  <b>Tenholantie 10</b>  <b>00280 Helsinki</b>  <b>p. 040-680 6300</b>  <b>henna.vehmas@tutoris.fi</b></p>
<p><b>Omaavontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</b></p> <p>Omaavontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omaavontasuunnitelman päivittämisestä?  <b>Hoivakodin johtaja tarkastaa suunnitelman vähintään kerran vuodessa, tarvittaessa useammin. Omaavontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Tenhokodin omaavontasuunnitelma on osa toimintayksikön kirjallista perehdytysuunnitelmaa ja – kansiota, jolloin myös perehdyttäjät seuraavat omaavontasuunnitelman ajantasaisuutta jatkuvasti. Omaavontasuunnitelman sisältöä päivitetään palaverissa yhdessä henkilöstön kanssa.</b></p>
<p><b>Omaavontasuunnitelman julkisuus</b></p> <p>Ajan tasalla oleva omaavontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaavonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</p>
<p>Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä?  <b>Yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä yksikön ilmoitustaululla, perehdytyskansiossa ja yrityksen kotisivuilla.</b></p>

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

<p><b>Palvelutarpeen arviointi</b></p> <p>Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaumus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.</p>
<p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</p> <p><b>Tutoriksen Aktiivisen Asumisen-palvelut toteutetaan hoivakodissa yrityksen kehittämän Startti-Matka-Pysäkki-toimintamallin mukaisesti. Asukkaan muuttaessa hoivakotiin, pidetään Startti-palaveri. Startti-palaverissa tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma yhdessä asukkaan ja hänen omaisen/lähihenkilöiden kanssa ja sovitaan toimintakyvyn tukemiseen ja ohjaamiseen liittyvistä toimintatavoista. Muuton jälkeen pysäkki-palaverit pidetään vuosittain tai hoidontarpeen muuttuessa. Tällöin tarkennetaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Asukkaiden toimintakykyä seurataan eri mittarein esim. RAI ja MMSE.</b></p>
<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?  <b>Startti-palvelun aloituskokoonnutuminen</b>  <b>Starttiin osallistuvat asukkaan lisäksi asukkaan lähiyhteisö, omahoitaja, tiiminvetäjä ja mahdollisesti myös toimintaterapeutti. Startissa tehdään asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelma, johon kirjataan asukkaan tuen ja ohjauksen tarve askitoiminnoissa sekä tavoitteet, keinot ja seurantamenetelmät asukkaan toimintakyvyn tukemiseen. Omaisilla on tärkeä rooli selvittäessä asukkaan historiaa ja elämänkaarta, sillä asukkaat ovat pääasiassa muistisairaita. Elämänkaarta käytetään pohjana hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa. Suunnitelma laaditaan moniammatillisesti ja voimavaralähtöisesti.</b></p>

## **Matka-aktiivinen arki hoivakodissa**

**Aktiivisen asumisen-palveluiden lähtökohtana on kuntoutumista edistävä arki, joka sisältää tavoitteellista yksilö- ja ryhmätoimintaa, tapahtumia, retkiä ja yhdessä tekemistä.**

## **Pysäkki-palvelun arviointikokoontuminen**

**Pysäkkiin osallistuvat Startissa mukana olleet henkilöt. Pysäkillä arvioidaan Startissa laaditun suunnitelman toteutumista ja tehdään jatkosuunnitelma.**

### **Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma**

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. 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 palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

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

**Asukkaan hoito sekä ympärivuorokautinen ohjaus hoivakodissa pohjautuvat asukkaalle laadittuun hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asukkaan yksilölliset tarpeet huomioidaan yhteistyössä asukkaan ja/tai omaisen kanssa suunnitelmaa laadittaessa. Asukkaan omat toiveet ja tottumukset otetaan huomioon hoidon suunnittelussa ja kirjataan asukkaan suunnitelmaan.**

**Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään puolivuositain tai asukkaan terveydentilan tai toimintakyvyn muuttuessa. Suunnitelmaan kirjataan mahdollisimman konkreettisesti asukkaan tuen ja ohjauksen tarve arkitoiminnoissa sekä myös tavoitteet, keinot sekä seurantamenetelmät asukkaan toimintakyvyn tukemiseen ja seurantaan. Toimiva hoito- ja toimintasuunnitelma mahdollistaa asukkaan kuntoutumisen tukemisen sekä itsenäistä asumista tukevien taitojen harjaantumisen arjessa parhaalla mahdollisella tavalla.**

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

**Jokaiselle hoivakodin asukkaalle nimetään omahoitaja/-t, joka vastaa siitä mm. asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisen sekä suunnitelmaan kirjattujen asioiden arjen toimintoihin ohjaamisen koordinoinnista.**

### **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 sijais- huollon tarkoitukselta ja sen tavoitteelta. 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.

