

12.02.2021



## OMAVALVONTASUUNNITELMA

**STELLA KOTIPALVELUT OY, VARSINAIS-SUOMI, TURKU, HENKILÖKOHTAINEN APU**  
Omavalvontasuunnitelma on toiminnan laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamista. Toimintaa kehitetään asiakkailta, heidän läheisiltä, tilaajalta ja henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

**SISÄLTÖ** (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

<u>1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)</u> .....	3
<u>2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)</u> .....	3
<u>3 RISKINHALLINTA (4.1.3)</u> .....	4
<u>4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)</u> .....	5
<u>5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)</u> .....	6
<u>4.2.1 Palvelutarpeen arviointi</u> .....	6
<u>4.2.1 Palvelusuunnitelma</u> .....	6
<u>4.2.2 Asiakkaan kohtelu</u> .....	6
<u>4.2.3 Asiakkaan osallisuus</u> .....	7
<u>4.2.4 Asiakkaan oikeusturva</u> .....	7
<u>6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)</u> .....	8
<u>4.3.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta</u> .....	8
<u>4.3.2 Ravitsemus</u> .....	8
<u>4.3.3 Hygieniäkäytännöt</u> .....	8
<u>4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito</u> .....	8
<u>7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)</u> .....	9
<u>4.4.1 Henkilöstö</u> .....	9
<u>4.4.3 Teknologiset ratkaisut</u> .....	10
<u>8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)</u> .....	10
<u>9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA</u> .....	10
<u>10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)</u> .....	11



**1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)**

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Stella Kotipalvelut Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 0968381-3		Kunnan nimi: Turku Kuntayhtymän nimi: Turun kaupunki
Toimintayksikön nimi Henkilökohtainen apu, Varsinais-Suomi, Turku		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiin Artturinkatu 2 B 20200Turku, <a href="mailto:riina.fredriksson@stella.fi">riina.fredriksson@stella.fi</a> , 050 564 0787 Sijaintikunnan yhteystiedot: Turun Hyvinvointitoimiala, Vammaispalvelu, Peltolantie 3, 20101 Turku p. 02 330 000 ja sähköposti <a href="mailto:vammaispalvelut@turku.fi">vammaispalvelut@turku.fi</a>		
Palvelumuoto; Henkilökohtainen apu vammaisille.		
Toimintayksikön katuosoite Artturinkatu 2 B		
Postinumero 20200	Postitoimipaikka Turku	
Toimintayksikön vastaava esimies Riina Fredriksson	Puhelin 050 564 0787	
Sähköposti <a href="mailto:riina.fredriksson@stella.fi">riina.fredriksson@stella.fi</a>		
<b>Ilmoituksenvarainen, rekisteröitävä toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)</b>		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	

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

<p><b>Toiminta-ajatus</b></p> <p>Stella Kotipalvelut Oy:n henkilökohtainen avustaminen on asiakkaan kotona ja asiakkaan harrasteissa avustamista ja sitä tulee tarjota rajoituksetta kaikkialla, missä asiakas henkilökohtaista avustajaa tarvitsee. Henkilökohtaisen avun tarkoituksena on tukea asiakkaan hyvinvointia ja arjen sujumista hänelle tutussa ja turvallisessa ympäristössä, asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen ja hänen voimavaroja ylläpitäen ja vahvistaen. Palvelut tuotetaan vammaispalvelun ostopalveluna tai palvelusetelillä.</p>
--

### **Ratkaisuja**

- Yksilöllisiä palveluja asiakkaan parhaaksi
- Yhdessä onnistuen

### **Aitoutta**

- Aitoja kohtaamisia joka päivä
- Jokaista yksilönä arvostaen

### **Osaamista**

- Arjessa mukana sydämellä ja ammattitaidolla
- Kehittyvä, innostunut ja tekemisestään ylpeä henkilöstö

