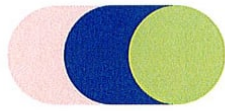

HENKILÖKOHTAISEN AVUN KESKUS

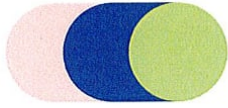
OMAVALVONTASUUNNITELMA

2024



SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS	15
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	19
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	22
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	22



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Keski-Suomen hyvinvointialue

Y-tunnus: 3221318-2

Toimintayksikkö/palvelu

Vammaispalvelut / TIIMI 5, Henkilökohtaisen avun keskus

Ylistönmäentie 33 C, 4. krs. 40500 Jyväskylä

Omatuotannon Jyväskylän toimipiste: Ylistönmäentie 33 C, 4.krs. 40500 Jyväskylä

Omatuotannon Laukaan toimipiste: Pelloskuja 3, 41340 Laukaa

Omatuotannon Äänekosken toimipiste: Kalevankatu 7, 44100 Äänekoski

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun työnantajamallin sekä omatuotannon päätöksen saaneet asiakkaat. Työnantajamallin asiakasmäärä Keski-Suomen hyvinvointialueella noin 750 henkilöä. Omatuotannon asiakasmäärä noin 50 henkilöä.

Esihenkilö Jari Friman, palveluvastaava

Puhelin 040-5445191

Sähköposti jari.friman@hyvaks.fi

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelua ja palveluseteliä käytetään työnantajamallin avustajien poissaolojen mahdollisissa sijaisjärjestelyissä, yhteistyössä alueellisen sosiaalityön kanssa. Lisäksi omatuotannossa sijaisjärjestelyjä voidaan tehdä ostopalvelulla.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Yksityisen palveluntuottajan täytyy olla yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tuottajien valtakunnallisessa rekisterissä, Soterissa, jotta hän voi tuottaa sosiaalipalveluja. Rekisteröityminen tapahtuu joko hakemalla lupaa tai tekemällä ilmoituksen.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

X Kyllä Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelman laadinnasta vastaa henkilökohtaisen avun keskuksen palveluvastaava ja henkilökohtaisen avun keskuksen henkilöstö. Henkilöstö osallistetaan suunnitelman laadintaan erillisissä tapaamisissa sekä henkilöstö palaverissa. Mahdollisuuksien mukaan myös asiakkaat ja omaiset voivat osallistua omavalvonnan suunnitteluun.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Palveluvastaava Jari Friman, jari.friman@hyvaks.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Suunnitelma päivitetään aina toiminnan muuttuessa. Suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa, vuoden vaihteen aikaan.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikössä ja henkilökohtaisen avun keskuksen verkkosivuilla.

<https://www.hyvaks.fi/palvelumme/vammaisten-palvelut/havu-keskus>

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Järjestää Keski-Suomen hyvinvointialueella vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun työnantajamallin osapuolille yhdenvertaista ohjaus- ja neuvontapalvelua. Lisäksi järjestää koulutusta, antaa tukea avustajien rekrytointiin sekä välittää avustajia. Ohjaus- ja neuvontapalvelua järjestetään puhelimitse, kotikäynteinä ja etäpalveluna.

Omatuotanto: Vastata myönnetyn henkilökohtaisen avun päätöksen mukaisesti käytien asiakaslähtöisestä, yhdenvertaisesta ja yksilöllisestä toteutumisesta.

Verkkosivut osoitteessa: [Henkilökohtaisen avun keskus \(Havu-keskus\) | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikkö noudattaa sosiaalialan ammattieettisiä ohjeita:

1. Ihmisoikeudet ja ihmisarvo
 - Itsemääräämisoikeus
 - Osallistumisoikeus
 - Oikeus tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti
 - Oikeus yksityisyyteen

2. Yhteiskunnallinen oikeudenmukaisuus
 - Syrjinnän estäminen
 - Erilaisuuden tunnustaminen
 - Voimavarojen jakaminen tasapuolisesti

Arvomme

Kohtaamme ihmislähtöisesti ja yhdenvertaisesti.

