

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### Sisälllys

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1) .....	1
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat .....	1
TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	2
RISKINHALLINTA (4.1.3).....	2
OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3) .....	4
ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	5
PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	9
ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .....	12
YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	16
OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEEN.....	16

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Toimintayksikön nimi Wilhelmina	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Porvoo	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kuntoutuspalvelut, lyhytaikaishoito ja päivätoiminta, iäkkäät henkilöt 16 lyhytaikaishoidon paikkaa, 2 kriisihoitopaikkaa ja 15 päivätoiminnan paikkaa/päivä. Tämän lisäksi yksikössä on tuntiperusteista lyhytaikaishoitoa. Kotiin annetaan rajatulle asiakaskunnalle omaishoitajan lakisääteistä lomitusta lyhyiksi ajoiksi kerrallaan.	
Toimintayksikön katuosoite Askolinintie 1 F	
Postinumero 06100	Postitoimipaikka Porvoo
Toimintayksikön vastaava esimies Roope Tyynelä	Puhelin 040 141 6337
Sähköposti roope.tyynela@porvoo.fi	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comforta: liinavaatteiden, potilasvaatteiden vuokraus ja pesu</li> <li>- Lindström Oy: työvaatteiden vuokraus ja pesu</li> <li>- Pihlajalinna vastuulääkäripalvelut</li> <li>- HUS-logistiikka/varastopalvelu</li> <li>- HUS-lab / laboriopalvelut</li> <li>- HUS Rtg / röntgenpalvelut</li> <li>- Kuninkaantien työterveyshuolto</li> <li>- Porvoon tilapalvelut: siivous- ja ateriapalvelut sekä kiinteistön hoitoon liittyvät huoltopalvelut</li> <li>- Lojer Oy: apuvälineiden kuntotarkastus ja huoltosopimus</li> </ul>	

**TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)**
**Toiminta-ajatus**

Wilhelminan palveluiden tavoitteena on tukea kotona asumista sekä asiakkaan hoitoon päivittäin osallistuvan omaisen tai läheisen jaksamista. Tavoitteenamme on toimiva yhteistyössä asukkaiden, omaisten ja muiden yhteistyötahtojen kanssa. Asiakkaan omaa toimintakykyä ja kotona asumista sekä omaishoitajan jaksamista tuetaan kuntouttavalla työotteella mahdollisimman pitkään.

**Arvot ja toimintaperiaatteet**

Meidän arvomme ovat arvostava kohtaaminen, tavoitteellisuus, turvallisuus ja uniikki. Palvelua tuotetaan moniammatillisesti ja yksilölliset tarpeet huomioiden. Palvelut tarjotaan kaksikielisinä.

Tavoitteenamme on turvata asukkaalle:

- turvallinen lyhytaikaishoito
- yksilöllisyys
- asukkaan itsemääräämisen kunnioitus
- tasa-arvoinen kohtelu

Toimintaperiaatteitamme ovat itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, tasa-arvoinen kohtelu, turvallisuus, oikeudenmukaisuus, virikkeellisyys, yksilöllisyys ja asiakaslähtöisyys. Palvelut tuotetaan mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa. Omaiset ovat osa Wilhelminan arkea ja asiakkaiden hoitoa suunnitellaan yhteistyössä omaisten kanssa.

**RISKINHALLINTA (4.1.3)**
**Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**
**Riskinhallinnan työnjako**

Riskienhallintakartoitus tehty 15.9.2021.  
Roope Tyynelä

LIITE 1

**Riskien tunnistaminen**

Riskien arviointi tehdään säännöllisesti ja toimenpiteet suunnitellaan riskien minimoimiseksi. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riski- ja vaaratekijät sekä havaitsemansa epäkohdat. Viikoittaisissa kokouksissa agendalla on aina työturvallisuus- ja työhyvinvointiasiat sekä kirjattujen ilmoitusten käsittely.

Porvoon kaupungissa on käytössä WPro-työturvallisuuden ilmoitusjärjestelmä, johon ilmoitetaan sekä työtapaturmat, että läheltä piti-tilanteet. Riskienkartoituksen avulla selvitetään työpaikan riskit ja toimenpiteet ja aikataulut vaarojen ja riskien poistamiseksi sekä nimetään vastuuhenkilöt. Henkilöstön osaamista varmistetaan tarvittavilla koulutuksilla ja kiinnittämällä huomiota hyvään perehdytykseen.

Kaupungilla on käytössä sähköinen HaiPro-ohjelma, johon tehdään ilmoitus asukkaiden läheltä piti-tilanteista ja vaaratilanteista sekä lääkepoikkeamista. Ilmoitukset käydään läpi joka viikkoisessa talokokouksessa. Näissä sovitaan korjaavista käytänteistä.

Työtapaturmista lähtee automaattisesti ilmoitus WPro-ilmoituksen yhteydessä tieto tapaturmasta vakuutusyhtiölle, mikäli lomaketta täyttäessä valitsee työtaturman tapahtuman luonteeksi. Ilmoituksen voi kirjata yhdessä esimiehen kanssa tai työntekijän ilmoittama tieto tulee esimiehelle tiedoksi sähköpostiin. Ilmoitus tulee käsitellä mahdollisimman nopeasti.

