



# Foibekartanon omavalvontaohjelma

päivitetty 27.2.2025

## Sisälllys

1.Johdanto .....	3
2. Foibekartanosta lyhyesti.....	3
3. Omavalvontaohjelma .....	4
3.1 Tehtävien lainmukainen hoitaminen.....	4
3.2 Tehtyjen sopimusten noudattaminen .....	5
3.3 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus .....	5
3.3.1 Palvelujen saatavuus.....	5
3.3.2 Palvelujen jatkuvuus.....	5
3.3.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu .....	6
3.3.4 Palvelujen yhdenvertaisuus.....	7
3.4 Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen .....	7
4.Omavalvonnan organisointi ja johtaminen .....	7
5.Henkilöstö .....	8
5.1 Rekrytointi .....	8
5.2 Perehdytys .....	8
5.3 Koulutus .....	8
5.4 Työkyky .....	9
5.5 Kehityskeskustelut.....	9
5.Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet .....	9
5.1 Toimitilat.....	9
5.2 Laitteet ja tarvikkeet .....	10
6.Asiakasasiavastaava.....	10
7. Lääkehoitosuunnitelma.....	10
8. Riskien tunnistaminen ja korvaavat toimenpiteet .....	10
9.Asiakastietojen ja henkilötietojen käsittely .....	11
10.Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen ja muistutusten käsittely .....	12
10.1 Muistutusten käsittely.....	12
11.Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi.....	13

## 1. Johdanto

Foibekartanon omavalvontaohjelma perustuu valvontalain edellyttämään omavalvontaohjelman velvoitteisiin. Omavalvontaohjelmassa esitetään, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta seurataan sekä miten havaitut puutteet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

## 2. Foibekartanosta lyhyesti

Foibekartano on yksityinen vantaalainen 300 ikäihmisen hyvän elämän yhteisö, jossa rakennetaan yhteisöllisyyttä asukkaiden ja henkilöstön kanssa yhdessä mielekkäitä asioita tehden. Foibekartano sijaitsee luonnon helmassa ja kartanolla asuu lukuisia kotieläimiä. Foibekartanolla panostetaan aitoon ja arvostavaan kohtaamiseen. Foibekartanon muodostavat emoyhteisö Diakoniasäätiö Foibe (Y-tunnus: 0767922-0), joka omistaa kartanon alueen kiinteistöt ja Foibe Oy (Y-tunnus: 2425425-9), joka vastaa Hyvän elämän palvelutoiminnasta.

Foibekartanon vehreällä alueella on viisi kerrostaloa ja Foibekartanon päärakennus, joissa on tarjolla Hyvän elämän palveluita ja yhteisöllistä toimintaa ikäihmisille.

Foibekartanon palveluvalikoimaan kuuluu

- Hyvän elämän palvelutalo (ympäri vuorokautinen asumispalvelu)
- yhteisöllinen asuminen
- Hyvän elämän kotipalvelut
- hyvinvointi- ja potilashotelli
- fysioterapia- ja hyvinvointipalvelut
- Ravintola Flyygeli

Foibekartanon olemassaolon tarkoituksena on, että ikäihmiset voivat elää mahdollisimman hyvää elämää. Foibekartanon visio puolestaan kuuluu seuraavalla tavalla: *Tämä on se koti, johon tahdon asettua loppuelämäkseni. Onnellisena.* Visiossa korostuu asiakkaan sanomana Foibekartanon toiminnan idea. Ajatuksena on, että asiakas kokee Foibekartanon kodikseen ja haluaa elää juuri Foibekartanon yhteisössä hyvää elämää elämänsä loppuun saakka.

Foibekartanon arvot näkyvät arjessa. Arvoja ovat elämyksellisyys, yksilöllisyys ja yhdessä tekeminen sekä innovatiivisuus ja oikea asenne. Foibekartanolla nähdään, että ikäihmisen arjen kuuluu olla mielekäästä ja, että hyvään elämään kuuluu elämyksiä ja miellyttäviä yllätyksiä. Elämykset ja arjen yllätykset voivat myös olla pieniä tekoja, kuten kaunis kattaus tai herkkä kukkakimppu. Jokainen ihminen on yksilö, jonka ihmisarvoa, itsemääräämisoikeutta ja ainutlaatuisuutta tulee kunnioittaa. Yksilöllisyyden huomiointi näkyy Foibekartanolla muun muassa siinä, että jokainen ihminen kohdataan tasa-arvoisesti ja kunnioittavasti ja jokaisen ihmisen tarpeet huomioidaan yksilöllisesti. Foibekartanolla vaalitaan yhdessä tekemisen kulttuuria ja se näkyy niin henkilöstön keskinäisessä

