**Asumisen asiakasohjaus**

**Omavalvontasuunnitelma**



**SISÄLTÖ** (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

[1 YKSIKÖN TIEDOT (4.1.1) 3](#_Toc40423064)

[2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3) 3](#_Toc40423065)

[3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2) 4](#_Toc40423066)

[4 RISKINHALLINTA (4.1.3) 4](#_Toc40423067)

[5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2) 6](#_Toc40423068)

[5.1 Palvelutarpeen arviointi 6](#_Toc40423069)

[5.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma 6](#_Toc40423070)

[5.2.2 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §) 7](#_Toc40423071)

[5.2.3 Asiakkaan kohtelu 7](#_Toc40423072)

[5.2.4 Asiakkaan osallisuus 8](#_Toc40423073)

[5.2.5 Asiakkaan oikeusturva 9](#_Toc40423074)

[6 PALVELUN SISÄLTÖ (4.3) 9](#_Toc40423075)

[6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta 9](#_Toc40423076)

[6.2 Ravitsemus 10](#_Toc40423077)

[6.3 Hygieniakäytännöt 10](#_Toc40423078)

[6.4 Terveyden- ja sairaanhoito 10](#_Toc40423079)

[6.5 Lääkehoito 11](#_Toc40423080)

[6.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa 11](#_Toc40423081)

[7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) 11](#_Toc40423082)

[7.1 Henkilöstö 12](#_Toc40423083)

[7.2 Toimitilat 13](#_Toc40423084)

[7.3 Teknologiset ratkaisut 13](#_Toc40423085)

[7.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet 14](#_Toc40423086)

[8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) 15](#_Toc40423087)

[9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 16](#_Toc40423088)

[10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN PÄIVITTÄMINEN (5) 16](#_Toc40423089)

[11 LÄHTEET 17](#_Toc40423090)

# 1 YKSIKÖN TIEDOT (4.1.1)

|  |
| --- |
| Toimintayksikkö  Ikääntyneiden keskitetty asiakas- ja palveluohjaus asumisenpalvelut  Keski-Suomen hyvinvointialue |
| Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä  Asiakasohjaus ikääntyneille ja pitkäaikaissairaille asumisen palveluita tarvitseville |
| Toimintayksikön katuosoite  Useita toimintayksiköitä / Hallinto Ylistönmäentie 33 |
| Postinumero  40500  Postitoimipaikka  Jyväskylä |
| Toimintayksikön vastaava esimies  Palvelupäällikkö Saara Paananen p. 0400 115 656  Palveluvastaava, eteläinen HVA Senja Autio p. 040 5233 2051  Palveluvastaava pohjoinen HVA Anne Harjula p 0400 178 350  Laskutuksen palvelupäällikkö Anna-Maija Kääriäinen p 040 548 2078  Laskutuksen palveluvastaava Taru Nylund p. 040 574 8759 |
| Sähköposti  s[aara.paananen@hyvaks.fi](mailto:Saara.paananen@hyvaks.fi)  [anne.harjula@hyvaks.fi](mailto:Anne.harjula@hyvaks.fi)  [senja.autio@hyvaks.fi](mailto:senja.autio@hyvaks.fi)  [anna-maija.kaariainen@hyvaks.fi](mailto:anna-maija.kaariainen@hyvaks.fi)  [taru.nylund@hyvaks.fi](mailto:taru.nylund@hyvaks.fi) |
| **Ostettavat palvelut ja niiden tuottajat (esim. ravitsemuspalvelut, siivous ym.)** |
| Keski-Suomen hyvinvointialueen hyväksymät palvelusetelituottajat, ikääntyneiden ympärivuorokautinen palveluasuminen  Ostopalveluna ikääntyneiden ympärivuorokautinen palveluasuminen  *Kaikkia Keski-Suomen hyvinvointialueen sote-toimijoita valvoo Keski-Suomen hyvinvointialueen omavalvontatiimi. Valvonnan muotoja ovat:*  *-ennakollinen valvonta (lupamenettely, neuvonta, tuottajatapaamiset)*  *-suunnitelmallinen valvonta (valvontakäynnit, neuvostot, tuottajatapaamiset)*  *-reaktiivinen valvonta (kohdennettuja valvontakäyntejä)*  *-ohjaus ja neuvonta*  *Valvontaa tekevät myös kaikki Keski-Suomen hyvinvointialueen työntekijät ollessaan osallisena palvelun järjestämisessä.* |

# 2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

|  |
| --- |
| **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**  Omavalvontasuunnitelma laaditaan asiakas ja palveluohjauksen johdon, esihenkilöiden ja henkilöstön yhteistyönä. |
| Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?  Asiakasohjauksen palvelupäällikkö, palveluvastaavat ja asiakasohjaajat |
| Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:  Palveluvastaavat Anne Harjula 040 0178 350, Senja Autio 040 5233 2051 |
| **Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)**  Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Päivitys tehdään kuitenkin vähintään kerran vuodessa syyskuun loppuun mennessä. |
| Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?  Kirjataan kalenteriin omavalvontasuunnitelman päivitys vähintään vuosittain syyskuun loppuun mennessä.  Omavalvontasuunnitelmaa käydään läpi työntekijöiden kanssa yhteisissä työkokouksissa ja kehittämispäivissä. Päivityksessä käydään läpi tarkemmin pienempiä kokonaisuuksia kerrallaan. Asiakasohjaajat ja –sihteerit osallistuvat suunnitelman päivittämiseen ja toteuttamiseen osana päivittäistä työtä. |
| **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**  Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä asiakasohjauksen yksiköissä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.  Omavalvontasuunnitelmat julkaistaan myös Keski-Suomen hyvinvointialueen www -sivuilla. |
| Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?  Jokaisessa asiakasohjauksen toimipisteessä missä asiakasohjaaja työskentelee:  Ohjelmakaari 10 3.krs, Jyväskylä  Kelhänkatu 3, Jämsä  Seiponniementie 7, Keuruu  Pelloskuja 3, Laukaa  Hämeentie 1, Äänekoski  Virastotie 4, Karstula  Myllytie 14, Joutsa |
|  |

