

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### 1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja x <b>Yksityinen palvelujen tuottaja</b>		<input type="checkbox"/> Kunta
Palvelujen tuottajan nimi Saga Care Finland Oy		Kunnan nimi
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Ikäihmisten asumispalvelut, tehostetun palveluasumisen palvelut		Sijaintikunta
Sijaintikunnan yhteystiedot		
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Saga Care Finland Oy		Palvelujen tuottajan Y-tunnus 2083761-7
Toimintayksikön nimi Saga Lakeudenlinna		
Toimintayksikön postiosoite Kutojankatu 6		
Postinumero 60100	Postitoimipaikka Seinäjoki	
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Mia Jokinen		Puhelin 0447202427
Postiosoite Kutojankatu 6		
Postinumero 60100	Postitoimipaikka Seinäjoki	
Sähköposti mia.jokinen@sagacare.fi		
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 11.6.2018		Muutosluvan myöntämisen ajankohta
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta 24.2.2018		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta 29.3.2018
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä) LähiTapiola		

## 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Saga Care Finland tarjoaa ikääntyneille asiakkaille hoiva-, hoito-, kuntoutus- ja huolenpitopalveluita asiakaslähtöisesti ja laadukkaasti. Asukas voi asua omassa kodissaan mutta saada tarvitsemansa avun ympärivuorokautisesti. Itsemääräämisoikeutta pyritään tukemaan ja asukkaan toiveet asumisen ja hoidon suhteen otetaan huomioon.

Toisessa kerroksessa Lakeudenlinnassa toimii 31-paikkainen tehostetun palveluasumisen yksikkö Linnantaika, jossa tarjotaan hoivaa ympärivuorokautisesti

### Toimintaympäristön kuvaus

Saga Lakeudenlinnan toimintaympäristönä toimii yksityinen sosiaalipalvelu ja sen tuottaminen pääasiallisesti seniori-ikäisille asukkaille. Saga Lakeudenlinna tarjoaa myös ateriat- ja siivouspalvelua asukkailleen. Toimintaympäristöön liittyvät tiiviisti asukkaiden läheiset, omaiset sekä talon työntekijät. Toimintaympäristö on muuttuva ja muutoksiin reagoidaan päivittäin tai tarpeen mukaan.

Fyysinen toimintaympäristö on palvelutalo, jossa sijaitsee myös tehostetun palveluasumisen yksikkö, osoitteessa Kutojankatu 6, 60100 Seinäjoki. Palvelutalon tilat ovat asukkaiden, omaisten ja läheisten sekä työntekijöiden käytettävissä.

### Sidosryhmät

Lakeudenlinnan toimintaan liittyviä sidosryhmiä ovat; asukkaat, omaiset ja läheiset, työntekijät, tavarantoimittajat; mm. Stables, Kesko, Mediq. Sidosryhmiin kuuluu myös talossa käyvät esiintyjät, sekä Seinäjoen kaupunki ja lähikunnat. Talon toimintaa esitellään myös ulkopuoliselle ryhmille, mm. omaishoitajat, järjestöt.

## **Arvot ja toimintaperiaatteet**

### **Asiakkaan kunnioitus**

- alkaa ensimmäisestä kontaktista asukkaan kanssa
- asukasta puhutellaan ja kohdellaan arvokkaasti
- asukkaalla on oikeus tulla kuulluksi, hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan
- arvostetaan asukkaan omaa elämää ja elämänhistoriaa
- palvelut suunnitellaan yksilöllisesti asukkaan toiveiden ja tarpeiden perusteella

### **Turvallisuus**

- fyysinen turvallisuus
- kaikki turvaratkaisut: turvapuhelimet, tallentava videovalvonta, paloturvallisuusjärjestelmät
- ammattitaitoinen henkilökunta, tavoitettavissa ympärivuorokauden
- henkinen turvallisuus: asukas voi turvautua henkilöstöön kaikissa tilanteissa ja häntä kuunnellaan
- pysyvyys; toiminnan jatkuvuus

### **Jatkuva kehittäminen**

- asumisen- ja palveluiden jatkuva kehitys jonka pohjana on säännöllinen palautteen kerääminen asiakkailta, omaisilta, yhteistyökumppaneilta ja henkilökunnalta
- nopea reagointi alueellisiin ja yhteiskunnallisiin tarpeisiin ja muutoksiin

### **Hyvinvoiva ja osaava henkilöstö**

- toisista välittäminen ja toisten kunnioittaminen
- toimiva yhteistyö kaikkien sidosryhmien kanssa (henkilökunta, asukkaat, omaiset) ja hyvä työskenntelyilmapiiri
- merkitykselliset työtehtävät
- henkilökunnan jatkuva koulutus, hyvä työterveyshuolto, työhyvinvointiin panostaminen

### **Kaiken pohjana kannattavuus**

- asiakkaat voivat luottaa Saga-talojen pysyvyyteen ja toiminnan jatkuvuuteen
- kannattavuus mahdollistaa investoinnit ja kehityksen

## **Päivittämissuunnitelma**

Arvot vakintuneet. Toiminta-ajatus päivitetään tarvittaessa.

