

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

| | | |
|--|---------------------------|--|
| Palvelujen tuottajan virallinen nimi Kotipalvelu Fella | | Palvelujen tuottajan Y-tunnus 2160439-9 |
| Toimintayksikön nimi Kotipalvelu Fella | | |
| Toimintayksikön postiosoite Jaanankatu 6 | | |
| Postinumero 15610 | Postitoimipaikka Lahti | |
| Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Paula Fellman | | Puhelin 045-1260665 |
| Postiosoite Jaanankatu 6 | | |
| Postinumero 15610 | Postitoimipaikka Lahti | |
| Sähköposti kpfella@hotmail.com | | |
| Tarjottavat palvelut (sosiaalihuoltona tarjottavat palvelut ja muut palvelut , hinnasto liitteenä) Siivous, ruuanlaitto, pyykinpesu, vaatehuolto, asioinnit, saatot, ulkoilut, lastenhoito 25,80 €/tunti, 32,00 €/tunti sis.ALV 24 %. Omien välineiden käyttö 5 €. | | |
| Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Vanhukset,perheet | | |
| Sijaintikunta / toimialue Lahti, Hollola | | |
| Sijaintikunnan yhteystiedot | | |
| 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 7.5.2008 |
| Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä) 1.1.2012-31.12.2012 ja sopimus jatkuu vuosittain 1.1 alkaen | | |
| Ennakkoperintärekisteröinnin voimassaolo / pvm saakka 1.1.2008 alkaen | | |

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

ja näiden sisällön tarkistaminen / päivittäminen

Toiminta-ajatus

Auttaa vanhuksia asumaan omissa kodeissaan mahdollisimman pitkään, tarjoamalla heille kodinhoito apua monipuolisesti.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Kunnioitan asiakkaan kotia ja asiakkaan kanssa tehtyä palvelusopimusta ja vaitiolovelvollisuutta. Palvelusopimukseen merkityt tehtävät suoritetaan asiakkaan toivomalla tavalla ja aikana. Palvelusuunnitelma päivitetään tarvittaessa ja muutoksien tapahtuessa.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omaavalvonnassa vastuuhenkilön /-henkilöiden yhteystiedot ja tehtävät

Paula Fellman yksityisyrittäjä T:mi

Jaanankatu 6

15610 Lahti

Omaavalvonnassa suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

Paula Fellman

Miten omaavolventa toteutetaan yksikössä? (Henkilöstön osallistuminen omaavolventaan, suunnittelu, perehdytys, toteutus)

Omaavolventaa toteutetaan päivittäin ja suunnitelmia päivitetään tarvittaessa.

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Miten asiakaspalautetta hankitaan?

Asiakkailta kysytään tarvittaessa, ovatko tyytyväisiä palveluihin joita ovat ostaneet. Näin saadaan palaute suoraan asiakkaalta, jolloin se voidaan samantien käsitellä asiakkaan kanssa. Yhden hengen yrityksessä tämä on riittänyt.

Miten asiakas ja omaiset voivat antaa palautetta?

He voivat sanoa palautteen suoraan palveluntuottajalle tai laittaa tekstiviestin tai sähköpostia tai soittaa puhelimella palveluntuottajalle.

Miten asiakaspalautteiden kautta saatua tietoa hyödynnetään toiminnan (ja asiakaspalautejärjestelmän) kehittämiseksi? Palautetta saataessa sitä mietitään, siihen puututaan ja korjataan mahdolliset epäkohdat. Asiakkaat voivat antaa aina palautetta joko henk. kohtaisesti s.postilla, puhelimella soittaen tai viestin välityksellä. Ja palaute käsitellään välittömästi asiakkaan 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

Mitkä ovat toiminnan kriittiset työvaiheet, riskit ja vaaratilanteet?

Jos asiakas on kotona työtä tehdessä, on varottava ettei jätä mitään siivousvälineitä asiakkaan tielle, aineita vaarallisiin paikkoihin tai esim. mattorullia kulkuteille. On varottava, ettei lattiat ole märkiä, jolloin asiakas voi liukastua. Toimitaan rauhallisesti ja huolellisesti ettei esim. tiputeta mitään asiakkaan tavaroita lattialle.

Miten ennakoidaan ja ennaltaehkäistään vaaratilanteet ja vahingot?