# 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

|  |
| --- |
| **Toiminta-ajatus**  Mikä on yksikön toiminta-ajatus?  Asumispalveluiden asiakasohjaukseen kuuluu maantieteellisesti koko Keski-Suomen hyvinvointialue. Asumispalveluiden asiakasohjauksessa toimii ikääntyneiden ja pitkäaikaissairaiden keskitetty asiakas ja –palveluohjaus. Asiakas- ja palveluohjauksen palvelualueella on myös ostopalvelut ja palvelusetelit. Työn sisältönä on ikääntyneille ja pitkäaikaissairaille tehdyt palvelutarpeen arvioinnit, palveluiden suunnittelu, järjestäminen ja toteutuksen seuranta. Työtä tehdään moniammatillisesti yhteistyössä asiakkaan ja hänen sosiaalisen verkostonsa kanssa. Asiakasohjaajat ja sosiaalityöntekijät toimivat asumispalveluiden asiakkaiden omatyöntekijöinä. Palveluiden järjestämiseen sisältyy asiakaslaskutus.  Ikääntyneiden palvelut perustuvat ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annettuun lakiin (565/2020, viim. muutos 9.7.2020), sosiaalihuoltolakiin (1301/2014, viim. muutos 12.2.2021), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812, viim. muutos 27.8.2021), sosiaalihuollon asiakasasiakirjalakiin (254/2015, 1.4.2015) hallintolakiin (6.6.2003/434, viim. muutos 27.11.2020), lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992, viim. muutos 30.12.2020), sosiaali- ja terveyspalveluiden palvelusetelilakiin (24.7.2009/569, viim. muutos 30.12.2020), lakiin holhoustoimesta (1.4.1999/442, viim. muutos 29.11.2019).  **Arvot ja toimintaperiaatteet**  Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?  **Yhdenvertaisuus.** Asiakkaat kohdataan yhdenvertaisesti moniammatillista osaamista käyttäen. Palvelujen myöntäminen perustuu Keski-Suomen hyvinvointialueen aluehallituksen vuosittain vahvistamiin myöntämisen perusteisiin, jotka ovat yhdenmukaiset ikääntyneiden palveluita ohjaavien lakien kanssa.  **Asiakaslähtöisyys**. Asiakkaiden voimavarat, tarpeet ja toiveet kuullaan henkilökohtaisissa palvelutarpeen arviointitapaamisissa. Asiakkaiden osallisuutta tuetaan esimerkiksi järjestämällä tarvittaessa tulkkipalvelu ja työskentelemällä pitkäjänteisesti. Asiat kirjataan asiakkaiden suunnitelmaan, jonka mukaisesti ne laitetaan toimeen ja tilanteen muuttuessa päivitetään.  **Itsemääräämisoikeus.** Asiakkaita kuullaan ja moniammatillisesti ohjataan heidän edunmukaisesti. Asiakkaiden saatua kattavasti tietoa kyseessä olevista asioista ja vaihtoehdoista, heillä on oikeus itse määritellä asioidensa hoito. Jos asiakas ei ole merkittävästi alentuneen toimintakykynsä vuoksi enää kykenevä tekemään päätöksiä asioidensa suhteen, varmistetaan edunvalvontaprosessin käynnistäminen sosiaalityöntekijöiltä. Kotikäyntejä tehtäessä edetään asiakkaiden ehdoilla ja kunnioittaen heidän omaa tahtoaan.  **Avoin yhteistyö.** Opimme yhdessä tekemällä ja jaamme osaamistamme koko hyvinvointialueen asiakasohjauksen ja muiden toimijoiden kesken. Toimintamme on läpinäkyvää ja vuorovaikutteista, jotta se mahdollistaa yhteistyön, jonka avulla saavutamme enemmän kuin yksin pystyisimme saavuttamaan.  **Luotettavuus ja vastuullisuus** -myös tuleville sukupolville  Asiakassuhteiden jatkuvuutta turvataan nimeämällä asiakkaalle asiakasohjauksen omatyöntekijä. Toiminnassa noudatetaan lain edellyttämiä määräaikoja ja pidetään huolta hyvästä ja ajantasaisesta tiedottamisesta. |
|  |