tekemisessä kuin asiakkaiden ja henkilökunnan välillä. Asiakkaita ei jätetä yhteisön ulkopuolelle, vaan heitä houkutellaan mukaan yhdessä tekemiseen. Oikea asenne tarkoittaa Foibekartanolla sitä, että asiakas on tähti. Oikeaan asenteseen kuuluu luonnollisesti halu nähdä vaivaa toisten eteen. Innovatiivisuus merkitsee Foibekartanolla sitä, että yhteisö on mielellään mukana erilaisissa hankkeissa ja kehitysprojekteissa. Uusiin ideoihin suhtaudutaan myönteisesti ja asioita kokeillaan mieluusti ketterien kokeilujen kautta. Foibekartanolla suhtaudutaan myönteisesti kouluttautumiseen ja Foibekartanolla koulutaudutaan porukalla useita kertoja vuodessa.

Foibekartanon johto:

Foibekartanon toimitusjohtaja

Ulla Broms

Kansanterveystieteen dosentti, eMBA

Foibekartanon talousjohtaja

Timo Leivo

Kauppätieteiden maisteri

Foibekartanon kehitysjohtaja

Tiina Suvanén

Teologian maisteri

Yhteystiedot:

- Osoite: Sairaalakatu 7, 01400 Vantaa
- puh. 09 851 851 (avoinna arkisin klo 13–15)
- sähköposti: [foibe@foibekartano.fi](mailto:foibe@foibekartano.fi)

Foibekartanon henkilöstön sähköpostiosoitteet ovat muotoa [etunimi.sukunimi@foibekartano.fi](mailto:etunimi.sukunimi@foibekartano.fi).

Tämä omavalvontaohjelma kuvaa toimintaa koko konsernissa.

## 3. Omavalvontaohjelma

Omavalvonnan tavoitteena on varmistaa palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden kohtelun yhdenvertaisuus. Foibekartanolla tehtävien ja palvelujen omavalvonta toteutetaan osana niiden järjestämistä ja tuottamista.

### 3.1 Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Foibekartanon tuottavat palvelut täyttävät lakien ja viranomais määräysten asettamat vaatimukset. Lainmukaisuuden toteutumisen seuranta toteutetaan omavalvonnan lisäksi

palvelujen tilaajien, viranomaisvalvonnan ja muiden sidosryhmien kautta saadun palautteen perusteella.

## 3.2 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Diakoniasäätiö Foibe- konsernin sosiaali- ja terveyspalveluiden palvelutuotantoa toteutetaan osittain julkisten hankintojen kautta kilpailutettujen sopimusten nojalla.

Sopimusten noudattamisen seurannassa Foibekartanon omavalvonnan työkalut kattavat alan sopimuksissa tyypillisesti määritellyt vaatimukset. Voimassa olevien sopimusten noudattamisen seuranta on ensisijaisesti kunkin alueen toiminnasta vastaavan henkilön vastuulla. Foibekartano käy sopimuskumppaneiden kanssa säännöllisesti yhteistyöpalavereita ja toimittaa heille ennalta sovitun mukaisesti toiminnan seurantatietoja ja –raportteja.

Foibekartanolla toimivat ammatinharjoittajat sitoutuvat sopimuksellisesti osaltaan noudattamaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja Foibekartanon toimintakäytäntöjä.

## 3.3 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

### 3.3.1 Palvelujen saatavuus

Foibekartano tuottaa tällä hetkellä sosiaali- ja terveyspalveluita pääasiassa vantaalaisille.

Foibekartano on kehittänyt palveluitaan täydentämään julkisten toimijoiden omaa palvelutuotantoa. Foibekartanolla on jatkossakin tavoitteena täydentää järjestämisvastuussa olevien hyvinvointialueiden palvelutuotantokapasiteettia. Tämän toteutumiseksi Foibekartano käy aktiivisesti keskustelua hankintayksiköiden kanssa, seuraa julkisia hankintailmoituksia, osallistuu tarjouskilpailuihin ja tarjoaa palveluita suoraan hankintoina.

