

# ASUMISPALVELUIDEN JA PERHEPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	16
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	21
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	22
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	22

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

Nimi: Luona Oy

Y-tunnus: 0907573-8

### Kunta:

Helsinki, Espoo, Vantaa, Kirkkonummi, Kerava, Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Nurmi-  
järvi, Pornainen, Tuusula, Porvoo, Hamina, Kotka, Kouvola, Miehikkälä, Pyhtää, Viro-  
lahti, Turku, Raisio, Kaarina.

Kuntayhtymän nimi: Uusimaa, KymSote

Sote-alueen nimi: Uusimaa, KymSote, Varsinais-Suomi

### Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus:

Nimi: Luona Oy, Luona Polku Asumispalvelut ja Perhepalvelut

Katuosoite: Mannerheimintie 113

Postinumero: 00280 Postitoimipaikka: Helsinki

### Sijaintikunta yhteystietoihin:

Helsinki: Mannerheimintie 113, 00280 Helsinki

Turku: Puutarhakatu 45, 20100 Turku

### Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan:

Kotiin tuotavat sosiaalihuollonpalvelut sekä hätämajoitus-, tilapäismajoitus- ja tuetun  
asumisen palvelut.

Asiakkaat ovat kunnan sosiaalitoimen osoittamia täysi-ikäisiä yksinasuvia ja lapsiper-  
heitä.

### Esimies:

Uusimaa: Mona Riihola, puhelin: 050 576 0306, mona.riihola@luona.fi

KymSote: Reija Tihveräinen, puhelin: 050 567 5546, reija.tihverainen@luona.fi

Varsinais-Suomi: Niklas Ekebom, puhelin: 050 336 9321, niklas.ekebom@luona.fi

### Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan:

Kotiin tuotavat sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaiset perhepalvelut.

Asiakkaat ovat kunnan osoittamia perheitä.

## Toimintalupatiedot

**Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta** (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*): Palvelumme ei ole ympärivuorokautista toimintaa.

Palvelu, johon lupa on myönnetty -

## Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

**Rekisteröintipäätöksen ajankohta:** ESAVI/14748/20197, ESAVI/10471/04.01.01/2017, ESAVI/40658/2019, ESAVI/40658/2019, ESAVI/18230/2019, ESAVI/40658/2019, LSAVI/3501/04.01.01/2020, LSAVI/3501/04.01.01/2020, ESAVI/316/04.01.01/2016, ESAVI/2547/2021, ESAVI/36525/2020, E SAVI/43667/2021

## Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat: Majoituspalvelut Forenom, Y-tunnus: 1633241-3

**Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

## Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Alihankkijan kanssa laaditaan palvelusopimus, missä määritellään tarkemmin asiat, joita palvelulta edellytetään ja tavat, joilla niiden toteutumista seurataan. Edellytämme alihankkijoiden laadun ja asiakasturvallisuuden vastaavan oman toimintamme vaatimuksia. Järjestämme säännölliset yhteistyökokoukset alihankkijoiden kanssa.

**Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?**

Kyllä     Ei

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

**Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?**

Asumis- ja perhepalveluissa tuemme asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia ja toimintakykyä. Palveluissa korostuvat asiakaslähtöinen ja yksilöllinen työskentely sekä

muutokseen tähtäävä ratkaisu- ja voimavarakeskeinen tuki ja ohjaus. Työskentely on tavoitteellista ja sitä arvioidaan säännöllisesti yhteistyössä palveluntilaajan ja asiakkaan kanssa. Työskentely tapahtuu asiakkaan kotona tai muussa arkiympäristössä.

Asumispalveluissa tavoitellaan asiakkaan itsenäistä selviytymistä ja kuntoutumista kevyempään tuettuun asumismuotoon, palveluntuottajan järjestämään välivuokravaiheeseen tai itsenäiseen asumiseen. Tehtävänäme on ohjata aktiivisesti asiakasta tai asiakasperhettä arjessa, vahvistaa elämänhallintaa, ehkäistä syrjäytymistä sekä tukea asumisen jatkopolun järjestämisessä.

Perhepalveluissa tuetaan vanhempia vanhemmuudessa ja lapsen kasvatustyössä vahvistamalla heidän voimavarojaan ja vuorovaikutustaan. Perhetyössä korostuvat hoidollisuus ja toiminnalliset elementit.

## **Arvot ja toimintaperiaatteet**

### **Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?**

Luona Oy toimintaa ohjaavat arvot ovat inhimillisuus, rohkeus, ammatillisuus ja luottamuksen arvoisuus.

Luonassa ihmiset kohdataan tasavertaisina yksilöinä. Kohtelemme asiakkaita ja toisiamme oikeudenmukaisesti ja tavoitteenamme on mahdollistaa asiakkaan arvokas elämä hänen omien lähtökohtiensa ja toiveidensa mukaan. Eettiset toimintaperiaatteet ja vastuullisuusohjelma ohjaavat päivittäistä toimintaamme.

