

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	3
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	5
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	5
4.2.2 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma.....	5
4.2.5 Asiakkaan osallisuus	6
4.2.6 Asiakkaan oikeusturva.....	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	7
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	7
4.3.2 Ravitsemus.....	7
4.3.3 Hygieniäkäytännöt	7
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito	7
4.3.5 Lääkehoito	8
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	8
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4).....	8
4.4.1 Henkilöstö.....	9
4.4.2 Toimitilat.....	10
4.4.3 Teknologiset ratkaisut	10
4.4.4 Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet	11
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	11
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	12
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	12
11 LÄHTEET	13

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Helsingin kaupunki, Palvelukeskus Helsinki Nimi: Palvelukeskus/Hoivapalvelut Palveluntuottajan Y-tunnus: 0201256-6		Kunnan nimi: Helsinki Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Puhelin ja hyvinvointipalvelut, hoivapalvelut		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Elimäenkatu 15, 00510 Helsinki		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Helsingin kaupungin kotihoidon asiakkaat sekä ne asiakkaat, joille on tehty myönteinen tukipalvelupäätös. Asiakkaita turvapuhelinpalvelussa n. 5300 kpl, etähoidossa n.1000 kpl, lääkeautomaattipalvelun piirissä n. 1250. (Samalla asiakkaalla voi olla yksi tai useampia edellä mainituista palveluista).		
Toimintayksikön katuosoite Elimäenkatu 15, 6krs.		
Postinumero 00510	Postitoimipaikka Helsinki	
Toimintayksikön vastaava esimies Päivi Harmaakorpi	Puhelin 09 310 40528	
Sähköposti paivi.harmaakorpi@hel.fi		
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)		
Palvelu, johon lupa on myönnetty		
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat		
Vartiointipalvelu, Palmia Oy Vuokratyövoima, Seure Oy		

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

TOIMINTA-AJATUS

Palvelukeskus Helsinki tuottaa Helsingin kaupungin sosiaali- terveys- ja pelastustoimialan asiakkaille turvapuhelin- ja etähoitopalvelua. Asiakkaat ovat pääsääntöisesti kotona asuvia ikäihmisiä tai muuten kotihoidon tai tukipalveluiden kriteerit täyttäviä. Toiminta-ajatuksena on kotona asuvan asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitäminen ja edistäminen. Keskeistä on asiakkaan itsenäisen selviytymisen ja omatoimisuuden vahvistaminen kannustamalla ja tukemalla henkilöä käyttämään omia voimavarojaan.

Turvapuhelinpalvelun avulla asiakas saa apua 24/7 ja etähoitopalvelu on kuva- ja äänivälitteistä yhteydenpitoa asiakkaan ja Palvelukeskuksen välillä. Etähoitopalvelu ja lääkeautomaattipalvelu tukevat asiakkaan lääkehoitoa sekä parantavat edellytyksiä itsenäisempään kotona asumiseen ja omatoimisuuden ylläpitoon.

Tämän lisäksi Palvelukeskus Helsinki tarjoaa turvapuhelimien lisälaitteita kuten ovihälyttimiä sekä gps-paikanninrannekkeita. Lisälaitteiden tarkoituksena on entisestään parantaa asiakkaan turvaa kotona asuessa.

Tavoitteena on, että palvelut ovat alan parhaimmistoa ja ne järjestetään tehokkaasti ja taloudellisesti. Asiakaspalvelu on ystävällistä ja sujuvaa. Palvelukeskus on hyvä ja haluttu työnantaja, joka huolehtii henkilökuntansa työhyvinvoinnista.

ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Palvelukeskus tuottaa sosiaali- terveys- ja pelastustoimialalle tukipalveluna palveluita, joilla kotona asuminen mahdollistuu mahdollisimman pitkään huomioiden asiakkaan turvallisuus, yksilöllisyys ja toimintakyvyn jatkuminen.

Arvomme 'Parasta yhdessä' kattaa niin asiakkaan kuin oman henkilöstömme sekä yhteistyötahot.

Noudatamme myös Helsingin kaupungin arvoja, jotka ovat:

- asukaslähtöisyys
- ekologisuus
- oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus
- taloudellisuus
- turvallisuus
- osallisuus ja osallistuminen
- yrittäjämielisyys

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Palvelukeskuksessa riskienarvioinnilla tunnistetaan, arvioidaan ja analysoidaan strategisia, toiminnallisia ja taloudellisia tavoitteita uhkaavia riskejä koko organisaation laajuisesti huomioiden toimintaympäristön muutokset. Kartoitusta tehdään Granite-riskienhallintajärjestelmässä ja liikelaitoksen vuosikellossa määritellään osa-alueet, joita tarkastellaan vuoden aikana turvallisuus- ja riskienhallintayksikössä.