Stella on olemassa luodakseen ratkaisuja ja palveluja, jotka mahdollistavat paremman arjen ja onnellisemman elämän mahdollisimman monelle ihmiselle, heidän omassa kodissaan. Toimintaamme ohjaavat luotettavuus, lämpö, ammattitaito sekä saumaton yhteistyö asiakasta kunnioittaen. Keskeinen toimintaperiaattemme on asiakaslähtöisyys, johon kuuluu asiakkaan ja hänen itsemääräämisoikeutensa arvostaminen ja kunnioittaminen. Tarjoamme kokonaisvaltaista palvelua ja sitoudumme asiakkaisiin, pyrimme tavoitettavuuteen ja hoidon jatkuvuuteen. Toiminnassamme korostuu kiireettömyys ja laatu, palvelumme ovat korkeatasoista ja ammatillista. Riittävä ja työhönsä pätevä henkilöstö on palvelujen tuottamisen tärkein resurssimme. Toimintaamme kuuluu, että olemassa olevia palveluita kehitetään jatkuvasti, meidät tunnetaan luovista ratkaisuista ja koemme muutokset myönteisinä haasteina.

### **3 RISKINHALLINTA (4.1.3)**

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. 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 työnjako**

Stella Kotipalvelu Oy:n tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Stella vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. 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 hyödynnettyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

**Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista**

- Vaarojen selvitys ja arviointi (psykososiaaliset kuormitustekijät, fyysiset vaaratekiäjät, hallintajärjestelmät ja toimintatavat, fyysinen kuormittuminen, kemialliset ja biologiset, vaaratekiäjät, tapaturman vaara, lääkehoidon riskien arviointi)
- Ydinprosessien riskit ja mahdollisuudet
- Arvio omavalvontasuunnitelman toteutumisesta
- Epäkohtien ilmoitusvelvollisuus
- Kotipalvelun ergonomia ja turvallisuus
- Toimintaohjeet hätätilanteessa
- Riskien hallinta; Turvallisuushavaintojen kirjaaminen ja käsittely

**Riskien tunnistaminen**

Henkilökunta kirjaa kaikki turvallisuushavainnot IMS-järjestelmään (havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit).

**Riskien käsitteleminen**

Kirjatut turvallisuushavainnot käsitellään reaaliajassa havainnosta riippuen. Turvallisuushavainnot siirretään IMS-järjestelmään, josta saadaan selkeitä raportteja haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteitten laadusta, määrästä ja korjaavista toimenpiteistä.

**Korjaavat toimenpiteet**

Kaikkiin esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin suhtaudutaan vakavasti ja toimintaa jatkuvasti parantavaksi. Tilanteiden syyt selvitetään, ja pohdimme miten voimme muuttaa menettelytapoja turvallisemmiksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

**Muutoksista tiedottaminen**

Muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle, tarvittaessa asiakkaalle ja hänen läheiselle ja palvelun tilaajalle. Heille ilmoitetaan riskeistä ja niiden korjaamiseen vaativista toimenpiteistä ja mahdollisista uusista työ- tai toimintaohjeista.

**4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)**

Omavalvonnan suunnittelu tehdään yhdessä henkilöstön kanssa, omavalvonnan suunnitteluun osallistuvat Yksikönpäällikkö Pasi Rouvali, Palveluvastaava Riina Fredriksson

**Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa esimies**

Riina Fredriksson p. 050 564 0787 tai riina.fredriksson@stella.fi

**Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia ja ainakin vuosittain huhtikuun loppuun mennessä omavalvontasuunnitelma käydään läpi ja tarvittaessa päivitetään. Ennen päivittämistä tehdään arvio omavalvontasuunnitelman toteutumisesta menneen vuoden aikana.

**Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on Stella Kotipalvelut Oy:n toimistossa julkisesti nähtävänä, että asiakkaat ja omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Jatkossa se on nähtävillä myös nettisivuilla.



## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

### 4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Kaupunki tekee asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin ja määrittelee tunnit, joiden mukaan asiakas saa henkilökohtaisen avun palvelua.

### 4.2.1 Palvelusuunnitelma

Palveluntuottaja tekee palvelusuunnitelman asiakkaalle. Asiakas itse määrittelee palvelun sisällön saamansa aikaraamin puitteissa.