Sähköiset apuvälineet huolletaan säännöllisesti Lojer OY:n toimesta ja vikatilanteissa korjaus saadaan muutaman arkipäivän sisällä. 15.9.2021 on tehty koneturvallisuuskartoitus kaikista sähkökäyttöisistä laitteista.

Palotarkastukset tehdään pelastuslaitoksen toimesta sovituksi. Palohälytysjärjestelmä testataan joka kuun ensimmäinen tiistai huoltomiehen toimesta. Yksikön pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys löytyy liitteenä.

**LIITE 2**

Porvoon vesilaitokselle on lähetetty yksiköiden yhteystiedot vedenjakelun häiriötilanteessa.

Jokainen työntekijä käy tietoturvallisuuskoulutuksen netissä vuosittain.

Talossa on käytössä Tunstall-turva/hälytysjärjestelmä.

Työterveyshuollon työpaikkakäynnit tehdään suunnitellusti.

Työnantajan toimesta järjestetään täydennyskoulutuksia. Lääkehoidon luvat tulee olla kaikilla lääkahoitoon osallistuvilla hoitotyöntekijöillä (LOVE-koulutus). Koulutus ja lääkelupa uusitaan 5 vuoden välein.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatu poikkeamat ja riskit?

WPro (jotain sattuu henkilökunnalle). Löytyy jokaisen työntekijän omilla INTRA-sivuilla.  
HaiPro ohjelma (jotain sattuu asukkaalle). Löytyy jokaisen työntekijän INTRA-sivuilla

Haittatapahtumien ja läheltä-piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Kaikki vaarailmoitukset käsitellään viikoittain talokokouksessa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Työntekijät tuovat myös suullisesti esiin epäkohtia kokouksissa tai kahdenkeskisissä keskusteluissa.

**Riskien käsitteleminen**

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

Kaikki vaaratilanne- ja työtaturmailmoitukset siirtyvät sähköisesti työturvallisuuspäällikkö Leena Juvakalle. Ilmoituslomakkeet löytyvät Intran sivuilta. Toimenpiteitä ilmoituksiin seurataan Excel-lomakkeella, joka on kaupungin esimiesten verkkotyötilassa.  
Talokokouksessa käsitellään kaikki ilmoitetut vaaratilanteet ja työtaturmat.

Granlund Manager -ohjelmaan laitetaan tilaus kiinteistön korjauksista heti, jos tarpeen.

Esim. sähkösätkyjen vioissa tehdään huoltopyyntö heti Lojerille.

Tunstall - hälytyskellojen huolto tilataan sähköisesti.

Kaksi kertaa vuodessa tehdään myös siivouksen laatukierros.

**Korjaavat toimenpiteet**

Ehdotetaan kaikille riskeille korjaavia toimenpiteitä, syiden selvittämistä ja menettelytapojen muuttamista turvallisemmaksi.
Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin? Vakavat tapahtumat käsitellään heti, muut tapahtumat viikoittain talokokouksessa.
<b>Muutoksista tiedottaminen</b> Selkeät ohjeet, miten vaaratapahtumat ilmoitetaan. Talokokouksessa kerrataan säännöllisesti miten vaaratilanteista ilmoitetaan WPro- ja HaiPro-ohjelmilla.  Tarvittaessa tiedotetaan myös omaisille ja yhteistyökumppaneille.

### OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<b>Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</b>
Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun? Roope Tyynelä ja Maria Aaltovirta
Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Roope Tyynelä 040 141 6637
<b>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</b>
Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä? Vähintään kaksi kertaa vuodessa ja tarpeen mukaan. Tulevan vuoden toimintasuunnitelma laaditaan syksyisin.
<b>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</b>
Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä? Omavalvontasuunnitelma on kaikkien luettavissa yksikön toimistossa sekä yksikön yleisellä ilmoitustaululla sekä kaupungin verkko-osoitteessa. Ensimmäinen versio omavalvontasuunnitelmasta säästetään ohjeiden mukaan 7 vuotta.

**ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)**
**Palvelutarpeen arviointi**

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asiakas hakeutuu Wilhelminan palveluihin asiakasohjaus Ruorin kautta. Ruorin palvelukoordinaattorit tekevät palvelutarpeenarvion ja Wilhelmina tuottaa heidän arvion mukaisen palvelun.

Lähtökohtana on, että kaikki mahdollinen kotona asumista tukeva palvelu on kokeillaan ja arvioidaan ennen kuin asiakas siirtyy pitempiaikaisen asumispalvelun tai tehostetun palveluasumisen piiriin. Palveluiden arviointi tehdään moniammatillisena yhteistyönä yhdessä asukkaan/omaisten kanssa.

Wilhelmina arvioi asiakkaan toimintakykyä, vointia ja palvelun tarpeellisuutta jaksojen aikana ja kirjaavat huomiot LifeCare -tietojärjestelmään. Asiakasohjauspalvelut voivat myös pyytää arviota erityisesti jostain osa-alueesta, mitä arvioidaan tarkemmin asiakkaan jakson aikana. Tämä voi täydentää Ruorin tekemää palvelutarpeen arviointia.