Palvelujen saatavuuden tukemiseksi Foibekartano vahvistaa oman henkilöstönsä osaamista kouluttamalla heiltä vastaamaan entistä paremmin asiakkaiden ja tulevaisuuden tarpeisiin. Lisäksi Foibekartanolla kehitetään uusia palveluita ja palveluprosessien sujuvuutta.

### 3.3.2 Palvelujen jatkuvuus

Foibekartanolla on hyvin monentyyppisen toimintakyvyn omaavia asiakkaita. Asiakkaiden hoidon ja huolenpidon jatkuvuuden ja sujuvuuden kannalta on tärkeää, että palvelut ja palvelupolut huomioivat kattavasti erilaisten asiakkaiden tuen tarpeen. Foibekartanon palvelut kattavat laajasti asiakkaiden asumisen ja hyvän elämän palvelut. Foibekartanolle

voi muuttaa 65-vuotiaana hyvin itsekseen toimeentulevana ja asua elämänsä loppuun asti palveluiden piirissä.

Foibekartanon sopimuskumppanit kilpailuttavat palveluitaan aika ajoin. Omalta osaltaan Foibekartano pyrkii siihen, että kilpailutusten ehdot ja kriteerit ovat sellaiset, että Foibekartano pystyy vastaamaan pitkäjänteisesti samojen asiakkaiden hoidosta.

Foibekartanolla on pelastussuunnitelma ja valmiussuunnitelma häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varalle. Foibekartanolla on edellytykset varmistaa toiminnan jatkuvuus myös haastavissa tilanteissa.

### 3.3.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu

Foibekartanon palveluiden turvallisuus rakentuu asiakasturvallisuudesta, työturvallisuudesta, työsuojelusta, tietosuojasta ja tietoturvallisuudesta. Asiakasturvallisuuden varmistaminen on ensisijaisen tärkeä asia ja asiakasturvallisuutta rakentavien prosessien läpi käyminen on olennainen osa perehdytystä. Asiakasturvallisuutta perehdyttäessä käydään läpi muun muassa ergonomiaa, laiteturvallisuutta ja lääketurvallisuutta. Näistä teemoista hankitaan suunnitelman mukaisesti lisää osaamista ja asioita käydään säännöllisesti läpi koti-infoissa.

Foibekartanolla työturvallisuudesta ja työsuojelusta huolehditaan säädösten mukaisesti. Palo- ja pelastusturvallisuudesta huolehditaan ajantasaisella pelastus- ja valmiussuunnitelmalla, henkilöstön osaamisen turvaamisella ja ulkopuolisilla auditoinneilla (esimerkiksi palotarkastus). Järjestämme henkilökunnalle turvallisuuskävelyjä kaikissa yksiköissämme.

Työn vaarojen ja riskien arviointi kuuluvat vuosittaiseen omavalvontaan. Vuosittaisen tarkastelun tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy sekä korjaavien toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus. Vuosittaisessa tarkastelussa kiinnitetään huomiota myös henkilöstön työkykyyn vaikuttaviin tekijöihin ja siihen, miten työkykyä voidaan vahvistaa.

Jokainen Foibekartanolla työskentelevä on vastuussa oman työnsä laadusta ja sitä kautta palveluiden laadun toteuttamisesta arjessa.

Tietoturvallisuus on osa Foibekartanon laadunhallinnan kokonaisuutta. Tietoturvallisuuteen ja -suojaan liittyvät periaatteet, organisointi, vastuut ja tavoitteet on kuvattu Foibekartanon tietoturvallisuus- ja tietosuojapolitiikassa. Tietosuojasitumus on osa jokaisen Foibekartanolla työskentelevän työsopimusta.

Systemaattinen laadunhallinta kuuluu olennaisesti Foibekartanon johtamis- ja toimintajärjestelmään ja täyttää asiakas-, ympäristö- ja lainsäädäntövaatimukset. Jokaisen toiminta-alueen johtaja vastaa siitä, että toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaan. Foibekartanon arvoihin ja toimintakulttuuriin kuuluu toiminnan laadun arvioiminen ja kehittäminen. Foibekartanon asiakkaat ja henkilöstä vastaavat säännöllisesti kyselyihin toiminnan kehittämiseksi ja heitä kuullaan luontevasti arjessa mahdollistaen tällä toiminnan jatkuvan kehityksen. Asiakkaat ja työntekijät

osallistuvat Foibekartanolla erilaisiin kehitysryhmiin ja voivat tätä kautta vaikuttaa vahvasti toiminnan kehittämiseen.