Palvelukeskuksen yksiköt ovat kartoittaneet oman toimintansa kannalta riskit, jotka on arvioitu yhtenäisen riskienhallinnan kriteeristön mukaisesti. Turvallisuus ja riskienhallinnassa on nostettu esiin merkittävimmät riskikokonaisuudet, jotka on muodostettu yksiköiden erillisistä riskeistä. Yksikön laatimasta riskiarviosta laaditaan riskikartoitus, joka raportoidaan liikelaitoksen johdolle.

Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Kaikista epäkohdista ilmoitetaan ensi tilassa esihenkilöille ja ne kirjataan poikkeamien koontiin / työstämiseen tarkoitettuun Työsuojelupakki -järjestelmään mahdollisia jatkotoimenpiteitä ja raportointia varten.

Hoivapalveluiden havaituista poikkeamista, jotka koskevat asiakasohjauksen, kotihoidon tai palveluasumisen asiakkaita ja jotka vaativat myös heidän pikaista reagointia (esim. lääkepoikkeamat), ilmoitetaan puhelimitse välittömästi asiakkaan hoidosta vastaavalle taholle. Poikkeama kirjataan myös asiakkaan Apotti -potilastietojärjestelmän tietoihin.

Sotepen hoitajien tai Palvelukeskus Helsingin hoitajien havaitsemista asiakasturvallisuuteen liittyvistä poikkeamista tehdään tarvittaessa HaiPro-ilmoitus, joka käsitellään siinä työyksikössä, johon poikkeama on kohdistettu. Ilmoitukset käydään läpi myös työyhteisössä, viikoittain esihenkilöiden viikkopalaverin yhteydessä sekä henkilöstön kanssa tiimikokouksissa (kolmen viikon välein) uusien vastaavien virheiden välttämiseksi.

Riskien käsitteleminen

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

Vakavimmat haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet sekä toimenpiteitä aiheuttavat reklamaatioiden kautta tulleet palautteet käsitellään keräten ensin tapahtumista faktatiedot (käyntiraportit, kirjaukset, puheluäänitteet), joiden perusteella asiaa käsitellään tarvittavien tahojen kanssa (asiakas, omaiset, työntekijät ja viranomaistahot). Tapahtuman vakavuudesta riippuen asian käsittelyssä käytetään konsultaatioapuna Palvelukeskuksen johtoa ja tarvittaessa lakimiestä. Tehdyt selvitykset tallennetaan sähköisessä muodossa johdon kansioon, johon pääsy on kaikilla niillä, jotka tietoja mahdollisesti tarvitsevat. Tieto asian selvityksestä kirjataan myös Palvelukeskuksen CRM-asiakastietojärjestelmän ko asiakkaan tietoihin.

Korjaavat toimenpiteet

Miten yksikössä reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Kaikkiin epäkohtiin reagoidaan välittömästi tilanteen mukaan ja pyritään löytämään keinot, joilla jatkossa vältetään vastaavanlaiset tapahtumat. Asiakastilanteisiin liittyvät tapahtumat käydään läpi aina henkilöstön kanssa.

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Muutoksista tiedottaminen

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Tapahtumat, jotka vaativat toimintatapojen muutosta kirjataan toimintaohjeisiin ja muutos käydään henkilöstön kanssa läpi tiimipalavereissa ja kaikille toimitetaan vielä erikseen päivitetty toimintaohjeistus sähköisessä muodossa. Yhteistyökumppaneille muutostiedot toimitetaan joukkojakeluna sähköpostitse. Muutokset, jotka koskevat myös palveluitamme ostavia tahoja, käsitellään ja päätetään yhdessä säännöllisesti kokoontuvissa Digitaalisten palveluiden (Dipa) ohjausryhmän kokouksissa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?

Riskienhallinnan asiantuntija Samir Stenius
Palvelupäällikkö Anne-Maria Siitonen

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Riskienhallinnan asiantuntija Samir Stenius, p. 040 152 7935, samir.stenius@hel.fi
Palvelupäällikkö Anne-Maria Siitonen, p. 040 5492819, anne-maria.siitonen@hel.fi

Omaavontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Miten yksikössä huolehditaan omaavontasuunnitelman päivittämisestä?

