



## **OMAVALVONTASUUNNITELMA**

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: DEBORA OY  Palveluntuottajan Y-tunnus: 1906667-5	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan palvelut kotiin eri ikäisille ihmisille	
Osoite Melkonkatu 22 B	Sähköposti asiakkaaksi@debora.fi
Postinumero 00210	Postitoimipaikka Helsinki
Toimitusjohtaja Mika Rihtilä	Puhelin ja sähköposti 0400699249, mika.rihtila@debora.fi

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

<p><b>Toiminta-ajatus</b></p> <p>Debora on suomalainen sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla toimiva palveluyritys, joka palvelee asiakkanaan kaikenikäisiä ihmisiä. Kotiin tuotettavia palveluita ovat mm. kotihoito ja kotisairaanhoido, hoitoringit, henkilökohtainen avustus, asiointiapu (esim. kaupassa käynti ja saattaminen lääkärin vastaanotolle), omaishoidon sijaistaminen, kotisiivous sekä lastenhoitopalvelu, sairaan lapsen hoito, SHL mukainen ja lastensuojelun perhetyö, avomuotoinen perhekuntoutus sekä lasten ja nuorten ammatillinen tukihenkilötoiminta.</p> <p>Toimintaamme ohjaavat sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskeva lainsäädäntö ja alan suositukset sekä sopimukset. Palveluidemme tavoitteena on mahdollistaa ja edistää kaiken ikäisten ihmisten inhimillistä ja hyvää elämää ja itsenäistä selviytymistä omassa kodissaan mahdollisuuksien mukaan.</p> <p><b>Arvot ja toimintaperiaatteet</b></p> <p>Deboran palvelutoiminta perustuu asiakkaan tarpeisiin ja kotona selviytymistä tukeviin palveluihin asiakkaan voimavarat huomioiden ja asiakasta kuunnellen. Palvelun määrä ja sisältö ovat tarveperusteisia. Palvelu toteutetaan kuntouttavalla työotteella asiakkaan omaa toimintakykyä tukien. Yksilöllisesti suunnitelluilla palveluilla ja hoidolla autetaan, ohjataan ja tuetaan asiakasta selviytymään omatoimisesti tai autettuna hoidostaan ja arjen askareistaan.</p> <p>Keskeisessä asemassa toiminnassamme on vahva ammattitaito sekä asiakkaan yksilöllisyyttä kunnioittava ote hoito- ja palvelutyöhön. Toimintamme perustuu arvomaailmaan, jonka keskiössä on ihminen ja lähimmäisyys. Teemme pieniä ja suuria arjen tekoja aidosti toisistamme välittäen. Pidämme haasteista ja pidämme yhtä niiden voittamiseksi.</p> <p>Aidosti välittäen Haasteet on tehty voitettaviksi</p> <p>Pieniä ja suuria tekoja Pidämme yhtä</p>
--

### 3 RISKINHALLINTA

STM:n potilasturvallisuussuunnitelman mukaan toimintayksikön johdolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestelmästä. Johdon tulee huolehtia siitä, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat työn tekemisen turvallisesti, riskittömästi ja laadukkaasti.

Työpisteiden vaarojen ja riskien arvioinnissa esille nousseiden riskien osalta tehdään toimenpideohjelma ja seuranta-aikataulu jokaiseen yksikköön sekä nimetään vastuuhenkilöt. Toimenpideohjelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa. Kotona asuvien asiakkaiden palveluissa kotikäyntejä varten on kirjalliset turvallisuusohjeet, jotka käydään läpi perehdytyksessä. Ohjeet ovat myös saatavilla yrityksen Intranetistä, johon Deboran koko henkilökunnalla on henkilökohtaiset tunnukset ja salasana.

Deboran riskienhallintaan liittyvät poikkeamalomakkeet ovat sähköisessä muodossa, kuten myös vakuutusyhtiön lomakkeet.