# 4 RISKINHALLINTA (4.1.3)

|  |
| --- |
| Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.  **Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**  Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.  **Riskinhallinnan työnjako**  Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.  Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. |
| Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista   * Keski-Suomen hyvinvointialueella on omavalvontaohjelma. Omavalvontaohjelmassa määritellään, miten lakisääteisten velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. * Perehdytyssuunnitelmat: asiakasohjauksen perehdytysmateriaali ja K-S hyvinvointialueen yhteinen perehdytys Intro- perehdytysohjelma * Valmiussuunnitelma * Keski-Suomen hyvinvointialueen ikääntyneiden palveluiden lääkehoitosuunnitelma (valmistumassa syksyllä 2023). * K-S hyvinvointialueen kirjaamisohje (valmistumassa syksyllä 2023). * Toimipisteiden pelastautumissuunnitelmat * Keski-Suomen maakunnallinen turvallisuussuunnitelma 2021–2024. * Laatuportti: haitta- ja vaaratilanne ilmoitukset, asiakkaan tai läheisen ilmoitus, positiivinen havainto hyvien käytäntöjen leviämiseksi, riskien ja vaarojen kartoitus sekä ilmoitukset käsitellään laatuportissa. * Työturvallisuuslaki (738/2022) * Laki työsuojelun valvonnasta (44/2006) * Tietoturvakortti, sisältää tärkeimmät tietoturvan ja tietosuojan asiat. Navisec tietoturva ja -suojakoulutukset * Yksittäisen työntekijän ilmoitusvelvollisuus Henkilöstön palaute yksikön toiminnasta-lomakkeella (Sosiaalihuoltolaki 48§) * Asiakastyöhön kohdennetut ohjeet: katoamisilmoitus, kaltoinkohtelu, huoli-ilmoitus, edunvalvonta * Keski-Suomen hyvinvointialueen riskiarvion skenaariot valmistuneet 3/2023 |
|  |

|  |
| --- |
| **Riskien tunnistaminen** |
| Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?  Työyhteisössä käydään avointa keskustelua. Havaittuja epäkohtia / asioita nostetaan työyhteisökokouksissa käsiteltäväksi ja palveluvastaava arvioi, mitä epäkohtien korjaamiseksi tehdään. Tarvittaessa epäkohta viedään käsiteltäväksi palvelupäällikölle tai -johtajalle, mikäli oma toimivalta ei riitä epäkohdan korjaamiseksi. Keski-Suomen hyvinvointialueella poikkeamailmoitus tehdään Laatuporttiin.  Joka toinen vuosi tehdään riskienkartoitus. Riskikartoituksen perusteella tehdään toimenpidesuunnitelma, jota seurataan vuosittain ja voidaan ennaltaehkäistä ja puuttua havaittuihin riskeihin suunnitelmallisesti. Sosiaalihuollon henkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus havaitsemastaan epäkohdasta *Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 29§,30§* . Epäkohtia voivat olla esimerkiksi puutteelliset tiedot tai tietoja ei välity asiakasohjaukseen, jotka johtavat asiakkaan turvallisuuden vaarantumiseen, epätasainen palveluiden myöntäminen tai kollegan epäasiallinen käytös työyhteisössä. Työtehtävien määrä ja asioiden ruuhkautuminen esim. työntekijän äkillisen poissaolon vuoksi. Käsitteiden ymmärrettävyys ja yhtenäisyys.  Työyhteisön hyvä ja keskusteleva ilmapiiri on kaikkien vastuulla. Työyhteisössä avoin keskustelu on tärkeää ja työkokouksia järjestetään säännöllisesti, jotta asioiden käsittelylle on riittävästi aikaa ja mahdollisuuksia. Asiakasohjauksessa työskennellään moniammatillisesti hyödyntäen kaikkien osaamista. Yhteistyötä tehdään myös henkilöstöpalvelujen, ammattiliittojen, työterveyden ja omavalvontatiimin kanssa. Työsuojeluvastaavan yhteystiedot löytyvät polku-intran työsuojeluorganisaation sivuilta. |
| **Riskien käsitteleminen** |
| Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan? Haittatapahtumat ja poikkeamailmoitukset ilmoitetaan Laatuportti -ohjelmaan. Laatupoikkeamat ja haittatapahtumat käsitellään säännöllisesti (vähintään 1 krt/kk) tiimitapaamisissa, joissa järjestetään asioiden ja tilanteiden purku. Akuuteissa tilanteissa on mahdollista keskustella oman esimiehen ja työterveyden kanssa. Työntekijän tapaturma- ja ammattitauti-ilmoitus sekä sosiaali- ja terveydenhuollon vaaratapahtumien ilmoitus tehdään Laatuporttiin. Asiakaskontakteissa tapahtuneet haittatapahtumat ym. kirjataan myös asiakkaan tietoihin. Vakavista vaara- ja poikkeamatilanteista tehdään aina ilmoitus laatuporttiin. |
| **Korjaavat toimenpiteet** |
| Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?  Työprosesseja arvioidaan yhdessä keskustellen ja tehdään tarvittavat muutostoimenpiteet. Tarvittavasta koulutuksesta ja perehdyttämisestä huolehditaan. Laatuportin positiivisen havainnon kautta mahdollistetaan hyvien käytäntöjen levittäminen. |
| **Muutoksista tiedottaminen**  Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?  Esihenkilöt pitävät omien tiimiensä kanssa säännöllisten työkokouksia 1 krt/vko. Tämän lisäksi eri toimijoiden kanssa järjestetään yhteistyötapaamisia ja asiakasohjauksen laajempia aluetapaamisia. Tiedottamista tapahtuu myös sähköpostitse työntekijöille. Asiakasohjaukseen ollaan kevään 2024 aikana ottamassa käyttöön perehdytysohjelma INTROa, johon oleelliset asiakasohjauksen työskentelyyn ja prosesseihin vaikuttavat asiat on koottu ja johon jokaisella on pääsy. Asiakasohjauksen työntekijöille järjestetään tarvittaessa Teamsin kokouksia eri asioihin liittyen ja laaditaan sisäisiä tiedotteita tai ohjeita. Asioita kootaan hyvinvointialueen Polku-intraan. Keski-Suomen hyvinvointialueella on omat tiedottajat, jotka myös osaltaan vastaavat viestinnästä. |
| **Valmiussuunnitelma**  Miten yksikössänne on varauduttu valmiussuunnitelman mukaisiin poikkeustilanteisiin? Erillinen valmiussuunnitelma voidaan laittaa myös omavalvontasuunnitelman liitteeksi.  Valmiussuunnitelmassa on suunniteltu eri tehtävien hoitamisen vastuunjaot. Valmiusharjoituksia järjestetään ja niihin osallistutaan kutsun mukaisesti. Kriisitilanneilmoituksen tultua keskitytään vain välttämättömään toimintaan, muut ei-kiireelliset toiminnot tauotetaan. Riittävä työvoima saadaan näin turvattua välttämättömään toimintaan. |
| **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**  Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön toiminnassa?  Jokainen työntekijä on omalta osaltaan vastuussa siitä, että ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista palveluvastaavalle ja työyhteisölle. Epäkohtailmoitukset käsitellään säännöllisesti tiimien työkokouksissa ja sovitaan yhdessä siitä, millaisiin toimenpiteisiin ilmoituksen takia ryhdytään. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus poissa ollessaan lukea työkokouksien muistiot. Esihenkilö varmistaa tärkeiden toimintatapojen muutokset työntekijöiden käyttöön laadittavien kirjallisten ohjeistuksien avulla. K-S hyvinvointialueen työntekijöillä on mahdollisuus myös lähitulevaisuudessa sähköiseen ja nimettömään ilmoituksen tekoon “Henkilöstön palaute yksikön toiminnasta” -linkin kautta  Valvontatiimille/aluehallintovirastolle/Valviralle/eduskunnan oikeusasiamiehelle asti etenevät epäkohtien selvityspyynnöt tehdään kirjallisesti palvelupäällikön ohjeistuksien mukaisesti. Näihin kyseessä oleva taho tekee kirjallisen vastineen valvontatiimille ja ilmoituksen tehneelle henkilölle. |