### 4.2.2 Asiakkaan kohtelu

#### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakas asuu omassa kodissaan ja hän itse päättää siellä tehtävistä asioista. Stella Kotipalvelut Oy:n työntekijät tukevat asiakkaan hyvinvointia ja arjen sujumista hänelle tutussa ja turvallisessa ympäristössä, asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

#### Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Asiakkaan henkilökohtainen avustaminen perustuu vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Asiakkaan kodissa ei käytetä minkäänlaisia rajoittamistoimenpiteitä meidän taholta.

#### Asiakkaan asiallinen kohtelu

Jos asiakas tai läheinen kokevat, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai vuorovaikutustilanne työntekijän kanssa on epäonnistunut tavalla tai toisella, pyydetään asiakasta jo ennakoivasti ottamaan asia puheeksi oman avustajan tai yksikön esimiehen kanssa, että tilanteeseen voidaan heti puuttua. Asiakas voi tehdä vapaamuotoisen muistutuksen ja sen teossa avustetaan tai hänet ohjataan sosiaaliasiamiehen puheille. Meillä reagoidaan jo ns. hiljaisiin signaaleihin, jos on tunnettakaan siitä, että asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun. Jos asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti puututaan aktiivisesti heti sen tultua tietoon. Asia käydään läpi asianosaisten kanssa ja sovitaan jatkotoimista, miten asia saatetaan kuntoon.

Henkilökunnan perehdytyksessä käydään läpi työtä koskevat perusasiat ja asiakastyöhön liittyvät asiat, miten asiakas kohdataan lämpimästi ja arvostavasti, vaikka työntekijä tuntisi itse kiireenkin tuntua ja että asiakkaan tulee saada hoitajan käynnistä loistava asiakaskokemus, koska vain se auttaa häntä pärjäämään omassa kodissaan.

Kaikki epäasiallinen kohtelu kerrotaan esimiehelle ja tehdään ilmoitus, jossa poikkeaman syntyy ja asian kuntoon saattamiseen kiinnitetään erityistä huomiota.

#### 4.2.3 Asiakkaan osallisuus

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

Asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle. Pyydämme asiakkailta ja läheisiltä, henkilöstöltä ja palvelun tilaajalta säännöllisesti palautetta toiminnastamme. Asiakaspalautetta kerätään vuotuisilla tyytyväisyyskyselyillä ja kirjataan myös muutoin saadut palautteet ylös esim. suullisesti ja kirjallisesti annetut palautteet. Myös kiitokset ja positiiviset palautteet kirjataan ylös ja palautteen saaja välittää palautteen työntekijöille. Hyvänä käytäntönä on kerätä positiivinen palaute näkyvälle paikalle, jossa se on koko ajan kaikkien nähtävissä ja tuo hyvää mieltä ja tsemppiä arjen työhön.

##### Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Kaikki saadut palautteet käsitellään ja kiitoksista saadaan kannustusta hyvän työn tekemiseen ja korjaavista palautteista saadaan syy parantaa toimintaa. Tilanne käydään läpi ja mietitään yhdessä, mitä olisi voinut tehdä toisin ja mitä jatkossa pitää tehdä toisin, jotta sama asia ei enää toistu. Tarvittaessa ohjataan työn tekemistä päivitetyn työ- ja toimintaohjein.

#### 4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa tai läheinen.

**Muistutuksen vastaanottaja Stella kotipalvelut Oy:ssä on terveystieteiden liiketoimintajohtaja Maria Erkheikki-Kurtti**

[maria.erkheikki-kurtti@stella.fi](mailto:maria.erkheikki-kurtti@stella.fi)

##### Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ja hänen tarjoamat palvelut

Sosiaaliasiamies Sari Huusko, Puhelin (02) 262 6171 tai Turun kaupungin puhelinvaihe (02) 330 000

**Sähköposti:** sosiaaliasiamies@turku.fi **Puhelinaika** Ma - To 10:00 - 12:00

Neuvoo asiakasta sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa muistutuksen teossa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi, seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.

##### Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot ja palvelut

Puh. 029 553 6901 (suomeksi) – tfn 029 553 6902 (på svenska) (arkisin klo 9-15.00)

Kuluttaja tekee aina ensin kirjallisen reklamaation yritykselle ja pyrkii sopimaan asiasta. Jos valitus ei tuo toivomaa tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan, josta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

Toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä aktiivisesti ja jatkuvasti toimintaa parantaen. Esimies aloittaa käsittelyn ja vastineen annossa Liiketoiminnan johtaja tarkastaa vastineen sopimuksen näkökulmasta ja

Yksikön päällikkö sisällön näkökulmasta, esimies toimittaa vastineen asianosaiselle. Muistutukset, kantelut- ja muut viranomaispäätöksen käydään yksityiskohtaisesti läpi ja mietitään yhdessä mitä olisi voinut tehdä toisin ja mitä jatkossa pitää tehdä toisin, jotta sama asia ei enää toistu. Tarvittaessa ohjataan työn tekemistä päivitettyin työ- ja toimintaohjein.

Muistutusten käsittelyaika on 2 viikkoa ja vastaus annetaan kirjallisena ja sen jälkeen vielä ollaan yhteydessä muistutuksen antajaan ja varmistetaan, että asia on loppuunsaatettu ja kunnossa myös sen tekijän osalta.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

### 4.3.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Asiakkaat osallistetaan heidän omiin päivittäisiin toimiinsa heidän toimintakykynsä mukaan niin, että fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky ja hyvinvointi pysyisi nykytasolla tai jopa paranisi. Asiakas itse määrittää oman halunsa osallistua, mutta asiakkaiden aktivoiminen ja kannustaminen pitämään huolta itsestään ja arjen hallinnastaan on osa työntekijöidemme päivittäistä työtä.

### 4.3.2 Ravitsemus

Asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa voidaan arvioida jokaisella käynnillä, koska ravitsemuksella on merkittävä rooli ihmisen toimintakyvylle ja kotona pärjäämiselle. Asiakasta ohjataan ja tuetaan hänen tarpeittensa mukaisesti ravitsemuksessa, huomioiden eri ikäryhmien ravitsemussuositukset. Apuna ravitsemustilan selvittämisessä käytetään mm. ruokatarvikkeiden saantia, säilytystä ja kulutusta, ruokailun onnistumista, ruokahalua ja sen muutoksia ja ruokailun säännöllisyyden tarkkailua. Painon seuranta yksilöllisten asiakkaan toiveiden mukaisesti.

### 4.3.3 Hygieniakäytännöt

Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti, asiakaskohtaisiksi tehtäviksi määriteltynä esim. suihkussa avustaminen sekä seurataan asiakkaan ja hänen ympäristönsä yleistä hygieniatasoa. Lisäksi työntekijämme ehkäisevät ja estävät infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen noudattamalla yleisiä hygieniaohteita mm. käsihygieniaan, aseptiseen toimintaan, infektioiden seurantaan ja riskijätteiden käsittelyyn liittyviin asioihin.

### 4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito

Henkilökohtaiset, ei ammatilliset avustajat eivät osallistu asiakkaan terveyden- ja sairaanhoitoon, eivätkä lääkehoitoon. Asiakaskohtaisesti avustajilla mahdollista suorittaa minilop.

### Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Meidän vastuullamme on, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia ja mikäli me hankkisimme palveluita alihankintana, me vaatisimme heiltä oma omavalvontasuunnitelman ja sen toteutumisen seurannan.



## 7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Kotikäynneillä asiakkaan kotona kiinnitetään huomiota turvallisuutta vaarantaviin tekijöihin, kuten johdot lattialla, vialliset kodinkoneet, vesivahingot jne. Mikäli mahdollista, työntekijä korjaa tilanteen ja poistaa vaaran aiheuttajan. Tarvittaessa ollaan yhteydessä pelastusviranomaisiin tai sopimuksen mukaan edunvalvojaan, isännöitsijään tai muuhun sovittuun tahoon ja noudatetaan holhustoimilain mukaista ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään tai jos on epäily hänen kaltoin kohtelun kohtelusta.