#### **Riskien tunnistaminen**

Deboralla on käytössään suunnitelmallinen riskienhallintaprosessi ja arviointia tehdään lisäksi toistuvasti arjessa. Palvelutoimintaa suunnitellaan ja toteutetaan niin, että mahdolliset epäkohtaa ja uhkaa aiheuttavat tilanteet pystyttäisiin ennakoimaan sekä ehkäisemään ja korjaamaan.

Riskienhallinta sisältää palvelun piirissä olevien osapuolten toimintaan, työtapoihin ja työympäristöön liittyvät osa-alueet. Epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä tuodaan esille tiimipalavereissa sekä päivittäisissä kirjaamisissa ja raportoinneissa.

#### **Riskien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet**

Riskitilanteen uhatessa asiakkaan ja/tai työntekijän turvallisuutta, reagoidaan tilanteeseen välittömästi tilanteen vaatimalla tavalla. Vastuuhenkilö prosessissa on tiimiesimies, palveluvastaava tai aluepäällikkö. Poikkeamatapahtumat käydään läpi asianomaisten kanssa, arkistoidaan sekä lähetetään tiedoksi osapuolille sopimusten mukaisesti. Asiakkaan ja/tai läheisen kanssa keskustellaan haittatapahtumasta tai vaaratilanteesta avoimesti.

Tieto haittatapahtumista ja vaaratilanteista hyödynnetään toiminnan kehittämisessä varmistamalla, ettei vastaavia tilanteita enää tapahtuisi. Omavalvontaosaamista ylläpidetään tiimipalavereilla ja vapaamuotoisemmilla keskusteluilla henkilöstön kanssa. Selkeät toimintatavat ja rakenteet luovat turvallisen toimintaympäristön, jossa jokaisen työntekijän roolit ja vastuu on kirjallisesti määritelty ja kuvattu sekä saatettu työntekijän tiedoksi jo perehdytyksen yhteydessä.

#### **Muutoksista tiedottaminen**

Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle tiimipalavereissa tai vapaamuotoisilla keskusteluilla koko henkilöstön kanssa. Kirjallinen raportti lähetetään asiaan kuuluville osapuolille sopimusten mukaisesti.

## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### **Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?

Aluepäällikkö, tiimiesimies, asiakkuuskoordinaattori.

Miten yksikössä huolehditaan omaavontasuunnitelman päivittämisestä?

Aluepäällikkö ja tiimiesimies huolehtivat omaavontasuunnitelman päivittämisestä vuosittain tai aina tarvittaessa.

Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä?

Yksikkökohtainen omaavontasuunnitelma on Deboran toimipisteessä ja sen saa myös nähtäväksi olemalla yhteydessä tiimiesimieheen.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### **Palvelutarpeen arviointi ja asiakkaan osallisuus**

Kuntien ostopalvelu- ja palveluseteliasiakkaiden palvelutarpeen arvioinnin suorittaa palvelun tilaaja. Itsemaksaville asiakkaille tarjoamme maksutonta kartoituskäyntiä, jossa palvelutarpeen arviointi tapahtuu yhteistyössä asiakkaan ja/tai läheisten sekä muiden verkostojen kanssa tarveperusteisesti. Palvelun tarvetta arvioidaan jatkuvasti palveluntuotannossa ja palvelun tarpeen muutoksiin reagoidaan herkästi.

Asiakas on oman elämänsä asiantuntija. Hänen halutessaan omaiset ja läheiset ovat arvokkaassa asemassa palvelutarpeen arvioinnissa ja palveluita järjestettäessä. Asiakkaan osallisuutta ja toimijuutta tuetaan kaikissa palveluiden vaiheissa.

### **Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma**

Hoito-, palvelu- ja/tai kuntoutussuunnitelman pohjana on palvelutarpeen arviointi. Kuntien ostopalvelu- ja palveluseteliasiakkaille suunnitelma laaditaan tilaajatahon toimesta. Itsemaksaville asiakkaille suunnitelma laaditaan asiakkaan ja/tai läheisten sekä muiden verkostojen kanssa. Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma päivitetään vähintään kolmen kuukauden välein ja aina palvelun tarpeen muuttuessa.