Pidetään huolta, ettei siivousvälineet loju missä sattuu. Kuivataan aina lattiat vedestä, tai talvella lumesta. Seurataan asiakkaan liikkeitä, jos paikalla. Aineet aina turvallisessa paikassa.

Miten toimitaan, jos epäkohtia havaitaan tai vahinkoja tai vaaratilanteita tapahtuu? (Asiakkaalle/omaiselle ilmoittaminen ja heille annettava tuki, selvittely, asian kirjaaminen ja tiedottaminen ja tarvittaessa viranomaisille ilmoittaminen)

Jos vahinkoja sattuu, ilmoitetaan asiakkaalle ja kerrotaan mitä tapahtui ja miksi. Aineelliset vahingot korvataan (vastuuvakuutus). Mietitään, miten voi ennaltaehkäistä ko. tapauksia. Jos asiakkaan kotona on usein vaaratilanteita, asiakkaan kanssa täytyy keskustella ja myös omaisten kanssa, jos asiakas ei tilannetta ymmärrä.

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>

6. HENKILÖSTÖ

Määrä, rakenne ja sijaisten käytön suunnitelma

Henkilöstön määrä, mitoitus ja rakenne (rakenne kuvataan koulutuksen ja tehtävien mukaan)

Mitoitus asiakkaan mukaan, tällä hetkellä 1 henkilö, joka on koulutukseltaan kotityöpalvelualan ammattitutkinnon suorittanut.

Mitkä ovat henkilöstön rekrytoinnin periaatteet ja sijaisten hankintamenettelyt?

Hyödynnetään Palvelu Santraa.

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

Miten ylläpidetään ja kehitetään henkilökunnan ammattitaitoa ja osaamista?(esim. täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, työhyvinvoinnin ylläpitäminen, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut)

Ammattikursseilla käydään mahdollisuuksien mukaan. Työhyvinvoinnista pidetään huolta säännöllisellä liikkumisella.

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.

Jos toimitaan asiakkaan kotona, voidaan seuraavat viisi kohtaa poistaa.

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

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

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta

Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytänteistä

Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamismenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistöhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.)

| |
|--|
| <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: http://www.valvira.fi/files/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf</p> |
| <p>Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista</p> |
| <p>Vastuuhenkilön yhteystiedot</p> |
| <p>Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma</p> |

8. ASIAKASTURVALLISUUS

| |
|---|
| <p>Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastavien yhteystiedot Paula Fellman Jaanankatu 6 15610 Lahti 045-1260665</p> |
| <p>Miten asiakkaan turvallisuus huomioidaan asiakastyössä ja miten menetellään jos puutteita havaitaan? Asiakkaan turvallisuus huomioidaan asiakkaan ollessa kotona työn aikana huolehtimalla etteivät siivousvälineet loju asiakkaan tiellä. Tarkistetaan sähkölaitteiden kunto (ehjät johdot ym.). Tarvittaessa kutsutaan ammattimies korjaamaan tarvittavat viat.</p> |
| <p>Mitä valvontalaitteita yksikössä on käytössä ja miten niiden toimivuus varmistetaan?</p> |
| <p>Miten asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuus varmistetaan? (yksikön hälytyslaitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.) Palohälyttimien toimintakunto tarkistetaan säännöllisesti ja tarvittaessa vaihdetaan paristot.</p> |

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

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

Ensimmäisenä käydään asiakkaan luona keskustelemassa työn kuvasta. Käydään läpi tarvittavat palvelut ja käydään asunto läpi ja arvioidaan työn vaatima aika. Sen jälkeen tehdään palvelusopimus ja laaditaan palvelusuunnitelma. Tiedot päivitetään muutoksien tullessa välittömästi.

Miten asiakkaan tarpeet / toiveet otetaan huomioon hoito- ja/tai palvelusuunnitelmaan tai palvelusopimusta tehdessä?

Asiakkaan tarpeet/toiveet kuunnellaan ja toteutetaan mahdollisuuksien mukaan. Jos kaikkia toiveita ei voida toteuttaa, etsitään ammattilainen, jolla on sellainen mahdollisuus. Täytyy myös ajatella aikaa, joka on palvelusopimukseen laitettu.

Miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua palveluun / yksikköön etukäteen?

Asiakkaan luona käydään ensimmäisen kerran kartoituskäynnillä, jonka aikana keskustellaan palveluista ja käydään läpi asiakkaan tarvitsemat palvelut.

