



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan  
lupa- ja valvontavirasto

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### 1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja	
<input checked="" type="checkbox"/> Yksityinen palvelujen tuottaja	<input type="checkbox"/> Kunta
Palvelujen tuottajan nimi <b>Kouvolan Palvelukotiyhdistys ry</b>	Kunnan nimi
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan <b>Asumispalvelu, vanhukset ja vammaiset</b>	Sijaintikunta <b>Kouvola</b>
Sijaintikunnan yhteystiedot	
Palvelujen tuottajan virallinen nimi <b>Kouvolan Palvelukotiyhdistys ry</b>	Palvelujen tuottajan Y-tunnus <b>0206698-6</b>
Toimintayksikön nimi <b>Käpylän Palvelukeskus</b>	
Toimintayksikön postiosoite <b>Käpylänkatu 30</b>	
Postinumero <b>45200</b>	Postitoimipaikka <b>Kouvola</b>
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi <b>Päivi Parikka</b>	Puhelin <b>040 735 9001</b>
Postiosoite <b>Käpylänkatu 30</b>	
Postinumero <b>45200</b>	Postitoimipaikka <b>Kouvola</b>
Sähköposti <b>paivi.parikka@kapylanpalvelukeskus.fi</b>	
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	Muutosluvan myöntämisen ajankohta
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta <b>1998</b>	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta <b>1998</b>
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä) <b>LähiTapiolassa</b>	

### 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus <b>Yhdistyksen toiminta-ajatus on:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• tarjota ylläpitämissään toimintayksiköissä eriasteisesti tuettuja asumispalveluja ensisijaisesti Kouvolassa asuville vanhuksille ja vammaisille</li><li>• palvelutoiminnan tavoitteena on tukea asukasta siten, että hän yksilöllisten tuki- ja hoivapalvelujen turvin selviääsi asunnossaan mahdollisimman kauan omatoimisesti ja turvallisesti</li><li>• tavoitteisiin pyritään ammattitaitoisen ja palveluhenkisen sekä työhönsä hyvin motivoituneen henkilökunnan moniammatillisena tiimityönä laadittuja yksilöllisiä hoito- ja palvelusuunnitelmia toteuttaen. Suunnitelmien laadinnassa huomioidaan asukkaiden sekä mahdollisuuksien mukaan</li></ul>
--

omaisten tarpeet.

• palvelutehtävät suoritetaan rauhallisesti, kuntouttava työote huomioiden ja tarpeetonta kiirettä välttäen asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen ja mielipiteitä sekä elämäkokemusta arvostaen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

**Yhdistyksen arvot:**

- Ikääntymisen, elämäkokemuksen ja yksilöllisyyden kunnioittaminen
- Turvallisen ja kodikkaan asuinympäristön luominen
- Omatoimisuuden tukeminen ja itsemääräämisoikeuden huomioon ottaminen
- Ystävällisen ja avoimen ilmapiirin luominen ja ylläpitäminen
- Turvallinen ja luotettava työnantaja, joka arvostaa työntekijän osaamista ja ammattitaitoa sekä kannustaa uuden oppimiseen

**Toiminnan laatupolitiikan periaatteet:**

- Kouvolan Palvelukotiyhdistyksen toiminnassa hyödynnetään yksityisen sosiaalipalvelualan tuore tietotaito, jota sovelletaan asukkaiden ja asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin mahdollisimman järkevästi ja tarkoituksenmukaisesti sekä taloudellisesti niillä resursseilla, jotka kulloinkin on käytettävissä.
- Kaikessa toiminnassa huomioidaan asukkaiden hyvinvoinnin edistäminen ja kotona selviytymisen tukeminen.
- Jokainen henkilökuntaan kuuluva vastaa laadusta omalla työllään ja sen tuloksilla.
- Laadun parantaminen edellyttää toiminnan tarkastelua yhteistyönä koko henkilökunnan kesken systemaattisesti ja jatkuvasti sekä kaikkien sitoutumista yhdessä sovittuihin asioihin.
- Toiminnan laatua mitataan säännöllisesti sekä asukkaiden/asiakkaiden tyytyväisyyskyselyillä että työyksiköiden sisäisillä arvioinneilla.

Päivittämissuunnitelma

### 3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

**Käpylän palvelukeskuksen koko omavalvonnassa organisoinnista ja johtamisesta vastaa toiminnanjohtaja Päivi Parikka. Käpylän tavallisen asumispalvelun omavalvonnassa vastuuhenkilönä toimii asumispalveluohjaaja Lissu Kuosmanen, joka vastaa asukkaiden kanssa tehtyjen hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisten palvelujen toteutumisesta.**

Omavalvonnassa vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

**Asumispalveluohjaaja Lissu Kuosmanen, Käpylän palvelukeskus, Käpylänkatu 30, 45200 KVL puh. 040 8269 888. Käpylän tavallisen asumispalvelun lähiesimies, joka vastaa yksikön asukkaille tarjottavien palvelusopimusten mukaisten palvelujen tuottamisesta ja laadusta.**