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa/vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään Palvelukeskus Helsingin internetsivuille.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Suunnitelma on Palvelukeskuksen omilla hel.fi sivuilla ja työyhteisön Intran sivuilla. Asiakkailla, joilla ei ole sähköisen suunnitelman lukumahdollisuutta, on mahdollisuus pyytää suunnitelma luettavaksi paperiversiona.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan kokonaispalvelutarpeen kartoittaa aina Helsingin kaupungin asiakasohjaus tarvittaessa yhteistyössä kotihoidon ja/tai kuntouttavan arviointiyksikön kanssa, ja Palvelukeskus toteuttaa asiakkaan hoitosuunnitelmaan kotihoidon kirjaamat Palvelukeskuksen toteutettavaksi määritellyt etähoidon tehtävät.

Palvelukeskuksen etähoito toteuttaa niitä toimenpiteitä etähoidossa, jotka on määritelty etähoidon tehtäviksi asiakkaan hoitosuunnitelmassa. Sotepe vastaa myös kotona asumista tukevien teknisten laitteiden (turvapuhelin, ovihälytin, gps-paikannin, lääkeautomaatti) tarpeen arvioinnista.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Sotepe määrittää omat mittarit palvelutarpeen arvioimiseksi.

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

Sotepe järjestää kokoukset, joissa arvioidaan palvelutarve. Palveluntuottajana Palvelukeskus ei osallistu arviointeihin, mutta viestii tarvittaessa havaitsemistaan uudelleenarvioinnin tarpeista Kotihoitoon tai asiakasohjaukseen.

4.2.2 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Palvelukeskus saa soteperalta asiakkaan perustiedot, jotka kirjataan palvelukeskuksen omaan CRM-asiakastietojärjestelmään. Hoivapalveluissa käytetään Apotti –potilastietojärjestelmää. Järjestelmästä tarkistetaan asiakkaan hoitosuunnitelma, etähoidolle määritellyt tehtävät, asiakkaan ajantasainen lääkelista ja muut tarvittavat tiedot. Kaikki asiakaskäynnit niin etähoidossa kuin turvapuhelinpalvelussakin kirjataan viipymättä.

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Sotepen asiakkaan hoidosta vastaava taho laatii ja aina tarvittaessa päivittää asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman. Palvelukeskus ilmoittaa asiakkaan hoidosta vastaavalle taholle mikäli huomaa seikkoja tai muutoksia, jotka olisi hyvä huomioida asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa.

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

Palvelukeskuksen hoivapalvelussa hoitaja tarkistaa asiakkaan hoitosuunnitelman jokaisen käynnin yhteydessä. Näin varmistetaan, että mahdolliset etähoitoon vaikuttavat muutokset toteutuvat etähoidossa. Vastaavasti asiakkaan perustilanne tarkistetaan aina turvapuhelinhälytyksen ja hälytyskäynnin yhteydessä.

4.2.3 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)

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

Ei koske Palvelukeskusta.

4.2.4 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Asiakas antaa eri palveluiden alkaessa suostumuksensa erillisellä suostumuslomakkeella allekirjoituksellaan luvan niihin palveluun sisältyviin asioihin, joihin hänellä on itsemääräämisoikeus. Palvelun ollessa käynnissä ja asiakkaan kieltäytyessä avusta, asiakkaalta pyydetään allekirjoitus käyttilomakkeeseen tai selkeäsanainen äänite nauhalle, jos hän kieltäytyy tarjotusta hoidosta.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Jos asiakas kieltäytyy hoidosta, joka katsotaan hänen henkensä säilymisen kannalta tarpeelliseksi tai asiakas ei ole selkeästi kykenevä tekemään itse päätöstä hoidontarpeesta, paikalle kutsutaan asiakkaan kiellosta huolimatta ensihoitoyksikkö, jolle siirretään vastuu asiakkaan kotona pärjäämisestä. Muissa vähemmän kriittisissä tilanteissa, asiasta ilmoitetaan kotihoitoon.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Kaikki hoivassa työskentelevät ovat koulutustaustaltaan laillistettuja tai nimikesuojattuja terveydenhuollon ammattihenkilöitä, joten asiakkaan kohtaaminen on kaikille ammattiosaamisen ydintä. Jos kuitenkin havaitaan epäasiallista kohtelua, siihen puututaan välittömästi keskustelemalla asianomaisen työntekijän/työntekijöiden kanssa tai vakavimmissa tapauksissa noudatetaan kaupungin yhteisiä kurinpitomenettelyn ohjeita.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevät tapahtumat tai vaaratilanne?

Kaikki asiakkailta, omaisilta tai kotihoitolta tulleet palautteet käsitellään asianosaisten kanssa sekä tapauksen vakavuuden mukaisesti ja dokumentoidaan edellä kuvatulla tavalla.