Päivätoiminta myönnetään Ruorista aina määräajaksi. Päivätoiminnan työntekijät arvioivat jakson aikana asiakkaiden toimintakykyä ja sen muutosta. He tekevät väliarvion jaksosta, jossa kerrataan asiakkaan tulosy, palvelun aloitusajankohta ja vireillepanija, tavoite, toimintakyky ja tilan muutos määräajan aikana. Näiden tietojen perusteella työntekijät ja asiakasohjaus käyvät läpi asiakkaiden tilanteen ja Ruori päättää palvelun jatkamisesta. Päätöksen jälkeen työntekijät tekevät loppuarvion, minne kirjataan syy palvelun päättymiseen.

Asiakkaan tullessa ensimmäisen kerran Lyhytaikaishoittoon varataan aikaa, jotta omaisen ja asiakkaan kanssa voidaan keskustella rauhassa asiakkaan toiveista ja asioista. Samalla kartoitetaan asiakkaan tottumuksia, rytmiä ja tapoja ja historiaa, jotta aika lyhytaikaishoidossa tukisi kotona asumista mahdollisimman hyvin. Henkilökunta on aktiivisesti yhteydessä omaisiin myös hoitojakson aikana jos siihen nähdään tarvetta.

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

Ruori suorittaa palvelutarpeen arvioinnin ja siinä on mukana asiakas ja omainen. Kun päätös palvelusta on saatu, yksiköstä soimitaan asiakkaalle ennen ensimmäistä lyhytaikaishoitojaksoa. Tämän lisäksi tarvittaessa ollaan yhteydessä omaisiin tai keskustellaan heidän kanssaan jos he tuovat tai hakevat asiakkaita lyhytaikaishoittoon. Päivätoiminnassa työntekijät ovat omaisiin yhteydessä myös tarvittaessa. Omaiset pystyvät olemaan yhteydessä myös Ruoriin, jossa palvelukoordinaattori voi hoitaa asiakkaan asioita.

**Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma**

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

Lyhytaikaishoidossa ei tehdä omaa hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Wilhelmina käyttää olemassa olevia kotihoidon ja Ruorin tekemiä hoito- ja/tai palvelusuunnitelmia. Lisäksi asiakkaan, omaisten ja tarvittaessa kotihoidon kanssa keskustellaan heidän toivesitaan kyseisen jakson/jaksojen suhteen. Keskustelussa huomioidaan asiakkaan toiveet, voimavarat ja hoidon tavoitteet, joita pyritään toteuttamaan päivittäin. Keskustelun tiedot kirjataan V-koti lehdelle, minne toteutuvat myös päivittäiset kirjaukset. Asiakkaalle tehdään aina laajempi alkua- ja loppuarvio -tekstit, joissa käsitellään asiakkaan asioita. Jakson loppuksi tehdään loppuarvio, missä kiteytetään jakson aikana huomatu havainnot.

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

Työntekijät lukevat LifeCaresta kirjaukset. Lisäksi työntekijät tekevät yhteistyötä kotihoidon, Ruorin ja omaisten kanssa, jotka antavat tietoa hoidosta ja palveluista. Tietoa levitetään henkilökunnan kesken raporteilla, kirjauksilla, talokokouksissa ja valkotaulun avulla.