Omavalvonnassa suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

**Lissu Kuosmanen, asumispalveluohjaaja**

**Päivi Ala-Krekola, lähityöntekijä (osa-aikaeläkkeellä 1.7.2016 alkaen)**

**Miia Vainonen, lähityöntekijä (palkattomalla vapaalla 31.5.2017 asti)**

**Jari Mustalahti, tukipalvelutyöntekijä**

**Hilla Kaartinen, lähityöntekijä**

**Martti Malinen, lähityöntekijä**

**Anu Vottonen, sairaanhoitaja (määräaikainen 31.5.2017 asti)**

**Sari Garib-Hermunen, lähityöntekijä (sijainen 31.5.2017 asti)**

**Päivi Hasu, tukipalvelutyöntekijä (tuntityöntekijä)**

**Tiina Taipale, lähityöntekijä (sijainen 31.12.2016 asti)**

**Taru Kaariaho, tukipalvelutyöntekijä (tuntityöntekijä)**

Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa)

Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

**Henkilöstön käy omavalvontasuunnitelmaa ja sen toteutumista säännöllisesti läpi**

**työpaikkakokouksissaan ja viikkopalaverissa. Toiminnassa tapahtuneet muutokset ja käytännöt kirjataan ja päivitetään omavalvontasuunnitelmaan yhteisissä palaverissa.**

**Omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen kuuluu yksikön perehdytysuunnitelmaan/-kansioon.**

#### **4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE**

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakkailta ja omaisilta kerätään palautetta, miten asiakaspalautteita käsitellään ja miten sitä käytetään hyväksi toimintaa kehitettäessä)

**Asiakkaan osallistuminen alkaa heti, kun hän hakee asuntoa yhdistyksen ylläpitämästä palvelukeskuksesta. Uusia hakijoita haastatellaan ja selvitetään tietoja aikasemmasta asumismuodosta, toimintakyvystä ja terveydentilasta sekä arjessa selviytymisestä.**

**Asuntohakemuksen liitteenä on oltava lääkärin lausunto terveydentilasta. Samalla kartoitetaan hakijan toiveita asunnosta sekä palvelutarpeista ja pyritään toteuttamaan ne mahdollisimman hyvin.**

**Palvelukeskuksessa jo asuvilta asukkailta kerätään kirjallista asiakaspalautetta joka toinen vuosi. Suoraa asiakaspalautetta saadaan ja kerätään päivittäisessä työssä jatkuvasti asukkailta sekä omaisilta. Lisäksi hoito- ja palvelusuunnitelmien tekemisen sekä päivityksen yhteydessä saadaan asukkailta ja omaisilta kerätyksi suoraa palautetta.**

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa

**Suora asiakaspalautte käsitellään joko välittömästi tai seuraavassa viikkopalaverissa. Suora palautete käsitellään yhdessä yksikön lähiesimiehen/toiminnanjohtajan ja työntekijöiden kanssa. Palautteen aiheesta ja sisällöstä riippuen se käydään läpi asiakkaan ja mahdollisesti myös omaisen kanssa lähiesimiehen toimesta.**

**Kirjallisen asiakaspalautteen tulosten yhteenvedot käydään läpi asukkaiden kanssa asukasinfotilaisuuksissa sekä henkilökunnan kanssa työpaikkakokouksissa.**

**Palvelukeskuksessa toimii myös asukastoimikunta, johon kuuluu 3-5 asukkaiden edustajaa, isännöitsijä, toiminnanjohtaja sekä tarvittaessa työntekijöiden edustaja. Asukastoimikunnan jäsenet tuovat esiin heidän saamaa viestiä ja palautetta erilaisista asioista ja suunnittelevat yhdessä mahdollisia kehittämisen- ja parannustoimenpiteitä.**

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

**Suoran asiakaspalautteen asiat käsitellään toimintayksikössä välittömästi ja niihin mahdollisesti liittyvät korjaus- tai kehittämistoimenpiteet käynnistetään heti jos tarve niin vaatii ja ne ovat käytännössä mahdollista toteuttaa.**

**Kirjallisen asiakaspalautteen kautta tulleet toiminnan kehittämistoivomukset ja -ehdotukset käsitellään henkilöstökokouksissa, johtoryhmässä ja tarvittaessa myös hallituksen kokouksissa. Kehittämistoimenpiteiden toteuttamisesta tehdään suunnitelma, aikataulu ja kustannusarvio.**

Suunnitelma asiakaspalauttejärjestelmän kehittämiseksi

**Asiakaspalautteen kehittäminen on henkilöstökokousten ja johtoryhmän kokousten asialistalla ja siihen mietitään uusia työkaluja yhdessä asiakkaiden ja henkiöstön kanssa.**

## 5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Tästä kokonaisuudesta laaditaan toimintayksikön sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamisesta, käsittelystä ja tiedottamisesta

Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti

**Asukkaiden kaatumisten ja tapaturmien ehkäisyyn liittyvät toimenpiteohjeet.**

**Asukkaiden harhailujen ja katoamisten ehkäisyyn liittyvät toimenpiteet ja toimintaohjeet asukkaiden katoamistilanteissa. Lääkehoitoon liittyvä lääkehoitosuunnitelma ja siinä oleva riskien tunnistaminen ja ennalta ehkäisy. Ohjeet uhkaavissa tilanteissa toimimiseen ja niiden mahdollinen ennakoiminen ja ehkäisy.**

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

**Käydään yhdessä henkilökunnan kanssa läpi tilanne ja epäkohdat. Selvitetään onko noudatettu toimintaohjeita, onko ohjeet tiedossa ja ovatko ne ajantasalla sekä asianmukaiset. Käydään asia/tilanne läpi asukkaan/omaisen kanssa.**