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

### **Asiakkaan kohtelu**

#### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle 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?

**Tenhokodissa jokaisella asukkaalla on oma huone, joka mahdollistaa yksityisyyden ja intimitet-  
tensuojan esimerkiksi hoitotoimenpiteiden aikana.**

**Asukkailla on säännölliset Pysäkki-palaverit, joissa tarkennetaan asukkaan omia toiveita asumis-  
palveluiden sisältöön liittyen. Asukkaita tuetaan ja kannustetaan tekemään omia valintoja, pää-  
töksiä arjen toimintoihin liittyen (esim. pukeutuminen, nukkuminen, ruokailu).**

#### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet**

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtai-  
sesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuol-  
lossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus  
uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoi-  
menpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Las-  
tensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

**Yrityksen hoitotyön arvot eivät hyväksy rajoitteiden ja pakotteiden käyttöä. Rajoitustoimenpi-  
teille on aina oltava laissa säädetty peruste ja itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain silloin  
kuin asukkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoitustoimen-  
piteitä käytetään vain äärimmäisenä keinona lääkärin erillisellä, määräaikaisella luvalla. Syynä  
voi olla esim. asukkaan turvallisuuden vaarantuminen, leikkauksen jälkeinen tilanne tai akuutti  
aggressiivisuus. Mahdolliset rajoittamistoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaat-  
teiden mukaisesti ja turvallisesti asukkaan ihmisarvoa kunnioittaen. Lupa kirjataan kirjausjär-  
jestelmään, asiasta keskustellaan myös omaisten kanssa. Moniammatillisen henkilökunnan koulu-  
tus ja ohjaus ovat avainasemassa rajoitteiden ja pakotteiden käytön ennaltaehkäisemisessä. Hoi-  
vakodin henkilökuntaan kuuluu mm. fysioterapeutti, joka tekee asukkaille toimintakykyarvioita  
ja ohjaa muuta henkilökuntaa toimimaan asukkaiden kanssa niin, että rajoitteiden ja pakotteiden  
käyttö voidaan minimoida.**

#### *Pohdittavaksi:*

*- Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiininomaiset käytännöt,  
vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.)*

*Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehty-  
mistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeustur-  
vaa.*

#### **Asiakkaan kohtelu**

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuo-  
rovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle  
viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämis-  
vastuussa 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 epäasial-  
lista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta koh-  
dannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?

**Asukkaalla on oikeus hyvään kohteluun. Asukkaan fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen tai taloudel-  
lisen kaltoinkohtelun tunnistaminen ja asiasta ilmoittaminen on jokaisen työntekijän velvolli-  
suus. Mikäli henkilökunta havaitsee asukkaan kaltoinkohtelua tai muita epäkohtia asukkaan  
saamassa palvelussa tai asiakasturvallisuudessa, tulee havaitseijan välittömästi ilmoittaa asiasta  
lähiesimiehelleen joko suullisesti tai kirjallisesti. Asiasta on tehtävä myös kirjallinen poik-  
keamailmoitus. Asiasta ilmoittaneeseen henkilöön ei saa kohdistaa vastatoimia. Esimies ryhtyy  
toimiin asian selvittämiseksi ja tarvittavien jatko- ja kurinpitotoimien päättämiseksi. (Sosiaali-  
huoltolain (1301/2017) 48§). Mikäli käy ilmi, että Tenhokodin asukasta on kohdeltu epäasialli-  
sesti tai loukkaavasti (työntekijän havainto/ilmoitus, asukkaan kokemus), käydään tilanne läpi  
asukkaan ja tilanteessa mukana olleiden sekä hoivakodin esimiehen kanssa. Samalla sovitaan**

**mahdollisista jatkotoimenpiteistä, jotta vastaava tilanne voitaisiin jatkossa ennaltaehkäistä. Tarvittaessa tilanteesta informoidaan hoivakodin muuta henkilökuntaa, asukkaan omaisia/lähihenkilöitä ja palveluntilaaajaa. Mikäli epäasiallinen kohtelu on työntekijästä johtuvaa ja työntekijä on rikkonut työyhteisössä sovittuja työ- ja toimintaohjeita, hoivakodin esimies jatkaa tilanteen selvittämistä työntekijän kanssa.**