<p><b>Asiakkaan kohtelu</b></p> <p><b>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</b></p> <p>Rajoitteiden käyttö on ohjeistettu. Pyritään toteuttamaan omannäköinen hoitajakso jokaiselle asiakkaalle hyödyntämällä tietoa asiakkaan elämänhistoriasta. Asukkaiden mielipiteitä kysytään ja selvitetään. Järjestetään harrastetoimintaa ja erilaisia tapahtumia, jotka tuovat mielihyvää asiakkaiden arkeen. Laadukas kirjaaminen. Asukkaan omat ajatukset ja toiveet huomioidaan ruokailutottumuksista unirytmiiin ja tottumuksiin sosiaalisessa elämässä ja mahdollisesti harrastetoiminnassa. Asiakkaiden huoneet ovat lukittavia ja henkilökunta koputtaa aina sisään mennessään. Asukkailla on vapaus liikkua-yksikössä ja ulkona, mikäli vointi ja turvallisuus se sallivat.</p>
<p><b>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet</b></p> <p>Pakotteiden ja rajoitteiden käyttö on sallittu ainoastaan lääkärin ja omaisten luvalla ja se kirjataan asukkaan tietoihin.</p> <p>Rajoitteiden käyttöä ja sen tarvetta arvioidaan säännöllisesti ja puretaan heti kun on mahdollista. Hoitohenkilökunta kunnioittaa ja tukee asiakkaan itsemääräämisoikeutta niin kauan kun se on turvallista eikä haittaa asiakasta.</p> <p>LIITE 3: potilaan rajoitukset</p>
<p><b>Asiakkaan kohtelu</b></p> <p>Asiakkaita kohdellaan asiallisesti. Epäasiallinen käyttäytyminen selvitetään ja tarvittaessa pidetään yhteinen kokous / hoitokokous. Mahdolliset vaaratilanteet selvitetään asiakkaan tai omaisten kanssa keskustellen. Toimintamalleista keskustellaan uuden työntekijän tullessa työsuhteeseen. Työyhteisössä kunnioitetaan asukkaan itsemääräämisoikeutta ja koko työryhmä yhdessä tukee asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti elämänsä ratkaisuihin. Wilhelminan esimies näyttää esimerkkiä vahvistaen henkilöstönsä asiakaslähtöiseen toimintaan, seuraa ja kehittää asukkaiden omiin haluihin ja tarpeisiin perustuvaa toimintatapaa.</p> <p>Henkilöstön epäasiallisesta käyttäytymisestä tulee ilmoittaa esimiehelle, joka ottaa asian puheeksi hoitajan kanssa ja tarvittaessa ryhtyy työnjohdollisiin toimenpiteisiin (+ kaupungin ohjeet; suullinen huomautus, kirjallinen huomautus ja loppukädessä mahdollisesti työsuhteen purku). Tarvittaessa asiasta keskustellaan asukkaan ja omaisen kanssa ja otetaan yhteys palvelupäällikköön.</p> <p>Jokaisella työntekijällä on ilmoittamisvelvollisuus esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista käyttäytymistä asiakasta tai työkaveria kohtaan. Asiakkaan epäasiallinen kohtelu on aina poikkeama ja se käsitellään työyksikön ohjeiden mukaisesti. Työyksikössä on käytössä kaupungin käyttämä HaiPro ja WPro-ohjelmat poikkeamien raportoinniksi. Kaupungin ohjeet huomautuksen antamisesta löytyy Intranetistä. Lisäksi sieltä löytyy lomake ja ohjeet epäasiallisen kohtelun ilmoittamiseen.</p>
<p><b>Asiakkaan osallisuus</b></p> <p><b>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</b></p>
<p><b>Palautteen kerääminen</b></p> <p>Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?</p> <p>Asiakastyytyväisyyskyselyt pidetään 2-vuoden välein ja vastaukset kerätään paperisen kyselyn muodossa. Tämän lisäksi asiakkaiden ja omaisten antama palaute huomioidaan ja tuodaan yksikön talokoukuihin keskusteltaviksi. Yksikössä on käytössä myös palautelaatikko. Ideat ja kehitysehdotukset otetaan huomioon ja päätetään tarvittaessa toimenpiteistä.</p>

**Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakastyytyväisyys -kyselyt tehdään organisaation ohjeiden mukaisesti joka toinen vuosi. Viimeisin on tehty kesä-heinäkuussa 2021. Vastaukset käsitellään yhdessä henkilökunnan ja omaisten kanssa ja mietitään korjaavat toimenpiteet. Omaiset antavat palautetta suullisesti tai tarvittaessa kirjallisesti joko henkilöstölle suoraan tai esimiehen ja /tai palvelupäällikön kautta.

Asiakkailla on myös mahdollisuus antaa palautetta suullisesti tai kirjallisesti Kompassiin, puh. 020 692 250, Rihkamatori B, 06100 Porvoo.

Pihlajalinna vastuulääkäripalvelun palaute ohjataan kuntoutuspalveluiden palvelupäällikölle, joka toimii kaupungin yhteyshenkilönä lääkäripalvelun asioissa.

Otetaan jatkuvasti vastaan palautetta ja ehdotuksia ja niitä pyritään huomioimaan toiminnan kehittämisessä. Avointa keskustelua pidetään yllä vahvistamalla hoitosuhdetta, omaisten infotilaisuuksia/ keskustelutilaisuuksia/ juhlia ja muita tilaisuuksia järjestämällä. Järjestetään tarvittaessa asiakaskokouksia, joista kirjoitetaan LifeCaren teksti sovituihin asioista.

**Asiakkaan oikeusturva**

a) Muistutuksen vastaanottaja

Porvoon kaupunki Kirjaamo, sosiaali-ja terveystoimi, Raatihuoneenkatu 5, 06100 Porvoo, [SOTEKIR-JAAMO@porvoo.fi](mailto:SOTEKIR-JAAMO@porvoo.fi)

Kompassi, Rihkamatori B, 06100 Porvoo, puh. 020 692 250

b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliamies:

Salla Ritala  
Mannerheiminkatu 23  
06100 Porvoo

ma-to 9–12  
puh. 044 729 7987

[sosiaaliamies@phhyky.fi](mailto:sosiaaliamies@phhyky.fi)

Sosiaaliamieheen voi olla myös yhteydessä tietoturvalisella suojatulla sähköpostilla osoitteessa: <https://www.turvaposti.fi/viestit/sosiaaliamies.phhyky>

Toiminta perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu mm.

- lain neuvonta
- avustaa muistutuksen teossa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista

Potilas-asiamies:

Salla Ritala  
Mannerheiminkatu 23  
06100 Porvoo

ma-to 9–12  
puh. 044 729 7987

TAI [sosiaaliasiamies@phhyky.fi](mailto:sosiaaliasiamies@phhyky.fi)

Potilasasiamiehen tehtävät ovat määritelty ” Laki potilaan asemasta ja oikeuksista”

Tämän lain 11 § pykälän mukaan potilasasiamiehen tehtävä on

1. Neuvoa potilaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. Avustaa potilasta muistutuksen tai kantelun tekemisessä
3. Tiedottaa potilaan oikeuksista sekä
4. Toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Valtakunnallinen kuluttajavalvoja puh. 029 505 3050.