4.2.5 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään vuosittain niin palvelun ostajalle (sotepe) kuin otannalle loppukäyttäjistä. Lisäksi palautetta saadaan jatkuvan palautekyselyn kautta. Kaikki asiakkaiden, omaisten ja kotihoiton tekemät reklamaatiot käsitellään mahdollisuutena kehittää palveluita entisestään.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palautteiden perusteella voidaan palveluita kehittää paremmin toimiviksi ja asiakaslähtöisemmiksi. Asiakaspalaute jatkuvasta palautekyselystä käsitellään yksikön johtoryhmässä kuukausittain. Lisäksi asiakaspalautteita ja asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia käydään säännöllisesti läpi henkilöstön tiimikokouksissa.

4.2.6 Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Yksikönjohtaja Päivi Harmaakorpi

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Toimintatapoja kehitetään palautteiden perusteella entistä paremmiksi ja virheistä opitaan. Palautteet ja reklamaatiot käsitellään myös tilaajan kanssa.</p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</p> <p>Kaikki palautteet otetaan välittömästi käsittelyyn ja hoidetaan mahdollisimman pian, huomioiden aika, joka kuluu tapauksen taustaselvityksiin. Tavoite on, että asia on saatu päätökseen viiden vuorokauden sisällä.</p>

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

<p>4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</p>
<p>a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen</p> <p>Palvelukeskus toteuttaa asiakkaan hoitosuunnitelmassa määritellyjä hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukevaa toimintaa.</p>
<p>b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen</p> <p>Ei koske palvelukeskusta.</p>
<p>Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?</p> <p>Palvelukeskus raportoi asiakkaan hoitavalle taholle havaitessaan muutoksia edellä mainituissa asiakohdissa. Varsinainen mittareihin perustuva seuranta tapahtuu hoidosta vastaavan tahon toimesta.</p>
<p>4.3.2 Ravitsemus</p> <p>Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?</p> <p>Turvapuhelinkäynneillä tarkistetaan asiakkaan yleisen terveydentilan lisäksi, että asiakkaalla on ruokaa kotona. Lisäksi haastatellen pyritään selvittämään, onko asiakas syönyt ja juonut tarpeeksi. Etähoidossa asiakkaalta kysellään ruokailusta ja nesteiden nauttimisesta. Asiakkaan ruokailun seuranta voi olla myös syy etähoidon toteuttamiselle. Päivittäin järjestettävässä etälounasryhmässä valvotaan 3-8 asiakkaan ruokailua. Havainnot ja huomiot ruokailuista kirjataan Apotti – järjestelmään päivittäismerkintään ja seurantalomakkeelle.</p>
<p>4.3.3 Hygieniäkäytännöt</p> <p>Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja turvallisuus- ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?</p> <p>Asiakkaiden terveystiedot (esim. tarttuvat taudit) tarkistetaan asiakkaan potilastiedoista ennen asiakaskäyntiä ja paikalle mentäessä varustaudutaan tarvittavin suojarustein.</p> <p>Asiakkaiden hygieniasta huolehditaan käynneillä tarpeen vaatiessa avustamalla asiakasta päivittäisissä perustoimissa.</p> <p>Asiakaskäynneillä henkilöstö käyttää tilanteen mukaisia suojarusteita (esimerkiksi kertakäyttökäsineitä, suojaessuja, maskeja, myssyjä tai kengänsuojuksia) välttääkseen mahdollisten tautien ja infektioiden leviämisen. Henkilöstölle on järjestetty työpisteessä mahdollisuus pestä ja kuivattaa työvaatteet.</p>
<p>4.3.4 Terveystiedon- ja sairaanhoito</p>
<p>a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?</p>

Kiireettömissä hammashoitoa tarvittavissa tilanteissa tai sairaustapauksissa informoidaan kotihoitoa. Akuuteissa tapauksissa noudatetaan soten yhteistä 'Päivystystilanteiden hallinta' ohjeistusta. Kiireellisissä hätätapauksissa soitetaan yleiseen hätäkeskukseen. Kuolemantapauksissa soitetaan poliisille ja toimitaan poliisin ohjeiden mukaisesti.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Palvelukeskus ilmoittaa havaitsemistaan muutoksista hoidosta vastaavalle taholle, asiakkaan terveyden edistämisen ja seurannan päävastuu on asiakkaan hoidosta vastaavalla taholla.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidon päävastuu on asiakkaan hoidosta vastaavalla taholla.