### 3.3.4 Palvelujen yhdenvertaisuus

Palvelujen yhdenvertaisuuden varmistaminen kuuluu jokaisen foibekartanolaisen vastuulle. Foibekartanon arvoihin kuuluu, että asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti ja yksilöllisesti. Foibekartanolla kunnioitetaan asiakkaiden erilaisuutta ikään, sukupuoleen, kansalaisuuteen, kieleen, uskontoon, vakaumukseen, seksuaaliseen suuntautumiseen, poliittiseen mielipiteeseen ja muihin henkilöön liittyviin syihin katsomatta. Foibekartanon työntekijät kohtaavat jokaisen asiakkaan yksilönä, ja suunnittelevat hoitopolun asiakkaan kanssa hänen yksilöllisistä tarpeistaan lähtien.

Työntekijöiden kohdalla yhdenvertaisuus huomioidaan muun muassa perehdytyksessä ja siinä, että yhdenvertaisuuteen liittyvät asiat huomioidaan koulutustarpeena.

Yhdenvertaisuuteen liittyvistä asioista keskustellaan Foibekartanolla säännöllisesti ja käytänteitä kehitetään palautteen perusteella.

## 3.4 Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

Jotta Foibekartanolla voidaan tunnistaa mahdollisimman laajasti havaitut puutteet, palautetta kerätään monikanavaisesti. Foibekartanon johto saa reaaliaikaisesti tietoa reklamaatioista ja vakavista poikkeamista ja osallistuu niiden käsittelyyn yhdessä toiminta-alueiden vastuuhenkilöiden kanssa. Saadut reklamaatiot ja tietoon tulleet poikkeamat tilastoidaan ja analysoidaan. Tarkastelun myötä toimintatapoja kehitetään niin, että vastaavien laatu- ja virheiden todennäköisyys pienenee. Foibekartanolla on käytössä poikkeama- ja palautejärjestelmänä, jonka kautta kerätään potilasturvallisuuteen, tietosuojan ja –turvaan sekä työturvallisuuteen liittyvät poikkeamailmoitukset. Poikkeamia ovat sekä todetut vaaratapahtumat että havaitut läheltä piti – tilanteet. Henkilöstöä koulutetaan ja kannustetaan aktiivisesti tekemään turvallisuushavaintoja ja raportoimaan tekemistään havainnoista. Vakavat poikkeamat tulevat suoraan Foibekartanon johdon tietoon, jotta korjaavat toimenpiteet voidaan tarvittaessa käynnistää välittömästi. Ilmoitusaktiivisuutta, ilmoitusten käsittelyä ja poikkeamien perusteella tehtyjä toimenpiteitä seurataan.

## 4. Omavalvonnan organisointi ja johtaminen

Foibekartanon omavalvontasuunnitelmissa kuvataan ne toimenpiteet ja menettelytavat, joilla palveluista vastaavat henkilöt huolehtivat laissa säädetyistä velvollisuuksista. Foibekartanon palveluista vastaavat henkilöt pitävät huolta toiminnan lainmukaisuudesta, palvelujen sisällöstä, hoidon vaikuttavuuden seurannasta ja asiakasturvallisuudesta. Muut omavalvonnavastuuhenkilöt ja tehtävät on kuvattu erikseen jokaisen toiminta-alueen omassa omavalvontasuunnitelmassa. Oman toiminta-alueen omavalvontasuunnitelman läpikäynti kuuluu henkilöstön perehdytykseen. Jokainen työntekijä on sitoutunut siihen, että työ tehdään parhaalla mahdollisella laadulla.

## 5. Henkilöstö

Foibekartanon vuosityöpanos on noin 140 henkeä. Keskiuurena, ketteränä ja toimintaansa suurella sydämellä suhtautuvana toimijana Foibekartanolla on erinomaiset mahdollisuudet tarjota merkityksellisiä työpaikkoja ammattilaisille. Foibekartanon asiakkaiden hyvän elämän keskeisenä edellytyksenä on, että työntekijöillä on vahvan osaamisen lisäksi hyvä asenne ja he ovat sitoutuneet työn tekemiseen. Foibekartanolla työskentelee monen ikäisiä ja erityyppisen koulutuksen omaavia ammattilaisia. Foibekartanon työntekijöistä nuorimmat ovat alle 20-vuotiaita ja kokeneemmat yli 60-vuotiaita.