# 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

|  |
| --- |
| 5.1 Palvelutarpeen arviointi |
| Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?  Asiakkaan palvelutarpeen arvioimaan aloitetaan selvittämään seitsemän (7) arkipäivän sisällä yhteydenotosta sosiaalihuoltolain 1301/2012 36§ mukaisesti. Arvioinnin aloituksessa selvitetään, onko asiakkaan asian selvittäminen kiireellinen. Jos arviointipyyntö todetaan kiireelliseksi, arviointi tehdään välittömästi. Arviointilanteessa selvitetään, onko asiakas erityisen tuen tarpeessa, jolloin hänen arviointiinsa pyydetään mukaan sosiaalityöntekijä ( shl § 42). Arviointi toteutetaan asiakkaan tilanteen vaatimassa laajuudessa.  Asumisenpalveluiden asiakasohjauksessa palvelutarpeen arviointia toteutetaan yhteistyössä kotiin vietävien ja omaishoidon asiakasohjaajien sekä muiden asiakkaan tilanteessa mukana olevien kanssa. Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa käytetään Rai-arviointia (Resident Assessment Instrument). Arviointi sisältää päivittäisten toimintojen, kotona asumisen ja itsenäisen elämisen toiminnot sekä sosiaalisiin suhteisiin liittyvät toiminnot. Arvioinnissa käytetään hyödyksi myös muissa palveluissa tehtyjä toimintakykyarvioita. Esim. MMSE, Cerad, FRAT, MNA, GDS. |
| Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?  Palvelutarpeen arviointi tapahtuu asiakkaan omatyöntekijän tekemän kartoituksen perusteella tai tarvittaessa asiakas tavataan kotona, hoivayksikössä tai sairaalassa. Tapaamiseen kutsutaan aina asiakas itse ja asiakkaan haluamat läheiset/yhteistyötahot. Arvioinnissa korostuu asiakkaan oma kokemus ja toiveet. Tarvittaessa käytössä on etäyhteys. Palvelutarpeen arviointiin kirjataan asiakkaan omat toiveet esim. asumisen yksiköstä tai palveluiden järjestämistavasta. Asiakkaan kognition tila voi heikentää asiakkaan kykyä ottaa kantaa omiin asioihinsa. Tällöin yleensä selvitetään asiakkaan tahtoa ja toivetta asioihin omaisten/läheisten turvin. Asiakkaalle on saatettu nimetä laajennettu edunvalvoja, jonka tehtävä on osaltaan selvittää asiakkaan tahtoa palveluiden järjestämisestä sekä toimia asiakkaan edun mukaisesti. |
| 5.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma |
| Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan? Ketkä osallistuvat suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?  Asiakassuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään asiakasohjaajan toimesta. Asiakassuunnitelma on koonti asiakkaalle järjestetystä palvelukokonaisuudesta. Kun asiakas tulee asumisen palveluiden piiriin, hoitava taho tekee asiakkaan sijoittumisen jälkeen hoito- ja palvelusuunnitelman (toteuttamissuunnitelma) sekä toteuttaa ja seuraa suunnitelman toteutumista. Omatyöntekijämallin kautta asiakasohjaajalla on rooli palveluissa olevien asiakkaiden palveluiden oikea-aikaisuudesta ja asianmukaisuudesta sekä sovitun suunnitelman toteutuksen seurannasta. Sosiaalityöntekijät työskentelevät erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden omatyöntekijänä.  Yksiköillä on tiedossa alueensa omatyöntekijän yhteystiedot. Yhteistyötä asumisen yksiköissä tehdään suunnitelmallisilla käynneillä yksikössä, asiakastapaamisissa ja tarvittaessa. Yhteistyökäyntejä tehdään 1–2 kertaa vuodessa. Asiakkailla on käytössä asumisen asiakasohjauksen omatyöntekijän puhelinnumero, johon yhteydenotot voi tehdä asiakkaiden tilanteiden muutoksista. |
| Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?  Omatyöntekijä laatii asiakkaalle asiakassuunnitelman, jonka hän tarkastaa yksikkökäynneillä kerran vuodessa ja tarvittaessa asiakkaan tilanteen muuttuessa. Käynneillä keskustellaan asiakkaan palvelukokonaisuudesta ja tarvittaessa muutetaan asiakassuunnitelmaa. Asiakassuunnitelmaan on kirjattu asiakkaan tarvitsemat palvelut ja tämän pohjalta hoitoa toteuttava taho laatii hoito- ja palvelusuunnitelman yhteistyössä asiakkaan ja läheisten kanssa. Erityisen tuen tarpeessa olevilla omatyöntekijänä toimii sosiaalityöntekijä. |
| Miten usein hoito- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan?  Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkastetaan palveluyksikössä kuuden (6) kuukauden välein tai aina asiakkaan tilanteen muuttuessa. Asiakassuunnitelma tarkistetaan pääsääntöisesti kerran vuodessa tai asiakkaan tilanteen muuttuessa siten, että palvelutarve oleellisesti muuttuu. Palveluyksikön tulee pitää omatyöntekijä tietoisena asiakkaan tilanteen muutoksista. Asumisen asiakasohjaaja/sosiaalityöntekijä osallistuu hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämiseen, mikäli asiakkaan tilanne niin vaatii. |