4.3.5 Lääkehoito

Kaikilta hoivapalveluissa työskenteleviltä työntekijöiltä vaaditaan voimassa olevat PKS-lääkeluvat. Lupaprosessi ja lääkehoitoon perehdyttäminen kuvataan tarkemmin Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluiden (SKH) lääkehoitosuunnitelmassa sekä sen Liitteessä 1, jotka löytyvät Palvelukeskuksen Intranetistä sekä tulostettuna kaikista työtiloista. Lääkelupien suorittamiseen ja uusimiseen on mahdollisuus työnantajan toimesta.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Palvelukeskus Helsingin etähoito- ja turvaphelinpalvelu kuuluvat sotepen SKH:n lääkehoitosuunnitelman alaisuuteen ja niillä on oma liite, jota päivitetään tarvittaessa. Voimassa olevat lääkeluvat arkistoidaan ja säilytetään esihenkilöiden toimesta ja voimassaolo viedään Palvelukeskuksen omaan Sympa -henkilötietojärjestelmään.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Asiakkaiden lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvat terveydenhuollon ammattihenkilöt, joilla on voimassa olevat lääkeluvat. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman liitteestä 1 vastaa Hoivan Palvelupäällikkö.

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Palvelukeskuksen hoivapalveluissa käytetään Apotti -potilastietojärjestelmää, johon kirjataan kaikki käyntitapahtumat. Näin ollen toiminta on läpinäkyvää ja yhtenevää sotepen kanssa. Kiireellisissä tapauksissa laitetaan hoidosta vastaavalle taholle Apotin työkoriviesti sekä lisäksi otetaan yhteyttä puhelimitse.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Vuokratyövoimatoimistojen kautta palvelukeskukseen työvuoroja tekeviltä työntekijöitä koskevat samat osaamisvaatimukset, toimintakriteerit kuin palvelukeskuksessa työskenteleviä työntekijöitä. Turvaphelinpalvelussa satunnaisesti tarvittavilta turvaphelinpalveluiden vartijoilta edellytetään suoritettu ja voimassa oleva ensiapukoulutus. Vartijalla on aina työparina hoivapalveluissa työsuhteessa oleva henkilö.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Kotikäynneillä tarkistetaan, että asiakkaalla ei ole jäänyt vaaraa aiheuttavia sähkölaitteita päälle tai kynttilöitä palamaan, joista seuraisi mahdollisesti tulipalo. Asiakaskäynnillä pyritään havainnoimaan myös muut seikat, jotka saattavat vaarantaa asiakkaan turvallisuutta (matot, toimivat apuvälineet jne.).

Kaikista asiakasturvallisuuteen liittyvistä havainnoista ilmoitetaan hoidosta vastaavalle taholle.

Merkittävien asiakasturvallisuuteen vaikuttavien havaintojen perusteella tehdään tarvittaessa huoli-ilmoituksia.

4.4.1 Henkilöstö

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

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Hoivapalveluissa työskentelee vakituissa työsuhteessa yhteensä noin 120 henkilöä. Noin puolet henkilöstöstä työskentelee vain etähoidossa ja osa heistä tekee etätöitä kotoaan työnantajan tarjoamin työvälinein. Osa etähoidon henkilökunnasta työskentelee osa-aikaisesti (6 tai 4 tuntia per päivä) vastaten näin etähoidon käyntivolyymin jakaumaan; aamu- ja iltapainotteisuus asiakkaiden aamu- ja iltatoimien sekä lääkitykseen liittyvien käyntien mukaisesti. Toinen puoli henkilöstöstä työskentelee pääsääntöisesti turvahuonepalvelussa, mutta he tekevät tarvittaessa työvuoroja myös etähoidossa palvelun toiminnan ylläpitämiseksi. Turvahuonepalvelussa vuorovastaavana toimii laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö. Vuokratyövoimaa käytetään akuuttien vuoropuutosten paikkaamiseen tai tarvittaessa pidempiaikaisiin sijaistuksiin esim. vuosilomasijaisuuksiin. Lisäksi hoivapalveluissa työskentelee palvelupäällikkö, seitsemän tiimiesihenkilöä, kaksi suunnittelijaa ja toimistoassistentti.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Hoivapalveluissa käytettävät sijaiset työskentelevät ensisijaisesti Seuren palkkalistoilla. Kaikki sijaiseksi palkattavat työntekijät ovat laillistettuja tai nimikesuojattuja terveydenhuollon ammattihenkilöitä, esimerkiksi sairaanhoitajia tai lähihoitajia, ja heidät haastatellaan juuri tähän työhön soveltuviksi sekä perehdytetään työhön asianmukaisesti. Osaamis- ja lupavaatimukset ovat samat kuin omalla henkilöstöllä.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Palveluiden kasvua seurataan kuukausitasolla raportein ja vuorovahvuutta muutetaan tämän perusteella. Tarvittaessa henkilöstömäärää lisätään rekrytoinnin avulla.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Palvelumme toimivuus pyritään turvamaan varmistamalla ensisijaisesti oman henkilöstön riittävyys proaktiivisella rekrytoinnilla palvelun volyyminusteisiin perustuen. Rekrytoimme erikseen sijaisia vuosilomien ajaksi. Vuokratyövoimaa käytetään akuuttien puutosten paikkaamiseen. Oman henkilöstön ylityökuormaa pyritään välttämään ja siihen turvaututaan vasta viimeisenä resurssikeinona. Rekrytoinnin pätevyysvaatimuksena on tehtävästä riippuen joko laillistetun tai nimikesuojatun terveydenhuollon ammattihenkilön pätevyys.