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

**Sovitaan jatkotoimenpiteistä tilanteen korjaamiseksi, aikataulusta ja vastuuhenkilöstä.**

**Tarvittaessa päivitetään toimintaohjeet ja menettelytavat. Vastuuhenkilö seuraa ja varmistaa, että epäkohta on korjattu.**

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

**Uudet toimintamallit ja -ohjeet käydään henkilöstön kanssa läpi yhteisessä palaverissa.**

**Toimenpiteet kirjataan yksikön kirjauskansioon sekä lisätään uusi toimintaohje laatukäsikirjaan.**

**Lisäksi asia käsitellään johtoryhmässä ja tarvittaessa myös yhdistyksen hallituksen kokouksessa.**

**Yhteistyötahoa informoidaan suullisesti ja tarvittaessa myös kirjallisesti.**

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1571326](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1571326)

## 6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksesta ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö (otetaan huomioon päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset)

**Käpylän palvelukeskuksen tavallisen asumispalvelun puolella työskentelee asumispalveluohjaaja, 4-5 lähihoitajaa, sairaanhoitaja ja 2,5 tukipalvelutyöntekijää. Toiminta ei ole ympärivuorokautista vaan henkilökuntaa on paikalla joka päivä klo 7.00-21.00 välisenä aikana. Henkilökunnan määrä painottuu arkisin klo 7.00-16.00 välille ja iltavuorossa on yksi työntekijä. Viikonloppuisin on töissä kaksi työntekijää klo 11.30 asti ja klo 11.30-21.00 työssä on yksi työntekijä. Öisin ei työskentele omaa henkilökuntaa, mutta palveluseteliasiakkailta on tarpeen vaatiessa mahdollisuus saada yksi yökäynti Kouvolan kaupungin kotihoidon kautta.**

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.)

**Uutta henkilöstöä rekrytoidaan tarpeen mukaan. Henkilöstöä haetaan Työ ja elinkeinotoimiston, lehti-ilmoitusten ja oppilaitosten kautta. Kaikkiin hoitotehtäviin valittujen henkilöiden kelpoisuudet varmistetaan JulkiTerhikin kautta ja tarvittaessa Valvirasta. Tehtäviin valittavien soveltuvuutta selvitetään hakijan mahdollisesti antamilta suosittelijoilta. Sijaisuuksia kyselleistä ja sijaisina toimineista henkilöistä pidetään listaa, josta lähdetään sijaista hakemaan.**

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.)

**Yksikön lähiesimies ottaa uuden työntekijän vastaan ja perehdyttää häntä yhdessä muun henkilökunnan kanssa yksikön työtehtäviin. Uusi työntekijä saa perehdytyskansion, jossa on kerrottu laajasti työhön ja työsuhteeseen liittyvistä asioista. Perehdytyksessä pyritään siihen, että uusi työntekijä saa olla vuorot ”ylimääräisenä”, eli henkilökuntaan kuuluvan työparina. Lähin esimies on vastuussa perehdytyksestä.**

**Lyhyissä työsuhteissa (alle viikko) perehdyttämiseen sisällytetään vain välttämättömät**

**työsuhdeasiat (työaika, poissaolot, tauot ja tilat) ja tiivis paketti työtehtävistä. Muistin tueksi työntekijälle on olemassa tiedot asukkaista, johon ”välttämättömät” asiat on kerätty vuoron kulusta ja asukkaiden tarpeista.**

**Palautteen antaminen ja vastaanottaminen on myös tärkeä osa perehdytystä. Vastuu perehdyttämisen onnistumisesta on myös tulevilla työntekijällä itsellään - oma aktiivisuus on avainasemassa.**

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta (esim. täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut) (suositellaan laadittavaksi henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma)

**Henkilökuntaa koulutetaan vuosittain tehtävän koulutussuunnitelman mukaisesti.**

**Koulutussuunnitelmassa otetaan huomioon henkilökunnan täydennyskoulutustarpeet sekä henkilökohtaisen osaamisen ja ammattitaidon täydentäminen. Koulutussuunnitelman laatimisessa käytetään kehityskeskusteluissa esiin nousseita toivomuksia kehittämisalueista ja lisäkoulutustarpeista. Henkilökunnan työhyvinvoinnista ja siihen liittyvistä toimenpiteistä tehdään vuosittaiset suunnitelmat, jotka käydään läpi johtoryhmässä, työsuojelutoimikunnassa ja henkilöstöpalaverissa. Työterveyshuollon kanssa tehdään yhteistyötä sairauspoissaolojen ehkäisemiseksi ja lyhentämiseksi sekä pitkien sairauslomien kohdalla tarvittavia toimenpiteitä töihin takaisin paluun helpottamiseksi.**

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

**Henkilöstöasioiden kehittämistä käsitellään johtoryhmän kokouksissa, työsuojelutoimikunnan kokouksissa sekä yhdistyksen hallituksessa.**

## 7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Tilojen käytön periaatteissa kuvataan mm. asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: mm. miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin, miten huolehditaan asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutuminen tms.

Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat (oma huone, huoneen koko, huonekalut jne.)