### 3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

#### Omaavonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Jokinen Mia, palvelutalon johtaja  
Siren Maria, Saga care Finland oy, aluepäällikkö  
Sebastian Knight, Saga Care Finland Oy, liiketoimintajohtaja  
Rosqvist Tomi, kiinteistöjohtaja  
Eestilä Antti, tietosuojavastaava

#### Omaavonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Mia Jokinen, palvelutalon johtaja

[mia.jokinen@sagacare.fi](mailto:mia.jokinen@sagacare.fi)

P: 0447202427

Armi Tolppa, ravintolapäällikkö [armi.tolppa@sagacare.fi](mailto:armi.tolppa@sagacare.fi)

P: 0503074375

Ravintola-, kahvila- ja vastaanottohenkilökunnan esimies ja vastaa ravintola- ja kahvilapalveluiden organisoinnista ja laadusta kokonaisuudessaan

Seija Mäkelä, hoitotyön tiimivastaava, sairaanhoitaja [seija.makela@sagacare.fi](mailto:seija.makela@sagacare.fi)

P: 0505771871

Hoidon, sairaanhoidon ja huolenpidon lähiesimies, vastaa hoiva- ja hoitopalveluiden organisoinnista ja laadusta yhdessä talon johtajan kanssa pääsääntöisesti palveluasumisen puolella.

Johanna Berg, Linnantaika ryhmäkodin hoitotyön vastaava, sairaanhoitaja [johanna.berg@sagacare.fi](mailto:johanna.berg@sagacare.fi)

P:0503438097

Hoidon, sairaanhoidon ja huolenpidon lähiesimies, vastaa hoiva- ja hoitopalveluiden organisoinnista ja laadusta yhdessä talon johtajan kanssa pääsääntöisesti tehostetun yksikön puolella

Jaakko Palomäki

[jaakko.palomaki@lassila-tikanoja.fi](mailto:jaakko.palomaki@lassila-tikanoja.fi)

P: 0503850052

Vastaa kiinteistön ja piha-alueen huoltoon ja korjauksiin liittyvistä asioista.

#### Omaavonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

Mia Jokinen, johtaja

Armi Tolppa, ravintolapäällikkö

Seija Mäkelä, hoidon tiimivastaava

Johanna Berg, tehostetun yksikön tiimivastaava

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

Saga Lakeudenlinnan koko henkilökunta osallistuu omaavonnan toteuttamiseen. Omaavontasuunnitelma toimii myös osana perehdytystä.

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

Asiakastyytyväisyyttä mitataan jatkuvalla asiakaspalautekyselyllä. Vastaanotto antaa palautelomakkeen tarvittaessa ja palautelomakkeita on myös asukaskansiossa ja vastaanotossa aloitelaatikon vieressä.

Vuoden välein tehdään kokonaisvaltainen asiakastyytyväisyyskysely kaikille asukkaille sekä omaisille ulkopuolisen tahon toimesta.

Palveluseteliasiakkailta ja ostopalveluasiakkailta kerätään asiakaspalautetta tilaajan sääntökirjan ohjeistuksen mukaisesti.

Toiminnassa tapahtuvat poikkeamat sekä palautteet kirjataan Essi-intranettiin. Poikkeamien hallinnan tarkoituksena on oppia virheistä, ennaltaehkäistä uusia virheitä ja minimoida riskien toteutuminen ja vakavuus toteutuessaan. Koko työyhteisön on tarkoitus oppia kustakin tapahtumasta. Vain perusteellisen juurisyyanalyysin kautta toteutetuilla korjaustoimenpiteillä saadaan toiminnasta kitkettä järjestelmälliset syyt poikkeamiin ja täten hallittua riskejä. Poikkeamien hallinnassa ei etsitä syyllisiä. Tärkeintä on, että kaikki oppivat tapahtuneesta.

**Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa**

Jatkuvan sekä suullisen palautteen käsittely:

Palautteet käsitellään, sekä korjaavista toimenpiteistä sovitaan yksikössä tiimipalaverissa. Tiimipalaverista kirjataan muistio.

Asiakastyytyväisyyskyselyn palautteen käsittely:

Ulkopuolinen asiakastyytyväisyyskyselyn suorittava taho raportoi tulokset, jotka käsitellään Esperin johtoryhmässä, Saga johtoryhmässä sekä palvelutaloissa. Näissä sovitaan kehittämiskohteet, joiden toteutumista seurataan säännöllisesti. Kyselyyn vastanneille raportoidaan kehittämiskohteista.

Palveluseteli, - ja ostopalveluasiakkaat:

Ostopalveluasiakkaiden reklamaatiot osoitetaan rekisterinpitäjälle.

**Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä**

Asiakaspalautteita käytetään toiminnan kehittämisessä arvioiden ensin kehittämiskohteen tärkeys ja kiireellisyys ja sen jälkeen päätetään toimenpiteistä (aikataulu, vastuhenkilö, resurssit) ja toteutusta seurataan.

## **Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi**

Prosessien ja palvelun laatua kehitetään jatkuvasti. Kehitystyön työkaluja ovat mm.

- asiakaspalautteet
- reklamaatiot
- sisäiset ja ulkoiset auditoinnit

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

- prosessin sisäiset palautteet (esim. eri osastojen tai ammattiryhmien välillä, pikapalaute)
- kehityskeskustelut
- kehitysideat
- ulkoisten sidosryhmien palautteet (esim. tavarantoimittajat)



## 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

Tilat, välineet ja laitteet:

Säännölliset sisäiset palo- riski- ja turvallisuuskartoitukset ja koulutukset

Turvakävelyt/kierrokset

Työsuojelutarkastukset

Työpaikkaselvitys

Välineisiin ja laitteisiin perehtyminen perehdytyskortin mukaisesti

Henkilöstö:

Perehdytys ja pätevyysien tarkastus (Terhikki, Suosikki)

Kirjallinen ohjeistus neulanpistotapaturmien ehkäisemiseksi

Lääkeluvat ja lääkeosaaminen (LoVe)

Hygieniapassi

Perehdytys ergonomiaan



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

Valviran vaaratilanneilmoitus koskien terveydenhuollon laitteita.

Läheltäpiti tilanteet käsitellään talon yhteisessä palaverissa.

**Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan**

Pyritään löytämään epäkohdan aiheuttajan juurisyy, joiden pohjalta etsitään toimintatapa, että epäkohta ei toistu.

Esimiehen saatua ilmoituksen epäkohdista, hän yhdessä talon johdon kanssa tekee suunnitelman, aikataulun ja toteutuksen asioiden korjaamiseksi.

**Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille**

Henkilöstölle tiedotetaan tiimipalavereissa.

Yhteistyötahoille, kohdan 4.Palautteiden käsittelyn mukaan.

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)**

Tehostetun palveluasumisen luvanmukainen mitoitus on 0,55 ja sopimuksen mukainen mitoitus 0,6.

Lakeudenlinnassa toimii moniammatillinen ja koulutettu henkilökunta, johon kuuluu lähihoitajia, geronomi, sairaanhoitajia, fysioterapeutti, kokki, ravintolapäällikkö ja siistijä.

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

Valtuudet uuden henkilön palkkaamiseen ja työsopimuksen solmimiseen ovat etukäteen sovittujen kriteerien perusteella

- talon johtajalla
- aluepäälliköllä
- liiketoimintajohtajalla

**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)**

Henkilökunnalle järjestetään täydennyskoulutusta koulutussuunnitelman mukaisesti ja lisäksi järjestetään säännöllisesti kehityskeskustelut ja tarvittaessa ryhmä- ja yksilötyönohjausta. Henkilökunnalle järjestetään ergonomian ohjausta.

Työhyvinvointia mitataan kerran vuodessa työhyvinvointikyselyllä. Tulosten pohjalta määritellään kehittämiskohteet ja niihin suunnitellaan toimenpiteet.

Käytössä on koulutuskortit, joihin kirjataan kaikki koulutukset.

Henkilöstön sairauspoissaoloja seurataan säännöllisesti työterveyshuollon toimesta. Varhaisen välittämisen keskusteluja käydään Esperin ohjeistuksen mukaisesti, henkilöstöhallintaohjelma muistuttaa, kun kriteerit täytyneet.

#### **Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma**

Henkilöstön koulutus ja –kehittämissuunnitelma vahvistetaan vuosittain johtoryhmässä sovittujen periaatteiden mukaisesti.

Saga Care Finland Oy työnantajana on riippuvainen henkilökuntansa hyvinvoinnista, sillä vain hyvinvoiva henkilökunta voi tuottaa laadukasta palvelua asukkaille. Työhyvinvointia seurataan työtyytyväisyysmittauksilla, sairauspoissaolojen seurannalla ja huomioimisella sekä kehityskeskusteluilla.

Myös virkistystoiminnalla on oma merkityksensä työhyvinvoinnin rakentamisessa. TYÖkuntoon mallin käyttö on vakiintunut ja varhaisen puuttumisen malli on hyväksi havaittu.

Henkilökuntaa kannustetaan hyvään työsuoritukseen ja siitä palkitaan säännöllisesti.

## **7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET**

Omaohjelmassa 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.)**

Saga Lakeudenlinnassa on 84 vuokra-asuntoa. Asunnot ovat 26- 48 m<sup>2</sup>:n yksiöitä tai kaksioita, joissa on oma wc- ja suihkutila. Asunnot ovat invamitoitettuja ja esteettömiä. Jokaisessa kodissa on keittiö. Kaikissa asunnoissa on myös oma parveke. Asunnon voi vuokrata ilman kalusteita, muutamia asuntoja myös peruskalustettuina.