- Antaa ohjeita, neuvontaa ja sovitteluapua yritysten ja kuluttajien välisissä ristiriitatilanteissa.

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

#### Muistutus

Sosiaalihuollossa kohteluunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Muistutusmenettelyn tarkoituksena on, että asiakkaan asia käsitellään mahdollisimman lähellä palveluprosessia ja sellaisen henkilön toimesta, joka voi ratkaisullaan nopeasti ja suoraan vaikuttaa havaittujen epäkohtien korjaamiseen.

Muistutuksella ei haeta muutosta yksilöpäätökseen. Muistutus voi kuitenkin vaikuttaa siihen, miten toimintayksikössä vastaisuudessa toimitaan ja kohdellaan asiakkaita.

#### Kantelu:

Sosiaalihuollon asiakas tai potilas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista ja viranomaisen menettelystä vapaamuotoisen hallintokantelun aluehallintovirastoon, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai valtioneuvoston oikeuskanslerille.

Kantelun tekeminen on mahdollista myös kunnan ja valtion viranomaisille. Joissain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviraan (esimerkiksi vakavat hoitovirheet, valtakunnalliset tai periaatteellisesti tärkeät asiat).

Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa. Kantelumenettely ei ole virallisesti muutoksenhakuprosessia, joten hallintokantelulla ei voi saada muutosta yksittäisen palvelupäätöksen sisältöön. Kanteluratkaisuun ei voi hakea muutosta valittamalla.

Hallintokanteluja tehdään sosiaalihuollon osalta muun muassa

- palvelujärjestelmän ja toimintayksiköiden toimivuudesta
- henkilöstön riittävyydestä
- menettelytavoista ja työkäytännöistä
- asiakkaan huonosta kohtelusta
- hoidon ja palvelujen riittämättömyydestä tai saatavuudesta

Kanteluratkaisussa voidaan ottaa kantaa myös tarkoituksenmukaisuuskysymyksiin tai toiminnan laatuun, asiakkaan kohteluun tai muihin kantelun yhteydessä esille tulleisiin kysymyksiin.

Kantelulla saa koetun epäkohdan valvovan viranomaisen tietoon. Kantelun perusteella valvova viranomainen voi esimerkiksi antaa viranomaiselle huomautuksen.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle



Viranomaisen on vastattava muistutukseen kohtuullisessa ajassa (noin kuukausi). Muistutuksen tekeminen ei vaikuta asiakkaan oikeuteen hakea muutosta sosiaalihuoltoon koskeviin päätöksiin tai oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoon valvovalle viranomaiselle.

### **PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)**

#### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

Jokaiselle asiakkaalle kirjataan tulotilanne, missä yhdistyvät tiedot asiakkaan, omaisten, ruorin ja kotihoidon kanssa käydyistä keskusteluista. Tätä käytetään apuvälineenä, jossa mietitään asiakkaan sen hetkisen jakson hoitotaso sekä asiakkaan erityistarpeet. keskustelun myötä huomioidaan asukkaan toiveet, voimavarat ja hoidon tavoitteet joita pyritään toteuttamaan päivittäin.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan toimintakykyä ylläpitäviä keinoja (jos se on tehty muiden tahojen osalta). Päivittäisissä kirjauksissa pohditaan asiakkaan sen hetkistä kuntoa ja voimavaroja, joiden avulla pyritään ylläpitämään asiakkaan aktiivisuutta. Asiakkaat viettävät aikaa yhteisissä tiloissa oman vointinsa mukaan ja asiakkaan toimintakykyä ylläpidetään mahdollisimman pitkään. Toimintakykyä seurataan päivittäisessä hoitotyössä ja kirjataan LifeCaren. Tarvittavia muutoksia mietitään hoitotiimissä yhdessä sekä tarvittaessa yhteistyössä yhteistyötahojen sekä omaisten kanssa.

#### **Ravitsemus**

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

Hoitajat seuraavat päivittäin asiakkaiden syömistä ja juomista. Huomiot tehdään päivittäisiin kirjauksiin. Yksikössä on käytössä ruokakortit, minne on merkitty asiakkaan mieltymyksiä ravinnon ja nesteen suhteen. Tarvittaessa voidaan tehdä tarkempaa seurantaan nesten ja ruoan määrästä. Ateriapalveluista vastaa Porvoon kaupungin tilapalvelut. Porvoon kaupungin ravitsemuslinjauksia noudatetaan. Ravitsemustyöryhmän laatima ravitsemuskäsikirja ohjeistaa henkilökuntaa. Henkilökunta on saanut koulutusta ravitsemuskäsikirjan sisällöstä. Ohjataan ja neuvotaan ravitsemusasioissa. Informoidaan asukkaita ja omaisia lisäravinteista. Ravitsemuspäiväkirja, nestelista ja painon seuranta otetaan tarvittaessa käyttöön.