Kunnioitamme ihmisoikeuksia ja ihmisarvoa kaikissa kohtaamisissa. Luonassa ihmiset kohdataan avoimesti, tasavertaisesti ja inhimillisesti. Työotteemme on voimaannuttava ja ratkaisuhakuinen: ohjaamme ihmistä miettimään asioita eri näkökulmista, jotta hän itse pystyy löytämään ratkaisuja oman elämänsä kysymyksiin. Arvioimme ihmisen tilanteen aina rehellisesti ja puolueettomasti. Aito pyrkimyksemme on halu parantaa ihmisen hyvinvointia ja elämänlaatua.

Kehitämme toimintaa asiakaslähtöisesti ja moniammatillisesti. Noudatamme kaikessa toiminnassamme lakeja ja määräyksiä, sekä sote-toimialaa ja toimintaamme sääteleviä lupia. Toimintaamme ohjaavat lisäksi Luonan eettiset periaatteet, jotka on valmisteltu osana Luonan vastuullisuustyötä, ja jotka ovat keskeinen osa Luonan työkuultuuria eli luonaotetta.

Luona noudattaa toiminnassaan YK:n kansainvälisiä Global Compact -periaatteita ja luonalaisten kunnioittavat ihmisen perusoikeuksia sellaisina kuin ne määritellään Suomen perustuslaissa ja Euroopan neuvoston ihmisoikeussopimuksessa sekä YK:n ihmisoikeusjulistuksessa.

Luonalaisten sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten työtä ohjaavat osaltaan myös Valtakunnallisen sosiaali- ja terveysalan eettisen neuvottelukunnan ETENEn valmistelemat eettiset suositukset sosiaali- ja terveysalalle sekä ammattijärjestö Talentian sosiaalialan ammattieettiset ohjeet.

Luomme yhteistyössä yksityisten ja julkisen sektorin kanssa rohkeita ja vaikuttavia sekä oikea-aikaisia palveluratkaisuja. Mittaamme toimintamme vaikutuksia ja kerromme toiminnastamme säännöllisesti ja läpinäkyvästi osana Luonan vastuullisuustyötä. Samalla Luona tarjoaa luonalaisten merkityksellisen työympäristön, joka antaa mahdollisuuksia kehittyä sote-alan ammattilaisena.

Edellytämme, että palveluntoimittajamme ja luonalaisten kanssa työskentelevät vapaaehtoistoimijat toimivat lakien ja sopimusten mukaan ja noudattavat eettisten periaatteidemme mukaista toimintatapaa.

### **3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO**

#### **RISKIENHALLINTA**

##### **Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista**

Luona tietoturva- ja tietosuojaohje 2021, Turvallisuussuunnitelma liitteineen mm. Toimintaohje turvallisuushavainnoista, Kriisitoimintaprosessi.

##### **Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?**

Työssä havaitut epäkohdat ja turvallisuushavainnot on tuotava välittömästi esimiesten tietoon. Ensisijainen keino turvallisuushavaintojen ilmoittamiseen on käyttää työntekijöille tarkoitettua turvallinenyritys.fi- portaalia. Ilmoituksia voi tehdä myös suullisesti tai sähköpostitse matalalla kynnyksellä. Työntekijöille järjestetään viikoittaiset palaverit, jossa käydään mahdolliset riskitilanteet lävitse.

Havaintojen osalta toimitaan seuraavan prosessin mukaan:

1. Korjaa vaaraa aiheuttava ongelma / puutteellisuus huomioiden mahdollisuuksien ti-lanteen turvallisuus. Ilmoita sen jälkeen havainto Turvallinen yritys -portaalissa. Ilmoita akuuttitilanne välittömästi esimiehellesi.
2. Turvallinen yritys portaali: Ilmoita havainto: Aika ja pvm, paikka, vaaranaiheuttaja, havainnon kuvaus, mahd. valokuva ongelmasta, omat tietosi. Havaintoilmoitukseen ei saa kirjata henkilötunnustietoja, ainoastaan huomioita työturvallisuuden näkökulmasta.

3. Turvallisuushavaintojen käsittely: Tarvittavat toimenpiteet käynnistetään välittömästi. Palveluvastaava vastaa turvallisuushavaintojen käsittelystä. Turvallisuushavainnot ja tehdyt toimenpiteet käsitellään säännöllisesti henkilökuntakokouksissa. Turvallisuushavainnot menevät portaalin kautta tiedoksi myös työsuojeluvaltuutetuille / -asiamiehille.

Havainnoista tai laatupoikkeamista sekä niiden aiheuttamista toimenpiteistä ilmoitetaan tilaaja-asiakkaalle. Tarvittaessa käymme keskustelua asiakkaan kanssa havaintojen tai laatupoikkeamien aiheuttamista toimenpiteistä.