Linnantaika ryhmäkodissa jokaisella asukkaalla on 21 neliön vuokrakoti, jossa oma wc- ja suihkutila

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

Ravintola ja kahvila, jossa henkilökunta avustaa tarvittaessa asukkaita. Talossa on laajat, yhteisissä käytössä olevat tilat: kuntosali, vapaa-ajantila, sauna- ja allasosasto, kirjasto.

Lisäksi on ulkoilualueet, joissa asukkaat voivat viettää vapaa-aikaansa itsenäisesti tai ohjattuna.

Linnantaika ryhmäkodissa oman huoneen lisäksi asukkailla on yhteinen päiväsalin sekä olohuone, jossa aikaansa saa viettää, sekä saunaosasto jossa hoitajan avustuksella saa käydä löylyissä.

Lisäksi kodissa on iso, kalustettu ja turvallinen parveke, jossa saa viettää itsenäisesti myös aikaa. Ovet ovat kesäaikaan auki, jolloin muistisairaakin saavat kulkea siellä vapaasti.

Tiloistamme löytyy myös lääkärin ja sairaanhoitajan, fysioterapeutin ja jalkahoitajan toimitilat sekä yksityisenä ammatinharjoittajana toimivan kampaajan toimitila.

#### **Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta**

Saga Lakeudenlinnassa on paljon yhteisiä tiloja, joissa asukkaiden on mahdollista kokoontua, esim. kahvila, ravintola, sauna- ja allasosasto, vapaa-ajantila ja asuinkerrosten oleskelutilat. Ravintolan yhteydessä on erillinen kabinetti, joissa on mahdollista asukkaiden viettää erilaisia juhlia. Lisäksi talossamme on vierasasunto, jota on mahdollista vuokrata omaisten toimesta.

Yhteiset tilat ovat aktiivisessa käytössä asukkaiden omatoimisten ryhmien toimesta ja ohjattujen ryhmien toimista.

Piha-alueelta löytyy pöytäryhmiä. Asukkailla on mahdollisuus viettää aikaansa myös piha-alueella muiden asukkaiden ja omaisten kanssa.

#### **Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytänteistä**

Oma siistiä huolehtii siivouksesta. Jokaisella asukkaalla on mahdollisuus tuoda asuntoon oma pesukone tai käyttää maksutta talon yhteistä pesulaa. Palvelupakettiin kuuluu kotisiivous ja pesulapalveluita on mahdollisuus halutessaan ostaa erikseen. Ostopalveluasiakkailla siivous- ja pyykkipalvelu kuuluu sopimukseen. Yleisten tilojen siivouksesta vastaa myös siistiä.

Linnantaika ryhmäkodissa talon siistiä huolehtii kokonaisuudessaan yksikön siivouksesta. Pyykkihuolto on ulkoistettu ja lakanat tulevat vuokrafirmalta asukaskäyttöön.

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

Saga Lakeudenlinnassa toteutetaan säännöllistä kiinteistöhuollon valvontaa.

## Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

CRP - mittari  
Verenpainemittarit  
Kuumemittarit  
Nosturi  
Sairaalasänky  
Kuntosalivälineet  
Pyörätuoli  
Suihkulavetti

Muiden laitteiden ja tarvikkeiden tarpeellisuutta arvioidaan tapauskohtaisesti.

Terveydenhuollon laitteet on koottu laite,- ja välinerekisteriin. Taloissa on nimetty laitevastaava ja toimenkuva on kirjattu.

## Vastuuhenkilön yhteystiedot

Johanna Berg ja Elina Toivola laitevastaava

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.

Linkki Valviran määräyksiin: [http://www.valvira.fi/files/maarays\\_4\\_2010\\_kayttajan\\_vt\\_ilmoitus.pdf](http://www.valvira.fi/files/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf)

## Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

Toimitilojen, laitteiden ja tarvikkeiden toimivuutta kehitetään tarpeen mukaan.

## 8. ASIAKASTURVALLISUUS

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

### Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot

Mia Jokinen  
mia.jokinen@sagacare.fi  
P: 0447202427

Jaakko Palomäki  
jaakko.palomaki@lassila-tikanoja.fi P: 0503850052

**Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava)**

Koulutettu ja osaava henkilökunta  
Suullinen ja kirjallinen raportointi  
Henkilökunta on paikalla ympärivuorokautisesti

**Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta**

Tallentava kameravalvonta, turvapuhelinjärjestelmä  
Lisäksi on sopimus vartijakäynneistä, jotka toteutuvat tarvittaessa. Yöhoitajilla on hälytysnappi, jolla saa vartijan paikalle tarvittaessa.  
Sähköiset ovilukot.

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

Turvapuhelinjärjestelmän toimivuus tarkistetaan puolivuositain oman henkilökunnan toimesta, lisäksi henkilökunta on velvoitettu ilmoittamaan viipymättä, jos turvapuhelimissa on jotain ongelmia.  
Päivittäin seurataan mahdollisia paristohälytyksiä ja niihin reagoidaan välittömästi.

**Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma**

Turvajärjestelmää kehitetään ja muutetaan yhteistyössä kiinteistön omistajan kanssa asukasturvallisuuden vaatimalle tasolle.

## 9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

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

Asukkaan kanssa tehdään hoito-, palvelu- ja kuntoisuussuunnitelma. Suunnitelman tekemiseen osallistuvat palveluntuottajan kanssa asukas sekä omainen/ läheinen/ asianhoitaja. Suunnitelmaa päivitetään sopimuksen mukaisesti.

Linnantaika ryhmäkodissa laaditaan asukkaalle omahoitaja, omaisten ja vastaavan sairaanhoitajan toimesta hoito- ja palvelusuunnitelma, jonka pohjalta toteutamme asukkaan hoitoa. Puolivuositain tai tarpeen vaatiessa päivitämme suunnitelmaa ajantasalle.

Jokaiselle asukkaalle nimeämme omahoitajan, joka huolehtii asukkaan asioista yhteistyössä omaisten kanssa.

**Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen**

Kaikki talosta kiinnostuneet ovat tervetulleita tutustumaan taloon, Taloon voi tutustua joko omatoimisesti tai varaamalla aika esim. talon johtajan luokse. Johtaja kertoo talon toiminnasta, palveluista ja hinnoista.

Kerran viikossa keskiviikkoisin klo 13:00 järjestetään talo kierroksia, jolloin kaikilla on mahdollisuus tulla tutustumaan taloon ja sen toimintaan.

Mainostamme ja kerromme talo kierroksista Saga care nettisivuilla ja lehti-ilmoituksilla.

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

Yrityksen nettisivuilla [www.sagacare.fi](http://www.sagacare.fi) on esitelty palvelupaketit hintatietoineen sekä vapaat asunnot.

Hakijan informointi aloitetaan jo ensimmäisen kontaktin aikana. Kerromme palveluista ja hinnoista. Tarvittaessa lähetämme hakijoille esitteemme hinnastoineen.

Kun hakijat tulevat tutustumaan taloon ja/tai asuntoon, heille kerrotaan talon toiminnasta ja hinnoista uudelleen.

Hakijan hyväksyessä Lakeudenlinnan asumispaikakseen, teemme vuokrasopimuksen, yksilöllisen palvelusopimuksen, puhelinsopimuksen, sekä hoito- ja palvelusopimuksen. Näitä sopimuksia tehdessä käymme läpi hinnastoon liittyvät asiat tarkasti läpi.

Jos hakijalla/uudella asukkaalla on omaisia, toivomme, että he voisivat olla läsnä vuokrausprosessin aikana.

Asukkaat saavat kirjallisen tiedotteen mahdollisista hinnankorotuksista.

Seinäjoen kaupunki ja JIK tuottavat palvelusetelit palveluasumisen, että tehostetun palvelun puolelle. Setelillä tukevat asukkaan Saga Lakeudenlinnassa asumista.

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

### **Itsemääräämisoikeus**

- kunnioitetaan asukkaan itsemääräämisoikeutta esim. tehdessä erilaisia sopimuksia
- asukas voi itse päättää asioistaan, jos hän pystyy sen tekemään vaarantamatta omaa terveyttään
- vaikeissa tilanteissa kuunnellaan asukasta ja huomioidaan hänen toiveitaan niin pitkälle kuin mahdollista

### **Asiakkaan kunnioitus**

- alkaa ensimmäisestä kontaktista asukkaan kanssa
- asukasta puhutellaan ja kohdellaan arvokkaasti
- asukkaalla on oikeus tulla kuulluksi, hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan
- arvostetaan asukkaan omaa elämää ja elämänhistoriaa
- palvelut suunnitellaan yksilöllisesti asukkaan toiveiden ja tarpeiden perusteella

### **Turvallisuus**

- fyysinen turvallisuus
- kaikki turvaratkaisut: turvpuhelimet, tallentava videovalvonta, paloturvallisuusjärjestelmät
- ammattitaitoinen henkilökunta, tavoitettavissa ympärivuorokauden
- henkinen turvallisuus: asukas voi turvautua henkilöstöön kaikissa tilanteissa ja häntä kuunnellaan □  
pysyvyys; toiminnan jatkuvuus

Tarvittaessa asukkaan, omaisen ja lääkärin kesken sovitaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta kirjallisella lomakkeella.

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

Asukkaat asuvat omissa kodeissaan Saga Lakeudenlinnassa ja näin ollen he säilyttävät rahat, avaimet ja muut tavaransa kotonaan.

Jos ilmenee vaikeuksia rahan käytössä sairauden, muistamattomuuden tai jonkin muun syyn vuoksi, niin asiaan puututaan. Asukkaan kanssa keskustellaan asiasta ja ollaan tarvittaessa yhteydessä omaisiin. Jos asukkaalla ei ole omaisia tai läheisiä, jotka voivat auttaa, tehdään edunvalvontailmoitus talon johtajan toimesta.