Olemme Keski-Suomen hyvinvointialueen henkilökohtaisen avun työnantajia ja heidän avustajiansa varten. Näemme ihmisen kokonaisuutena ja ymmärrämme ihmisten erilaiset tarpeet. Kunnioitamme eri näkemyksiä, mahdollistamme jokaisen osallisuuden ja edistämme yhdenvertaisuutta. Kehitämme palveluja ja palvelupolkua niin, että ne toimivat niin asiakkaiden, kuin henkilökunnan näkökulmasta. Palvelumme ovat yhdenvertaisesti ja oikea-aikaisesti saatavilla ja saavutettavissa koko Keski-Suomessa.

Toimimme avoimesti yhteistyössä.

Yhdessä olemme enemmän. Jaamme tietoa avoimesti niin työyhteisössä kuin sen ulkopuolellakin. Toimintamme on läpinäkyvää ja vuorovaikutteista, jotta se mahdollistaa yhteistyön, minkä avulla saavutamme enemmän kuin yksin pystyisimme saavuttamaan.

Missiomme

Edistämme hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta Keski-Suomessa vaikuttavasti ja laajalla yhteistyöllä.

Visiomme

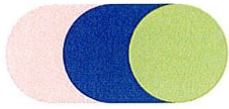
Henkilökohtaisen avun keskuksen asiakkaiden, kumppaneiden ja sidosryhmien kokemus toiminnasta ja palveluista on maan kärkeä.

Tavoitteemme

Laajentaa henkilökohtaisen avun työnantajamalli koko hyvinvointialueen laajuudelle.

Palveluiden yhdenvertaisuus, saatavuus ja saavutettavuuden parantaminen.

Toiminnan vaikuttavuus ja kustannustehokkuus vahvistuvat.



4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Palvelussa noudatetaan Keski-Suomen hyvinvointialueen yleisiä ohjeita työsuojelusta ja työturvallisuudesta. Henkilökohtaisen avun keskus on aloittanut toiminnan keväällä 2023. Toiminnan käynnistyessä ja edetessä riskitekijöitä on kartoitettu. Henkilökohtaisen avun keskuksen henkilöstön asiantuntemusta hyödynnetään riskien tunnistamisessa ja arvioinnissa. Mahdollisia riskitekijöitä nostetaan esiin myös koko henkilöstön toimesta niiden ilmetessä tai yhteisissä tapaamisissa. Henkilöstö osallistuu myös omavalvontasuunnitelman laadintaan. Riskejä käydään läpi arjessa, henkilöstöpalavereissa ja myös omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

Henkilökohtaisen avun keskuksessa työskentelee eri ammattiryhmiä, joilla on erilaisia työtehtäviä. Riskit vaihtelevat ja ovat erilaisia työtehtäviin liittyen. Riskeistä keskustellaan yhdessä esihenkilön kanssa sekä henkilökohtaisen avun keskuksen yhteisissä tapaamisissa.

Merkittävimpana riskinä kokonaisuudessaan tilanne, jossa asiakkaan henkilökohtaisen avun palvelu avustajan poissaolon seurauksena häiriintyy. Tiedon saatuaan Havu-keskus aloittaa mahdollisen sijaisen etsinnän ja pyrkii siihen, että asiakkaan henkilökohtaisen avun palvelu toteutuu täysimääräisesti.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 741/2023 29§ mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa.

Ilmoitusvelvollisuus koskee myös henkilökohtaisen avun keskuksen henkilöstöä.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia.

Henkilöstön käytössä LAATUPORTTI, jonka kautta tehdään:

haitta- ja vaaratilanneilmoituksia (mm. työtapaturma, asiakas- ja potilasturvallisuus, tietoturva ja tietosuoja jne.),

positiivisia havaintoilmoituksia,

ilmoitus potilaan/asiakkaan tai läheisen puolesta,

työn vaarojen arviointia,

yleistä riskiarviointia sekä

asiakas- ja potilasturvallisuuden itsearviointia

Havaitusta epäkohdasta palautteen voi antaa myös suoraan lähiesihenkilölle.