### 5.1 Rekrytointi

Foibekartanolla toimii sosiaali- ja terveydenhuollon laillistettuja ammattihenkilöitä, nimikesuojattuja ammattihenkilöitä, hallinto- ja tukipalveluiden henkilöstöä, puhtaanapitoalan ammattilaisia ja ravintolapuolen osaajia.

Henkilön hakiessa töitä Foibekartanolta tarkastetaan hakijan opintotodistukset, työtodistukset ja rikosrekisteriote. Sosiaali- ja terveystieteen osaajien oikeus harjoittaa ammattia tarkistetaan JulkiTerhikistä. Työntekijöiden haastatteluihin osallistuu aina vähintään kaksi henkilöä ja osaaminen ja sopivuus tehtävään tarkistetaan usein hakijan mainitsemilta suosittelijoilta (esihenkilö).

### 5.2 Perehdytys

Kattava ja ammattitaitoinen perehdytys ovat ensisijaisen tärkeitä työntekijän viihtyvyyden ja työn laadun sekä turvallisuuden takia. Foibekartanon jokaisella toiminta-alueella on juuri siihen kohdistettu perehdytysohjelma. Perehdytysohjelman sisältöä tarkastellaan säännöllisesti vuosittain ja perehdytysohjelmaa päivitetään tarvittaessa.

Työntekijöiden osaaminen varmistetaan riittävällä perehdytyksellä ja säännöllisillä täydennyskoulutuksilla. Perehdytystä annetaan uusien työntekijöiden lisäksi myös niille työntekijöille, jotka palaavat töihin pitkän poissaolon jälkeen. Toteutuneesta perehdytyksestä tehdään kirjaus perehdytyksen seurantalistaan ja perehdytyksen toteutumista seurataan säännöllisissä keskusteluissa ja sisäisissä auditoinneissa.

### 5.3 Koulutus

Innovatiivisuus ja osaamisen kasvattaminen ovat osa Foibekartanon arvoja. Foibekartanolla kouluttaudutaankin aktiivisesti. Suurin osa Foibekartanolla toteuttavista koulutuksista on ammattiin johtavia koulutuksia. Lisäksi Foibekartanolla suoritetaan ammatillisia lisä- ja täydennyskoulutuksia sekä muuta osaamista vahvistavia koulutuksia. Foibekartanolla luodaan mahdollisuuksia osaamisen kehittämiseen niin työssä, verkostoissa kuin erilaisissa koulutuksissa ja valmennuksissa. Jokaisen työntekijän kanssa keskustellaan kehittymismahdollisuuksista ja kehittymistä tuetaan vähintään vuosittain toteutettavilla kehityskeskusteluilla. Foibekartanolla tuetaan ja rakennetaan osaajien urapolkuja niin, että ne tarjoavat uusia haasteita niille työntekijöille, jotka haluavat haastaa itseään ja kasvattaa osaamistaan.



## 5.4 Työkyky

Foibekartanon henkilöstön hyvinvointitoiminnan tavoitteena on tukea työntekijöiden työkykyä, viihtyvyyttä ja turvallisuutta sekä ehkäistä työtapaturmia ja ammattitauteja. Foibekartanon henkilöstön hyvinvointitoimintaa säätelevät työturvallisuuslaki ja työterveyshuoltolaki. Työturvallisuusriskien kartoituksella (vaarojen selvittäminen ja riskien arviointi) selvitetään työolosuhteita, työn kuormitustekijöitä, mahdollisia vaara- tai riskitekijöitä sekä työn psykososiaalista kuormittavuutta. Kartoitus on omavalvontaa, jonka tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden tunnistaminen, ennaltaehkäisy sekä hyvinvoinnin tukeminen. Työturvallisuusriskien arvioinnin yhteydessä hyödynnetään myös muita tietolähteitä, kuten henkilöstökyselyn tuloksia, työpaikkaselvitystä, työntekijöiltä tulleita palautteita ja vaara – tai läheltä piti -ilmoituksia.

Foibekartanon työntekijöiden hyvinvointia tuetaan monipuolisesti muun muassa järjestämällä hyvinvointi-iltapäiviä, joogaa ja tilapäistä lastenhoitoa. Foibekartanon työntekijöillä on mahdollisuus hyödyntää Päätalon lämminvesiallasta ja kuntosalia.

