



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan  
lupa- ja valvontavirasto

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### 1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja	
<input checked="" type="checkbox"/> Yksityinen palvelujen tuottaja	<input checked="" type="checkbox"/> Kunta
Palvelujen tuottajan nimi <b>Päivi Savolainen</b>	Kunnan nimi <b>Kuopio</b>
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan <b>Asiakkaiden kotiin tuotettavat hoivapalvelut ja niiden tukipalvelut ikääntyneille, vammaisille tai muuten toimintarajoitteisille apua tarvitseville sekä yksityisille asiakkaille. Lapsiperheiden kotipalvelu 5/2020 alkaen.</b>	Sijaintikunta <b>Kuopio</b>
Sijaintikunnan yhteystiedot	
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Päivi Savolainen	Palvelujen tuottajan Y-tunnus <b>2994092-8</b>
Toimintayksikön nimi HoivaSet	
Toimintayksikön postiosoite Kurkimäentie 1192	
Postinumero o 71480	Postitoimipaikka Kurkimäki
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi <b>Päivi Savolainen</b>	Puhelin 040 580731 2
Postiosoite Kurkimäentie 1192	
Postinumero o 71480	Postitoimipaikka Kurkimäki
Sähköposti tuuli.savo@gmail.com	
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	Muutosluvan myöntämisen ajankohta
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta

2.5.2019

Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä)

1.6.2019 alkaen

## 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Tarjota ikääntyneille, pitkäaikaissairaille, sairaudestaan toipuville tai muutoin vammaisuuden tai toimintarajoitteisille asiakkaille heidän tarpeisiinsa suunnattuja hoivapalveluja ja niiden tukipalveluja heidän koteihinsa. Samalla toimintakykyä tukevalla hoivakäynnillä pystyn vastaamaan asiakkaiden avun/tuen tarpeisiin monipuolisesti ja kokonaisvaltaisesti.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvoihin kuuluu asiakkaan kohtaaminen kunnioittavasti ja hänen yksilöllisten tarpeidensa kokonaisvaltainen huomioiminen. Toiminta on luotettavaa, vastuuntuntoista ja ammatillista. Oma ammatillista osaamista hyödyntäen tarjoan asiakkaileni monipuolista tukea ja apua arjesta selviytymiseksi, turvallisuuden tunteen lisäämiseksi ja elämän laadun kohentumiseksi. Kohtaan asiakkaat heidän omat lähtökohtansa ja elämänarvonsa huomioiden kunnioittavasti ja empaattisesti.

### Päivittämissuunnitelma

## 3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omaavonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Omaavonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Omaavonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

Henkilöstön osallistuminen omaavonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa)  
Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omaavonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

#### 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)

Saadut asiakaspalautteet käsitellän välittömästi ja kehitystoimia vaativaan palautteeseen pyrin löytämään palautteenantajan/omaisen kanssa yhteisesti sovitun hyvän ratkaisun toimintatavan kehittämiseksi.

Pitkäaikaisille asiakkaille/heidän omaisilleen suoritan asiakaskyselyn 1x/vuosi toimintatapojen toimivuuden kartoittamiseksi ja kehittämisideoiden esille saamiseksi.

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa

Kokoan saamani asiakaspalautteet yhteen ja arvioin kokonaisuutena toiminnan kehittämistä palautteiden pohjalta.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi

#### 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 Työympäristön ja omien toimintatapojen riskien kartoittaminen ja tiedostaminen. Oman toiminnan suunnitteleminen ja toimintamahdollisuuksien arvioiminen.

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään Läheltä piti -tilanne huomioidaan ja mietin heti havaittuun epäkohtaan parempaa toimintatapaa/-vaihtoehtoa. Mietin keinoja, joilla riskitilanteeseen ajautumista voin ennaltaehkäistä.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan Tiedostan riskin vaaran ja muutan toimintatapaa.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

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)

Toimin itsenäisenä ammatinharjoittajana.