#### **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.

#### **Palautteen kerääminen**

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

**Tutoris Oy:n laatujärjestelmään kuuluvat säännölliset asiakastyytyväisyyskyselyt. Tenhokodin palveluiden kaatua seurataan asukkaille, asukkaiden omaisille/lähihenkilöille sekä palveluntilaaajalle säännöllisesti tehtävien asiakastyytyväisyyskyselyiden avulla (1rt/vuosi). Hoivakodilla on myös palautelaatikko asiakaspalautetta varten. Lisäksi asukkailla, asukkaiden omaisilla/lähihenkilöillä sekä palveluntilaaajalla on mahdollisuus antaa palautetta yrityksen palveluista yrityksen internetsivuilla olevan asiakastyytyväisyyskysely-kaavakkeen avulla.**

**Asukkaiden omaisille järjestetään vähintään 2 krt/v ns. omaistenilta, jolloin asukkaiden omaisilla on mahdollisuus keskustella hoivakodin henkilökunnan kanssa hoivakodin toimintaan liittyvistä asioista. Hoivakodin asukkailla on myös vähintään 1 krt/v Pysäkki-palaveri, jossa tarkennetaan asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Pysäkki-palaveriinkin osallistuvat asukkaiden lisäksi myös heidän omaisensa/lähihenkilönsä. Heillä on myös Pysäkki-palaverien yhteydessä mahdollisuus antaa palautetta hoivakodin toiminnasta. Asukkaita, asukkaiden omaisia/lähihenkilöitä ja palveluntilaaajaa kannustetaan antamaan myös palautetta hoivakodin toiminnasta suoraan hoivakodin henkilökunnalle.**

#### **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

**Tenhokodissa 1 krt/v (toukokuu) toteutettavista asiakastyytyväisyyskyselyiden tuloksista tehdään yhteenveto. Hoivakodin esimiehen johdolla mahdollisiin hoivakodin toimintaan liittyviin kehittämiskohteisiin sovitaan yhdessä hoivakodin henkilökunnan kanssa kehittämistoimenpiteet. Asiakastyytyväisyyskyselyiden tuloksista sekä kehittämistoimenpiteistä tiedotetaan asukkaiden omaisille sekä palveluntilaaajalle. Omaistenilloissa, Pysäkki-palaverissa tai palautelaatikon/internetin välitykselle saataviin hoivakodin toimintaa koskeviin kehittämisehdotuksiin, reklamaatioihin reagoidaan välittömästi. Hoivakodin esimies käy myös hoivakodin henkilökunnan kanssa mahdolliset reklamaatiot läpi ja sopii toimenpiteistä vastaavien tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi. Palveluntuottaja pitää palveluntilaaajan, Helsingin kaupunki, kanssa vähintään 1 krt/v yhteistyöpalaverin, jossa käydään läpi myös hoivakodin laadunvalvontaan liittyen saatu asiakaspalaute.**

**Tenhokodin toiminnan kehittäminen perustuu eri kanavien (asiakastyytyväisyyskyselyt, suullinen palaute) kautta saatuun asiakaspalautteeseen. Kehittämistoimenpiteet sovitaan hoivakodin henkilökunnan kanssa. Tarvittaessa hoivakodin henkilökunnasta nimetään työryhmä, joka kehittää asiakaspalautteeseen pohjautuen tiettyä toiminnan osa-aluetta. Hoivakodin työntekijöille järjestetään 1 krt/v TiimiMylly eli kehittämispäivä, jossa käydään läpi yhdessä henkilökunnan kanssa saatu asiakaspalaute ja tarkennetaan tarpeen mukaan kehittämistoimenpiteitä.**



**Tutoris oy:n laatuprojektissa yrityksen palveluiden laatua kehitetään edelleen jatkuvan parantamisen periaatteella ja projekti tähtää mm. laatusertifikaattiin. Laatuprojektin myötä on tarkoitus yhtenäistää yrityksen asiakaspalautejärjestelmää ja saada mm. reklamaatioiden käsittely entistä sujuvammaksi sähköisessä toimintajärjestelmässä.**