| 5.2.2 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §) |
|  |
| 5.2.3 Asiakkaan kohtelu **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen** |
| Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?  Asiakas on mukana häntä koskevassa päätöksenteossa. Asiakkaan omaa tahtoa ja toivetta palveluiden järjestämisestä ja palveluyksiköstä sekä hoitotahtoa selvitetään osana palvelutarpeen arviointia. Yksilöllinen palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan ja hänen halutessaan asiakkaan läheisten kanssa. Mikäli asiakas ja omainen ovat eri mieltä asioista ja asiakas on kykenevä ottamaan kantaa omiin asioihinsa, on asiakkaan mielipide päätöksenteon perustana. Arvioinnissa asiakasohjaaja tuo esille erilaisia vaihtoehtoja palveluiden järjestämiseksi. Itsemääräämisoikeuden toteutuminen varmistetaan kirjaamalla asiakkaan oma tahto ja toiveet palveluiden järjestämisestä. Asiakkaalla on oikeus tehdä valintoja, joista mm. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset ovat eri mieltä. |
| **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**  Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?  Jos täysi-ikäinen asiakas ei sairauden tai muun syyn vuoksi kykene osallistumaan tai ottamaan kantaa omien asioidensa suunnitteluun, käsittelyyn ja päätöksentekoon, selvitetään asiakkaan tahto yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka hänen läheisen henkilönsä kanssa. Päätöksenteon tueksi pyydetään tarvittaessa sosiaalityöntekijän ja lääkärin kannanotto. Jos kannanottoa pyydetään, todetaan asiakkaan olevan erityisen tuen tarpeessa.  Itsemääräämisoikeuden rajoittamistoimenpiteistä asiakkaan hoitoyksikössä keskustellaan ja ohjataan tarvittaessa omatyöntekijän toimesta. Rajoittamistoimenpiteet tulee hyväksyttää lääkärillä ja ne tehdään aina niin lievinä kuin se on asiakkaan kannalta mahdollista. Rajoittamistoimenpiteet ovat määräaikaisia ja niiden seuranta palveluyksikössä tulee olla tiivistä ja seuranta tulee kirjata asiakkaan tietoihin. |
|  |
| **Asiakkaan asiallinen kohtelu** |
| Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu. (Hyvän kohtelun suunnitelma)  Asiakasohjaaja kohtaa asiakkaan ammatillisesti, huomioiden erityispiirteet ja yksilölliset tarpeet, kuten äidinkieli. Tarvittaessa käytetään tulkkipalvelua. Asiakkaan yhteydenottoon kiinnitetään erityistä huomiota kuuntelemalla, neuvomalla ja ohjeistamalla. Asiakaspalvelutilanteessa keskitytään asiakkaan asian hoitoon ja tilanteessa ollaan läsnä. Varmistetaan avun oikea-aikaisuus sekä asiakaspalvelun saatavuus ajanmukaisilla yhteystiedoilla ja olemalla tavoitettavissa esim. Aluekohtaiset huolipuhelimet ovat käytössä ja niistä välittyvät yhteydenottopyynnöt. Asiakasohjauksen työntekijöillä on samanlaiset toimintaperiaatteet asiakaspalvelutyössä, mitkä perustuvat Keski-Suomen hyvinvointialueen arvoihin.  Asiakkailla, omaisilla ja muilla tahoilla on palautteen antamisen mahdollisuus. Asiakkailla on mahdollisuus tehdä oikaisuvaatimus tehdyistä palvelupäätöksistä, jos asiakas on tyytymätön saamaansa päätökseen. Asiakasohjaus toimii lakisääteisten määräaikojen mukaisesti ja asiakas saa päätöksen hakemaansa palveluun. Keski-Suomen hyvinvointialueen nettisivujen kautta voi antaa palautetta ja tehdä muistutus palvelun laatuun liittyen, jotka tulevat käsiteltäviksi asianomaisille tahoille.  Miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?  Kaltoinkohtelu voi olla:   * henkistä tai fyysistä väkivaltaa, * hoidon tarpeen laiminlyömistä, * taloudellista hyväksikäyttöä, * henkilökohtaisten oikeuksien loukkaamista (vrt. [itsemääräämisoikeus](https://www.muistiliitto.fi/fi/etuudet-ja-oikeudet/muistisairaan-ihmisen-oikeudet)), * tai seksuaalista häirintää.   Työntekijän havaitessa toisen työntekijän epäasiallista käyttäytymistä ja kaltoinkohtelua asiakasta kohtaan, on hänen puututtava asiaan välittömästi ja ilmoitettava asiasta viipymättä esihenkilölle, sekä tehtävä ilmoitus laatuporttiin. Asiasta keskustellaan esihenkilön toimesta asianosaisten kanssa ja tehdään tarvittavat jatkotoimenpiteet, muun muassa kirjallinen huomautus tai varoitus. Jos työntekijän epäasiallinen käyttäytyminen jatkuu, seuraa kaksi kirjallista varoitusta, jonka jälkeen mahdollinen irtisanominen.  