b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Turvahuonepalveluun valitut työntekijät käyvät ennen työsuhteen alkua työterveyshuollon työhöntulotarkastuksessa (soveltuvuus kolmivuorotyöhön) johon sisältyy myös huumausainetesti. Työsuhteen alussa tarkastetaan myös rikosrekisteriote ja tuberkuloosiselvitys.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Hoivapalveluissa on nimetyt perehdyttäjät, jotka perehdyttävät uudet työntekijät yhdessä sovitulla mallilla. Perehdytysjakson aikana uudelle työntekijälle nimetään kuhunkin työvuoroon perehdyttäjä. Perehdyttäjät tapaavat kolmen viikon välein keskenään sekä nimettyjen esihenkilöiden kanssa keskustelemaan esiin nousseista perehdyttämiseen vaikuttavista asioista, esiin nousseista tilanteista ja yhdessä edelleen kehittämään perehdytysprosessia. Perehdytyksen aikana täytetään perehdytyskorttia, joka tarkistetaan ja tallennetaan Sympa -järjestelmään.

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

Henkilökunta on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista välittömästi joko esihenkilölle tai työvuorovastaavalle.

Henkilöstö on myös ohjeistettu tekemään ilmoitus Työsuojelupakkiin, josta menee ilmoitus työsuojeluun ja turvallisuuspäällikölle.

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Henkilöstön lääkelupien ja EA1-kurssien suoritusten voimassaolot kirjataan Palvelukeskuksessa käytössä olevaan Sympa – henkilötietojärjestelmään. Palvelupäällikkö ja esihenkilöt arkistoivat dokumentit ja todistukset kyseisistä pätevyyksistä.

Henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua kaupungin ja/tai ulkopuolisen järjestämiin koulutuksiin tarpeen ja kiinnostuksen sekä vuosittaisen osaamisen kehittämisen suunnitelman mukaan. Osallistuminen velvoittaa osallistujaa jakamaan saamaansa tietoa koko työyhteisölle. Tiedon jakamisen menetelmästä sovitaan erikseen työntekijän kanssa.

Henkilöstöä kannustetaan myös hakeutumaan itsenäisesti täydennyskoulutuksiin. Työntekijöillä on mahdollisuus hakeutua kaupungin järjestämiin oppisopimuskoulutuksiin, jotka liittyvät omaan työhön. Mahdollisten uusien työtehtävien johdosta järjestetään tarvittava perehdytys.

4.4.2 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Etähoito toteutetaan toimitiloissa ns. avokonttoritilassa tarvittavin sermisuojauksin, jotta asiakastilanteisiin syntyy riittävä yksityisyys. Työvuoroon tultaessa kukin hoitaja valitsee työpisteen vapaasti. Osa etähoidon työntekijöistä työskentelee etänä omassa kodissaan. Etätööhön siirtymisen edellytyksenä on aina kotiolojen soveltuvuus työskentelyrauhan, tietosuojan ja asiakaskohtaamisten vaatiman yksityisyyden suhteen.

Turvapuhelinpalvelussa toimitaan toimistolla avokonttoritilassa, jotta varmistetaan saumaton yhteistyö ja tiedonkulku nopeastikin vaihtuvissa tilanteissa. Turvapuhelinpalvelun työntekijät käyvät auttamiskäynneillä asiakkaiden kodeissa, joissa he huomioivat olevansa asiakkaan tiloissa ja noudattavat siten asiakkaan mahdollisia toiveita ja yksityisyydensuojaa.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Palvelukeskuksen Puhelin- ja hyvinvointipalveluilla on sopimus siivouspalveluita tuottavan yrityksen kanssa omien toimistotilojensa siivouksesta.