**Asiakkaan oikeusturva**

a) Muistutuksen vastaanottaja

**Hoivakodin johtaja  
Henna Vehmas  
Tenholantie 10  
00280 Helsinki**

ja/tai

**Kristiina Matikainen  
Ostopalvelupäällikkö  
Helsingin sosiaali- ja terveystoimiala  
Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut  
Sas-toimisto  
PL 6600, 00099 Helsingin kaupunki  
p. 09-310 042 207**

b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

**Palvelualue** koko Helsinki

**Asiakkaiden yhteydenotot** ma, ke ja to klo 9–11.30, ti klo 12–14.30 puh. 09 3104 3355

**Henkilökohtaisesta tapaamisesta** tulee aina sopia etukäteen.

Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki

PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

**Sosiaaliamiehen toiminta ja tehtävät**

**Helsingin sosiaali- ja terveystoimen sosiaaliamies**

Sosiaaliamiehen tehtävänä on sosiaalihuollon asiakaslain (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, jäljessä asiakaslaki) mukaan muun muassa

- neuvoo asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- avustaa muistutuksen teossa (asiakaslaki 23 §)
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- raportoi asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittämisestä vuosittain kunnanhallitukselle.

Voit olla yhteydessä sosiaaliamieheen jos olet tyytymätön samaasi kohteluun tai palveluun sosiaalihuollossa tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi sosiaalihuollossa. Sosiaaliamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä sosiaalihuollon asiakkaiden asioissa toimivat yhteistyötahot. Sosiaaliamies neuvoo sekä julkisten, että yksityisten sosiaalihuollon palveluista. Sosiaaliamies ei toimi oikeudellisesti asiakkaiden etujen ajajana, vaan on puolueeton toimija asiakkaan etujen toteutumiseksi. Sosiaaliamies ei tee päätöksiä. Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee aina sopia etukäteen.

<p>Tutoris Oy:n sosiaaliamies  Iida-Maria Luoto  Kajaaninkatu 15  90100 Oulu  iida-maria.luoto@tutoris.fi  p. 044-560 6003</p>
<p>c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista  <b>p. 029 553 6901 (Valtakunnallinen neuvontapuhelin)</b>  <a href="http://www.kuluttajaneuvonta.fi">www.kuluttajaneuvonta.fi</a></p> <p><b>Helsingin maistraatti</b>  <b>Albertinkatu 25</b>  <b>00180 Helsinki</b>  <b>Kuluttajaneuvonnan tehtävät</b></p> <p>Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.</p> <p>Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Kuluttajaoikeusneuvoja:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)</li> <li>- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista</li> <li>- neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa</li> </ul>
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p><b>Mikäli asukas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun tai hoitoon/kohteluun, hän tai hänen edustajansa voi tehdä muistutuksen kirjallisesti hoivakodin johtajalle. Muistutus on vapaamuotoinen ja sen tekeminen on tehtävä asukkaalle mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutuksen antaneelle henkilölle/taholle annetaan kirjallinen vastine, josta käy ilmi arvio tapahtuneesta, johtopäätökset sekä selvitys joko jo tehdyistä ja/tai tarvittavista toimenpiteistä. Vastineesta säilytetään kirjallinen kopio yksikössä. Asiasta tiedotetaan myös palvelunostajan Helsingin kaupungin kanssa ja neuvotellaan heidän kanssaan mahdollisista tarvittavista lisätoimenpiteistä. Vastaus- ja tiedotusvastuussa on hoivakodin johtaja. Hoivakodin toimintatapa korjataan välittömästi, mikäli asia on sellainen, että se vaatii välittömiä toimenpiteitä. Muutoin hoivakodin toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään hoivakodilla läpi yhdessä henkilöstön kanssa, jolloin jokaisella työntekijällä on mahdollisuus tuoda ajatuksensa ja ideansa esille. Toimintaa kehitetään saadun palautteen perusteella.</b></p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</p> <p><b>Muistutukset käsitellään mahdollisuuksien mukaan välittömästi kuitenkin enintään kuukauden kuluessa muistutuksen saamisesta.</b></p>