### **Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riski?**

Asiakkaat ja omaiset voivat ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit suoraan työntekijälle, palveluvastaavalle tai asiakaspalvelu@luona.fi-sähköpostiin.

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

Poikkeamien tai epäkohtien tiedottamisessa käytetään samaa riskienarviointiin perustuvaa arviointia, jolla päätetään asian välittömän tiedottamisen tärkeys ja nopeus.

Kaikki tehdyt havainnot ja ilmoitukset käydään läpi henkilöstön kanssa säännöllisesti sekä kirjataan viikkopalaverimuistioon.

Korjaavia toimenpiteitä toteutetaan tarvittaessa välittömästi. Tarvittaessa keskusteluun otetaan mukaan myös yhteistyötahot tai asiakas. Työturvallisuuteen liittyvät havainnot käsitellään myös Luona Oy:n työsuojelutoimikunnassa. Jokainen ilmoitus (myös suulliset) viedään turvallinenyritys.fi- portaaliin, jonne ilmoitus dokumentoituu.

### **Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:**

Kaikki tehdyt havainnot ja ilmoitukset käydään läpi henkilöstön kanssa säännöllisesti sekä kirjataan viikkopalaverimuistioon. Asian käsittelyä seurataan siihen asti, että tarvittavat toimenpiteet on suoritettu loppuun.

### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

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

Operatiivisessa toiminnassa mukana olevat saavat tarvittavan tiedon välittömästi. Pääasiallisesti muutoksista tiedottaminen tapahtuu viikoittaisissa henkilöstöpalavereissa. Palaverista laaditaan muistio, jotta tarvittaessa kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Toimenpiteistä tai toimintamallimuutoksia aiheuttavista asioista tiedotetaan myös asiakasta sekä yhteistyökumppaneita.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### **Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?**

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä sosiaalipalveluiden johtajan, palvelusta vastaavien ja henkilöstön kanssa. Sosiaalipalveluiden johtaja vastaa yhdessä palvelusta vastaavien ja palvelupäällikön kanssa siitä, että toiminta täyttää laissa säädetyt vaatimukset ja tavoitteet, että toiminnassa on riittävästi koulutettua ja ammattitaitoista henkilökuntaa, tilat ja laitteet ovat asianmukaiset ja sosiaalihuollon palvelutoiminta on näyttöön perustuvaa ja vaikuttavaa.

### **Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)**

Sosiaalipalveluiden johtaja Sade Iyare, sade.iyare@luona.fi ja 050 3555249

Palvelupäällikkö Reija Tihveräinen, reija.tihverainen@luona.fi ja 050 567 5546

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelmaa arvioidaan säännöllisesti ja päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palveluun liittyviä muutoksia sekä vuosittain.

### **Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa useammin, jos toiminnassa tapahtuu muutoksia. Sosiaalipalveluiden johtaja tarkastaa omavalvontasuunnitelman ja hyväksyy sen. Muutoksista tiedotetaan henkilökuntaa sekä tarvittavia viranomaisia ja asiakkaita. Henkilöstö osallistuu omavalvonnan suunnitteluun ja omavalvontaa toteutetaan suunnitelman mukaisesti.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

### **Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?**

Yksikön omavalvontasuunnitelma on saatavilla Luona Oy:n nettisivuilta ([www.luona.fi](http://www.luona.fi)), työntekijöiltä ja vastuuhenkilöiltä sekä toimistotiloista. Suunnitelma toimitetaan palvelun tilaajalle sovitusti ja palvelussa olevalle asiakkaalle pyydettäessä.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelutarpeen arviointi**

#### **Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan - mitä mittareita arvioinnissa käytetään?**

Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan palvelun käynnistyessä.

Palvelu- tai asiakassuunnitelma sekä sen tavoitteet laaditaan yhdessä asiakkaan ja tilaaja-asiakkaan kanssa. Suunnitelman tavoitteena on tukea konkreettisesti ja ratkaisukeskeisesti asiakkaan arkea ja toimintakykyä sekä vahvistaa voimavaroja, osallisuutta ja arjessa selviämisen taitoja.

Asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan mm. hyvinvointimittarilla tai kykyviisarimittarilla. Tarvittaessa hyödynnämme myös muita mittaristoja, mikäli se katsotaan tarkoituksenmukaiseksi tilannetta arvioitaessa.

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

Asiakkaan suostumuksella palvelutarpeen arviointiin pyydetään paikalle tarvittaessa omainen, läheinen tai asiakkaan laillinen edustaja.

Asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioidaan sekä perheen läheisiä ja omaisia kuullaan palvelusuunnitelmaa laadittaessa.