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

Asiakaskohtainen hoito-, palvelu- ja/tai kuntoutussuunnitelma löytyy sähköisestä asiakas/potilastietojärjestelmästä, johon henkilökunnalla on henkilökohtaiset tunnukset ja salasanat tehtäväkuvien mukaisesti. Päivittäinen kirjaaminen, raportointi ja arviointi tukevat suunnitelman toteutumista ja seuraamista.

### **Asiakkaan kohtelu/itsemääräämisoikeus**

Itsemääräämisoikeus ja osallisuus ovat perusoikeuksia palveluiden piirissä olevilla. Palveluissa korostuu asiakaskeskeisyys ja yksilöllisyys niin, että asiakasta kuullaan häntä koskevissa asioissa ja päätöksissä palvelun kaikissa vaiheissa.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on aina ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä esimiehelle, mikäli huomaa epäasiallista kohtelua missään muodossa.

Asiakkaalla on myös oikeus olla yhteydessä sosiaali- tai potilasasiamieheen.

### **Asiakkaan osallisuus**

Palautteen kerääminen

Asiakkaiden ja omaisten palautekanavia ovat palaute arjessa suoraan työyksikön työntekijälle, puhelimitse saatu palaute, kirjallinen palaute sähköpostilla, kirjeellä ja verkkosivujen kautta saatu palaute. Lisäksi keräämme asiakaskokemusta reaaliaikaisesti sähköisen työkalun avulla, jonka lomakkeeseen asiakas saa tekstiviestillä linkin.

Asiakaspalautteet toimitetaan sopimusten mukaisesti asiakkaille, palvelun tilaajataholle ja muille sidosryhmille.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautteet käydään läpi asianomaisten kanssa: olisiko tilanteessa voinut toimia toisin, voiko asiaa vielä korjata, kuinka toimitaan tulevaisuudessa vastaavissa tilanteissa. Reklamaatiot käsitellään välittömästi; mahdollisuuksien mukaan saman päivän aikana.

Palautetta hyödynnetään laadun parantamiseksi, korjaaviin toimenpiteisiin ja toimivien käytäntöjen vahvistamiseksi. Asiakaspalautteella on suuri rooli toiminnan kehittämisen kannalta ja peilaamme asiakaspalautetta kaikkeen toimintaamme koko organisaatiossa.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Muistutuksen vastaanottaja

Ensisijaisesti yhteys aina Deboran tiimiesimieheen.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita sosiaalihuoltoon liittyvissä asioissa. Hän avustaa tarvittaessa sosiaalihuollon palveluun ja kohteluun liittyvän muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä sekä toimii asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaaliasiamiehet toimipaikkakohtaisesti.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Noudatamme voimassa olevaa kuluttajansuojalakea ja kuluttajansuoja-asioista keskustellaan asiakkaan kanssa. Kuluttajaneuvonta 029 553 690, myös sähköinen lomake <https://asiointi.kkv.fi/fi>

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

Vastaus muistutukseen annetaan ilman aiheetonta viivytystä ja asiakasta tiedotetaan käsittelyn etenemisestä ja aikataulusta. Kantelut, muistutukset ja valvontapäätökset käsitellään asianmukaisella vakavuudella siinä yksikössä, jota asia koskee. Lisäksi nämä huomioidaan palveluiden laadun kehittämisessä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1 kuukausi.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Asiakkaan palvelusuunnitelmaan on kirjattu yksilölliset keinot, kuinka asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia edistetään ja ylläpidetään. Kotiin vietävissä palveluissa toimitaan kuntouttavalla työotteella, voimavarakeskeisesti, asiakasta osallistaen päivittäisiin toimintoihin.

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

Asiakkaiden palvelusuunnitelmassa huomioidaan toimintakyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen liittyvät tavoitteet. Tavoitteiden toteutumista seurataan työntekijöiden toimesta havainnoinnin, lääkärin ja sairaanhoitajien ohjeiden sekä kirjauksien perusteella. Tarvittaessa on mahdollisuus konsultoida fysioterapeuttia tai muita yhteistyökumppaneita.