**Käpylän palvelukeskuksessa on 72 kpl 27-54 m<sup>2</sup>:n suuruista huoneistoa, joita vuokrataan palveluasumista tarvitseville kouvolaalaisille ikäihmisille tai vammaisille henkilöille. Asukkaiden kanssa tehdään asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaiset vuokrasopimukset. Asukkaat kalustavat huoneistot omilla huonekaluillaan. Asunnon vuokrauksen lisäksi asukkaiden kanssa tehdään palvelusopimus, joita on kolme eri sisältöistä palvelumaksuluokkaa sekä palveluseteliluokka.**

Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygieniatilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.)

**Palvelukeskuksessa on oma keittiö ja 80 paikkainen ruokasali sekä pieni kabinetti, monitoimitila, kuntosali, allas- ja saunaosasto. Asukkaiden lounasruokailu tapahtuu päivittäin klo 11.00-12.30 välisenä aikana ja ruokasalissa on hyvin pöytätilaa asukkaiden ruokailemiseen. Asukkaat annostelevat ruokansa toimintakykynsä rajoissa itse tarjottimelle ja tarvittaessa henkilökunta avustaa annostelussa ja ruoan pöytään viemisessä. Osalle asukkaista ruoka viedään omaan huoneistoon.**

**Lisäksi jokaisessa asuinkerroksessa on yhteinen oleskelu/aulatila, jota asukkaat voivat vapaasti käyttää.**

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta

**Asukkaille on varattu paljon yhteistä oleskelutilaa ympäri palvelukeskusta. Ruokailu on vilkas yhteinen tapahtuma, jossa asukkaat tapaavat päivittäin toisiaan. Lisäksi palvelukeskuksessa järjestetään viikoittain erilaista ohjelmaa ja tapahtumia, joista tiedotetaan kuukausitiedotteessa sekä ilmoitustaululla ja hisseissä. Tapahtumiin voivat halutessaan osallistua myös palvelukeskuksen ulkopuoliset seniorit. Lisäksi palvelukeskuksessa on oma tilava sisäpiha, jossa on grillikatos, keinuja ja puutarhakalusteryhmiä missä asukkaat voivat kesällä viettää yhdessä aikaa ja talvisaikaan ulkoilla auratuilla reiteillä. Piha-alueella järjestetään kesällä pihatapahtumia ja pelikerhoja sekä yhteistä ulkoilua.**

<p>Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytännöistä</p> <p><b>Palvelumaksuluokasta riippuen asukkaiden huoneistojen siivous-, jäte- ja pyykkihuolto tapahtuvat joko heidän itsensä järjestäminä tai palvelukeskuksen henkilökunnan tuottamina.</b></p> <p><b>Peruspalvelumaksuluokkaan (1.lk) kuuluvat asukkaat hoitavat itse asuntojen siivouksen järjestämisen sekä jäte- ja pyykkihuoltonsa ja muihin palvelumaksuluokkiin em. tukipalvelut sisältyvät ja ne hoidetaan palvelukeskuksen henkilökunnan toimesta.</b></p>
<p>Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamismenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistönhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.)</p> <p><b>Kiinteistönhuollosta vastaa kiinteistöyhtiön isännöitsijä ja sen hoitaa ulkopuolinen kiinteistönhuoltoyhtiö, jonka kanssa on monia vuosia kestänyt yhteistyö ja hyvä tuntemus kiinteistöön. Keittiön, uima-altaan, kuntosalin tarkastukset tekee säännöllisesti teveystarkastaja. Kuntosalin laitteet huolletaan vuosittain huoltosopimuksen mukaisesti. Koneellisen ilmanvaihdon toimivuudesta ja säädöistä vastaa kiinteistönhuoltoyhtiö. Ilmanvaihtokavat puhdistetaan suositusten mukaisesti.</b></p>
<p>Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista</p> <p><b>Käpylän palvelukeskuksen aina lukossa olevassa hoituhuoneessa on seuraavat laitteet:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- verenpaine- ja verensokerimittarit</li> <li>- injektiovälineet</li> <li>- ensiaputarvikkeet</li> </ul>
<p>Vastuuhenkilön yhteystiedot</p> <p><b>Yksikön lähiesimies Lissu Kuosmanen ja terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja Dementiakoti Sinisiiven vastaava hoitaja Heini Lämsä</b></p>
<p>Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaisia hoitoon käytettäviä laitteita, joita ovat mm. sairaalasängyt, nostolaitteet, veren sokerin ja verenpaineen mittarit tms. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.</p> <p>Linkki Valviran määräyksiin: <a href="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</a></p>
<p>Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma</p> <p><b>Tulevaisuudessa tulemme hankkimaan lisää terveydenhuollon laitteita.</b></p>

## 8. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi laaditaan toimintasuunnitelma, jossa käsitellään välittömään asiakastyöhön liittyviä turvallisuuteen liittyviä riskejä