Ilmoituksen voi tehdä myös hyvinvointialueen valvontaan, sille tarkoitettulla lomakkeella [HENKILÖSTÖILMOITUS \(office.com\)](#).

Asiakkaat ja omaiset voivat antaa palautteen epäkohdista, riskeistä ja laatupoikkeamasta suoraan työntekijöille tai henkilökohtaisen avun keskuksen palveluvastaavalle. Asiat käsitellään tapauskohtaisesti, joko yhteisissä viikkopalavereissa tai asianosaisten kesken. Kaikki palaute huomioidaan myös palveluiden kehittämisessä.

Kansalaiset ja asiakkaat voivat antaa palautetta myös Keski-Suomen hyvinvointialueen palautekanavan kautta: [Anna meille palautetta | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

Asiakkailla ja omaisilla on käytössä myös sosiaaliamiehenpalvelut numerossa: 044-2651080.

Lisäksi asiakas/omainen voi tehdä muistutuksen saamastaan kohtelusta. Muistutus toimitetaan Keski-Suomen hyvinvointialueen kirjaamoon (kirjaamo@hyvaks.fi).

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen

Keski-Suomen hyvinvointialueella on käytössä LAATUPORTTI- järjestelmä, jonka kautta haittatapahtumat ja läheltä piti- tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan.

Asiakkaan/ läheisen on mahdollista tehdä vaaratapahtumailmoitus lomakkeella:

[Potilaan, asiakkaan tai läheisen vaaratapahtumailmoitus PDF](#)

[Lomakkeet | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

Korjaavat toimenpiteet

Laatuporttiin tehdään tarvittavat kirjaukset. Asia selvitetään ja käydään läpi tilanteen mukaan koko tiimin kesken tai yksittäisen työntekijän kanssa.

Sovitut muutokset ja korjaavat toimenpiteet käydään tiimeissä läpi ja tarvittaessa ollaan yhteydessä yhteistyötahoihin, joita asia koskettaa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Asiakassuunnitelma laaditaan, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Palvelutarpeen arviointi toimii asiakassuunnitelman pohjana. Sosiaalityön vastuulla on laatia ja päivittää yhdessä asiakkaan kanssa palvelusuunnitelma.

Henkilökohtaisen avun keskuksen omatuotannon avustajat toteuttavat avustuskäynnit suunnitelman mukaisesti ja kirjaavat tarvittavat tiedot palveluun asiakastietojärjestelmään. Palveluohjauksessa asia huomioidaan ja tarvittaessa pyydetään asiakasta olemaan yhteydessä oman alueen sosiaalityöntekijään palvelusuunnitelman tarkastamista varten.

Asiakas on aina osallinen oman suunnitelmansa laatimiseen ja päivittämiseen. Huomioidaan vamman tai sairauden aiheuttamat rajoitteet ja käytetään tarvittaessa vaihtoehtoisia tapoja käydä suunnitelmaa läpi asiakkaan kanssa. Asiakas itse päättää, ketkä läheiset hän haluaa ottaa mukaan suunnitelman tekemiseen/ päivittämiseen.

Työntekijöillä on käytössä asiakastietojärjestelmät, johon palvelusuunnitelma ja päätökset kirjataan.

Henkilökohtaisen avun keskus tarkistaa päätöksen asiakaskontaktissa. Näin varmistetaan asiakkaalle myös sen sisältö.

Omatuotannon puolella uudet asiakkuudet käydään sisältöineen ja tavoitteineen yhdessä läpi. Myös mahdolliset sisällölliset muutokset keskustellaan yhdessä läpi.

Henkilökohtaisen avun keskus osallistuu kuukausittain vammaispalvelujen eri alueiden tiimeihin.