### Ravitsemus

Ravitsemustilan seuraaminen, ikääntyneiden tai muiden haavoittuvien asiakkaiden kohdalla on olennainen osa palvelua. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan ravitsemuksessa yksilöllisten tarpeiden mukaisesti ravitsemussuositukset huomioiden. Tarvittaessa asiakkaan painoa seurataan ja informoidaan palvelun tilaajatahoa muutoksista.

### Hygieniäkäytännöt

Palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan henkilökohtaisen hygienian huomiointi ja palvelua toteutetaan sen mukaisesti. Mahdolliset muutokset hygieniatasossa huomioidaan, kirjataan ja päivitetään suunnitelmaa. Työntekijät seuraavat kirjauksia tehtävänmukaisesti.

Jätteiden lajittelu tapahtuu asiakkaan kotiympäristön mukaisesti. Riskijätteet hävitetään ohjeiden mukaisesti.

Henkilökunnalle hankkii työnantaja suojavaatteet ja muut hygienia- ja suojausvälineet. Hygieniaohje on tallennettu Deboran intraan työntekijöiden käyttöä varten.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Deboran toimipisteissä on alueelliset ohjeet asiakkaan palvelusuunnitelman ulkopuolella tapahtuvasta toiminnasta sekä yllättävistä tapahtumista, esimerkiksi toimintaohje asiakkaan kuolemantapauksessa. Suun hoidon palveluntarve on kirjattu asiakkaan palvelusuunnitelmaan. Toimimme tiiviisti yhteistyössä asiakkaiden palveluverkostoissa ja informoimme poikkeuksista asiaan liittyville osapuolille.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaan voimien seuranta on osa sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen perustehtävää sekä tarkkailemalla, havainnoimalla ja kyselemällä asiakaskäynnin aikana, että lääkärin ja sairaanhoitajan antamien ohjeiden mukaisesti esim. verensokerin, verenpaineen ja painon mittaamisen muodossa.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Toimipisteen tiimiesimies on sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilainen, jolla on pitkä kokemus asiakastyöstä. Lisäksi tiimeissä työskentelee lähi- ja sairaanhoitajia. Lääkäripalvelut tuotetaan sopimuksen mukaan joko yhteistyössä kunnan kanssa tai asiakkaan itse osoittaman lääkäripalvelun kautta.

### **Lääkehoito**

Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma on laadittu Sosiaali- ja terveysministeriön lääkehoidon käytäntöjä ohjaavan Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa ja tarvittaessa, varsinkin muutosten yhteydessä. Lääkehoitoa toteuttavat lääkärin ohjeiden mukaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset, joilla on lääkehoidon koulutus ja siihen liittyvät tentit suoritettu hyväksyttävästi. Jokainen lääkehoitoa toteuttava ja siihen osallistuva kantaa vastuun omasta toiminnastaan.

Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Jokainen lääkehoitoa toteuttava työntekijä on vastuussa lääkehoidosta omalta osaltaan. Kokonaisuudesta (organisointi, asiakaskohtainen tehtävänjako, lääkehoidon ohjaus, neuvonta ja valvonta sekä lääkehuollon toimivuus) vastaa tiimiesimies.

### **Yhteistyö eri toimijoiden kanssa**

Deboralla on sähköiset asiakas/potilastietojärjestelmät, joihin kirjataan asiakastiedot niin, että niitä voi seurata reaaliaikaisesti. Toimimme monialaisissa verkostoissa ja tiedonkulun perustana on aktiivinen kontaktointi yhteistyökumppaneihin. Tiedonkulku tapahtuu sopimusten mukaisesti.

### **Alihankintana tuotetut palvelut**

Lähtökohtaisesti Debora käyttää alihankkijoita vähän. Mikäli alihankkijoita käytetään, tarkistetaan alihankkijoiden referenssit ja taustat. Deboran ja alihankkijan välisessä sopimuksessa määritellään alihankkijoiden palvelun sisältö-, laatu- ja turvallisuusvaatimukset vähintään samalle tasolle kuin Deboran palveluntuotannossa.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelman tekemisestä vastaa johto. Suunnitelmassa huomioidaan lainsäädäntö, hyvät hoitokäytännöt ja valtakunnan suositukset, kansallisen potilasturvallisuusstrategian sisältämät tavoitteet, sekä Euroopan Unionin komission suositukset potilas- ja asiakasturvallisuudesta. Palvelusuunnitelma ohjaa asiakkaiden palveluita.