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

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

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)

Työn suunnitteleminen ja rytmittäminen oman hyvinvoinnin ja jaksamisen ylläpysymiseksi.

Ammatillisen osaamisen ylläpitäminen kouluttautumalla.

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

## 7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

Oma- ja yhteiskäyttösuunnitelmaan 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.)

Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygienia-tilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.)
Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta
Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytänteistä
Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamisen menettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistöhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.)
Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista
Vastuuhenkilön yhteystiedot
<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>
Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

## 8. ASIAKASTURVALLISUUS

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

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot
Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava)
Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta
Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta (yksikön hälytyslaitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.)
Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

## 9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

<p>Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palveluntarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman (lastensuojelu/päivähoito) laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon</p> <p>Asiakkaan, hänen laillisen edustajansa ja/tai palvelujen ostajan kanssa tehdään yhdessä palvelusopimus hoivasuhteen alkaessa, jossa määritellään asiakkaan palvelutarve. Toistuvia palvelukäyntejä tarvitseville palveluntarvetta arvioidaan 3 kk:n välein tai asiakkaan voinnin muuttuessa. Kaupungin palveluseteli asiakkaiden palveluntarvetta arvioidaan kaupungin taholta setelijaksojen päättyessä.</p>
<p>Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen</p> <p><b>HoivaSetin toiminnankuvaus löytyy internetkotisivuilta. HoivaSet on Kuopion kaupungin palvelusetelituottaja.</b></p> <p>HoivaSetin toiminnasta tiedotetaan terveydenhuotoyksiköihin ja eri palvelupisteisiin jaettavilla tiedotteilla. Tarkentavaa tietoa HoivaSetin toiminnasta saa henkilökohtaisella yhteydenotolla sekä ensimmäisellä palvelutarpeen arviointikäynnillä.</p>
<p>Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.</p> <p>Asiakas saa tiedon palvelujen hinnoista sekä HoivaSetin kotisivuilta että kaupungin palvelusetelituottajien sivuilta. Asiakkaan palvelujen tarve kartoitetaan ja tehdään sopimus tarvittavien palvelujen tuottamisesta sekä niiden kustannuksista, sopimuksen voimassaolosta sekä sopimuksen muutuskäytännöistä.</p>

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

Asiakkuus perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, jossa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, intymiteettiä ja koskemattomuutta kunnioitetaan ja suojataan. Asiakkaan terveydentilan tai turvallisuuden vaarantuessa pyritään omaisten tai hoitoon osallistuvan tahon kanssa löytämään henkilön itsemääräämisoikeutta kunnioittava turvallinen toimintatapa asiakkaan hoidon turvaamiseksi.

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

Asiakas itse tai hänen lähiomaisensa vastaa asiakkaalle kuuluvista tavaroista, rahoista ja avaimista. Mikäli tästä käytännöstä poiketaan käytännön toimien järjestämiseksi, sovitaan siitä palvelusuunnitelmassa.

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään  
Asiakkaan tarvitsemien palvelujen tuottamiseksi pyritään löytämään toimintatapa, joka itsekunkin asiakkaan kohdalla olisi asiakkaalle mieluisin konfliktien välttämiseksi.

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

Ongelmatilanteiden esiin noustessa/sattuessa raportoidaan siitä hoidosta vastaavalle taholle (Kuopion kaupunki)

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

Ongelmatilanteiden esiin noustessa/sattuessa raportoidaan siitä hoidosta vastaavalle taholle (Kuopion kaupunki). Epäasiallisen kohtelun kohteeksi joutuneen asiakkaan/omaisen kanssa tilanne pyritään selvittämään ja kirjaamaan ylös viivytyksettä. Asiakkaalle tiedotetaan myös hänen oikeudestaan tehdä kantelu saamastaan kohtelusta johtavalle viranhaltijalle.