Wilhelminassa jaetaan lautaselle ruokaa, joten asiakkaalla on mahdollisuus itse päättää mitä haluaa ja kuinka paljon. Henkilökunta seuraa asukkaiden ruokailua ja jos esimerkiksi asiakas syö huonosti tai arvioinnin mukaan on mahdollisuus aliravitsemukseen, niin tilataan energiapitoisempaa ruokaa (TEHO I ja TEHO II). Hoitajat avustavat ruokailemisessa tarvittaessa.

Ruokalista on kiertävä ja on suunniteltu koko Porvoon kaupungin ravitsemusryhmän voimin. Ruoka on monipuolista, täyspainoista ja terveellistä.

Yksikön ravitsemusvastaava on Tuula Finnbäck ja Maria Aaltovirta.

Yöpaasto ei ylitä 11 tuntia.

Ruokapalvelulla on oma omavalvontasuunnitelma.

LIITE 4 ravitsemuksen linjaukset

### Hygieniakäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Työntekijöillä on voimassa olevat hygieniapassit, jakelukeittiöissä on päivitetty omavalvontasuunnitelma, jonka mukaisesti tehdään esim. ruokien lämpötilojen mittauksia. Yksikön hygieniavastaavan tehtävä on tiedottaa uusista käytänteistä muulle henkilökunnalle.

Noudatamme aseptista työtapaa, hyvää käsihygieniaa ja poistamme eritetahrat välittömästi mikrobien leviämisen estämiseksi.

Jokaisessa asiakashuoneessa on oma WC ja suihku, joten hygieniasta huolehtiminen on mahdollista intymiteettisuojava kunnioittaen. Ohjataan ja autetaan asiakkaita henkilökohtaisessa hygieniassa tarvittaessa.

Tartuntatautilanteissa noudatamme paikallisia ja HUS mobiiliyksikön hygieniohjeita.

Kaikki käyttävät suojakäsineitä ja/tai suojavaatteita tarvittaessa. Tällä hetkellä asiakastyössä on ohjeistuksen mukaan käytössä kirurginen suuoja.

Hygieniavastaavina Wilhelminassa toimivat Maria Aaltovirta ja Monica Juvonen

Käsidesin käyttöä seurataan vuositasolla (HUS-logistiikan tilastoinnit).

Henkilökunta perehdyttää opiskelijoita ja sijaisia hygieniohjeista.

Porvoon Kaupungilla aloittaa oma hygieniahoitaja 1.1.2021

### Terveyden- ja sairaanhoito

- a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Yksikössä ei järjestetä hammashoitoa, vaan asiakkaat tai heidän omaiset/asianhoitaja järjestävät asiakkaan hammashoidon

Pihlajalinna vastuulääkäripalvelut käytettävissä ympäri vuorokauden (puhelinkontakti). Palveluun kuuluu puhelinkierto yksiköissä joka viikko. Lääkäri ohjeistaa hoitajaa tarpeen mukaan. Kotisairaala auttaa tarvittaessa.

Asukkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin. Yksikön kaikki asukkaat ovat Porvoon kuntalaisia, joilla on oikeus normaaliin perusterveydenhuoltoon. Yksikössä on käytössä Pihlajalinnan vastuulääkäripalvelu. Vastuulääkäri käy yksikössä 3 kuukauden välein ja pitää puhelinkierron kerran viikossa. Kierron aikana käydään läpi laajemmin maksimissaan 4 asiakkaan nykyinen terveydentila ja toimitaan lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti. Henkilökunta seuraa säännöllisesti asiakkaiden terveydentilaa ja on tarvittaessa puhelimitse yhteydessä Pihlajalinna vastuulääkäripalvelun vastuulääkäriin. Kiireellisissä tapauksissa asiakas lähetetään ambulanssilla päivystykseen, siihen tarvitaan Pihlajalinnan lääkärin lähete.

- b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Koko hoitohenkilökunta seuraa ja dokumentoi sekä kirjallisesti että suullisesti. Kaikki hoitajat ottavat yhteyden vastuulääkäriin aina tarvittaessa.

- c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Pihlajalinna vastuulääkäri yhdessä muun hoitohenkilökunnan kanssa
<b>Lääkehoito</b>
<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>Erillinen työryhmä päivittää sosiaali- ja terveystoimen lääkehoidonsuunnitelmaa. Sairaanhoitajat yksiköissä tekevät yhdessä yksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat (B-osio), jotka päivitetään vuosittain tai toiminnan oleellisesti muuttuessa. Henkilöstön tulee suorittaa 5 vuoden välein lääkehoidon koulutus ja siihen liittyvä tentti (LOVe-koulutus) hyväksytysti. Sairaanhoitajat suorittavat myös rokotus- ja IV-koulutukset ja tentit.</p> <p>LIITE 5: Lääkehoitosuunnitelma</p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> <p>Pihlajalinna yksikön vastuu lääkäri ja yksikön henkilökunta.</p>
<b>Yhteistyö muiden palveluntajien kanssa</b>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien kanssa toteutetaan?</p> <p>Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.</p>
<b>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</b>
<p>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?</p> <p>Alihankintana ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti yksikön ja organisaation toimesta. Palveluista kerätään palautetta, pidetään yhteisiä palaverieita ja tehdään yhteistyötä tarvittaessa. Alihankintasopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua.</p>

#### ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p><b>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</b></p>
<p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?</p> <p>Yksikössä on pelastussuunnitelma, joka päivitetään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan. Sammutusharjoitukset pidetään henkilökunnalle kerran vuodessa pelastustoimen järjestämänä. Palotarkastus tehdään kerran vuodessa. Henkilökunnan ensiapuvalmius päivitetään viiden vuoden välein. Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään paloturvallisuuteen. Erilliset ohjeet salassapitosäännösten noudattamisesta ovat olemassa.</p>
<p><b>Henkilöstö</b></p>
<p><b>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</b></p>
<p>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?</p> <p>1 Palveluesimies 3 sairaanhoitajaa 14,5 perus- tai lähihoitajaa</p>
<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</p> <p>Yli kolmen kuukauden sijaisuuksiin haetaan täyttölupa. Yli kolmen kuukauden sijaisuudet haetaan ensin sisäisesti, sen jälkeen ulkoinen haku tarvittaessa. Alle kolmen kuukauden sijaisuudet täytetään sopivan työntekijän löydyttyä tai lyhytaikaisilla työntekijöillä.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <p>Esimies ja esimiehen sijainen seuraa tehtyjä tunteja sekä järjestää riittävän työvoiman yksikköön.</p>
<p><b>Henkilöstön rekrytinnin periaatteet</b></p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Äkillisissä sairauslomissa arkisin pyritään saada ulkopuolinen sijainen kyseiseen vuoroon. Esimies tai häntä sijaistava sairaanhoitaja tekee työsopimuksen sijaisen kanssa. Tarvittaessa voidaan täyttää lyhytaikainen poissaolo oman yksikön työntekijöiden avulla. Tällöin työntekijän tuntisaldo lisääntyy ja se tasataan 3 viikon tasoittumisjakson aikana. Viikonloppuisin äkillisissä sairauspoissaoloissa hoitohenkilökunta hankkii itse sijaisen. Esimies tai sijaisena toimiva sairaanhoitaja tekee seuraavana arki-aamuna työsopimuksen.</p> <p>Porvoossa käytetään Kuntarekryä. Yli 3 kuukautta oleviin sijaistarpeisiin haetaan täyttölupa huomioiden ensin uudelleensijoitettavat.</p>
<p>b) Miten rekrytinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <p>Julki-Terhikki, tarkistetaan että on rekisteröintinumero. Kaupungin lääkelupaa anoessa myös tarkistetaan tutkintotodistus ja Love -lääkehoidon teorialentti.</p>
<p><b>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</b></p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?</p>

<p>Asiakastiedot kirjataan LifeCare-potilastietojärjestelmään, joka on suojattu salasanalla. Tunnukset antaa sairaanhoitaja Maria Aaltovirta, joka on LifeCaren pääkäyttäjä tai Palveluesimies Roope Tyynelä. Asiakkaiden perustiedot löytyvät myös asiakkaiden asiakaskansioista, joita säilytetään kirjaamishuoneessa. Asiakkaiden tietoja annetaan vain valvotusti. Asiakastietojen luovuttaminen vaatii asiakkaan suostumuksen. Jos asiakas ei ole kykenevä terveydentilansa vuoksi antamaan suostumustaan, sen voi antaa asukkaan laillinen edustaja. Yksikön esimiehen vastuulla on huolehtia asiakastietojen käsittelystä työpaikalla ja työtilojen järjestelyistä niin, ettei tietoja joudu luvottomasti sivullisille. Asukkaan tietoihin liittyvien keskustelujen tulee tapahtua asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen. Pihlajalinnan tietojärjestelmään päästäkseen henkilökunta saa käyttäjätunnukset Roope Tyynelältä, joka tilaa ne Pihlajalinnalta. Jokainen työntekijä käy säännöllisesti tietoturvakoulutuksen sähköisesti.</p> <p>Palveluesimiehen sijaisena toimiva sairaanhoitaja ottaa ensimmäisenä vastaan uuden työntekijän tai opiskelijan. Opiskelijaa informoidaan organisaatiosta ja yksiköstä sekä toimintatavoista ja pelisäännöistä työpaikalla. Opiskelijalla on aina nimetty ohjaaja. Opiskelija tai uusi työntekijä perehtyy mm. asukkaiden arkeen.</p> <p>Koko henkilökunta vastaa perehdytyksestä kokonaisuudessaan.</p>
<p>b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?</p> <p>Tavoitteena on Kuntoutuspalveluiden yksiköissä että jokainen työntekijä saa täydennyskoulutusta vähintään kolme päivää vuodessa. Työntekijä voi itse seurata tulevia koulutuksia OSKU-koulutuskalenteristä. Myös ulkopuolisia koulutuksiin pääsyä on mahdollista anoa.</p>
<p><b>Toimitilat</b></p>
<p>Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?</p> <p>Yhteiset tilat ovat keittiö, olohuone, televisiohuone, kuntoiluhuone, muutama pienryhmähuone, päivätoiminnan tila ja sauna.</p> <p>Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen?</p> <p>Huoneen sisustus on pelkistetty. Asiakas saa tuoda omia tavaroita ja huonekaluja toiveidensa mukaan lyhytaikasihoidon ajaksi.</p> <p>Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.?</p> <p>Kyllä. Asiakashuoneet ovat jatkuvassa kierrossa ja niissä asuva henkilö vaihtuu lyhytaikasihoidojaksojen mukaan.</p>
<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Kaikki yhteiset tilat ovat asikkaille, hoitohenkilökunnalle ja omaisille. Huoneet ovat asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä heidän ollessa lyhytaikasihoidossa.</p> <p>Wilhelminassa ei ole erikseen vierailuaikoja.</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</p> <p>Porvoon Liikelaitos huoltaa kiinteistöä. Oma henkilökunta tai omainen huolehtii asiakkaiden vaatepesusta. Lindström Oy huolehtii henkilökunnan työvaatteista Comforta Oy huolehtii potilas- ja liinavaatteista</p>
<p><b>Teknologiset ratkaisut</b></p>