### **Hoito- ja palvelusuunnitelma**

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

Palvelun alkaessa asiakkaalle nimetään Luonalta oma työntekijä, joka osallistuu yhteisneuvotteluun. Yhteisneuvotteluun osallistuu asiakkaan ja Luonan oman työntekijän lisäksi tilaaja-asiakkaan vastuutyöntekijä (tarvittaessa muita asiantuntijoita) sekä asiakkaan suostumuksella hänen läheinen, omainen tai laillinen edustajansa. Yhteisneuvottelussa keskustellaan ja sovitaan tavoitteet sekä palvelun toteuttamisen tavat.

Asiakkaan palvelusta tehdään suunnitelma ja suunnitelmaa seurataan aktiivisesti ja siitä raportoidaan palveluntilaaajalle erikseen sovitusti, sekä tehdään palvelun päätteeksi raportointi tai yhteenveto palvelujaksosta.



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

Asiakasta kuullaan häntä koskevissa asioissa sekä päätöksissä palvelun kaikissa vaiheissa ja hänelle annetaan tietoa itseään koskevista vaihtoehtoista.

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

Oma vastuutyöntekijä seuraa ja varmistaa, että palvelut toteutuvat suunnitellun mukaisesti ja että asiakkaalla on sisällöltään ja määrältään oikeanlaiset palvelut. Palveluista keskustellaan tiimipalavereissa ja esihenkilön kanssa.

### **Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §)**

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

Ks. yllä hoito- ja palvelusuunnitelman laatiminen.

### **Asiakkaan kohtelu**

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

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asiakkaalla on oma nimetty työntekijä, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita.

Palveluissa korostetaan asiakaslähtöisyyttä ja yksilöllisyyttä niin, että asiakasta kuullaan häntä koskevissa asioissa ja päätöksissä palvelun kaikissa vaiheissa. Asiakkaan osallisuutta ja toimijuutta tuetaan kaikissa palveluiden vaiheissa. Luonan asumis- ja perhepalvelut ovat kuntouttavaa ja muutokseen pyrkivää, asiakkaan omia voimavaroja vahvistavaa työskentelyä.

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

Luonan asumis- ja perhepalveluissa ei käytetä itsemääräämisoikeuden rajoittamistoinenpiteitä.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään? -

Laadittu pvm -

Tarkistettu pvm -

## **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

Sosiaalihuoltolain (48§, 49§) mukaan jokainen henkilöstön jäsen on velvollinen puuttumaan tilanteeseen havaitessaan epäasiallista kohtelua tai työtehtävien laiminlyöntiä. Havainto epäasiallisesta kohtelusta tai työtehtävien laiminlyönnistä tulee viivyttyksettä ilmoittaa toiminnasta vastaavalle henkilölle. Toiminnan esihenkilö käy henkilökohtaisen keskustelun kyseisen työntekijän kanssa.

Toiminnasta vastaava vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö ilmoittaa asiasta tarvittaessa kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranhaltijalle. Toiminnasta vastaava arvioi ilmoituksen sisällön ja pyytää tarvittavat selvitykset sekä ilmoittaa ilmoituksen tehneelle asian käsittelystä. Jokainen tapaus tutkitaan. Ilmoitus tehdään salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (49 §).

### **Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne?**

Mikäli epäasiallinen kohtelu kohdistuu asiakkaaseen, tiedotetaan asiasta asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/laiillista edustajaansa sekä kerrotaan mahdollisuudesta valitusmenettelyyn.

Asiasta voidaan ilmoittaa myös asiakkaiden omaisille, mikäli salassapitosäännökset tai tietosuojalaki eivät sitä estä, ja kyseessä on asiakkaan henkilökohtainen intressi.

Asiakkaalla on oikeus olla yhteydessä sosiaali- tai potilasasiamieheen.

Jokainen tapaus tutkitaan ja tarvittaessa ilmoitetaan asiasta viranomaiselle.

## **Asiakkaan osallisuus**

## **Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

**Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja oma-valvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?**

Palveluun tai kohteluun tyytymätön asiakas tai läheinen voi antaa palautetta tai tehdä muistutuksen.

Palautetta voi antaa suullisesti ja kirjallisesti palvelusta vastaavalle ja muulle henkilökunnalle. Palaute käsitellään tapauksen mukaan yksilö- tai työpaikkapalaveritasolla henkilötietosuojaa vaarantamatta. Henkilötietoja omaavan palautteen kohdalla palvelusta vastaava kuulee asianosaisia ja laatii sen pohjalta vastineen palautteen antajalle. Suulliseen palautteeseen vastataan suullisesti. Palautteiden pohjalta ryhdytään mahdollisiin tarvittaviin toimenpiteisiin sekä raportoidaan tarvittaessa palvelun tilaajalle.

Muistutus osoitetaan ostopalvelutapauksessa kunnan/kaupungin edustajalle, joka käsittelee muistutuksen oman käytäntönsä mukaisesti. Yksityinen asiakas osoittaa muistutuksen Luonalle ja sen vastaanottaa palvelusta vastaava henkilö. Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisella kirjeellä. Luona antaa kirjalliseen muistutukseen kirjallisen vastineen mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään neljän viikon kuluessa. Palvelusta vastaava kartoittaa ja kerää tarvittavat tiedot vastatakseen muistutukseen. Vastauksessa tuodaan esille se, mihin toimenpiteisiin asian suhteen on ryhdytty tai miten asia on ratkaistu.