<p>Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot</p> <p><b>Käpylän palvelukeskukseen on nimitetty turvallisuusryhmä, johon kuuluvat toiminnanjohtaja Päivi Parikka, ruokapalvelun esimies Taru Ylä-Käpölä, asumispalveluohjaaja Lissu Kuosmanen, tehostetun asumispalvelun vastaava hoitaja Heini Lämsä, tukipalvelutyöntekijä Jari Mustalahti ja ISS Kiinteistöhuollon edustaja. Turvallisuus/pelastussuunnitelman päivitys ja siihen liittyvä turvallisuusryhmän ja muun henkilökunnan päivityskoulutus pidettiin vuoden 2015 aikana.</b></p>
<p>Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava)</p> <p><b>Asukasturvallisuuden vaikuttaa asukkaan oma toimintakyky ja henkilökunnan tekemät havainnot. Asukkaan ollessa omatoiminen ja henkisesti vireä luotetaan hänen omaan harkintakykyynsä ja siihen, ettei hän aiheuta itselle tai sivulliselle vaaratilanteita. Kaikkia asukkaita varoitetaan talvisin liukkaudesta ja katolta mahdollisesti putoavista lumista. Asukkaille järjestetään yhdessä pelastuslaitoksen edustajan kanssa infoa paloturvallisuudesta ja toimimisesta tulipalo tai hätätilanteissa. Asukkaiden huoneistoissa ei saa tupakoida eikä polttaa kynttilöitä. Asukkaiden toimintakyvyn heikentyessä kiinnitetään asukasturvallisuuden lisäksi</b></p>

huomiota. Henkilökunta seuraa ja tarkkailee asukkaita ja ryhtyy toimenpiteisiin tarpeen mukaan. Keinoja lisätä asukasturvallisuutta on keskustelu asukkaan kanssa, apuvälineiden hankkiminen (esim. rollaattori, turvapuhelin), asunnon uudelleen järjestäminen (esim. liukkaat matot pois, vähemmän huonekaluja/enemmän tilaa liikkua), muistilappujen käyttäminen, pesuapuun siirtyminen, lääkityksen tarkistaminen ja lääkehoidon siirtäminen palvelukeskuksen henkilökunnan hoidettavaksi. Mahdollisesti myös tuetumpaan ja turvallisempaan asumismuotoon (tehostettu asumispalvelu) hakeminen.

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

Asukkaille vuokrattavat turvapuhelinlaitteet on uusittu vuoden 2015 keväällä. Turvapuhelimia ja niiden käyttöä sekä toimivuutta seurataan asukkaiden luona käyntien yhteydessä (esim. turvarannekkeet kädessä - ei pöydällä, turvapuhelimen pistokkeet paikoillaan ja toiminnassa olo valo palaa). Jos laitteessa on toimintahäiriö niin vaihdetaan heti uusi laite tilalle. Jos turvapuhelinta ei saada heti toimimaan niin tarvittaessa otetaan Turvatiimin yöpartiolta tarkistuskäynti yön ajaksi. Turvapuhelintestaus tehdään kuukausittain.

Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta (yksikön hälytyslaitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.)

Turvapuhelinten säännöllinen testaus ja käytön sekä toimivuuden seuranta asukkaiden kotona käydessä. Kuukausittain testataan kaikki turvapuhelimet. Lähityön toimistossa oleva turvapuhelin, josta nähdään jos operaattorin verkossa on ollut katkoja ja turvapuhelimet joudutaan mahdollisesti käynnistämään uudelleen.

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

Asukkaille järjestettävä turvallisuusinfo sekä henkilökunnan/asukkaiden tekemien turvallisuuteen liittyvien puutteiden nopea reagointi ja toimenpiteet turvallisuuden parantamiseksi.

## 9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palvelutarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman (lastensuojelu/päivähoito) laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon

Asukkaan kanssa laaditaan vuokrasopimuksen lisäksi kirjallinen palvelusopimus, kun hän muuttaa palvelutaloon. Tässä vaiheessa käydään asukkaan kanssa yksityiskohtaisesti läpi kaikki kustannukset sekä se mitä sisältyy ko. palvelumaksuluokkaan ja mistä veloitetaan erikseen. Asukkaille kerrotaan miten toimitaan palvelutarpeen lisääntyessä ja maksuluokan muutoksista neuvotellaan aina asukkaan kanssa tapauskohtaisesti. Asukkaan kanssa käydään myös läpi hänen taloudellista tilannetta siinä valossa, että eläke riittää maksuihin myös palvelutarpeen kasvaessa. Lisäksi ohjataan ja neuvotaan asukasta Kelan asumistuen ja eläkkeensaajan hoitotuen hakemisessa. Noin kuukauden kuluttua asukkaan taloon muuttamisesta tehdään hänelle hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa käydään yksityiskohtaisesti läpi asukkaan asioita ja toivomuksia. Hoito- ja palvelusuunnitelma -palaveriin voivat myös omaiset halutessaan osallistua.

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Palveluasumisesta kiinnostuneille henkilöille järjestetään mahdollisuus tulla etukäteen tutustumaan Käpylän palvelukeskuksen toimintaan ja tiloihin. Mahdollisuuksien mukaan esitellään myös jokin huoneisto. Tutustumiskäynnillä kerrotaan myös palveluasumisen kustannuksista ja tarvittaessa annetaan myös kirjallinen laskelma asukkaalle tulevista kustannuksista ja kerrotaan erilaisista taloudellista tukimahdollisuuksista.

Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.

Palvelu- ja ateriamaksujen sekä vuokrien vuosittaisista korotuksista ilmoitetaan asukkaille 1-2 kk aikaisemmin. Hintojen korotukset hyväksyy yhdistyksen hallitus ja ne käydään läpi myös asukastoimikunnassa ennen niiden voimaan tuloa. Sopimusmuutokset ja palveluluokkien muutokset neuvotellaan aina asiakkaan ja mahdollisesti omaisten kanssa erikseen tapauskohtaisesti.

Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intymiteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)

**Asiakkaan hoivassa ja huolenpidossa kunnioitetaan hänen itsemääräämisoikeutta ja otetaan huomioon hänen toivomukset, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet. Asukkailla on oikeus toimia täysivaltaisena asioidensa hoitajana niin kauan, kun hän toimintakykynsä puolesta siihen pystyy. Asukkaan toimintakyvyn heikentyessä asukasta autetaan niissä asioissa, joissa hän apua tarvitsee.**

Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista

**Asiakkaan hallussa olevista rahavaroista ja maksuista vastaa asukas itse tai yhdessä omaisensa kanssa. Jos asiakkaalle on määrätty edunvalvoja niin silloin hän vastaa asiakkaan rahavaroista. Huoneiston vuokrasopimuksen allekirjoituksen yhteydessä asukkaalle luovutetaan kolme asunnon avainta, jotka hän kuittaa avaintenluovutusrekisteriin ja joista hän vastaa. Asiakas vastaa itse kaikista omista tavaroistaan eikä palvelukeskus ota kenenkään asukkaan tavaroita erikseen säilytettäväksi.**

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

**Käpylän palvelukeskuksen tavallisessa palveluasumisessa ei käytetä rajoitteita tai pakotteita kuin erityistilanteissa, joista on aina sovittava erikseen asukkaan ja omaisten kanssa ja joihin on oltava erityinen asukkaan terveyttä tai asumista vaaranta syy.**

Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitus-toimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta (katso mm. lastensuojelulain 11 luku, kehitysvammalaki, valvontaohjelmat) Suositellaan laadittavaksi menettelytapaohjeet

**Jos rajoitteita tai pakotteita joudutaan joissakin tapauksessa käyttämään niin niiden osalta tehdään tapauskohtaisesti menettelyohje, haetaan pakotteiden käyttöön tarvittavat päätökset, sovitaan kirjaamisesta ja vaikutusten seurannasta.**

Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti

**Yksikön lähiesimies tai johto selvittää asiakkaan kanssa mitä on tapahtunut ja kenen toimesta. Käydään tapahtuneessa mukana olleen työntekijän/työntekijöiden tilanne läpi. Tarvittaessa kootaan yhteen kaikki tapahtuneeseen liittyvät osapuolet ja käydään asiaa läpi. Tapahtuneen luonteesta riippuen keskustellaan työntekijän kanssa, annetaan hänelle huomautus tai tarvittaessa varoitus. Selvitetään asiakkaalta miten hän toivoisi tai odottaisi asiassa toimittavan.**

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.)

**Asunnon irtisanominen sekä loppusiivouksesta ja asunnon tyhjenemisestä sopiminen. Asiakkaan hoivaan ja hoitoon liittyvien tietojen luovuttaminen (asukkaan kanssa tehdyn tietojen luovutus sopimuksen rajaamissa puitteissa) seuraavaan hoitopaikkaan. Lääkehuoltopalvelujen piiriin kuuluvien asukkaiden lääkkeiden luovuttaminen ja kuittaaminen. Asunnon avainten palauttaminen palvelukeskukselle ja niiden kuittaaminen. Postiosoitteen muutoksen tekemisestä muistuttaminen ja mahdollisesti vanhaan osoitteeseen tulevien postien toimittaminen.**

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010).

Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan

**Käpylän palvelukeskuksen toiminnanjohtaja Päivi Parikka, Käpylänkatu 30, 45200 Kouvola  
puh. 040 735 9001, sähköposti:paivi.parikka@kapylanpalvelukeskus.fi**

Sosiaaliamiehen yhteystiedot

**Sosiaaliamies  
Sirkku Bilaletdin  
puh. 040 728 7313  
Salpausselänkatu 40 A (3. krs)  
45100 Kouvola**



Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

**Tavalliseen palveluasumiseen liittyvät suoraan toiminnasta vastaavalle henkilölle osoitettuun muistutukseen tehdään vastine, joka käsitellään yhdistyksen hallituksen kokouksessa ja siitä ollen yhteydessä myös kaupungin viranhaltijaan. Vastine annetaan muistutuksen tekijälle yhdessä sovittuun määräaikaan mennessä sekä tiedoksi myös kaupungin viranhaltijalle.**

Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa

**Tavallisen asumispalvelun hoidon ja palvelun suunnittelussa ja kehittämisessä tehdään moninaista yhteistyötä Kouvolan kaupungin vanhuspalveluiden kanssa yhteistyöpalavereiden, kehittämistyöryhmien ja yksikkökohtaisten tapaamisten muodossa.**

Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

**Palvelukeskuksessa on näkyvillä sosiaaliamiehen ja kuluttasuojaan liittyvissä asioissa asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä kuluttajasuoja-asiamieheen.**

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

**Seurataan lainsäädäntöä ja oman toiminnan toteutumista. Tarpeen mukaan tehdään kehittämis- tai muutostoimenpiteitä.**

## 10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

Kriteereitä ja tasoja on määritelty toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, jotka löytyvät Valviran kotisivuilta: <http://www.valvira.fi/>

Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta

**Tavallisen palveluasumisen puolella asukkaat osallistuvat kiinnostuksensa, toimintakykynsä mukaisesti palvelukeskuksen tarjoamaan virkistys- ja liikuntatoimintaan. Kaikille asukkaille jaetaan kotiin kuukausitiedote, josta löytyy tietoa kuukauden tapahtumista ja muista tiedotettavista asioista. Palvelukeskuksessa järjestetään monipuolista toimintaa esim. tuolijumppaa, kuntosaliohjausta, musiikki- ja lauluhetkiä, iltahartauksia, kerhoja, asukkaiden merkkipäiväjuhlia ja muita juhlapyhiin liittyviä tilaisuuksia. Lisäksi asukkaille järjestetään yhteisiä teatteriretkiä ja pihatapahtumia. Henkilökunnan havainnoinnin ja asukkaiden kanssa käytyjen keskustelujen avulla seurataan ja tuetaan asukkaiden suoriutumista ja elämänhallintaa. Tarvittaessa lisätään apuja ja siirretään asukas enemmän hoivaa sisältävään palveluluokkaan.**

Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.)

**Palvelukeskuksessa on oma keittiö, jossa valmistetaan kaikki palvelukeskuksessa tarjottavat ateriat. Jokaiseen palvelupakettiin kuuluu lounas kerran päivässä, jolloin asukkaat syövät ainakin yhden lämpimän aterian päivässä. Lisäksi asukkailla on mahdollisuus ostaa erikseen sopimalla aamu- ja/tai iltapalat palvelukeskuksen ruokapalvelusta. Kaikissa huoneistoissa on keittomahdollisuus ja suurin osa asukkaista valmistaa aamu- ja iltapalat itse. Asukkailla on tarvittaessa mahdollisuus saada ateriat kotiin jos heidän toimintakykynsä sitä vaatii.**

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuositukset/>

Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot

**Käpylän palvelukeskuksen ruokapalveluesimies Taru Ylä-Käpölä, Käpylänkatu 30, 45200 Kouvola, puh. 05-5443 112**

Kuvaus päivittäinen toiminnan järjestämisestä (lasten koulunkäynnin tukeminen, erityisopetuksen turvaaminen lapsen kouluasioista vastaavan henkilön nimeäminen (lastensuojelulaki) asiakkaiden ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen ym.)

**Eri palvelumaksuluokkiin kuuluvat tukipalvelut ja niiden tuottaminen asukkaille.  
Virkistystoiminta erillisen kuukausitiedotteen mukaisesti.**

THL:n liikuntasuosituksen eri-ikäisille:

[http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa\\_terveydesta/elintavat/liikunta](http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta)

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen

**Käsidesiä on saatavilla palvelukeskuksen yhteisissä tiloissa, wc-tiloissa ja henkilökunnan tiloissa. Asukkaita kehoitetaan aina ruokailuun tullessa sekä wc-käynneillä käyttämään käsidesiä. Henkilökunta käyttää tarvittavia suojaimia asukkaiden hoito- ja pesutilanteissa. Epidemiatilanteissa ja infektio tartuntojen ehkäisemiseksi annetaan asukkaille sekä henkilökunnalle tarkat toimintaohjeet. Sairastuneille asukkaille viedään ruoka kotiin ja heitä kehoitetaan pysymään kotona tarpeeksi pitkään tartunnan leviämisen ehkäisemiseksi. Sairastuneiden asukkaiden luona käyntien jälkeen henkilökunta vaihtaa aina uudet suojaimet ja huolehtii erityisen tarkasti käsihygieniasta.**

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämistä

## 11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä yksikön/palvelun asukkaille ja yksikön omat vastuutehtävät asiakkaiden terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa (terveyden edistäminen, terveystarkastukset, seulontatutkimukset, terveydentilan seurantaan liittyvät tutkimukset, tarkastukset, kontrollit, jne.)

**Palvelukeskuksen asukkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin tai halutessaan he voivat käyttää yksityisiä terveydenhoitopalveluita. Palveluseteliasukkaat saavat lääkäripalvelut kotiin. Kouvolan kaupungin myöntämän palveluseteliin on sisällytetty lääkäripalvelujen saaminen palvelukeskuksen tiloissa. Palvelukeskuksen lääkehoidon vastuuhenkilö on sairaanhoitaja (AMK) Heini Lämsä.**

Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään ja mikä taho vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa

**Kiireettömissä tilanteissa palvelukeskuksen asukkaat varaavat joko itse tai henkilökunnan avustamana lääkäriaajan terveyskeskuksesta tai yksityislääkäriltä. Kolmanteen maksuluokkaan sisältyy lääkehoito, jolloin palvelukeskuksen hoitohenkilökunta huolehtii asukkaan lääkehoidon toteuttamisesta ja tarvittavien lääkkeiden hankinnasta. Alempiin palvelumaksuluokkiin kuuluvat asukkaat huolehtivat lääkehoidostaan itse tai omaistensa avustuksella tai ostamalla ko. palvelun erikseen palvelukeskukselta.**

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi

**Kiireellisessä sairaanhoidon tarpeessa henkilökunta tilaa asukkaalle ambulanssin, joka vie asukkaan ensiapuun. Asukkaan yhteystiedoissa antamaan omaiseen ollaan heti yhteydessä ja kerrotaan mitä on tapahtunut ja mihin asukas on siirretty.**

Kuvaus erikoissairaanhoidon käytöstä ja saatavuudesta (terapiapalvelut, lastenpsykiatrian käyttömahdollisuudet, psykiatrinen hoito, jne.)