Linnantai'assa asukkaiden rahavarat säilytetään hoitajien takana lukollisessa kaapissa. Omahoitajat tarkastavat rahat säännöllisesti ja niistä pidetään kirjaa sähköisessä Doma Caressa, jonne kirjaamme kaiken asukasasian.

**Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään**

Asukkaiden liikkumista rajoitetaan vain pakottavista syistä ja yhteistyössä hoitavan lääkärin kanssa. Rajoitteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään moniammatillisen yhteistyön kautta. Mikäli rajoittavia toimenpiteitä joudutaan käyttämään, niistä sovitaan kirjallisesti asukkaan, omaisen sekä lääkärin kanssa ja tästä on merkintä asukastietojärjestelmässä liitteineen jossa lääkärin allekirjoitus.

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

Rajoitteita kuten kiinnipitämistä, sitomista ja eristämistä voidaan antaa lääkärin luvalla, kun henkilö on vaaraksi itselleen tai muille.

Lupa sekä lisäohjeet pyydetään hoitavalta lääkäriltä, mikäli lääkäriä ei tavoiteta voidaan hätätapauksessa pakkokeinoihin ryhtyä. Lääkäriin on kuitenkin otettava yhteys niin pian kuin mahdollista ja kysyttävä jatko-ohjeet. Hätätilanteessa soitettava poliisille ja on tärkeää turvata henkilökunnan oma turvallisuus.

Pakkokeinot on lopetettava heti kun ne eivät ole enää välttämättömiä.

Tapahtuma ja seuranta kirjattava tarkasti asukastietojärjestelmään ja asiasta on ilmoitettava omaisella tai asioidenhoitajalle.



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

Havaitessaan tai saadessaan tietoonsa epäkohtia tai sen ilmeisiä uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa jokaisen työntekijän velvollisuus on viipymättä ilmoittaa asiasta yksikön esimiehelle. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § mukainen ilmoitus tehdään salassapitosäännösten estämättä.

Vastaanottaessaan ilmoituksen epäkohdasta yksikön esimies tekee sosiaalihuoltolain (1301/2014) 49 §:n mukaisesti välittömästi tarvittavat selvitykset, käynnistää viipymättä toimet epäkohdan tai sen ilmeisen uhan poistamiseksi ja keskustelee toimenpiteistä oman esimiehensä kanssa.

Keskusteltuaan esimiehensä kanssa yksikön esimies ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavaa viranhaltijaa tai valvonnan vastuuhenkilöä. Jos epäkohtaa ei saada välittömästi poistettua, asiasta ilmoitetaan aluehallintovirastolle.

Työntekijän ilmoitus epäkohdasta tai sen ilmeisestä uhasta, ilmoituksen vastaanotto ja ilmoituksen välittäminen eteenpäin on kuvattu tarkemmin laatukäsikirjassa.

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

Asiakkuuden päätyminen muuton vuoksi:

Asukas ja/tai omainen tulee keskustelemaan joko tiimivastaavan tai talon johtajan kanssa. Käydään tilannetta läpi ja syyt siihen, miksi asukas muuttaa pois.

Jos asukas muuttaa toiseen hoitolaitokseen, sairaanhoitaja välittää asukkaan tiedot uuteen paikkaan, mikäli hoitajille on annettu lupa tietojen siirtoon.

Asiakkuuden päätyminen kuoleman vuoksi:

Keskustelu omaisten kanssa. Jos asukkaalla ei ole ollut omaisia, otetaan yhteys esim. edunvalvontaan. Omainen tai edunvalvoja käynnistää oman prosessinsa asunnon tyhjentämiseen ja loppulaskujen suorittamiseen.

Poismuuttavilta asukkailta kerätään palautetta Poismuuttavan asukkaan palaute-lomakkeella.

Vuokrasopimuksessa on yhden kalenterikuukauden mittainen irtisanomisaika.

Asiakirjat arkistoidaan sähköisesti.