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

Asiakkuuden päättyessä asiakkaalle/omaiselle tiedotetaan asiakirjakäytännöistä ym. asiakkuussuhteen päättymiseen liittyvistä toimista. Kaupungin palveluseteliasiakkuuksia koskevat asiakirjat palautuvat palvelun ostajalle asiakkuuden päättyessä.

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

**Kuopion kaupunki**

Perusturvan johdon tukipalvelut

Kauko Pursiainen

Tulliportinkatu 17 B, 70101 Kuopio

+358 17 182111

Sosiaaliamiehen yhteystiedot

Sosiaaliamies

Antero Nissinen

p. 044 718 3308

ma-to 9-11.30

sosiaaliamies@kuopio.fi

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

Muistutukseen johtanut asia korjataan ja asia käydään läpi asiakkaan kanssa.

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

Kuopion kaupunki määrittää asiakkaiden palvelutarpeen perusteella ostettavien palvelujen tarpeen. Palvelutuottaja vastaa tähän palvelutarpeeseen ja laatii yhdessä asiakkaan kanssa palvelusopimuksen ja palvelusuunnitelman. Asiakassuhteesta ja sen muutoksista palveluntuottaja raportoi säännöllisesti sopimusten mukaisesti palvelunostajalle.

Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

Tiedot HoivaSetin toiminnasta tuodaan julki

mahdollisimman selkeästi. Muutoksista

toiminnassa tiedotetaan välittömästi

kirjallisesti ja suullisesti. Sopimukset

laaditaan mahdollisimman selkeästi ja

perustellusti.

Epäselvissä tapauksissa ohjataan ottamaan

yhteyttä kuluttaja-asiamieheen.

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

## 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

Palvelusopimusta/-suunnitelmaa laadittaessa kartoitetaan laajasti asiakkaan omat voimavarat ja arvioidaan palvelutarvetta asiakaslähtöisesti huomioiden fyysinen, psyykinen ja sosiaalista hyvinvointia tukevat elämän osa-alueet ja toimintakyvyn rajoitukset. Kartoituksen pohjalta laaditaan asiakkaan ja/tai hän omaisensa kanssa yhteistyössä suunnitelma toimintakykyä, elämänhallintaa, terveydentilaa ja turvallisuuden tunnetta tukevasta toimintakokonaisuudesta ja avuntarpeesta.

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

Kartoitetaan asiakkaan ruokailutottumukset ja siihen liittyvät käytänteet. Arvioidaan asiakkaan ravitsemustila ja ruokailuihin liittyvä avun tarve. Laaditaan asiakkaan/omaisen kanssa suunnitelma riittävän ravitsemuksen turvaamiseksi ja keinot sen järjestämiseksi.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

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

Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot



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.)

Arvioidaan asiakkaan päivittäiset liikkumis- ja ulkoilumahdollisuudet sekä mahdollinen liikkumista mahdollistavien apuvälineiden tarve. Suunnitellaan toimintakykyä ja liikkumista tukevien toimintojen sisällyttämistä päivittäisiin toimiin sekä keinoja säännöllisten ulkoilu-/virkistyskäyntien mahdollistamiseksi.

THL:n liikuntasuositukset 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  
Arvioidaan avun tarve henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimiseksi. Määritetään keinot infektio tartuntojen ehkäisemiseksi asiakaskohtaisesti. Laaditaan suunnitelma avuntarpeesta ja keinoista asiakkaan omatoimisuuden tukemiseksi.

Huolehditaan asiakkaan sekä hoitajan infektioita ehkäisevän suojauksen ajantasaisuudesta (rokotukset) sekä esim. käsihygienian tehostamisesta infektioiden riskikausina.

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä

## 11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

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

Terveydenhuollon vastuunjaosta sovitaan asiakkaan/omaisen kanssa. Äkillisissä terveydentilan muutoksissa hoitavana tahona tk:n omahoitaja/lääkäri tai päivystävä lääkäri/sairaalan päivystys.