Turvallisessa palvelussa hyödynnetään olemassa olevia resursseja parhaalla mahdollisella tavalla ja oikeaan aikaan. Menetelmät ovat vaikuttavia ja niistä ei koidu potilaalle tai asiakkaalle tarpeetonta haittaa. Asiakasturvallisuuden ylläpitämisen ja parantamisen keinoja ovat omavalvonta, palautteet ja niiden käsittely sekä oikean koulutustason ja tiedon takaaminen. Sujuva yhteistyö eri sidosryhmien kanssa takaa asiakasturvallisuuden.

Henkilökunnan kattava perehdyttäminen on myös osa asiakasturvallisuutta. Ensiapukoulutus, ammatillinen lisäkoulutus ja täydennyskoulutukset parantavat asiakasturvallisuutta ja ylläpitävät henkilökunnan tietotaitoa. Työsuojelutoimikunnan tehtäviin sisältyvät työturvallisuuden edistäminen ja työterveyttä edistävien kehittämisohjelmien esittelemineen työnantajalle. Lisäksi työsuojelutoimikunta seuraa työterveyshuollon toteutumista ja osallistuu työkykyneuvotteluihin.

### **Henkilöstö**

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

Kotihoidossa työskentelee pääsääntöisesti sairaanhoitajia ja lähihoitajia, mutta tiimiin voi kuulua myös terveydenhoitajia, geronomeja, sosionomeja ja fysioterapeutti sekä toimintaterapeutti. Lisäksi teemme työtä monialaisessa tiimissä yhteistyössä tilaajatahon lääkärin ja sosiaalihoitajien kanssa. Lapsiperheiden kanssa työskentelevät pääsääntöisesti sosionomit tai sairaanhoitajat soveltuvalla työkokemuksella. Lapsiperheiden kotipalvelussa työskentelee myös lähihoitajia. Vammaispalvelun henkilökohtaisilla avustajilla ei vaadita muodollista koulutusta vaan soveltuvuus työhön kartoitetaan työhaastattelun aikana. Henkilöstön määrä riippuu asiakkaiden määrästä ja palvelutarpeesta.

Koulutetun työvoiman saanti turvataan tuntityötä tekevien henkilöiden kutsumisella äkillisiin tai pitkäaikaisiin sijaisuuksiin.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Sähköinen toiminnanohjausjärjestelmä on henkilöstöressurssien suunnittelun pohjana.

#### **Henkilöstön rekrytinnin periaatteet**

Rekrytointiprosessin avulla selvitämme mm. hakijan ammatillisen pätevyyden, koulutuksen, aiemman työkokemuksen, osaamisalueet (esim. apuvälineiden käyttö, verinäytteen otto, lääkeluvat) sekä kielitaidon. Ennen työskentelyn aloittamista kartoitamme henkilöstön vahvuusalueet ja siten pyrimme löytämään juuri oikeantyyppiset henkilöt eri asiakasryhmien pariin. Otamme myös yhteyden hakijoiden nimeämiin suosittelijoihin moitteettoman työhistorian varmistamiseksi.

Lasten parissa työskentelemään tulevilta työntekijöiltä pyydämme toimittamaan rikosrekisterilain 6.2§ mukaisen otteen nähtäväksi.



### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Debora tarjoaa asianmukaisen ja riittävän perehdytyksen uusille työntekijöille sekä opiskelijoille. Perehdytyksen toteuttamisesta vastaavat tiimiesimies- ja/tai -vastaava sekä kollegat. Joissain tapauksissa asiakas tai asiakasorganisaatio vastaa perehdyttämisestä. Perehdytys tapahtuu kohta kohdalta perehdytyslomakkeen avulla, jonka sekä perehdytettävä että perehdyttäjä allekirjoittavat. Lisäksi Deboran koko henkilökunnalla on henkilökohtaiset tunnukset ja salasanat Intraan, jossa on laaja-alaisesti ohjeita ja informaatiota toimintaan liittyen.