**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**

Saga Lakeudenlinna

Johtaja Mia Jokinen

Kutojankatu 6 60100 Seinäjoki

mia.jokinen@sagacare.fi

P: 0447202427

Potilasasiainmies Miia Eronen

[miia.eronen@sagacare.fi](mailto:miia.eronen@sagacare.fi) Vähäheikkiläntie

1 20700 Turku

P: 02-4445 4500

#### Sosiaaliamiehen yhteystiedot

Seinäjoen sosiaaliamies Elina Aaltonen

P:0504746716

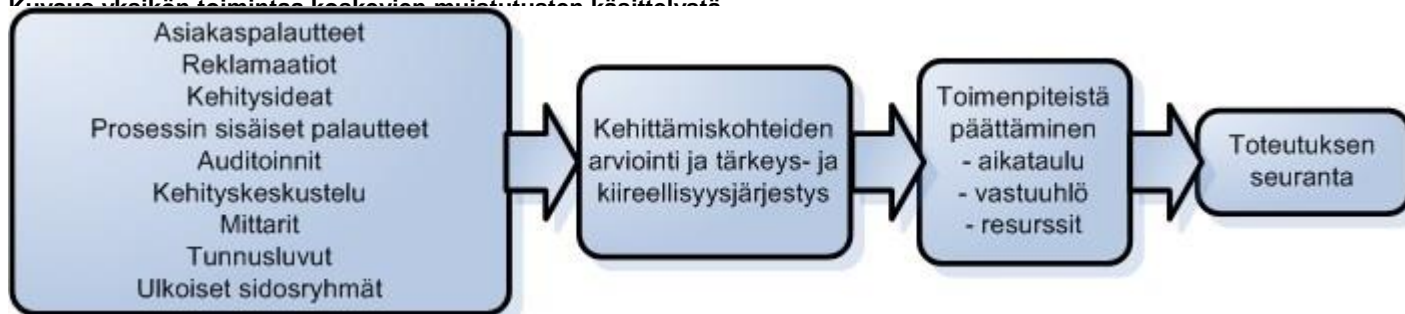
Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymä

Eskoontie 47, 60280 Seinäjoki

**JIK sosiaaliamies**

0504746716, sosiaaliamies@eskoo.fi

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä



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

Saga Lakeudenlinna on hyväksytty palvelusetelintuottajaksi Seinäjoen kaupungille ja JIK kotipalvelun ja tehostetun palveluasumisen palveluihin. Ostaja valvoo sopimuksenmukaista toimintaa tarkastuksilla. Tämän lisäksi yhteistyö toiminnan sujuvuudessa on jatkuvaa.

#### Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

Noudatamme kuluttajasuojalakea.

## Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Moniammatillisessa työryhmässä kehitetään asukkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvät menettelytavat.

### 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**

Asukkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpidetään monipuolisella viriketoiminnalla, turvallisella ympäristöllä sekä toteuttamalla yksilöllistä asukkaan hoito-, palvelu- ja kuntoisuussuunnitelmaa.

Toimintakyvyn mittaamiseen käytetään tarvittaessa mittareita, mm. RAVA, RAI, MMSE.

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

Ruokapalvelua suunnittelee ja valvoo ravintolapäällikkö.

Asukkaiden tarpeet ja toiveet huomioidaan yksilöllisesti.

Aterialistat perustuvat valtion ravitsemusneuvottelukunnan suosituksiin.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

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

#### **Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot**

Ravintolapäällikkö, Armi Tolppa

armi.tolppa@sagacare.fi puh.0503074375

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

Virkistys on osa asukkaan päivittäistä toimintaa, joka toteutuu yhteistyössä asukkaan, omaisen/läheisten ja henkilökunnan kesken. Talossa on lisäksi oma vapaa-ajan ohjaaja, joka järjestää monipuolista ohjelmaa asukkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaan. Vaihtelua ohjelmaan tuovat erilaiset teema- ja retkipäivät. Fysioterapeutti ja vapaa-ajanohjaaja järjestävät erilaista liikunnallista ohjelmaa viikoittain sekä lisäksi talossa on oma kuntosali, jota kaikki asukkaat voivat käyttää omatoimisesti.

**ryhmäkoti ulkoilu**

THL:n liikuntasuosituksot 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**

Henkilöstö toteuttaa hyvää käsihygieniaa, työssä ei käytetä sormuksia, rannekelloa tai käsikoruja. Myös kynsilakan, rakennekynsien ja kynsikorujen käyttö on kielletty. Talossa on nimetty hygieniavastaava.

Infektio tartuntojen ehkäisemiseksi asukkaille tehdään tiedote, jossa kerrotaan minkälainen tarttuva tauti on kyseessä ja, että hän ottaa välittömästi oireiden ilmettyä yhteyttä hoitajaan.

Talon sairaanhoitaja on tarvittaessa yhteydessä sairaanhoitopiirin hygieniahoitajaan päivitetyn tiedon saamiseksi.

Talossa tehostetaan käsihygieniaa epidemian aikana ja siivoushenkilökunta tehostaa pintojen puhdistamista epidemian aikana.

Ravintola siivotaan useammin kuin normaalisti ja ottimet vaihdetaan tiheästi. Yhteistilaisuudet laitetaan tauolle epidemian ajaksi

Sisäisen tiedotuksen epidemiatilanteen muutoksista hoitavat lähiesimiehet sähköpostilla tai puhelimitse kaikille ammattiryhmille päivittäin koko epidemian ajan.

#### **Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämistä**

Asukastyötä ja päivittäistä toimintaa kehitetään moniammatillisessa työryhmässä.

Esperi konsernissa on oma laaturyhmä, joka kokoontuu puolivuositain. Konsernin sisällä myös toimii säännöllisesti sisäiset auditoinnit yksiköissä.