Palautetta ja muistutusta koskevia asiakirjoja ei säilytetä asiakaskertomuksissa. Palvelusta vastaava arkistoi syntyneet asiakirjat omiin arkistoihinsa.

Asiakaspalautetta kerätään lisäksi kerran vuodessa sähköistä asiakaspalauttejärjestelmää apuna käyttäen.

## **Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?**

Palautteen saanti ja asiakkaiden kuuleminen on tärkeää toiminnan kehittämisen kannalta. Palvelusta vastaava vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa, sekä vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla.

Asiakaspalautteen ja asiakastyytyväisyyskyselyn avulla puutumme mahdollisiin esiin tulleisiin kehittämiskohteisiin ja hyödynnämme niitä toiminnan laadun kehittämisessä sekä toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistamme palautteista esiin nousseita toimivia käytänteitä. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa ja raportoimme ne myös osana vastuullisuuskatsausta vuosittain.

## **Asiakkaan oikeusturva**

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaalihuollon palvelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon.

### **Muistutuksen vastaanottaja:**

Uusimaa: Luona Oy, Mona Riihola, palveluvastaava

Kymsote: Luona Oy, Reija Tihveräinen, palvelupäällikkö

Varsinais-Suomi: Luona Oy, Niklas Ekebom, palveluvastaava

### **Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:**

Helsinki: Sosiaali- ja potilasasiamiehet Sari Herlevi, Jenni Hannukainen ja Teija Tanska, sosiaali.potilasasiamies@hel.fi, 09 3104 3355.

Espoo: Sosiaali- ja potilasasiamies Eva Peltola, sosiaali.potilasasiamies@espoo.fi, p. 09 816 51032.

Vantaa: Sosiaali- ja potilasasiamies Miikkael Liukkonen, p. 09 8392 2537.

Kirkkonummi: Sosiaali- ja potilasasiamies Johanna Söderlund, johanna.soderlund@raseborg.fi, p. 019 2892000.

Kerava ja KeuSote (Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen ja Tuusula): Clarissa Peura ja Riikka Kainulainen, sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi, p. 0400 277 087.

Porvoo: Salla Ritala, sosiaaliasiamies@phhyky.fi, 044 729 7987.

KymSote (Hamina, Kotka, Kouvola, Miehikkälä, Pyhtää ja Virolahti): Sosiaali- ja potilasasiamies Pirkko Haikara, pirkko.haikara@socom.fi, 040 728 7313.

Turku: Sari Huusko, sosiaaliasiamies@turku.fi, p. 02 262 6171.

Raisio, Kaarina, Laitila, Lieto, Taivassalo, Marttila, Sauvo: Kati Lammi, p. 050 559 0765.

Paimio, Naantali, Perusturvakuntayhtymä Akseli (Masku, Mynämäki, Nousiainen), Loimaa, Pöytyä: Maija-Liisa Sointula, Sanna Saarinen, Heidi Vainio, sosiaaliasiamies@meri-kratos.fi, p. 050 341 5244.

Sosiaaliasiamies neuvoo sosiaalihuollon asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa sekä avustaa asiakasta tarvittaessa tekemään muistutuksen kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

## **Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista**

-

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

Kantelut, muistutukset ja valvontapäätökset käsitellään asianmukaisella vakavuudella. Muistutukset käsitellään välittömästi sisäisesti ilman aiheetonta viivytystä ja asiakasta tiedotetaan käsittelyn etenemisestä ja aikataulusta sekä ryhdytään niiden vaatimiin korjaaviin toimenpiteisiin. Muistutukseen annetaan aina perusteltu vastaus, josta selviää, miten muistutusasiaa on selvitetty ja millaisiin jatkotoimiin muistutus on johtanut.

#### **Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:**

Muistutus käsitellään kohtuullisessa ajassa. Käsittelyaika on 1-4 viikkoa.

## **6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

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

Asiakkaan vointia arvioidaan asiakastapaamisten ja muiden kontaktien yhteydessä. Mikäli asiakkaan toimintakyky ja hyvinvointi poikkeavat palvelusuunnitelmassa todetuista, asiakasta ohjataan ja neuvotaan palvelusuunnitelman tavoitteiden mukaisesti. Luonan tuottaman palvelun rinnalle asiakkaalle etsitään tarvittaessa tukea myös muista toimijoista esimerkiksi kolmannelta sektorilta.

#### **Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:**

Asiakkaita motivoidaan liikkumiseen ja ulkoiluun. Palvelun aikana kartoitetaan liikunta- ja harrastemahdollisuuksia tarpeen ja tilanteen mukaan tukemaan asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia.