Jos asiakasohjaaja havaitsee asiakkaan kaltoinkohtelua mm. palvelutarpeenarvioinnin yhteydessä hänen omassa sosiaalisessa ympäristössään, on asiakasohjaajan velvollisuus puuttua asiaan ja toimia tilanteen vaatimalla tavalla. Tällaisissa tilanteissa asiakasohjaajan työpariksi tulee aina sosiaalityöntekijä. Tilanteista ilmoitetaan aina työntekijöiden esihenkilöille.  Kaltoinkohtelutapauksista tehdään tarvittaessa rikosilmoitus poliisille, asiaa arvioidaan moniammatillisesti esihenkilön johdolla.  Sosiaalihuoltolaki § 36 ilmoitus  Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?  Keskustellen ja asiat avoimesti esitellen yhteistyöpalaverissa, puhelimitse tai muulla yhteisesti sovitulla tavalla esihenkilön johdolla. Tuodaan esille asiakkaan oikeudet ja tarvittaessa ohjataan muistutuksen tai muun ilmoituksen tekoon. |
| 5.2.4 Asiakkaan osallisuus **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen** |
| **Miten asiakkaat osallistuvat toimintayksikön toiminnan sisällön suunnitteluun?**  Keski-Suomen hyvinvointialueella järjestetään alueellisesti asiakkaille ja alueen kuntalaisille suunnattuja osallistavia kuulemistilaisuuksia. Näissä käsitellään laajasti palveluihin liittyviä kysymyksiä ja asioita sekä tulevia kehittämiseen liittyviä toimia. Asiakastyytyväisyyskyselyitä tehdään palveluista säännöllisesti. Yhteistyötä tehdään vanhus- ja vammaisneuvoston kanssa ikääntyneiden palveluita suunniteltaessa ja kehitettäessä. Palautekanavan kautta saadaan tietoa kehittämistarpeista. Asiakkaat itse osallistuvat oman palvelukokonaisuutensa suunnitteluun. |
| **Palautteen kerääminen**  Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?  K-S hyvinvointialueella on käytössä sähköinen palautejärjestelmä, jonka kautta on mahdollisuus antaa palautetta ja nostaa esille kehittämistarpeita. Lisäksi asiakastyytyväisyyskyselyt sekä suora palaute asiakastapaamisissa ja puhelinyhteyksissä. Keski-Suomen hyvinvointialueella järjestetään alueellisesti asiakkaille ja alueen kuntalaisille suunnattuja osallistavia kuulemistilaisuuksia. Hyvinvointialueella toimii vanhusneuvosto, joka ottaa kantaa kehitteillä oleviin asioihin. |
| **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**  Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?  Saatuja palautteita käsitellään työyhteisön yhteisissä palavereissa.  Hyviä käytänteitä ylläpidetään, kehitetään olemassa olevia toimintamalleja ja pohditaan palautteiden hyödyntämistä uusien toimintamallien luomisessa. |
| 5.2.5 Asiakkaan oikeusturva |
| a) Muistutuksen vastaanottaja  Asiakas tai hänen läheinen voi tehdä muistutuksen ja lähettää sen hyvinvointialueen kirjaamoon. Palvelupäällikkö antaa vastauksen muistutukseen ja palveluvastaava osallistuu osaltaan vastineen valmisteluun. Muistutuksen tekemiseen ja ongelmatilanteiden selvittelyyn asiakas saa tarvittaessa neuvoja sosiaaliasiamieheltä. Muistutuksiin laaditut vastineet menevät aina tiedoksi Keski-Suomen hyvinvointialueen sosiaalihuollonjohtajalle (Professiojohtaja). |
| b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista  Sosiaaliasiamies Hiekka Eija puh. 044 265 1080. Maanantaista torstaihin klo 9-11  Potilasasiamies Tuija Noronen ja Päivi Puoliväli 014 269 2600.  Maanantaisin ja perjantaisin klo 8–12  Tiistaisin ja keskiviikkoisin klo 11–15 |
| d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?  Muistutuksissa ja kanteluissa palveluvastaava pyytää tarvittavat selvitykset asianosaisilta ja kokoaa alustavan vastineen. Palvelupäällikkö kirjoittaa vastineen ja se lähetetään asianosaisille. Asia käydään läpi asianosaisten kanssa toiminnan kehittämiseksi ja annetaan tarvittaessa huomautus tai varoitus asiasta. Muistutukset ja kantelut sekä niihin annetut vastineet lähetetään tarvittaessa tiedoksi Keski-Suomen hyvinvointialueen omavalvontayksikölle, aville ja Valviraan.  Muut valvontapäätökset tulevat yksikölle omavalvontayksikön, avin, Valviran tai muun viranomaisen toimesta. Nämä käydään asiakasohjauksessa läpi tarpeen mukaisesti.  Oikaisuvaatimukset käsitellään yksilöasianjaostossa ja tarvittaessa tehdään muutos asiakkaan saamaan päätökseen. Viranomaisviestintä asiakkaiden ja omaisten suuntaan mahdollisimman selkeää ja ymmärrettävää. |
| e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle  Kohtuullisessa ajassa, noin 1 kuukauden kuluessa muistutuksen saapumisesta. |