Tutkimus- ja kontrollikäynneissä tarvittavasta avusta sovitaan sopimuskohtaisesti asiakkaan/omaisen kanssa.

Terveydenhuoltoon liittyvien asioiden asianmukainen välittyminen turvataan.

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

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi  
Soitto hätäkeskukseen ja tilannekuvaus, jonka pohjalta hoidon jatkoarvio ja toimenpiteet.  
Tiedottaminen sovitulla tavalla omaisille.

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

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)  
HoivaSet:lla on lääkehoitosuunnitelma, jota päivitetään tarvittaessa.

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot  
Asiakkaan lääkehoidosta vastaa  
asiakkaan omalääkäri.  
Lääkehoidon toteuttamiskäytänteistä  
sovitaan palvelusopimuksessa.

Potilasasiamiehen yhteystiedot  
Potilasasiamies Arja Kivari  
Puh. 044 718 3304  
ma -to klo 9-11:30  
Sähköposti:  
potilasasiamies@kuopio.fi  
Tulliportinkatu 34 A, 4. krs,  
PL 227  
70101 Kuopio

Terveystieteiden ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

## 12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta  
Asiakastietojen kirjaamisessa ja säilyttämisessä noudatetaan salassapito ja kirjanpitosäännöksiä. HoivaSet pitää asiakkaistaan manuaalista asiakasrekisteriä, joka säilytetään siihen tarkoitukseen varatussa palamattomassa, lukollisessa kaapissa. Kaupungin palveluseteli asiakkaiden asiakastiedot luovutetaan tarvittaessa tai hoitosuhteen päättyessä palvelunostajalle, Kuopion kaupungin perusturva- ja terveyslautakunnalle. Asiakastietojen kirjaamisesta ja käsittelystä on laadittu tietosuojaseloste, joka on nähtävillä palveluntuottajan mukana sekä työhuoneessa Kurkimäentie 1192.

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:  
[http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57\\_1.pdf](http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf)

Tietosuojavastaavan yhteystiedot  
Päivi Savolainen  
p. 040 5807312

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

Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kggfj8w.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>

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>)

Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.

Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf>

Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla <http://www.tietosuoja.fi/1582.htm> : Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä

Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)

Asiakkaasta laaditut asiakirjat säilytetään mahdollisten myöhempien korvausvaateiden ym. tutkimustarpeiden varalta (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 653/2000). Kaupungin ostopalveluasiakkaiden asiakirjat luovutetaan kaupungin perusturva- ja terveystalokunnalle viimeistään asiakkuuden päättyessä. Tiedot tulee säilyttää ajallisesti sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen (298/2009, liite) mukaisesti. Arkistolaki 831/1994 määrittää asiakirjat säilytettäväksi niin että ne ovat turvassa tuhoutumiselta, vahingoittumiselta ja asiattomalta käytökseltä.

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa  
Palvelukokonaisuuteen kuuluvista asioista ja niiden järjestämisestä sekä tiedottamisesta sovitaan palvelusuunnitelmaa tehtäessä yhdessä asiakkaan/omaisen kanssa. Tehdyt sopimukset kirjataan palvelusopimukseen/-suunnitelmaan.

Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

### 13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

Luettelo alihankkijoita
Kehittämissuunnitelma

#### 14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

<p>Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta          Omavalvontasuunnitelman toimivuutta seurataan ja mahdolliset epäkohdat tai puutteet pyritään korjaamaan mahdollisimman pikaisesti.</p>	
<p>Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista          Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan, vähintään vuosittain ja se pyritään pitämään ajantasaisena.</p>	
<p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.</p>	
<p>Paikka ja päiväys          Kuopio          25.5.2019          26.5.2020          13.12.2020</p>	<p>Allekirjoitus          (Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)</p> <p>Päivi Savolainen          Nimenselvennys</p>