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

Asiakkaan hyvinvointia ja kuntoutumista seurataan asetettujen tavoitteiden mukaisesti asiakaskäynneillä sekä muiden kontaktien yhteydessä.

## **Ravitsemus**

### **Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?**

Asumis- ja perhepalveluissa ei ole ateriapalvelua. Henkilöstö tukee asiakasta kokonaisvaltaisesti hyvinvoinnin hallinnassa, jonka eräs osa-alue on ravitsemus. Asiakkaan arjen tukemisessa huomioidaan ravitsemukseen liittyvä ohjaus ja tuki.

### **Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?**

Asiakkaan ohjauksessa huomioidaan erityistarpeet.

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

Henkilöstö seuraa asiakkaan hyvinvointia asiakaskäynneillä.

## **Hygieniakäytännöt**

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

Henkilöstö seuraa asiakkaan hyvinvointia asiakaskäynneillä. Asiakasta ohjataan oman hygieniansa ylläpitämisessä päivittäisessä toiminnassa hänen hyvinvointinsa varmistamiseksi.

### **Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?**

Asiakasohjauksessa ja asiakkaan kanssa työskennellessä kiinnitetään huomiota ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ja henkilöstö noudattaa viranomaisten antamia ohjeita.

### **Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?**

Asiakkaat vastaavat omien asuntojensa siivouksesta ja pyykkihuollosta. Henkilöstö ohjaa ja tukee tarvittaessa sen toteuttamista.

Majoitusyksiköissä yleisten tilojen siivouksesta vastaa majoituspalvelut tuottava alihaikija. Asiakkaat vastaavat omasta pyykinhuollosta.

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

Henkilöstö tukee asiakasta kokonaisvaltaisesti hyvinvoinnin hallinnassa, johon kuuluu myös puhtaanapito. Asiakkaan arjen tukemisessa huomioidaan puhtaanapitoon ja pyykinhuoltoon liittyvä ohjaus ja tuki.

**Terveyden- ja sairaanhoito**

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

Asiakkaita ohjataan julkisten palveluiden käyttäjiksi.

**Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?**

Asiakkaita ohjataan julkisten palveluiden käyttäjiksi.

**Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?**

Luonan asumis- ja perhepalveluissa ei tuoteta terveyden- ja sairaanhoidon palveluja.

**Lääkehoito**

**Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**

Luonan asumis- ja perhepalveluissa ei toteuteta lääkehoitoa, jonka vuoksi lääkehoitosuunnitelmaa ei edellytetä.

**Kuka vastaa lääkehoidosta?**

Palvelut eivät sisällä lääkehoitoa.

**Monialainen yhteistyö**

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

Luonan oma työntekijä toimii yhteyshenkilönä ja tiedonkulun varmistajana asiakkaan asioissa. Asiakkaan suostumuksella voidaan tarvittaessa olla yhteydessä omaisiin, yksityisiin palveluntuottajiin, tukipalveluntuottajiin, viranomaistahoihin, erilaisiin asiantuntijoihin sekä vapaaehtoistoimijoihin niiltä osin mitä asiakkaan kokonaisvaltainen hoito edellyttää.

Palvelusuunnitelmien arviot ja/tai raportit toimitetaan asiakkaan vastuutyöntekijälle sovituin väliajoin tietoturvallisesti. Arjen yhteistyötä tehdään tarvittaessa ja akuuteissa tilanteissa puhelimitse sekä sähköpostitse. Tämän lisäksi tietoa jaetaan tilaajan kanssa järjestettävissä yhteistyöpalavereissa yleisellä tasolla.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

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

Asiakaskäynneillä arvioidaan kodin turvallisuutta ja asiakkaan kykyä huolehtia siitä, sekä raportoidaan asiasta tarvittaessa tilaajalle. Akuutteihin turvallisuustilanteisiin puututaan välittömästi.

Majoitusyksiköiden pelastussuunnitelma, paloturvallisuus, palotaulu, poistumistiet, sammutuspeitteet sekä toiminta hätätilanteissa käydään uuden työntekijän kanssa läpi perhdytysohjelman mukaisesti. Palo- ja pelastusasioita käsitellään säännöllisesti palveluyksikön kokouksissa. Asiakkaiden kanssa käydään läpi turvallisuusohjeet majoituksen alkaessa.

Asiakasturvallisuutta on myös riittävä henkilöstön määrä, rakenne, sijaisten käytön periaatteet ja tiedot siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan. Asiakasturvallisuus otetaan huomioon päivittäisessä toiminnassa. Riskienarviointi on jatkuvaa ja havaituista puutteista ja poikkeamista ilmoitetaan välittömästi, jotta tarvittavia kehittäviä toimenpiteitä osataan tehdä. Kynnys ottaa yhteyttä eri viranomaisiin on alhainen.