Mahdolliset työvaatteiden ym. pesun hoivapalveluiden osalta suorittaa jokainen työntekijä omakohtaisesti käyttäen työpaikalla käytössä olevia pesu- ja kuivauskoneita sekä pesuaineita.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Palvelukeskuksen henkilöstöllä on henkilökohtaiset kulkukortit toimistolla liikkumiseen. Toimistolla on kameravalvonta yhteisissä tiloissa.

Turvapuhelinpalveluun liittyvät sopimukset ovat tämän omavalvontasuunnitelman liitteinä. Jokaiselle uudelle asiakkaalle opastetaan laitteiden käyttö henkilökohtaisesti.

Turvapuhelinpalvelu

- asiakkaalle toimitetaan turvapuhelinlaite ja turvaranneke, joiden kautta asiakas saa tehtyä tarvittaessa hälytyksen ja saa näin apua tarvittaessa paikalle.
- turvapuhelimeen on mahdollista saada lisälaitteena ovihälytys, joka hälyttää, kun asiakkaan ulko-ovi avataan.
- Henkilöille, jotka sairastavat muistisairautta tai joilla on alentunut muistin kapasiteetti, on myös saatavilla erillinen GPS- paikannusranneke, jonka avulla voi tehdä turvahälytyksen. Hälytyksen tullessa GPS-paikannusrannekkeen avulla asiakkaan sijainti voidaan tarkistaa karttasovelluksesta ja rannekkeeseen saadaan puheyhteys.

Etähoitopalvelu

- asiakkaaseen otetaan kuva- ja äänivälitteinen yhteys yhdessä kotihoidon kanssa määriteltynä aikoina
- asiakkaan on myös mahdollista soittaa Palvelukeskukseen muina aikoina

Lääkeautomaatti

- asiakkaalle toimitetaan automaatti, joka äänivälitteisesti ohjaa asiakasta turvalliseen lääkkeenottoon ja annostelee apteekissa pussitetut lääkeannokset oikea-aikaisesti.
- automaatti lähettää virhetilanteista, esimerkiksi jos asiakas ei ottanut lääkettä, hälytyksen Palvelukeskukseen, jossa hälytys käsitellään hälytystyypeittäin.

Palvelukeskuksessa pilotoidaan säännöllisesti uusia järjestelmiä ja laitteita.

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

Turvapuhelinhälytykset ohjautuvat Palvelukeskuksen puhelinjärjestelmään ja teknisten vikojen ja huoltokatkosten aikana puhelut ohjataan varajärjestelmään. Turvapuhelimien asennustiedostoon on ohjelmoitu tarkastusprotokolla, jonka mukaan järjestelmä testaa säännöllisesti laitteiden toiminnan tekemällä testihälytyksiä. Mikäli järjestelmä ei saa testihälytystä kuitattua, antaa laite äänimerkkiä tämän seurauksena. Äänimerkki kertoo, että laitteelle tulee tehdä toimenpiteitä. Vikaantunut laite tarkastetaan kiireellisenä toimenpiteenä paikan päällä, jossa asentaja testaa laitteen toimivuuden. Jos laite ei testausten jälkeen toimi niin kuin kuuluisi, vaihdetaan sen tilalle uusi toimiva laite.

Etähoitoon käytettävien laitteiden hallintajärjestelmään on luotu laitteen tilan mukaiset värikoodit, joiden tilanne tarkastetaan joka aamu ennen asiakassoitoja. Mikäli laitteen koodi on punainen, ollaan asiakkaaseen yhteydessä puhelimitse ja laite yritetään saada toimintaan etänä. Laitteet, joita ei ole saatu toimimaan, käydään tarkastamassa paikan päällä asentajan toimesta. Vian tai huollon pitkittyessä hoidetaan asiakaskontaktit puhelimitse, jotta asiakas saa hänelle kuuluvat päivittäiset yhteydenotot.

GPS-paikanninta käyttäville asiakkaille määritetään aikarajoihin sidottu turvallinen liikkuma-alue, joka näkyy hoivapalvelun käyttämässä järjestelmässä. Ranneke antaa hälytyksen, jos asiakas on poistunut kyseiseltä alueelta. Järjestelmä antaa ilmoituksen myös, kun rannekkeen akku on loppumassa, jotta hoivapalvelut voi olla yhteydessä kotihoitoon akun vaihtoon tai lataukseen liittyen.