# 6 PALVELUN SISÄLTÖ (4.3)

|  |
| --- |
| Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta |
| a) Miten asiakkaan fyysistä hyvinvointia edistetään asiakaskeskeisesti?  Palvelutarpeen arvioinnissa yksilöllisesti suunnitellaan asiakkaille sopivia tuen muotoja, mikäli asiakkaan palveluntarve ei vastaa asumisen palveluiden myöntämisen perusteita. Esimerkkeinä arkiliikunnan puheeksi ottoa, omatoiminen harjoittelu, fyysisen aktiivisuuden lisääminen arjessa, Liikuntaluotsi palvelut, Klubitalot, virtapiirit, kuntoutuksen palvelut, Kelan kuntoutukset, kotiin annettavien palveluiden kuntoutuksen eri muodot (esim. Kuntouttava päivätoiminta, kotikuntoutus).  Asumisen perusteiden täyttyessä asiakkaan fyysisen hyvinvoinnin edistäminen kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan asumisen yksikön toimesta. Asumisen yksikkö toteuttaa suunnitelmaa. |
| b) Miten asiakkaan kognitiivista ja psyykkistä hyvinvointia edistetään ja miten asiakas on itse siihen osallisena?  Palvelutarpeen arvioinnissa yhdessä asiakkaan kanssa kartoitetaan asiakkaan nykytilannetta ja asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaisesti edetään. Keskustellaan konkreettisista keinoista, mitä asiakas voi itse tehdä oman hyvinvointinsa ja mielenterveytensä ylläpitämiseksi ja edistämiseksi, esim. mielekkään tekemisen löytämistä, harrastusten jatkamisen motivoimista ja mahdollistamista. Kognitiivinen ja psyykkinen toimintakyky vaikuttaa asiakkaan sijoittumiseen oikeanlaiseen asumisen yksikköön.  Asumisenyksikkö toteuttaa asiakkaan suunnitelman mukaisesti päivittäistä kognitiivista ja psyykkistä hyvinvointia tukevaa toimintaa. |
| c) Miten asiakkaan sosiaalista toimintakykyä ja hyvinvointia edistetään  Palvelutarpeen arvioinnissa selvitetään asiakkaan elämäntilanne, sosiaaliset suhteet ja elinympäristö ja näiden mahdollisuudet tukea asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia. Jos riskitekijöitä havaitaan, etsitään yhdessä keinoja näiden poistamiseksi tai vaikutusten vähentämiseksi, tarvittaessa asiakkaalle myönnetään paikka asumisen palveluihin oikeanlaiseen yksikköön. Asumisenyksikössä toteutetaan sosiaalista toimintakykyä ja hyvinvointia edistävää toimintaa hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. |
|  |
| Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?  Omatyöntekijä seuraa asiakassuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden toteutumista yhteistyössä omaisten ja hoitavan yksikön kanssa. Omatyöntekijä käy yksiköissä 1-2 kertaa vuodessa ja tarvittaessa useammin. |
| 6.2 Ravitsemus Asiakkaan ravitsemuksen tilannetta selvitetään ja arvioidaan osana palvelutarpeen arviointia asumisen palveluiden prosessissa. Tarvittaessa tehdään MNA-testi ja kiinnitetään huomiota myös suun kuntoon ja hoitoon.  Asiakkaan ravitsemuksen seuranta kuuluu asumisen yksiköihin osana hoitotyön toteuttamista, jota omatyöntekijä osaltaan valvoo. |
| 6.3 Hygieniakäytännöt Asiakkaan selviytyminen omasta hygienianhoidosta selvitetään osana asumisen palveluiden prosessia RAI-arvioinnissa. Asiakaskontakteissa ja kotikäynneillä asiakasohjaaja noudattaa voimassa olevaa ohjeistusta esim. suojainten käyttämisessä.  Asumisen yksiköissä asiakasta avustetaan hygienian hoitoon liittyvissä asioissa hänen tarpeensa mukaan. |
| 6.4 Terveyden- ja sairaanhoito |
| a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?  Mikäli asiakaskäynnillä asiakkaan kunto ja vointi tarvitsee sairaanhoitoa, asiakas ohjataan tai avustetaan tarvitsemansa palvelun piiriin. Mikäli asiakas löydetään kotoa menehtyneenä, otetaan yhteyttä 112 ja noudatetaan sieltä saatavia ohjeita. Jos asiakas ei avaa ovea sovitulle käynnille mennessä, selvitetään asiakkaan olinpaikka ja tarvittaessa ollaan yhteydessä omaisiin ja 112. |
| b) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa koskevien ohjeiden noudattaminen?  Asiakasohjauksessa ei suoraan vastata asiakkaiden hammashoitoa koskevien ohjeiden noudattamisesta, yksiköiden toimintaa ja asiakassuunnitelmien toteutumista valvotaan omatyöntekijöiden toimesta. |
| c) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?’  Annetaan neuvontaa ja ohjausta tarvittaessa ja ohjataan terveydenhuollon piiriin tarvittaessa. Tarvittaessa palveluntarpeenarvioinnin mukaisesti asiakas siirtyy asumisen palveluiden prosessiin. |
| d) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?  Asiakasohjauksessa ei suoraan vastata asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta. Asiakkaita ohjataan tarvittaessa niiden piiriin. Yksiköiden toimintaa ja asiakassuunnitelman toteutumista valvotaan omatyöntekijän toimesta. |
| 6.5 Lääkehoito |
| a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?  Asiakasohjauksen työntekijöiden ei työssään tarvitse toteuttaa lääkehoitoa, joten lääkehoitosuunnitelmaa ei ole. Osalla asiakasohjauksen työntekijöillä on ammattiryhmittäin olemassa olevat lääkehoitoluvat.  Asumisen yksiköissä on omat lääkehoitosuunnitelmat, jota asumisyksiköissä seurataan ja päivitetään. Omatyöntekijä valvoo osaltaan lääkehoitosuunnitelman mukaista toteutumista. |
| b) Miten yksikössä seurataan ja päivitetään henkilöstön lääkehoito-osaamista ml. Lääkehoitoluvat?  Asiakasohjauksen viranhaltijoiden tehtäväkuvaan ei sisälly lääkehoitoa, joten lääkehoitolupiin ei tällä hetkellä ole tarvetta. |
| b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?  Asiakasohjauksessa ei toteuteta lääkehoitoa. |
| 6.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa |
| Mitkä ovat toimintayksikön keskeiset yhteistyötahot? Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muun palveluverkoston kanssa toteutetaan?  Keskeisiä yhteistyötahoja on muut ikääntyneiden palveluiden yksiköt ja terveydenhuolto (kotihoito/etähoiva, turvapalvelu, lyhytaikaishoito, kotiin vietävien palveluiden asiakasohjaus, omaishoidon tuen asiakasohjaus), vammaispalvelut, sosiaalipalvelut, palo- ja pelastustoimi, yksityiset palveluntuottajat, kolmas sektori, omaiset ja edunvalvojat. Yhteistyö ja tiedonkulku tapahtuu yhteisen asiakas- ja potilastietojärjestelmän kautta, puhelimitse, turvasähköpostilla, yhteisissä palavereissa. Lisäksi yksityisille palvelutuottajilla on oikeudet hyvinvointialueen antamiin ohjeistuksiin. |