Asiakkaan kohtelu

Henkilökohtaisen avun keskuksen asiakkailla on oikeus laadultaan hyvään palveluun ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Asiakkaat kohdataan yksilölliset piirteet huomioiden ammatillisesti ja kunnioittavasti.

Asiakkaiden asiallinen kohtelu huomioidaan perehdytyksen yhteydessä.

Epäasiallista kohtelua ilmetessä tilanteeseen puututaan välittömästi ja asiasta keskustellaan asianosaisten kanssa.

Asiakkailla, omaisilla ja muilla tahoilla on oikeus antaa palautetta asiasta.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Henkilökohtaisen avun keskuksen palvelu on asiakkaalle täysin vapaaehtoista.

Palveluohjauksessa huomioidaan asiakkaan kriteerit avustajan rekrytoinnin suhteen ja työpaikkailmoitus laaditaan täysin asiakkaan toiveiden mukaan.

Järjestämistapaan liittyvistä asioista keskustellaan asiakkaan kanssa, mikäli työnantaja-malli ei vahvasta tuesta huolimatta luonnistu asiakkaalta. Tarvittaessa otetaan oman alueen sosiaalityö mukaan keskusteluun.

Omatuotanto: Avustajat toteuttavat palvelua suunnitelman mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus määritellä käynnin sisältö henkilökohtaisen avun päätöksen mukaisesti. Asiakkaan toiveet asiakaskäyntien sisältöihin liittyen, pyritään huomioimaan täysimääräisesti.

Asiakkaalla on oikeus perua sovittu käynti.

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

Asiasta järjestetään tapaaminen, jossa tilanne käydään läpi. Tapaamisessa kuullaan osapuolia ja pyritään löytämään ratkaisu asiaan. Tarvittaessa ohjataan asiakasta tekemään muistutus asiasta.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkailta ja heidän omaisiltaan saatu palaute otetaan huomioon palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä. Palaute on myös olennainen osa palvelunlaadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Yksilöllisen palautteen voi antaa suoraan työntekijälle tai palveluvastaavalle kirjallisesti tai puhelimitse. Palaute otetaan huomioon palvelun kehittämisessä.

Henkilökohtaisen avun keskuksen asiakasosallisuusryhmä kokoontuu säännöllisesti (noin 3x vuodessa).

Palautetta voi antaa myös Keski-Suomen hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Saatu palaute käsitellään asiaan kuuluvasti asianosaisten kesken ja toimintaa kehitetään saadun palautteen avulla.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Muistutukset toimitetaan kirjaamo@hyvaks.fi.

Palvelupäällikkö Elina Hienola antaa vastauksen.

Sosiaaliasiavastaava yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

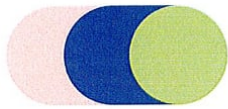
Eija Hiekka

p.044 265 1080, puhelinaika ma-to klo 9-11.

Suojaamaton sähköposti yhteydenottopyyntöjä varten: sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi.

Tietoturvallinen sähköposti asiointiin: turvaposti.hyvaks.fi - Sosiaaliasiavastaava.

Tapaaminen sovitaan etukäteen.



Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Verkossa: www.kuluttajaneuvota.fi

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu

p. 09 5110 1200

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15.

Kuluttajaneuvonnasta asiakas saa kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa ohjeita ja neuvon-
taa sekä sovitteluapua kuluttajien ja yritysten välisiin riitatilanteisiin.

Kuluttajaneuvontatyön lähtökohtina ovat kuluttajansuojalaki ja kuluttajansuojaan liit-
tyvä erityislainsäädäntö sekä eri aloja koskevat hyvän toimintatavan ohjeet.

Työssään kuluttajaneuvonnan asiantuntijat tukeutuvat kuluttaja-asiamiehen ratkaisuihin
ja linjauksiin sekä kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytäntöön.

**Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan
toiminnan kehittämisessä?**

Palautteet käsitellään tapauskohtaisesti, sekä yleisellä tasolla tiimikokouksissa ja huomi-
oidaan palveluiden kehittämisessä.

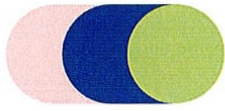
Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Neljän viikon sisällä.

Omatyöntekijä

Henkilökohtaisen avun keskuksista ei ole nimettyä työntekijää, mutta sosiaalityöstä
pääsääntöisesti on.

Omatuotanto: Asiakaskäynneistä vastaavat sovitusti koko alueellisen tiimin avustajat.



6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Palveluohjauksesta ohjataan tarvittaessa asiakasta tarvittavien palveluiden piiriin.

Omatuotanto: Henkilökohtainen apu kohdistuu niihin toimiin, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vamman tai sairauden vuoksi selviä. Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa vaikeavammaista henkilöä omien valintojensa toteuttamisessa niin kotona kuin kodin ulkopuolella: päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä.

Asiakkaan palvelutarve on kirjattu palvelusuunnitelmaan. Avustajat toteuttavat sitä palvelusuunnitelman ja henkilökohtaisen avun päätöksen mukaisesti.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms. mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

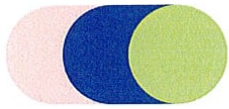
Omatuotanto: Asiakkaan palvelusuunnitelman ja henkilökohtaisen avun päätöksen mukaisesti.

Ohjausta ja neuvontaa annetaan tarvittaessa alueen eri toimijoista.

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

Omatuotanto: Käyntien yhteydessä seurataan asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia. Käyntien sisältö kirjataan asiakastietojärjestelmään. Välittömiä toimenpiteitä vaativat tilanteet viedään tiedoksi palveluvastaavalle ja edelleen suoraan sosiaalityöhön.

Palveluohjaus huomioi myös erilaisissa tapaamisissa asiakkaan palvelujen kokonaisuutta ja tarvittaessa ohjaa asiakasta edelleen asiassa.



Ravitsemus

Omatuotanto: Asiakas on vastuussa ja järjestää itse haluamallaan tavalla ruokahuollon. Asiakkaan henkilökohtaisen suunnitelman mukaan avustaja tarvittaessa avustaa asiointikäynneillä ja ruoan valmistuksessa kuntouttavalla työotteella. Asiakkaan niin halutesaan avustajat neuvovat terveellisempien valintojen kanssa. Mahdollisen huolen asiasta avustajat kertovat asiakkaalle ja tarvittaessa tuovat tiedon palveluvastaavalle ja edelleen sosiaalityöhön.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Omatuotanto: Asiakas päättää itse mitä haluaa syödä. Avustajalla on tiedossa asiakkaan mahdollinen erityisruokavalio ja allergiat. Tarvittaessa avustaja neuvoo myös ruokavaliioon liittyvissä asioissa.

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

Omatuotanto: Avustajat tarkkailevat käyntien yhteydessä asiakkaan yleisvointia ja tarvittaessa kertovat huolesta eteenpäin. Mikäli asiakkaalla seurataan kirjallisesti ravitsemusta ja nesteitä, avustajat kirjaavat asian siihen kuuluvaan paikkaan.

Hygieniäkäytännöt

Omatuotanto: Asiakkaan palvelusuunnitelmaan on määritelty palveluntarve ja käyntien sisältö määrittyy suunnitelman ja päätöksen mukaisesti. Asiakas itse päättää hygieniaikäytänteistä, siivouksesta ja pyykkihuollosta. Omatuotannon avustajat avustavat tarpeen ja suunnitelman mukaisesti. Avustajilla käytössä tarvittavat suojarusteet esim. kumi-
hanskat.

Mahdollisen huolen ilmetessä avustajat tuovat tiedot palveluvastaavalle ja edelleen sosiaalityöhön.