Hoivapalveluiden työntekijän on myös mahdollista ottaa rannekkeen kautta puheyhteys asiakkaaseen ja ohjata hänet turvarajoihin määritetylle liikkuma-alueelle.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Palvelukeskuksen laitteiden osalta palvelupäällikkö Kati Sundström, 09 310 20535, kati.sundstrom@hel.fi

4.4.4 Terveystietojen laitteet ja tarvikkeet

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

Palvelukeskuksen työntekijät informoivat kotihoitoa heti, jos asiakkaan henkilökohtaisissa apuvälineissä havaitaan puutoksia, joihin Palvelukeskuksen työntekijät eivät voi itse käynnillään vaikuttaa.

Turvapuhelimien ja virtuaalilaitteiden viat hoidetaan Palvelukeskuksen omien asentajien toimesta. Asentajilla on aina mukanaan varalaitteita, jotka voidaan vaihtaa viallisten turvapuhelimien tilalle. Viallinen laite toimitetaan huoltoon ja kaikkien huollosta palautuvien laitteiden toiminta testataan ennen kuin ne otetaan uudelleen käyttöön.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Vaarallisista tai rikkinäisistä laitteista ilmoitetaan omalle esihenkilölle ja muille tarvittaville tahoille.

Terveystietojen laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Palvelukeskuksen laitteiden osalta palvelupäällikkö Kati Sundström, 09 310 20535, kati.sundstrom@hel.fi

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Asiakkaiden tiedot tallennetaan palvelukeskuksen CRM-asiakastietojärjestelmään, josta asiakas voi pyytää asiakkuuttaan koskevat tiedot konekielisenä toimitettavaksi hänelle.

Jokainen työntekijä saa työsuhteensa alussa koulutusta tietoturva- ja salassapitoasioista sekä suorittaa aiheesta verkkokurssitentien. Tietoturva-asiat ovat säännöllisesti esillä työyhteisöpalaverissa.

Asiakaskirjoja, joissa on asiakkaiden henkilötunnukset tai muita tunnistetietoja toimitetaan vain turvasähköpostilla.

Asiakkaan tietojen käsittelystä ja tarkastelusta jää aina lokitieto käytössä oleviin tietojärjestelmiin. Lokitiedot ovat saatavissa tietojärjestelmien kautta. Järjestelmien käyttöoikeustasot ovat määritelty tarkasti todellisen käyttötarpeen mukaan. Palvelukeskus Helsinki noudattaa asiakastietojärjestelmien rekisteriselosteissa ilmoitettua tietojen käyttötarkoitusta eikä luovuta asiakastietoja tai sen osia minkään muun järjestelmän tai tahon käyttöön ilman asiakkaan suostumusta.

Palvelukeskus Helsinki tekee yhteistyötä luotettavien tahojen kanssa, joiden palvelininfrastruktuuri sijaitsee Helsingin kaupungin linjauksen mukaisesti EU- tai ETA-alueella. Järjestelmissä olevia tietoja ei luovuteta EU- tai ETA-alueen ulkopuolelle.

Palvelukeskus Helsinki noudattaa julkisyhteisönä julkisuuslaissa sekä muussa lainsäädännössä ja viranomaistoiminnassa asetettuja salassapitoa, julkisuutta ja yksityisyydensuojaa koskevia säännöksiä sekä henkilötietolakia ja EU:n GDPR tietosuoja-asetusta. Palvelukeskus Helsingin toiminnassa noudatetaan lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä.

<p>b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?</p> <p>Jokainen työntekijä saa työsuhteensa alussa koulutusta tietoturva- ja salassapitoasioista ja suorittaa aiheesta verkkokurssitentin. Tietoturva-asioita käydään säännöllisesti läpi työyhteisöpalavereissa.</p>
<p>c) Missä yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?</p> <p>Palvelukeskuksen rekisteriselosteet säilytetään Luukku Efecte-järjestelmässä sekä Helsingin kaupungin internet-sivuilla.</p>
<p>d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot</p> <p>Ict-projektipäällikkö Paul-Erik Sultsi, 09 310 32996, paul-erik.sultsi@hel.fi</p>

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

<p>Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Kehittämistarpeista sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma ja tarvittavat toimenpiteet.</p> <p>Riskienhallintajärjestelmään kirjatut asiat käydään kvartaaleittain läpi ja päivitetään ajantasaisiksi. Työsuojelupakki -järjestelmään kirjatut asiat etenevät työsuojelun toimesta ja yhdessä sovituin menetelmin.</p>
--

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

<p>Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.</p> <p>Paikka ja päiväys Helsinki 24.1.2025</p>
<p>Allekirjoitus</p> <p>Yksikönjohtaja Päivi Harmaakorpi</p>

11 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

STM:n julkaisuja (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 julkaisuja (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

STM:n julkaisuja (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

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

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

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_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/opaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_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>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005