### **Henkilöstö**

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

**Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?**



Asumis- ja perhepalveluiden henkilöstö mitoitetaan palvelussa olevien asiakkaiden ja heidän tuen palvelutarpeensa mukaisesti. Henkilökunta muodostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista sekä tukipalveluista.

### **Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?**

Sijaisten käyttöä määrittelee asiakkaiden palvelutarve ja -määrä. Palveluissa on käytössä välittömän asiakastyöajan seuranta ja keskitetty työnjako, joiden tavoitteena on varmistaa, että henkilöstöresurssia on riittävästi ja se kohdistuu tarkoituksenmukaisesti.

Käytämme koulutettuja sijaisia, jotka ovat läpikäyneet perehdytysohjelmamme. Lisäksi pyrimme mahdollisuuksien mukaan käyttämään samaa sijaista asiakkaalla. Tiedossa olevat sijaisuudet pyrimme hoitamaan oman tiimin sisällä, jolloin asiakkaan tilanne on sijaisella parhaiten tiedossa, ja asiakas voi kokea palvelumme turvalliseksi ja jatkuvaksi.

### **Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?**

Resursoinnin seuraaminen on aktiivista toiminnanohjausjärjestelmää apuna käyttäen ja henkilöstön suhteen käytetään tarvittaessa joustavia lisäresursseja. Henkilöstön kanssa käydään viikoittaiset palaverit ja kaksi kertaa vuodessa kehityskeskustelut. Esihenkilötyöllä ja palautteella ensisijaisesti tuemme henkilöstön työssä jaksamista. Työntekijät käyvät säännöllisesti läpi omat asiakkaansa yhdessä oman esihenkilönsä kanssa, jotta voimme taata sekä palvelun laadun että henkilöstömme jaksamisen. Henkilöstön koulutustarpeet selvitetään aina koulutus vuotta edeltävänä vuonna. Henkilöstölle on järjestetty säännöllinen työnohjaus.

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

Esihenkilöiden keskinäisessä tehtävien organisoinnissa kiinnitetään huomiota siihen, että jokaisella on aikaa oman tiiminsä lähiesimiestyöhön. Esihenkilöt ja sosiaalipalveluiden johtaja tapaavat säännöllisesti.

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

Tukipalveluiden, kuten talous ja henkilöstöhallinta, kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä työn organisoinnin ja tarpeiden osalta. Tukipalveluiden kanssa järjestetään säännöllisiä yhteistyökokouksia.

## **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

### **Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

Henkilöstön osaaminen on avainasemassa laadukkaiden palveluiden toteuttamisessa. Esihenkilö ja henkilöstöhallinto tekevät yhteistyötä rekrytoinneissa, muun muassa työnhakijaprofiilin laatimisessa. Esihenkilö haastattelee hakijat työparin kanssa. Ensimmäisessä haastattelussa tarkistetaan hakijan kelpoisuus ja kielitaito sekä työ- ja opiskelutodistukset. Tarvittaessa teemme soveltuvuusarviointitestit. Rekrytoinnin edetessä tarkistamme myös suosittelijat (2). Rekrytoinnin valmistuttua ja uuden työntekijän työsuhteen alkaessa käynnistyy perehdytys. Henkilöstöohjelmassa on todettu rekrytoinnin linjaukset.

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

Ensisijaisesti kiinnitämme huomiota työntekijän aikaisempaan työhistoriaan sekä koulutustaustaan. Lasten kanssa työskentelevältä henkilöstöltä edellytetään rikosrekisteriotetta lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) mukaisesti.

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

#### **Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?**

Henkilöstön perehdyttämiseen on perehdytysuunnitelma, jota noudatetaan soveltuvin osin myös opiskelijoiden kanssa. Jokainen työntekijä perehdytetään työhönsä ja siihen liittyviin asioihin perehdytysuunnitelman mukaisesti, ja perehdytys dokumentoidaan. Perehdyttämissuunnitelma koostuu useasta osasta: yrityksentasoinen perehdytys, tietoturva- ja tietosuojasiat, työyksikössä tapahtuvan työn perehdyttäminen sekä henkilökohtainen perehdyttäminen omassa työtehtävässä mukaan lukien asiakastyö ja asiakirjakäytännöt. Esihenkilö vastaa perehdytyksen toteutumisesta.

Omavalvontasuunnitelma on osana perehdytystä. Henkilöstö osallistuu omavalvonnan suunnitteluun ja omavalvontaa toteutetaan suunnitelman mukaisesti.