Miten asiakkaalle ilmoitetaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista?

Kartoituskäynnillä ilmoitetaan palvelun sisältö ja kustannukset. Sopimusmuutokset ilmoitetaan kirjallisesti ja suullisesti hyvissä ajoin. Muutokset kirjataan myös palvelusuunnitelmaan.

Miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista

Asiakas itse huolehtii omista tavaroistaan, mutta palveluntuottaja voi seurata, ettei mitkään tavarat/rahat joudu hukkaan. Asiakkaan palveluntuottajalle luovuttamat avaimet ovat kahden lukon takana lipissa.

Miten menetellään, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti

Asiasta otetaan selvää, keskustellaan ja tarvittaessa ollaan yhteydessä viranomaisiin.

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

Asiakas esittää toiveensa palveluista. Palvelusopimukset ovat lukkojen takana, eikä niitä näe muut kuin palveluntuottaja ja asiakas. Salassapitovelvollisuus on palveluntuottajalla.

| | |
|---|--|
| <p>Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään</p> | |
| <p>Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitus-toimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta (katso mm. lastensuojelulain 11 luku, kehitysvammalaki, valvontaohjelmat) Suositellaan laadittavaksi menettelytapaohjeet</p> <p>Omaist voivat päättää tarvittaessa asiakkaan tahdon vastaisesti, jos asiakas on sellaisessa tilassa ettei voi itse asioista päättää. Tällöin palveluntuottaja ilmoittaa omaisille asiakkaan tilasta.</p> | |
| <p>Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.)</p> <p>Asiakassuhteen päättymisen ilmoitetaan suullisesti tai kirjallisesta. Irtisanomisaika on 1 kuukausi. Jos asiakas siirtyy esim. sairaalaan väliaikaisesti, sopimus jatkuu asiakkaan palatessa kotiin ja muutokset kirjataan palvelusopimukseen. Jos asiakas kuolee, palvelusopimus päättyy ja omaisille ilmoitetaan siitä.</p> | |
| <p>Jos asiakkaalla on palvelusta huomauttamista tai hän on tyytymätön saamaansa kohteluun, tulee hänen ensin ottaa yhteyttä palveluntuottajaan ja antaa palveluntuottajalle tilaisuus korjata asia. Lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus antaa asiakaspalautetta myös palvelunvälityskeskus PalveluSantraan, Hämeenkatu 26 A, 15140 Lahti, puh. (03) 818 5555.</p> <p>Asiakas voi ottaa yhteyttä myös kuluttajaneuvontaan.</p> <p>Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen / palvelusetelillä tuotettuun palveluun, asiakas voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon vastuuhenkilölle tai kantelun toimintaa valvoville viranomaisille esim. sosiaali- ja tai perusturvalautakunnalle tai aluehallintovirastoon (Valviran ohje 8:2010).</p> <p>Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle palaute osoitetaan</p> | |
| <p>Kuvaus kuluttajansuojaa koskevasta informaatiosta</p> <p>Kuluttajansuojaneuvoja, puh. 071 873 1901 ma-pe klo 9-15</p> | |
| <p>Sosiaaliamiehen yhteystiedot Heinola, Peruspalvelukeskus Aavan kunnat sekä Peruspalvelukeskus Oivan kunnat : Sosiaalialan osaamiskeskus Verso Mannerheiminkatu 23, 06100 Porvoo Sosiaaliamies Ritva Liukonen - puhelinaika ma-to klo 13-15 ja pe klo 9-11 puh. 044 729 7987 ritva.liukonen@phsotey.fi</p> | <p>Lahti: Sosiaalialan osaamiskeskus Verso Ahvenistonkatu 2, 3. krs, Sosiaaliamies Aija Riitta Saastamoinen - puhelinaika ma-to 13-15 ja pe klo 9-11 puh. 044 729 7989 aija-riitta.saastamoinen@phsotey.fi</p> |
| <p>Kuvaus yksikön toimintaa koskevien palautteiden ja muistutusten käsittelystä</p> <p>Palautteet ja muistutukset käsitellään välittömästi, ja jos mahdollista asiakkaan kanssa yhdessä.</p> | |

Kuvaus kunnan ja palveluntuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa (kun kyseessä on kunnan palvelupäätöksellä tehtävästä palvelusta)

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvät kehittämistoimet
Asiakas voi antaa palautetta palveluntuottajalle, Palvelu Santraan ja kuluttajansuojaneuvontaan.