Infektioiden torjunta

Hyvinvointialueella on THL:n suositusten mukaiset ohjeistukset infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämiseen SAMPO- ohjepankissa. Ohjeistukset huomioidaan perehdytyksessä ja edelleen asiakaskäyntien yhteydessä.

Terveyden- ja sairaanhoito

Henkilökohtaisen avun keskuksen omatuotannossa ei tehdä terveyden- tai sairaanhoitoon liittyviä toimenpiteitä. Tarvittaessa ollaan yhteydessä kotihoidon ja alueellisen terveyskeskuksen palveluihin. Mikäli asiakkaan itsehoidollisissa toimenpiteissä ilmenee avustamisen tarvetta, korostuu asiakkaan työnjohdollinen rooli ja vastuu.

Omatuotannon avustajat eivät toteuta lääkehoitoa.

Ensiapuvalmius on kaikilla omatuotannon avustajilla.

Äkillisissä kuolemantapauksissa hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Yhteys 112.

Monialainen yhteistyö

Asiakkaan asioissa yhteistyö on tiivistä sote-toimijoiden kesken. Henkilökohtaisen avun keskukselta ollaan tarvittaessa sosiaalityön mukana suunnitelmien tarkistuksessa ja erilaisissa palavereissa. Lisäksi yhteiset asiakastietojärjestelmät ja verkostopalaverit tukevat kokonaisuutta.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Henkilökohtaisen avun keskuksen toimitilojen kiinteistössä on palo- ja pelastussuunnitelma. Suunnitelma päivitetään tarpeen mukaan. Uudet työntekijät perehdytetään asiaan kuuluvalla tavalla. Turvallisuuskävely kuuluu osaksi perehdytystä.

Työpaikkaselvitys tehdään vuoden 2024 aikana.

Työntekijät ovat suorittaneet/suorittavat Keski-Suomen hyvinvointialueen määrittelemät pakolliset koulutukset mm. alkusammutus ja tietosuojakoulutukset. Omatuotannon avustajilla myös ensiapuvalmius.

Mikäli esim. kiinteistön sisäilmassa, lämpötilassa tai valaistuksessa havaitaan ongelmia, ollaan yhteydessä kiinteistön helpdeskiin: kiinteistohelp@caverion.com

Kiinteistön siisteydestä ja kunnossapidosta huolehtii SOL ja TL-Maint, sekä toimitilojen siisteydestä ISS palvelut viikoittaisen ohjelman mukaisesti.

Asiakkaan palveluiden näkökulmasta olennaista on Sosiaalihuoltolain 40 § mukainen ilmoitusvelvollisuus muulle viranomaiselle asiakkaan tuen tarpeesta. Jos asiakkaan tarpeisiin ei voida vastata vain sosiaalihuollon toimin, asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista vastaavan sosiaalihuollon ammattihenkilön, omatyöntekijän tai muun asiakkaan palveluista vastaavan työntekijän on asiakkaan suostumuksella otettava yhteyttä siihen viranomaiseen, jonka vastuulla tarvittavien toimien järjestäminen ensisijaisesti kuuluu.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä koskee myös ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuollon tarpeessa ilmeisesti olevasta henkilöstä salassapitosäädösten estämättä sekä lastensuojeluilmoituksen tekoon viipymättä, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä.

Henkilöstö

Henkilökohtaisen avun keskuksen palveluohjauksen henkilöstörakenne koostuu kahdesta palveluohjaajasta ja palveluvastaavasta. Omatuotannon avustajia on seitsemän henkilöä, neljällä eri paikkakunnalla. Koko tiimin vahvuus 10 henkilöä.

Palveluohjauksessa tiimin yhteistyö on saumatonta ja tarvittaessa tehtäviä jaetaan. Työnjako ja tehtäväkuvat ovat selkeät ja ajan tasalla.