Foibekartanolla on käytössä varhaisen tuen malli, jonka tavoitteena on työn ja työympäristön parantaminen sekä työolosuhteisiin liittyvien sairauspoissaolojen vähentäminen. Mallin tarkoituksena on myös helpottaa sairauspoissaolon jälkeistä työhön paluuta.

## 4.5 Kehityskeskustelut

Foibekartanolla kehityskeskusteluista käytetään nimitystä *onnistumiskeskustelut*. Keskustelun sävy on kannustava ja voimauttava. Kuten edellä on todettu, kehityskeskusteluja käydään vähintään kerran vuodessa. Kehityskeskustelut tukevat työntekijöiden työn hallintaa ja laatua, hyvinvointia ja osaamisen kehittämistä. Uusien työntekijöiden kohdalla kehityskeskustelu käydään perehdytysprosessin jatkumona noin kuuden kuukauden kuluttua työn aloittamisesta.

## 5.Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

### 5.1 Toimitilat

Foibekartanon toimitilat on suunniteltu sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottamiseen. Toimintaa ja toimintaympäristöä ohjataan useiden lakien ja viranomaismääräysten avulla ja toimitilojen tulee täyttää nämä vaatimukset. Ennen toiminnan käynnistymistä kaikkiin toimitiloihin tehdään viranomaistarkastus. Foibekartanon omavalvontaa tilojen turvallisuuden ja toimivuuden osalta tehdään vuosittain tehtävällä vaarojen ja riskien kartoituksen avulla. Paloturvallisuuteen liittyvät tarkastukset tehdään paikallisen pelastuslaitoksen toimesta ja Foibekartanolla on pelastuslain 15 §:n mukainen pelastussuunnitelma poikkeustilanneohjeistuksineen.

## 5.2 Laitteet ja tarvikkeet

Foibekartanolla toteutetaan vastuullista hankintapolitiikkaa. Toimittajavalintaan vaikuttavat hankintakohteen erityisvaatimukset sekä vaatimukset toimittajan luotettavuudesta, palvelun ja tuotteiden laadusta, ympäristöseikoista, toimitusajoista ja muista sopimusehdoista. Vastuullisuuden ja riskienhallinnan varmistamiseksi Foibekartano edellyttää, että toimittaja hoitaa lainmukaiset velvoitteensa ja on sitoutunut noudattamaan lainsäädäntöä omassaan ja alihankkijoidensa toiminnassa.

Foibekartanolla terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain mukaisesta toiminnasta vastaavat toiminta-alueen johtajat. Laitteet on kirjattu laiterekisteriin ja laitteen huolto-, kalibrointi- ja validointihistoria dokumentoidaan. Henkilökunta on ohjeistettu tekemään laitteisiin liittyvistä vaara- tai haittatapahtumista ilmoitukset. Vaaratilanteet ilmoitetaan myös lain edellyttämällä tavalla Fimeaan.

## 6. Asiakasasiavastaava

Asiakasasiavastaava antaa asiakkaalle neuvoa ja tietoa hänen oikeuksistaan ja avustaa tarvittaessa asiakasta vahinkoepäilyn, muistutuksen, kantelun tai korvaushakemuksen teossa. Jokaisella Foibekartanon toimialueella on nimetty asiakasasiavastaava, jonka yhteystiedot löytyvät kunkin toimialueen omavalvontasuunnitelmasta.

## 7. Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoidon valtakunnallisten linjausten pohjalta on laadittu toimintayksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat. Lääkehoitosuunnitelmiin on kuvattu lääkehoidon vastuut, tehtävät, tunnistetut riskit ja niiden hallitsemiseksi suunnitellut ja toteutetut toimenpiteet. Jokaisessa toimintayksikössä on nimetty lääkehoidosta vastaava henkilö, joka on koulutukseltaan terveydenhuollon ammattihenkilö (sairaanhoitaja).

Foibekartanolla lääkehoitoon osallistuvat työntekijät suorittavat lääkehoitoon tarvittavat luvat toimintayksikön lääkehoitosuunnitelman määrittelemällä tavalla. Lääkehoidon lupa sisältää hyväksytysti suoritettavat tentit ja näytöt sekä perehtymisen toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaan ja toimintatapoihin. Lääkehoidon luvat uusitaan viiden vuoden välein sekä aina pitkien, yli vuoden poissaolojen jälkeen. Lääkehoidon täydennyskoulutusta järjestetään säännöllisesti.