## **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.)

Talossa on ympärivuorokauden vähintään lähihoitaja tasoinen henkilökunta ja kaikilla asukkailla on turvapuhelin, josta hälytys tulee suoraan hoitajalle.

Sairaanhoitajat ovat paikalla joka arkipäivä ja vastuu asukkaiden sairaanhoidosta on heillä hoitavan lääkärin ohjeiden mukaan. Sairaanhoitajat ottavat myös laboratoriokokeita asukkaiden kotona tai vastaanottotilassa tarpeen mukaan.

Kaikki hoitohenkilökuntaan kuuluvat seuraavat asukkaiden terveydentilaa päivittäin ja kirjaavat sekä raportoivat muutoksista.

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

Asukkaalla on oikeus käyttää julkisen terveydenhuollon palveluja tai halutessaan yksityisiä lääkäripalveluja. Saga Lakeudenlinnassa käy yksityislääkäri, joka ilmoittaa meille vastaanottopäivänsä. Asukkaat voivat varata lääkäriajan sairaanhoitajalta.

Linnantaian asukkaat käyttävät Seinäjoen kaupungin ohjeistuksen mukaan Y-talon lääkärivastaanottoa.

**Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi**

Kiireellisissä, päivystysluonteisissa tapauksissa soitamme 112 -> ambulanssi paikalle.

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

Asukkaalla on mahdollisuus käyttää erikoissairaanhoidon palveluita terveyskeskuksen tai yksityisten lääkäriasemien kautta.

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

Saga Lakeudenlinnassa on nimetty työryhmä, joka vastaa lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä ja ylläpidosta. Jokaisen päivityksen jälkeen kaikki hoitajat lukevat päivitetyn suunnitelman ja kuittaavat sen luetuksi. Lääkehoitosuunnitelma on osa perehdytystä.

Lääkehoitosuunnitelman toteutusta seurataan lääkepoikkeamaraporteista. Tiimivastaava käy viikkopalavereissa mahdolliset lääkepoikkeamat läpi ja tarvittaessa toimintatapoja kehitetään uudelleen. Poikkeamat käsitellään Saga johtoryhmässä.

#### **Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot**

Seija Mäkelä hoidon tiimivastaava, 0505771871 sekä talon sairaanhoitajat

Johanna Berg, Linnantaika ryhmäkodin hoitotyön vastaava, P:0503438097

#### **Potilasasiamiehen yhteystiedot**

Miia Eronen Puh. 046-

9227212

[miia.eronen@sagacare.fi](mailto:miia.eronen@sagacare.fi)

#### **Terveydenhuoltoa ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma**

Asukkaiden terveydentilaan ja hyvinvointiin liittyvää toimintaa kehitetään moniammatillisessa työryhmässä.

## **12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY**

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

#### **Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta**

Asiakastiedot kirjataan Doma Care-ohjelmaan.

Palvelua tuotettaessa esim. kuntaan tai muutoin kunnan lukuun on henkilötietolain mukaisena

rekisterinpitäjänä kunta.

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

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

#### **Tietosuojavastaavan yhteystiedot**

**Kaisa Salo**

[kaisa.salo@esperi.fi](mailto:kaisa.salo@esperi.fi)

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>)

Perehdytyksen osana henkilöstö tutustuu rekisteriselosteeseen sekä Doma Care omavalvontasuunnitelmaan.

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

Liite: rekisteriseloste, Doma Care omavalvontasuunnitelma

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)**

Sovitaan paikkakuntaakohtaisesti asukkaan kotikunnan kanssa.

Saga Care noudattaa voimassaolevia arkistointilakeja.

**Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa**

Järjestetään yhteisiä palavereita, missä ovat kaikki asianosaiset ovat läsnä.

**Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma**

Asukastietojen käsittelyyn liittyvää toimintaa kehitetään konsernitason tasolla.

### 13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

Yksikkö varmistaa alihankkijoilta ostettujen palveluiden kelpoisuuden ja laadun tiiviillä yhteistyöllä.

Mahdolliset reklamaatiot osoitetaan johtajan toimesta suoraan alihankkijalle.



**Luettelo alihankkijoita**  
Esperin lääkäripalvelut  
Kampaaja Irja Koski  
Huoltomies Jaakko Palomäki

**Kehittämissuunnitelma**

Palveluiden laatua kehitetään yhteistyöllä toimijoiden kanssa ja puuttamalla epäkohtiin.

**14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI**

**Kuvaus yksikön omavalvonnassa toteutumisen seurannasta**

Saga Lakeudenlinnassa johtaja sekä lähiesimiehet suunnittelevat, kokoaa, käsittelee ja seuraa omavalvonnassa toteutumista.

Omavalvontasuunnitelma on osa perehdyttämistä ja lukukuittaukset otetaan kaikilta työntekijöiltä tulostettuun versioon.

**Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista**

Tarvittaessa, välittömästi ja vähintään kerran vuodessa.

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

Paikka ja päiväys

Seinäjoki 14.3.2019

Allekirjoitus

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Nimenselvitys Mia Jokinen