Omatuotannon asiakkuuteen ohjaus tapahtuu sosiaalityön ja palveluvastaavan kautta. Näin varmistetaan, että myönnettyyn henkilökohtaisen avun tuntimäärään pystytään vastaamaan päätöksen mukaisesti.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Palveluohjauksessa sijaisuuteen hyväksytään minimissään sote-alan AMK opinnoissa pidemmällä olevat opiskelijat.

Omatuotannossa sijaisuuksissa käytetään henkilöitä, jotka ovat aikaisemmin tehneet vastaavia tehtäviä. Koulutusvaatimusta ei ole.

Tarvittaessa omatuotannon avustajan sijaistus, on mahdollista järjestää asiakkaalle myös ostopalveluna.

Kaikkiin sijaisuuksiin hakeutuvat haastatellaan.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Lähiesihenkilö ei tee suoraa asiakastyötä, kuin poikkeustilanteissa.

Tiimin kesken on yhteisiä tapaamisia viikoittain. Lisäksi alueelliset tiimit neljän viikon välein. Tiimeissä käydään läpi asiakasasioita ja yleisiä ajankohtaisia asioita. Lisäksi viestintää Teamsin, puhelimen ja sähköpostin välityksellä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa henkilöitä eri tehtäviin otetaan huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointipalvelut ovat esihenkilöiden tukena rekrytointiin liittyvissä asioissa ja hoitavat esimerkiksi ilmoituksen kuntarekryn verkkosivuille. Palveluohjaajan tehtävään kelpoisuusehdot on määritelty, mutta omatuotannon avustajaksi ei ole kelpoisuusehtoja. Tehtävään valitaan kelpoisuusehdot täyttävä, hakemuksen ja haastattelun perusteella siihen soveltuva ja ansioitunein henkilö.

Työntekijän kielitaito käy ilmi hakemuksessa ja haastattelutilanteessa.

Toistaiseksi voimassa oleviin virkasuhteisiin valitaan vain hakuprosessin kautta sosiaalihuollon ammattihenkilöiksi rekisteröityneitä henkilöitä.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Kelpoisuusehdot palveluohjauksen tehtäviin.

Omatuotannon avustajaksi hakeutuvalla tulee olla kokemusta vastaavista tehtävistä. Hakemuksien perusteella hakijat valikoidaan haastatteluun.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Palveluohjauksessa työhön perehdytys tapahtuu toisen palveluohjaajan rinnalla.

Omatuotannon avustajat perehdytetään yhdessä kokeneemman avustajan mukana ollessa. Asiakkaiden yksilöllisten suunnitelmien mukaisesti eri tehtäviin.

Esihenkilö perehdyttää hyvinvointialueen yleisiin asioihin ja käytäntöihin. Perehdytys tapahtuu usean päivän aikana.

Opiskelijoille nimetään harjoittelujakson ajalle vastuuohjaaja.

Työnantaja kannustaa koulutukseen (myös omaehtoiseen). Hyvinvointialue järjestää täydennyskoulutuksia, sekä muut yhteistyötahot. Hyvinvointialue on määritellyt pakolliset koulutusvaatimukset eri ammattiryhmille.

Toimitilat

Jyväskylässä on henkilökohtaisen avun keskuksen päätoimipiste (kolme huonetta). Tiloja käyttävät kaksi palveluohjaajaa ja palveluvastaava, sekä satunaisesti kaksi omatuotannon avustajaa. Tiloissa työskentelee myös vammaispalvelujen keskisen alueen sosiaalityö ja palveluohjaus. Lisäksi tiloissa työskentelee omaishoidon asiakasohjaajia ja vammaispalveluiden toimistotiimin sihteerejä.

Tiloissa käytössä kolme kokoustilaa erillisten varauksien kautta esim. asiakastapaamisia varten.

Postitushuoneessa on henkilökunnan käytettävissä yleis- ja hätäavaimet, joilla pääsee kaikkiin vammaispalveluiden käytössä oleviin tiloihin.