Debora järjestää yksikkökohtaisesti sisäistä koulutusta tarpeen mukaan. Lisäksi henkilökunnalla on mahdollisuus hakeutua kauttamme myös ulkopuolisten tahojen järjestämään koulutukseen, josta katsotaan olevan hyötyä henkilöstön ammattitaidon kehittämiseksi. Henkilökunnalle tarjotaan mm. ensiaputaidon ylläpitämiseen tähtäävää koulutusta (EA1- ja/tai hätäensiapukurssit) sekä oman työskentelykentän kannalta keskeisiä teemoja tukevaa koulutusta.

### **Toimitilat**

Tilojen käytön perusteet sekä siivous ja pyykkihuolto.

Palvelua tuotetaan asiakkaiden kotona. Siivous ja pyykkihuolto huolehditaan yksilöllisesti palvelusuunnitelman mukaisesti.

### **Teknologiset ratkaisut**

Palvelua tuotetaan asiakkaiden kotona. Yksilölliset ratkaisut.

Vastuu laitteiden ja tarvikkeiden kunnossapidosta sekä toimintavarmuudesta kuuluu niiden palveluntarjoajalle. Deboran henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus aina huomattuaan laitteessa vikaa tai valmistusvirheitä. Henkilökunta auttaa asiakasta tarpeen mukaan laitteiden ja tarvikkeiden hankkimisessa tai niiden huoltamisessa. Henkilökunta auttaa myös yhteydenpidossa kuntien apuvälinekeskuksiin.

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

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

Palvelu tapahtuu asiakkaan kotona, jossa yksilölliset ratkaisut.

Apuvälineet tulevat yleensä kunnan apuvälinekeskuksesta, joillakin asiakkailla on heidän itsensä hankkimiaan apuvälineitä. Osa hoito- tai apuvälineistä on Deboran henkilökunnalla mukana. Deboran omien laitteiden ja välineiden asianmukaisuudesta, oikeasta käyttötarkoituksesta ja voimassaoloajan kontrolloimisesta (esim. laboratoriovälineet) vastaavat tiimiesimiehet.

Vastuu laitteiden ja tarvikkeiden kunnossapidosta kuuluu niiden omistajille. Deboran henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus aina huomattuaan laitteessa vikaa tai valmistusvirheitä. Henkilökunta auttaa asiakasta tarpeen mukaan laitteiden ja tarvikkeiden hankkimisessa tai niiden huoltamisessa. Henkilökunta auttaa myös yhteydenpidossa kuntien apuvälinekeskuksiin.

## 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Sosiaali- ja terveysalalla asiakastiedot luokitellaan salassa pidettäviksi. Deborassa tietoja käsitellään suunnitellusti käsittelyn alusta tietojen hävittämiseen lakien ja sopimusten mukaisesti.

Kaikki työntekijät allekirjoittavat salassapitosopimuksen osana työsopimusta. Henkilöstön ja harjoittelijoiden perehdytykseen sisältyy tietoturvaan liittyvät asiat. Jokaisella työntekijällä on sähköisiin järjestelmiin henkilökohtaiset tunnukset ja salasanat tehtäväkuvien mukaisesti. Deboran Intrassa on ohjeet tietosuojaan liittyen ja jokaisella työntekijällä on velvollisuus seurata Intran informaatiota.

Tietosuojaselosteet ovat julkisesti nähtävillä Deboran verkkosivuilla [www.debora.fi](http://www.debora.fi).

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sari Koivistoinen, asiakkuuskoordinaattori, puh. 050 3445 322, email. [sari.koivistoinen@debora.fi](mailto:sari.koivistoinen@debora.fi)

## OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Terveystieteiden palveluista vastaava johtaja Martti Kiuru	Puhelin ja sähköposti 0405811545, <a href="mailto:martti.kiuru@jenio.fi">martti.kiuru@jenio.fi</a>
päivämäärä	allekirjoitus