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

Asiakasta seurataan aina palvelukäynneillä, keskustellaan asiakkaan kanssa ja mahdollisuuksien mukaan rohkaistaan asiakasta olemaan ulkona, käymään harratuksissa ja pitämään yllä sosiaalista elämää. Etsitään tietoa vanhusten harrastus mahdollisuuksista ja palveluajan puitteissa viedään asiakasta esim. ulkoilemaan.

Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.) Valtion ravitsemusneuvottelukunta:
<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuosituksset/>

Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot

Kuvaus päivittäisen toiminnan järjestämisestä (asiakkaiden ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen ym.)

Jos asiakas on ostanut ulkoilupalvelun, käytetään häntä ulkoilemassa ja harrastuksissa. Tuetaan asiakasta, jos on halua/kykyä harrastaa.

THL:n liikuntasuosituksset eri-ikäisille:
http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta

| |
|--|
| <p>Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemiseksi laaditusta toimintaohjeista ja seurantakäytännöistä</p> <p>Aina mentäessä asiakkaan luo pestään kädet. Myös pois lähdetessä. Kumihanskat pestään jokaisen asiakas käynnin jälkeen.</p> |
| <p>Siivousta, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevat käytännöt</p> <p>Siivous aloitetaan imuroimalla, sen jälkeen pölyt. Keittiö ja saniteettitilat. Viimeiseksi lattian pesu. Pyykit laitetaan ensimmäisenä koneeseen. Siivousvälineet jätetään asiakkaan pestäväksi (jos käytetään asiakkaan välineitä). Omat välineet viedään pois ja huolletaan. Kaikki jäte mitä tulee + asiakkaan roskat viedään roskikseen työn päätyttyä.</p> |
| <p>Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä</p> <p>Asiakaspalaute määrittää toiminnan kehittämisen, jos tarvetta ilmenee.</p> |

11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

| | |
|--|--|
| <p>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.)</p> <p>Jos huomataan asiakkaan terveydentilassa huononemista, keskustellaan siitä ensin asiakkaan kanssa ja mietitään mitä pitäisi tehdä. Tarvittaessa ollaan yhteydessä omaisiin.</p> | |
| <p>Miten menetellään sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi (kiireettömät / kiireelliset tapaukset)</p> <p>Hätätilassa soimitaan 112 ja autetaan asiakas lääkärin luo. Kiireettömissä tapauksissa, esim. soimitaan lääkärille aika ja jos mahdollista viedään asiakas lääkäriin.</p> | |
| <p>Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittäisestä 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</p> | |
| <p>Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot</p> | |
| <p>Potilasasiamiehen yhteystiedot Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveysyhtymä Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti - tavattavissa ma-ke klo 9-15 puh. (03) 819 2504, potilasasiamies@phsotey.fi</p> | <p>Lahden kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto Potilasasiamies PL 116, 15101 Lahti - puhelinaika ke, to klo 13-16 - vastaanotto ajanvarauksella</p> |

puh. (03) 818 3288, 050 398 7252

Terveystieteiden ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta (myös henkilöstön perehdyttäminen tietosuojasiioihin ja henkilökunnan osaamisen varmistaminen)

Asiakastiedot kirjataan lomakkeisiin, joista mallit saatu Palvelu Santrasta. Lomakkeet ovat lukkojen takana.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Rekisteriseloste (liite)

Miten asiakirjojen arkistointi on toteutettu? (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)?

Asiakirjat ovat lukollisessa arkistokaaapissa.

Miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa?

Asiakastietojen käsittelyn kehittämistoimet

Asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyviä ohjeita:

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet 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>

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/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

13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Miten yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua ?

Luettelo alihankkijoista

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Miten yksikön yksikön omavalvonnan toteutumista seurataan ja omavalvontasuunnitelmaan päivitetään?

Omavalvontaa tehdään päivittäin arjessa ja päivitetään muutoksien tullessa välittömästi.

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

| | |
|--|---|
| Paikka ja päiväys Lahti Päivitetty 8.3.2015 | Allekirjoitus (Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja) Paula Fellman Nimenselvennys |
|--|---|