Henkilökunnalla on tiedossaan lääkehoidon poikkeamatilanteita koskevat ohjeistukset.

## 8. Riskien tunnistaminen ja korvaavat toimenpiteet

Foibekartanolla riskienhallinta on osa organisaation jokapäiväistä operatiivista toimintaa ja johtamista. Riskienhallinnan varmistamiseksi Foibekartanolla on rakennettu toimintamalleja ja prosesseja toiminnan laadunhallintaan ja – kehittämiseen.

Operatiiviseen toimintaan liittyvä riskejä arvioidaan jatkuvasti arjessa muun muassa arvioimalla potentiaalisia vaaroja ja osana haitta- ja vaaratilanneilmoitusten käsittelyä. Työntekijät on ohjeistettu jo osana perehdytystä ilmoittamaan havaitsemistaan riskeistä esihenkilölle ja käytössä olevaan palaute- ja raportointikanavan kautta. Velvollisuutta ilmoittaa mahdollisista vaaroista käydään läpi säännöllisesti toimintayksiköissä järjestettävissä koti-infoissa.

Riskien kartoittamista ja epäkohtien tunnistamista edesauttavat myös säännöllisesti tehtävät turvakävelyt ja riskikartoitukset. Foibekartanon johto seuraa riskienhallinnan tunnistamista ja korjaavien toimenpiteiden toteutumista.

## 9. Asiakastietojen ja henkilötietojen käsittely

Foibekartano noudattaa kaikessa toiminnassaan voimassa olevaa henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä ja käsittelee palvelutoiminnassaan henkilötietoja pääsääntöisesti palvelujen lakisääteisten järjestämisvelvollisten tahojen lukuun (esim. hyvinvointialue). Asuntojen vuokraustoiminnassa, osin kotipalveluissa ja ravintolatoiminnassa on Foibekartano on henkilötietolain 3§:n tarkoittama rekisterinpitäjä.

Foibekartano kerää ja käsittelee ainoastaan tiettyä käyttötarkoitusta varten välttämättömiä henkilötietoja. Tietojen kerääminen ja käsittely tehdään aina tiettyyn määritettyyn käyttötarkoitukseen. Tietojen säilytysajat perustuvat pääosin olemassa olevaan erityislainsäädäntöön, kuten sosiaali- ja terveysministeriön asetukseen potilasasiakirjoista (289/2009) ja lakiin sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015). Henkilötietoihin sovelletaan salassapitovelvollisuutta ja niitä käsitellään aina luottamuksellisesti.

Foibekartano käsittelee asiakkaiden henkilötietoja, jotta voi tarjota palveluita ja täyttää laadukkaan asiakassuhteen tarpeet ja velvoitteet. Foibekartano kerää, säilyttää ja käyttää asiakkaita koskevia tietoja asiakkaan tunnistamista ja yksilöintiä varten sekä viranomaisille tapahtuvaa lakiin perustuvaa raportointia varten.

Työnhakijoiden osalta Foibekartano kerää tietoja hakuprosessin tarpeisiin. Työntekijöiden osalta Foibekartano kokoaa tietoja, jotta voi hoitaa työnantajan työsuhteeseen liittyvät velvoitteet.

Foibekartano kerää ja käsittelee sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluiden tuottamisessa palveluiden lakisääteisten tai muutoin palveluiden järjestämisvelvollisten määrittämiä tietoja. Foibekartano kerää ja käsittelee henkilötietoja myös oman toiminnan toteuttamiseksi, kuten esimerkiksi hallinnollisten toimintojen suorittamiseksi ja ohjaamiseksi.

Henkilötietoja luovutetaan ainoastaan laissa määriteltyjen rajojen tai velvoitteiden mukaisesti. Tietoja voidaan luovuttaa viranomaisille, esimerkiksi Valviralle tai Kelalle. Tietojen luovuttaminen perustuu aina lakiin, viranomaisohjeistukseen tai henkilörekisterin käyttötarkoituksen kannalta olennaisille tahoille, kuten tilitoimistolle, pankille, verottajalle tai muille viranomaiselle. Mikäli kerätyt henkilötiedot kuuluvat järjestämisvelvolliselle, kuten

hyvinvointialueelle (rekisterinpitäjä) ei Foibekartano voi rajoittaa näiden tietojen luovuttamista rekisterinpitäjälle.