<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</p> <p>Turvakellot tarkistetaan säännöllisesti. Yksikössä on käytössä hälytys-turvajärjestelmä Tunstall.</p>
<p><b>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</b></p>
<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</p> <p>Henkilökunta keskustelee omaisen ja asukkaan kanssa. Tarvittaessa otetaan yhteyttä apuvälinelainaa- moon. Nämä merkataan erilliselle lomakkeelle LifeCaren sekä tehdään erillinen lainasopimus asiak- kaan ja apuvälinelainaaamon kanssa. Kuntoutustiimiä konsultoidaan tarvittaessa. Asiakkaalla on lähtö- kohtaisesti omat henkilökohtaiset liikkumisen apuvälineet käytössä yksikössä ollessaan.</p> <p>Yksikkö hankkii itse seisomanostolaitteet, henkilönostimet, sähkösängyt yms.</p> <p>Yksikössä on tarvittaessa myös omia liikkumisenapuvälineitä, kuten rollaattoreita ja pyörätuoleja, joita voidaan väliaikaisesti lainata asiakkaille heidän yksikössä oleskelunsa ajaksi.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p> <p>Esimies Roope Tyynelä: <a href="mailto:roope.tyynela@porvoo.fi">roope.tyynela@porvoo.fi</a> 040 141 6337 sairaanhoitaja Maria Aaltovirta: <a href="mailto:maria.aaltovirta@porvoo.fi">maria.aaltovirta@porvoo.fi</a> 040 175 9222</p> <p>Pihlajalinna lääkäripalvelut (pikamittarit HB, CRP, INR)</p>
<p><b>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</b></p>
<p>a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädän- töä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?</p> <p>Henkilökunta suorittaa tietoturvakoulutuksen. Työsopimusta laadittaessa käydään läpi vaitiolovelvollisuuteen liittyvät seikat. Opiskelijat allekirjoittavat vaitiolovelvollisuuslomakkeen. LifeCare tunnuksia tehtäessä hakija allekirjoittaa tietojen salassapitolomakkeen.</p> <p>Kirjaamisiin ja potilastietojen katseluun liittyviä ohjeistuksia käydään yksikössä ajoittain läpi kokouk- sissa. Kirjaamisen ohjeita tehdään kirjaamisen yhdenmukaistamiseksi.</p>
<p>b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytys- koulutuksesta ja täydennyskoulutuksesta?</p> <p>Tietoturvakoulutus. Opiskelijoita perehdytetään ja pyydetään erillinen allekirjoitus vaitiolovelvollisuuden sitoutumiseen ja sen merkitykseen. Koko henkilökunta käy tietoturvakoulutuksen ja jokainen työntekijä saa työsuhteen alkaessa omat henkilökohtaiset tunnuksensa eri tietojärjestelmiin. Kirjaamisesta on yksikössä ohjeet sekä tarvittaessa järjestetään koulutusta kirjaamiseen liittyen. Henkilöstön perehdyttäminen tietosuoja-asioihin ja asiakirjahallintoon on osa yleistä perehdytysohjel- maa. Henkilötietolaki, LifeCaren käyttöohje, salassapitovelvollisuus, kaupungin ohjeistus</p>
<p>c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekis- teriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?</p>

Yksiköllä ei ole omaa tietosuojaselostetta. Wilhelmina on osana koko yksikön tietojärjestelmäselostetta, joka on tallennettuna kaupungin intra-sivuille.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tietosuojavastaava Johanna Päivärinta  
[tietosuojavastaava@porvoo.fi](mailto:tietosuojavastaava@porvoo.fi)  
040 741 7383

## YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

Tavoite lisätä asiakkaiden toimintakykyä ja pärjäämistä kotona.

Yhteistyön lisääminen Kuntoutuspalveluiden henkilökunnan ja esimiesten välillä.

Asiakasturvallisuuden paraneminen kaatumisen ehkäisyn kautta. 50% Wilhelminan asiakkailla tulee olla tehtynä kaatumisvaaran arviointi lomake vuoden 2021 loppuun mennessä.

## OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys  
Porvoossa 27.9.2021

Allekirjoitus  
Roope Tyynelä