Omatuotannon työntekijät Laukaassa käyttävät yhteisiä pelloskujan taukotiloja satunnaisesti taukojen ja tapaamisien aikana. Tiloissa myös vammaispalvelujen itäisen alueen so-
siaalityö ja palveluohjaus, sekä Mehiläisen työterveyshuolto.

Omatuotannon työntekijöillä Äänekoskella on käytössä kalevankadulla toimistohuone ja
taukotilat.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökohtaisen avun keskuksen henkilökuntaa tai asiakkaita ei valvota kiinteistökohtai-
silla kulunvalvontakameroilla. Työajanseuranta liukuvassa työajassa tapahtuu Nepton
järjestelmään.

Henkilöstölle suunnattuja hälytys- tai kutsulaitteita ei ole.

Jyväskylässä ja Laukaassa henkilökunnalla on ovien avaamiseen tarkoitetut älylätkät.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolli-
seen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluon-
teisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin
henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä
tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakas-
työn kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä so-
siaaliuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu
lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan
EU:n yleistä tietosuojasetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen
tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojasetusta. Henkilötie-
tojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrit-
telee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä

tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Tietosuoja asiat käydään läpi perehdytyksessä. [Tietoturva ja tietosuoja - Tietoturva- ja tietosuojaohjeet henkilöstölle \(5\).pdf - Kaikki asiakirjat \(sharepoint.com\)](#)

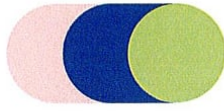
Lisäksi Keski-Suomen hyvinvointialueen henkilöstön pakollisiin koulutuksiin kuuluu tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvä koulutus.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisella on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Esihenkilö tilaa työntekijälle asiakastietojärjestelmään tunnukset. Perehdytykseen on sisällytetty myös kirjaamiseen liittyvä osio. Lisäksi käytössä on eri järjestelmien käyttöön kirjallisia ohjeita. Tukea kirjaamiseen saa esihenkilöltä ja muilta työntekijöiltä.



Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen vastuulla ja sitä korostetaan toistuvasti. Jokaisella työntekijällä on kirjaamisvelvoite ja tarvittavat laitteet tietojen dokumentointia varten. Palveluohjauksessa kirjaaminen tapahtuu pian tapahtuman jälkeen. Omatuotannon avustajilla työt suunnitellaan niin, että kirjaamiseen jää viikoittain riittävä aika.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Toimintayksikön esihenkilö käy säännöllisesti läpi henkilöstön kanssa tietosuojaan ja henkilötietoihin liittyviä ohjeistuksia ja miten toimitaan poikkeustilanteissa. Henkilöstölle lähetettävien tietosuojavastaavan tiedottein varmistetaan, että henkilöstöllä on ajantasainen tieto lainsäädännöstä, ohjeista ja viranomaismääräyksistä.

Tietosuojaan liittyvät koulutukset määrääjoin.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Esihenkilö huolehtii uuden työntekijän perehdyttämisestä tietoturvaan ja tietosuojaan liittyen. Koko henkilöstölle pakollisena koulutuksena on tietosuojaan liittyvä koulutus.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Irma Latikka p. 040 014 7217.

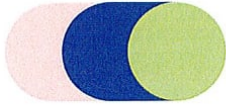
Sähköposti: tietosuoja@hyvaks.fi

[Tietoturva ja tietosuoja \(sharepoint.com\)](#)

Henkilökohtaisen avun keskuksen tietosuojayhdyshenkilö: Palveluvastaava Jari Friman

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä X Ei



9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Yhteisten tilojen käytön periaatteiden tarkastelu.

Työpaikkaselvitys vuonna 2024.

Pelastussuunnitelmiin tutustuminen sekä turvallisuuskävelyiden järjestäminen kaikissa yksiköissä.

Tarkempi riskienkartoitus, läpikäyminen ja ennakointi.

Saga asiakastietojärjestelmä koko hyvinvointialueelle.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.

Paikka ja päiväys 15.1.2024

Allekirjoitus Jari Friman