Asiakkaalla on oikeus saada tietää mihin hänen tietojaan käytetään ja saada jäljennös henkilötiedoista. Asiakkaalla on oikeus pyytää Foibekartanoa oikaisemaan häntä koskevat virheelliset tai puutteelliset tiedot. Tiedon virheellisyyttä arvioitaessa merkitsevää on, onko tieto käsittelyn tarkoituksen kannalta virheellistä tai tarpeetonta. Asiakkaalla on oikeus tietojen poistamiseen, ellei tietojen käsittely perustu lakiin tai muihin velvoittaviin määräyksiin.

Henkilörekistereihin tai rekisteröityjen oikeuksiin liittyvissä asioissa asiakas voi olla Foibekartanon tietosuojavastaavaan talousjohtaja Timo Leivoon (osoite Sairaalakatu 7, 01400 Vantaa, sähköposti [tietosuojavastaava@foibekartano.fi](mailto:tietosuojavastaava@foibekartano.fi)). Sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluihin liittyvien asiakas- ja potilastietojen osalta ole yhteydessä oman hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystoimeen.

## 10. Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen ja muistutusten käsittely

Foibekartanolla jokainen ihminen on arvokas ja hänellä on oikeus tulla kuuluksi itseä koskevissa asioissa. Yksilön itsemääräämisoikeutta ei saa ohittaa ja asiakasta tulee tukea osallisuuteen.

Asiakkaalla on oikeus antaa palautetta asiakastyön onnistumisesta, hoidosta ja kohtelusta. Asiakkaita kannustetaan palautteen antoon toiminnan laadun varmistamiseksi ja kehittämiseksi. Asiakas voi antaa palautetta ottamalla henkilökohtaisesti yhteyttä hoitaneeseen ammattihenkilöön tai muuhun henkilöstöön, asiakasasiavastaavaan tai antamalla palautetta palautelaatikon kautta. Asiakkaiden antama palaute kirjataan laatujärjestelmän edellyttämällä tavalla. Asiakaskokemusta mitataan systemaattisesti NPS järjestelmän avulla.

Foibekartano saa asiakaspalautejärjestelmästä arvokasta tietoa, jonka avulla toimintaa kehitetään eteenpäin. Kaikkiin palautteisiin, joihin asiakas pyytää vastausta, vastataan ja kaikki vastaanotetut palautteet tulevat käsitellyiksi.

Potilaslain 10 § mukaisesti asiakkaalla tai tietyissä tilanteissa tämän läheisellä on mahdollisuus tehdä muistutus toimintayksikön terveydenhuollon palveluista vastaavalle johtajalle tai kantelu viranomaiselle saamastaan hoidosta tai kohtelusta.

### 10.1 Muistutusten käsittely

Terveys- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä henkilöllä on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 10 §). Toimipisteet tiedotettavat asiakkaille muistutusoikeudesta ja järjestävät muistutuksen tekemisen helpoksi. Tarvittaessa asiakasasiavastaava auttaa asiakasta muistutuksen tekemisessä.

Muistutus tehdään pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä se voidaan tehdä myös suullisesti.

Muistutukseen vastataan kirjallisesti 1–4 viikon sisällä. Toimialueesta vastaava johtaja huolehtii siitä, että muistutukset käsitellään asianmukaisesti ja asiakkaalle vastataan aikamääreen sisällä.

## 11.Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

Foibekartanolla omavalvonnan toteutumista seurataan vuoden mittaan erilaisin menetelmin. Käytössä on sisäiset ja ulkoiset auditoinnit, haastattelut, tilastoinnit ja haitta- ja vaaratilanneanalyysit. Omavalvontakyselyiden, sisäisten auditointien ja muiden palautekanavien kautta saatuja tietoja analysoidaan ja toimintaa kehitetään saatujen tietojen perusteella.

Omavalvontasuunnitelma toimii toiminnan kehittämisen välineenä. Omavalvontasuunnitelmat päivitetään vuosittain ja aina, kun olosuhteet muuttuvat. Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaa toiminta-alueesta vastaava johtaja. Omavalvontasuunnitelman läpikäynti kuuluu henkilöstön perehdytysuunnitelmaan ja omavalvontaa käsitellään säännöllisesti koti-infoissa.

Foibekartanon johto seuraa omavalvonnan ja poikkeamien perusteella nousseiden kehittämistoimenpiteiden etenemistä.