### **PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)**

<p>Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</p>
<p>a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen</p> <p><b>Hoivakodin toiminnan sisällön suunnittelussa on huomioitu ikäihmisten erikoistarpeet ja asukkaiden arjessa sekä yhteisössä toimimista ohjataan ja tuetaan kuntoutumista edistävällä työotteella.</b></p> <p><b>Hoivakodissa järjestetään viriketoimintaa päivittäin. Fysioterapeutin ohjaamana hoivakodissa kokoontuu viikoittain erilaisia ryhmiä, jotka koostuvat 2-7- asukkaasta. Ryhmät ovat tavoitteellisia ryhmiä, joissa käytetään monimuotoisia menetelmiä. Ryhmissä hyödynnetään asukkaiden yk-</b></p>

**silöllisiä vahvuuksia ja voimavaroja, joiden edistävät vaikutukset pyritään siirtämään myös arjen toimintoihin. Lisäksi hoivakodissa järjestetään päivittäin hoivakodin työntekijöiden ohjaamia toiminnallisia tuokioita kuten musiikki- ja keskustelutuokioita, muistelua, tietokilpailuja, tuolijumppaa ja erilaisiakädentaito- ja peliryhmiä. Hoivakodin piha-alue mahdollistaa ulkoilun ympäri vuoden. Hoivakodin asukkailla on mahdollisuus ulkoilla päivittäin.**

**Hoivakodin asukkailla on mahdollista tarvittaessa saada toimintakyvyn tukemiseen liittyvissä asioissa konsultaatioapua Tutoriksen muilta kuntoutusalan työntekijöiltä kuten fysio-, puhe- ja toimintaterapeuteilta**

**Hoivakodin asukkaita kannustetaan osallistumaan myös hoivakodin ulkopuoliseen harrastustoimintaan.**

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

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?

**Pysäkki-palvelun arviointikokoontumisessa arvioidaan tavoitteiden toteutumista. Pysäkkiin osallistuvat Startissa mukana olleet henkilöt. Pysäkillä arvioidaan Startissa laaditun suunnitelman toteutumista ja tehdään jatkosuunnitelma.**

#### **Ravitsemus**

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

**Tenhokodin ateriapalvelut hankitaan alihankintana. Lounas- ja päivällisruoka tulevat hoivakodille valmiina. Aamu-, väli- ja iltapalat valmistetaan hoivakodin henkilökunnan toimesta. Ateriapalvelut on järjestetty niin, ettei 11 tunnin paasto-aika ylitä. Säännölliset ruokailuajat ovat:**

**Aamupala n. klo 7.30–10**

**Lounas n. klo 12**

**Päiväkahvi n. klo 14.30–15**

**Päivällinen n. klo 17**

**Iltapala n. klo 19.30–21**

**Tämän lisäksi tarjoillaan välipaloja tarvittaessa niin päivällä kuin yöllä. Yöhoitajat tarjoavat yöpalaan aktiivisesti tarvitsijoille. Ruokailutilanteissa huomioidaan ja seurataan asukkaiden ruokailun onnistumista. Asukkaita tuetaan omien voimavarojen käyttöön niin ruokailussa kuin muissakin toiminnoissa mutta myös avustetaan ohjaamalla, juottamalla ja syöttämällä tarvittaessa.**

**Asukkaiden ravitsemustilaa seurataan havainnoimalla sekä erimittareita kuten MNA hyödyntäen. Asukkaat myös punnitaan 1x/kk. Hoitohenkilökunta on koulutettu aliravitsemusriskin tunnistamiseen. Omahoitajat tekevät omille asukkailleen tarkemman ravitsemuskartoituksen puolivuositain tai tarvittaessa useammin. Kartoituksesta käy ilmi energian ja proteiinien saanti päivittäin. Aliravitsemusriskissä oleville asukkaille laaditaan suunnitelma ravitsemuksen tehostamiseksi. Yrityksen omia puheterapeutteja voidaan konsultoida tarvittaessa nielemiseen liittyvissä ongelmissa.**

## Hygieniakäytännöt

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

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

**Tenhokodissa on kirjallinen suunnitelma hoivakodin hygieniakäytännöistä infektio tartuntojen ehkäisemisessä sekä epidemiatilanteissa toimimiseen. Hoivakodin henkilökunta on myös saanut koulutusta hygieniakäytäntöihin liittyen.**

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi 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.