#### **Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?**

Henkilökunta huolehtii jatkuvan täydennyskoulutuksen avulla ammattitaitonsa ylläpidosta. Vuosittainen henkilöstö- ja koulutussuunnitelma perustuu yhtiön strategiaan ja työntekijöiden sen hetkisiin tarpeisiin. Jokaiselle työntekijöille kuuluu vähintään 4 koulutuspäivää vuodessa. Täydennyskoulutuksia järjestetään vuosittain esiin nousevien

tarpeiden mukaisesti ammattitaidon ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Koulutuksia pidetään muun muassa tietoturvallisuuteen, henkilötietojen turvalliseen käsittelyyn, asiakaspalvelun turvallisuuteen, kirjaamiskäytänteisiin, ensiapuun sekä muihin kokonaisuuksiin liittyen. Lisäksi henkilöstöä voidaan ohjata koulutustaustan ja työkokemuksen mukaan koulutuksiin, jotka kehittävät osaamista omaan erikoisalaan liittyvissä tarpeissa. Koulutukset dokumentoidaan.

Koulutustarvetta arvioidaan aina kehityskeskusteluiden yhteydessä. Ammattitaidon ja kehittymisen arviointia ja seurantaa tehdään säännöllisesti myös arjessa esihenkilön ja työntekijän välisissä keskusteluissa sekä tiimikokouksissa.

Sosiaalipalveluiden johtaja, palvelupäällikkö ja tiimien palveluvastaavat yhdessä henkilöstöhallinnon kanssa vastaavat lisä- ja täydennyskoulutuksen tarpeen arvioinnista, organisoinnista ja seurannasta.

### **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen.

**Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).**

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hänen velvollisuutensa on tehdä ilmoitus. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tahi palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensi sijassa perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin. Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa. Pakotteiden ja rajoitteiden käytöstä tulee olla aina

asiakaskohtainen, määräaikainen päätös ja ilmoitus tulee tehdä, jos pakotteita ja rajoitteita käytetään muutoin.

Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomake löytyy sähköisenä ja paperiversioina yksikön omavalvontakansioista.

Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, joka tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi sekä kirjaa ne lomakkeeseen ja varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi.

Esihenkilö ilmoittaa asiasta viipymättä sosiaalipalveluiden johtajalle. Kunnan järjestämisvastuulle kuuluvista sosiaalihuollon palveluista tehdyt ilmoitukset osoitetaan kunnan/kuntayhtymän sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ilmoitusten perusteella kehitetään toimintaa.

## **Toimitilat**

### **Tilojen käytön periaatteet**

Asiakkaat asuvat omissa tai Luonan osoittamissa erillisasunnoissa tai solukohteissa.

## **Teknologiset ratkaisut**

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

Asiakkaan tarpeen mukaan käytetään etä-tulkkauspalveluita.

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

Palvelumme asiakkailla ei ole turva- eikä kutsulaitteita käytössä.

**Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?**

-

## **Terveystieteiden huollon laitteet ja tarvikkeet**

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

Apuvälineet hankitaan asiakkaan tarpeen mukaan yhteistyössä asiakkaan ja vastuutyöntekijän kanssa sekä varmistetaan, että asiakas saa asianmukaisen ohjauksen apuvälineen käyttöön.

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

Henkilöstö on perehdytetty vaaratilanneilmoituksen käyttöön. Vaaratilanneilmoitukset tehdään välittömästi ja toimitetaan Fimealle sekä asiakkaan vastuutyöntekijälle.

**Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**  
Asiakkaan kotikunta vastaa aina mahdollista apuvälineitä ja tarvikkeista.

## **8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

### **Asiakastyön kirjaaminen**

**Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?**

Työntekijät perehdytetään kirjaamiseen työsuhteen alkaessa. Kirjaamisvelvoite alkaa välittömästi asiakkuuden käynnistyttyä.

**Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?**

Asiakastyön kirjaaminen kohtuullisessa ajassa, ensisijaisesti saman päivän aikana, on jokaisen työntekijän vastuulla. Asiakastyön kirjaaminen edellyttää työntekijän ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

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

Ennen työn aloittamista jokaisen työntekijän kanssa käydään läpi turvalliset työskentelytavat ja Luonan tietoturvaohjeet. Työsopimuksen yhteydessä allekirjoitetaan käyttäjä- ja salassapitositoumus.

Jokainen työntekijä osallistuu järjestettäviin tietoturvasuus- ja tietosuoja-aiheisiin koulutuksiin. Koulutuksiin osallistumiset dokumentoidaan.

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

Perehdytys henkilötietojen käsittelyyn tapahtuu työsuhteen alussa työntekijän osallistuksessa verkkopohjaiseen tietoturva- ja tietosuojakoulutukseen. Harjoittelijoiden kanssa käydään harjoittelun alkaessa läpi henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvät velvollisuudet. Täydennyskoulutusta järjestetään vuosittain eri osa-alueilta.

### Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Lauri Huhtanen, [lauri.huhtanen@barona.fi](mailto:lauri.huhtanen@barona.fi), puh. 050 527 9319

### Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

### Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Vuonna 2022 kehitetään huomioita erityisesti perehdyttämismenettelyyn ja kehitetään henkilöstön työhyvinvoinnin turvaamiseen liittyviä malleja.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

### Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 12.9.2022

Allekirjoitus Reija Tihveräinen