### 4.4.1 Henkilöstö

#### Henkilökohtaisten avustajien riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Tarvittava henkilöstömäärä riippuu avustettavien asiakkaiden määrästä. Nimetyn avustajan estyessä hän on yhteydessä asiakkaaseen ja tiedustelee, haluaako avustaja sijaisen vai siirretäänkö käyntiä siten että oma avustaja pääsee sen tekemään. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan aina uuden asiakkaan tullessa palveluiden piiriin ja varmistetaan, että nykyisten asiakkaiden avustaminen onnistuu myös tilanteessa, kun oma avustaja on estynyt.

#### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Asiakkaiden kodissa tehtävään työhön palkattavan henkilön on oltava pääsääntöisesti yksintehtävään työhön soveltuva, oma-aloitteinen, ongelmanratkaisukykyinen, iloinen, hyvän asiakaskokemuksen aikaansaaja ja luotettava. Työntekijän tärkein ominaisuus on kuitenkin halu ja asenne tehdä hyvää ja asiakaslähtöistä avustustyötä.

#### Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen perehdyttämisen tarkistuslistaa käyttäen. Perehdytyksen hoitaa esimies. Asiakas perehdyttää avustajan oman arkensa asioihin ja kertoo vain sen mitä itse haluaa. Mikäli asiakas ei pysty itse kommunikoimaan, hänet parhaiten tunteva henkilö perehdyttää uuden avustajan. Perehdytysvuoro kirjataan Domacareen, joka jää sinne merkinnäksi. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskoulutustautuminen ja osaaminen varmistetaan tarvittavin lisäkoulutuksin.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuus käydään läpi perehdytyksessä ja kerrataan säännöllisesti työpaikkapalaverissa. **Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus ja Lomake epäkohtailmoituksen tekoon.**

Kaikkiin esille tulleisiin epäkohtiin suhtaudutaan vakavasti ja toimintaa jatkuvasti parantavaksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset, että pystymme jäljittämään, miten muutos on vaikuttanut konkreettisiin toimintatapoihin.

Täydennyskoulutusten toteutumista seurataan vuosittain tilastoimalla työntekijöiden osallistumiset koulutuksiin Työvuorovelho järjestelmään, josta saadaan työntekijä ja yksikkökohtaiset raportit.

#### 4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Henkilökohtaisten avustajien turvallisuudesta huolehditaan korostamalla heidän omaa vastuuta pitää yllä turvallista ja terveellistä toimintaa. Avustajilla on omat puhelimet, joissa on asiakastietojärjestelmä.

### 8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Sosiaalihuollossa asiakastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Asiakastietoja ei kulje paperitulosteina hoitajan mukana.

Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisen 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. Laatimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi. Rekisterin pitäjänä on Turku kaupunki.

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.

Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytys ja täydennyskoulutus kuuluu perehdytysohjelmaamme. Noudatamme voimassa olevia lakeja henkilötietojen käsittelystä ja asiakirjojen arkistoinnissa. Stella Kotipalvelut Oy:llä on laadittu toimintaohje asiakastietojen käsittelystä ja arkistoinnista.

Yksikön rekisteriseloste ja tietosuojaseloste ovat julkisesti nähtävillä omavalvontasuunnitelman liitteenä yksikössä.

Tietosuojavastaavana toimii Henkilöstöjohtaja Juhani Kenttälä

Puh: 0442232844

juhani.kenttala@stella.fi

### 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Helmikuussa 2021 teemme asiakaskokemuskyselyn, jonka pohjalta ja oman toiminnan ja riskinhallinnan kautta saamme yksikön kehittämistarpeet. Tulosten tultua käymme ne huolellisesti läpi ja analysoimme saamaamme materiaalia niiden pohjalta teemme kehittämissuunnitelman, jossa aikataulutamme korjaavien toimenpiteiden toteuttamisen. Me käsittelemme kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta, riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon, missä ajassa ja kenen vastuulla se on.

**10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)**

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys  
Turku 12.2.2021

Allekirjoitus



Palveluvastaava Riina Fredriksson

Allekirjoitus



Yksikönpäällikkö Pasi Rouvali

## LÄHTEET

### 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:**

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

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

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN\\_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1)

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

[http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaatatapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaatatapahtumista_oppimiseksi.pdf)

**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: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

**Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn**

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

[http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki\\_ja\\_asiakastietojen\\_kasittely\\_yksityisessa\\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>