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

**Hoivakodin henkilökunta avustaa asukkaita hammaslääkärikäyntien ja muiden terveydentilaan liittyvien tutkimusten järjestelystä sekä asukkaiden avustamisesta ko. käynneillä. Tenhokodin asukkaiden lääkäripalvelu järjestää Esperin Care-lääkäripalvelut.**

**Kiireellistä sairaanhoitoa tarvittaessa hoivakodin henkilökunta on yhteydessä Helsingin päivystyssairaalaan.**

**Äkillisistä kuolemantapauksista on ohje perehdytyskansiossa. Ohjeita kerrataan säännöllisesti.**

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

**Tenhokodin henkilökunta seuraa asukkaiden terveydentilaa ja huolehtii perusverinäytteiden otosta sekä lääkärin määräämien tutkimusten tai toimenpiteiden toteuttamisesta. Hoivakodin sairaanhoitajat vastaavat asukkaiden sairaanhoidollisista toimenpiteistä sekä niihin liittyvästä ohjauksesta ja neuvonnasta. Lääkehoito toteutetaan hoivakodin lääkehoitosuunnitelman mukaisesti: henkilökunta huolehtii lääkkeiden annosta, ohjauksesta ja neuvonnasta, lääkehoidon seurannasta sekä reseptien uusinnasta.**

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

**Hoivakodin johtaja vastaa hoivakodin toiminnasta ja hänellä on myös kokonaisvastuu laadukkaasta ja turvallisen terveyden- ja sairaanhoidon toteuttamisesta. Hoivakodin sairaanhoitajilla on päävastuu hoivakodin terveyden- ja sairaanhoidon päivittäisestä toteutuksesta ja seurannasta.**

## 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.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

**Tenhokodin lääkehoidon suunnitelman tarkoituksena on yhtenäistää lääkehoidon toteuttamisen periaatteet sekä selkeyttää työntekijöiden vastuunjako lääkehoitoon liittyen. Lääkäri arvioi ja päättää hoivakodin asukkaiden lääkehoidon aloittamisesta, lääkehoidon muutoksista sekä lääkehoidon päättämisestä huomioiden asukkaan kokonaisterveydentilan. Henkilökunta vastaa osana perusterveyden- ja sairaanhoidon palvelua asukkaan turvallisesta, lääkärin määräämän lääkehoidon toteuttamisesta hoivakodissa.**

<p><b>Hoivakodin lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään tarpeen mukaan, vähintään ker- ran vuodessa.</b></p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?  <b>Hoivakodin johtaja vastaa hoivakodin toiminnasta ja hänellä on myös kokonaisvastuu laaduk- kaan ja turvallisen lääkehoidon toteutumisesta hoivakodissa. Hoivakodin sairaanhoitajilla on päävastuu hoivakodin lääkehoidon päivittäisestä toteutuksesta ja seurannasta.</b></p>
<p><b>Yhteistyö muiden palveluntarjoajien kanssa</b></p> <p>Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asi- akkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.</p>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun- tarjoajien kanssa toteutetaan?  <b>Tenhokodin tuottamia terveyden- ja sairaanhoidon palveluja kehitetään saadun palautteen pe- rusteella. Yhteistyötä ja tiedonkulkua pyritään kehittämään myös yhteistyöpalaverissa.</b></p>
<p><b>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</b></p> <p>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?</p> <p><b>Tutoris Oy hankkii alihankintana Tenhokodin lounas- ja päivällisruoat sekä ateriapalveluihin (aamu-, väli- ja iltapala) liittyvät elintarvikkeet.</b></p> <p><b>Tenhokodissa on ateriapalveluiden omavalvontasuunnitelma, joka sisältää esimerkiksi toiminta- ohjeet ruokien lämpötilaseurantaan liittyen.</b></p> <p><b>Hoivakodilla ja ateriapalveluiden alihankkijalla on nimetyt yhteyshenkilöt, jotka pitävät yhteyttä säännöllisesti.</b></p>

#### **ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)**

<p><b>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</b></p> <p>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 vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.</p>
<p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakastur- vallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?  <b>Tenhokodissa jokaisen työntekijän vastuulla on huomioida mahdolliset asiakasturvallisuutta hei- kentävät tekijät ja ilmoittaa niistä hoivakodin esimiehelle. Ko. turvallisuusriskeihin reagoidaan välittömästi.</b></p> <p><b>Pelastus- ja turvallisuussuunnitelma on hyväksytetty paikallisilla viranomaisilla. Asukasturvalli- suutta ja yhteistyötä ovat myös säännölliset palotarkastukset.</b></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, esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Jos toiminta on lu-</p>

vanvaraista, 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?