**Erikoissairaanhintaan liittyvät palveluihin asukkaat ohjautuvat julkisen terveydenhoidon lääkäreiden kautta.**

Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta (Lääkehoitosuunnitelma tulee laatia sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisesti.) STM:n opas löytyy osoitteesta: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

**Kaikki Kouvolassa lääkehoitoa toteuttavat toimintayksiköt käyttävät Kouvolan hyvinvointipalvelujen hyväksymiä lääkehoidon lupa- sekä osaamisen varmistamiskäytäntöjä. Käpylän palvelukeskuksen asumispalveluissa on lääkehoito-oppaan mukaan laadittu lääkehoitosuunnitelma, joka toimii ohjeistona ja käytännön työvälineenä lääkehoidon hallinnassa. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään tarvittaessa, vähintään kerran vuodessa. Sen päivityksestä vastaa vastaava hoitaja, sairaanhoitaja (AMK).**

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot

**Vastaava hoitaja Heini Lämsä, Käpylänkatu 30, 45200 Kouvola  
puh. 040 716 2296**

Potilasasiamiehen yhteystiedot

**Potilasasiamies  
Leila Lehtola  
Sammonkatu 23  
45100 Kouvola  
puh. 0500 650 378**

Terveystieteiden ja sairaanhoidon kehittämissuunnitelma

**Kotisairaanhoidon liittyvien palveluiden tuottaminen palvelukeskuksen sairaanhoitajan toimesta.**

## 12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

**Salassapitovelvollisuuteen liittyy vaitiolovelvollisuus ja tietojen hyväksikäyttökielto. Salassapidettävien tietojen antamiseen tarvitaan asukkaan tai hänen laillisen edustajan nimenomainen suostumus. Jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapito/vaitiolovelvollisuussopimuksen työsuhteen alussa. Asikastiedot ja asiakkaaseen liittyvät dokumentit säilytetään palvelukeskuksen tiloissa lukollisissa huoneissa ja jotku dokumentit vielä lukollisissa kaapeissa .**

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

[http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57\\_1.pdf](http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf)

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

**Asumispalveluohjaaja Lissu Kuosmanen  
puh. 040 8269 888**

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet [www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi)

Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kqgfj8w.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf>

Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas

<http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf>

<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <a href="http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf">http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf</a>)</p> <p><b>Jokaisen työntekijän kanssa käydään tietosuoja-asiat läpi perehdytyksessä ja niistä mainitaan myös perehdytyskansiossa. Lisäksi vaitiolovelvollisuus- ja tietojen hyväksikäyttökieltosopimuksia tehdessä asia kerrataan ja osaaminen, sekä ymmärrys varmistetaan työnantajan toimesta.</b></p>
<p>Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.</p> <p>Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake: <a href="http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf">http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf</a> ja <a href="http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf">http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf</a></p> <p>Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla <a href="http://www.tietosuoja.fi/1582.htm">http://www.tietosuoja.fi/1582.htm</a> : Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosujaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä</p>
<p>Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)</p> <p><b>Asiakkaiden asiakirjat säilytetään lukollisissa kaapeissa ja aina lukossa olevissa huoneissa. Pois lähteneiden asukkaiden määrättyjä asiakirjoja säilytetään 5 vuotta palvelukeskuksen arkistossa, jonka jälkeen ne laitetaan tuhottavaksi.</b></p>
<p>Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa</p> <p><b>Tiedonkulku järjestetään tilanteen vaatimalla tavalla joko puhelimitse, sähköpostitse, henkilökohtaisten tapaamisten ja palaverien yhteydessä tai postitse huomioiden tietosuoja- ja tietoturva-asiat.</b></p>
<p>Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma</p>

### 13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

<p>Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua</p> <p><b>Asiakkaiden suora suullinen palaute, henkilökunnan havainnot ja huomiot, asiakastyytyväisyyskyselyt.</b></p>
<p>Luettelo alihankkijoita</p> <p><b>Alihankintana ostetaan tällä hetkellä liikuntapalveluita (tuolijumppa).</b></p> <p><b>Fysioterapeutti Paula Juvonen</b></p>
<p>Kehittämissuunnitelma</p> <p><b>Kehittämissuunnitelma tehdään tarpeen mukaan. Tällä hetkellä ei ole alihankintaa koskevaa kehittämistä.</b></p>

#### 14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

**Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa ja tilanteiden/toimintojen muuttuessa kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelmasta tulee yksikön työväline, jota käytetään aktiivisesti ja muokataan aina tarpeen mukaan, jolloin myös sen toteutumista seurataan aktiivisesti.**

**Menettely- ja toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan välittömästi viiveettä omavalvontasuunnitelmaan.**

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

**Päivittämisestä vastaavat toiminnanjohtaja Päivi Parikka ja lähiesimiehet Lissu Kuosmanen ja Heini Lämsä ja päivitystä tehdään aina tarvittaessa, vähintään kerran vuodessa.**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Paikka ja päiväys

**Kouvola 1.6.2016**

Allekirjoitus

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Nimenselvennys **Päivi Parikka**