**Tutoris Oy:llä työskentelee tällä hetkellä n. 200 sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaista.**

**Tenhokodissa työskentelee**

- **hoivakodin johtaja, geronomi (AMK)**
- **3 sairaanhoitajaa**
- **1 fysioterapeutti**
- **25 lähihoitajaa**
- **2 laitoshuoltajaa**
- **1 ateriapalvelutyöntekijä (alihankintana)**

**Tenhokodin hoitotyöhön kohdistuva mitoitus on 0,60 ja avustavan henkilökunnan mitoitus 0,08, yhteensä 0,68**

**Yrityksen asumispalveluiden kehitysjohtaja osallistuu myös asumispalveluiden hallinnolliseen työhön. Laskutus, palkanmaksu ja muu välillinen asumispalveluihin kohdistuva toimistotyö hoidetaan yrityksen Pohjois-Pohjanmaan aluekeskuksesta käsin.**

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

**Sijaisia käytetään sairaus- ja vuosiloman sijaisina. Sijaiset ovat sekä sosiaali- ja terveydenhuoltoalan opiskelijoita että valmiita lähihoitajia.**

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

**Talossa on pysyvä miehitys. Työvuorojen suunnittelu- ja toteumavaiheessa riittävyttä arvioidaan jatkuvasti.**

**Henkilöstön rekrytinnin 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. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

**Tenhokodin avoimet työpaikat ilmoitetaan aina työ- ja elinkeinoviraston internetsivuilla, Tutoriksen internet-sivuilla sekä mahdollisesti sanomalehdissä. Hakemusten läpikäynnin jälkeen osa hakijoista haastatellaan. Työntekijävalinnan jälkeen, ennen työsuhteen alkamista, työntekijöiden ammatillinen koulutustausta selvitetään. Myös sijaiset ja keikkalaiset haastatellaan ja heidän koulutustaustansa selvitetään ennen työsuhteen alkamista.**

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

**Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä oma-  
valvonnan 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?

**Tenhokodissa on käytössä kirjallinen perehdytysuunnitelma, jonka avulla uudet työntekijät, sijaiset ja opiskelijat perehdytetään yrityksen toimintaan. Uuden työntekijän, sijaisen tai opiskelijan perehdytyksestä vastaa aina erikseen nimetty työntekijä. Hoivakodilla on perehdytyskansio, joka sisältää erilaisia hoivakodin toimintaan liittyviä työ- ja toimintaohjeita. Perehdytyksen aikana perehdyttävä työntekijä käy uuden työntekijän, sijaisen kanssa läpi perehdytyskansion. Sijaiset ja keikkalaiset tekevät hoivakodilla aloittaessaan ns. perehdytysvuoron, jonka aikana he työskentelevät perehdytyksestä vastaavan työntekijän kanssa työparina työvuoron ajan. Perehdytysvuoron aikana käydään läpi tarkemmin hoivakodin toimintaan liittyviä asioita sekä harjoitellaan eri työvälineiden ja-laitteiden käyttöä.**

b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

**Tutoris Oy:llä on 3-portainen henkilökunnan koulutusjärjestelmä, mikä antaa työntekijöille mahdollisuuden kehittää ja syventää ammatillista osaamistaan. Kaksi kertaa vuodessa toteutettavassa Lingossa eli kehityskeskustelussa sovitaan ja tarkennetaan työntekijän henkilökohtaista koulutussuunnitelmaa.**

- 1. Tiimimylly eli kehittämispäivä**
- 2. Tutoris Koulutukset**
- 3. Ulkopuolisten tahojen järjestämä lisä- ja täydennyskoulutus**

**Yrityksen henkilökunnan yhteinen kehittämis- ja koulutuspäivä Tiimimylly pidetään kaksi kertaa vuodessa. Silloin kokoonnutaan yhdessä kouluttautumaan ja kehittämään yrityksen toimintaa sekä henkilökunnan ammatillista osaamista. Yritys järjestää alueellisesti sekä valtakunnallisesti koulutusta kuntoutus-, kasvatusta- sekä sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöille. Tutoris Koulutuksiin voivat osallistua myös yrityksen omat työntekijät. Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua myös ulkopuolisten tahojen järjestämään alueelliseen, valtakunnalliseen tai kansainväliseen lisä- ja täydennyskoulutukseen.**

#### **Toimitilat**

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?
- Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.

Tilojen käytön periaatteet

**Tenhokoti sijaitsee Ortonin terveystalossa. Helsingin kaupunki on kilpailuttanut hoivakodin palvelut. Tutoris Oy:llä on Helsingin ja Vantaan kaupunkien kanssa sopimus hoivakodin palvelujen tuottamisesta. Tenhokotiin pääsee asumaan myös muiden kuntien ostosopimuksilla sekä palvelusetelillä.**

**Tenhokoti on 43-paikkainen hoivakoti. Tenhokoti on tarkoitettu ikäihmisille, jotka tarvitsevat ympärivuorokautista hoitoa, ohjausta ja tukea. Tenhokodissa jokaisella asukkaalla on oma huone (20 m<sup>2</sup>). Asukkailla on oma WC- ja suihkutila. Asukkaat voivat sisustaa huoneensa omilla huonekaluillaan ja tavaroillaan. Asunnossa on valmiina sänky, yöpöytä ja kaksi tuolia.**

<p><b>Tenhokodin ruokailu- ja oleskelutila, pesuhuone ja sauna ovat asukkaiden yhteisessä käytössä. Tenhokodissa on lisäksi varastotiloja, pyykinpesutilat, henkilökunnan sosiaalitulat ja esimiehen työhuone.</b></p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?  <b>Tenhokodilla työskentelee laitoshuoltajia, jotka vastaavat hoivakodin puhtaanapito- ja pyykinpesupalveluista. Laitoshuoltajien lisäksi myös muu hoivakodin henkilökunta osallistuu hoivakodin siivous, jäte- ja pyykkihuollon tehtäviin.</b></p> <p><b>Tenhokodilla on kirjallinen omavalvontasuunnitelma työ- ja toimintaohjeineen siivous- ja ateriapalveluiden toteuttamiseen.</b></p>
<p><b>Teknologiset ratkaisut</b></p> <p>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 turvpuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.</p> <p><b>Tenhokodissa on käytössä tarvittaessa hoitajakutsujärjestelmä. Asukkaan painaessa turvarannekkeesta, hälytys tulee hoitajan puhelimeen.</b></p>
<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?  <b>Hoitajakutsujärjestelmän toimivuus testataan säännöllisesti. Rannekkeet huolletaan ja niiden toimivuus testataan säännöllisesti.</b></p>
<p><b>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</b></p> <p>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). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.</p>
<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?  <b>Asukkaiden tarvitsemat apuvälineet tulevat kaupungin apuvälinelainaamosta, yrityksen toiminta-/fysioterapeutti avustaa tarvittaessa niiden hankkimisessa ja vastaa käytön ohjauksesta sekä tarvittaessa huollon tilaamisesta. Tutoris Oy hankkii tarpeen mukaan asukkaiden tarvitsemat sähkösängyt ja hygieniapatjat sekä vastaa niiden huollosta.</b></p>
<p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p>
<p><b>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</b></p> <p>Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilökisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.</p> <p>Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olen-</p>



naisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilökisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Latimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatiotojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

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

**Kaikki Tenhokodin asukkaisiin liittyvä kirjaaminen tapahtuu Doma Care-kirjausjärjestelmän kautta. Järjestelmään kuuluvat lokitiedot mahdollistavat seurannan lainsäädännön noudattamisesta. Koko henkilökunta on perehdytetty käyttämään ko. järjestelmää. Asukkaan lähtiessä pysyvästi pois Tenhokodista, kaikki asukkaaseen liittyvä dokumentaatio siirretään Helsingin kaupungille.**

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

**Tenhokodissa on kirjallinen perehdyttämisuunnitelma. Perehdytyksestä vastaava perehdyttää uudet työntekijät tietosuoja-asioihin ja asiakirjahallintoon.**

c) Missä yksikönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

**Yksikön ilmoitustaululla ja Helsingin kaupungin tiedoissa**

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

**Arja Kangas**

**p. 044 560 4794**

**arja.kangas@tutoris.fi**

## **OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN**

(Oma valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys

24.1.2019

Helsinki

Allekirjoitus

Henna Vehmas

## LOMAKKEEN 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

- [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)

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf)

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

- [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)

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten-  
ten asumispalveluiden laatusuositus fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten%20asumispalveluiden%20laatusuositus%20fi.pdf)

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>

**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/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki%20ja%20asiakastietojen%20kasittely%20yksityisessa%20sosiaalihuollossa.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>

## TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tulee voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ylimääräiset tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.