# 7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

|  |
| --- |
| **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa** |
| Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?  Asiakas- ja palveluohjaus sekä asiakassihteerit huolehtivat osaltaan asiakastietojen ja hoidon turvallisesta asiakasprosessista sisältäen asiakastietojen hankinta, käsittely, luovutus ja arkistointi. Huolehditaan, että työntekijöillä on asianmukainen koulutus suoritettuna tietoturvan osalta.  Kotiin vietävien palveluiden palvelutarpeen arviointikäynneillä on havainnoitu ja keskusteltu kodin mahdolliset vaaranpaikat. Tarvittaessa otettu yhteyttä palo- ja pelastusviranomaisiin, terveystarkastajaan. Asiakkaalle on järjestetty myös turvapalveluita ja kotihoitoa kotona asumisen tueksi. Mikäli näillä toimilla ei voida asiakkaan turvallista kotona asumista järjestää, asiakas voi hakeutua asumisen palveluihin, mikä käsitellään asumisen hakemuksen prosessin mukaan.  Yksiköissä, joita osaltaan asumisen palveluohjauksen asiakasohjaajat valvovat, on omat omavalvonta- ja turvallisuussuunnitelmat.  Tietoturva ja tietosuoja huomioidaan ja toimitaan niitä ohjaavien lakien mukaan. |
| 7.1 Henkilöstö **Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet** |
| a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?  Ikääntyneiden keskitetyssä asiakas- ja palveluohjauksessa ei ole hoito- ja hoivahenkilöstöä. Asumisen asiakasohjauksessa työskentelee yksi palvelujohtaja ja palvelupäällikkö, kaksi palveluvastaavaa, joilla on vähintään sosiaali- tai terveysalan opistoasteen koulutus sekä koulutusta ja kokemusta johtamisesta. 15 asiakasohjaajaa/koordinaattori, joilla on vähintään sosiaali- tai terveysalan opistoasteen koulutus. Lisäksi asumisen palveluissa työskentelee johtava sosiaalityöntekijä ja sosiaalityöntekijä. Palveluneuvoja (lh) toimii lyhytaikaishoidon koordinaattorin työparina.  Asiakaslaskutuksessa ja toimistotyössä työskentelee palvelupäällikkö, yksi palveluvastaava ja 25 asiakassihteeriä koko hyvinvointialueella.  Yksiköissä, joita osaltaan asumisen palveluohjauksen asiakasohjaajat valvovat, on lakiin perustuvat hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne. |
| b) Mikä on yksikön tukipalveluja tuottavan henkilöstön määrä ja tehtävät?  Ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjaus asumisen palveluissa ei tuota tukipalveluja. Yksiköissä, joita osaltaan asumisen palveluohjauksen asiakasohjaajat valvovat, on omat mitoituksensa tukipalveluiden tuottamiseen. |
| c) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?  Lyhyisiin äkillisiin lyhyisiin poissaoloihin ei sijaisia ole saatavilla, työt jaetaan. Kevään 2024 aikana on saatu asumisen asiakas- ja palveluohjaukseen 2 liikkuvaa viranhaltijaa, jotka osaltaan sijaistavat alueilla toimivia viranhaltijoita. Pidempiin poissaoloihin pyritään saamaan sijainen. |
| d) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?  kääntyneiden keskitetyssä asiakas- ja palveluohjauksessa ei ole hoito- ja hoivahenkilöstöä. Asumisen asiakasohjauksessa työskentelee yksi palvelujohtaja ja palvelupäällikkö, kaksi palveluvastaavaa, joilla on vähintään sosiaali- tai terveysalan opistoasteen koulutus sekä koulutusta ja kokemusta johtamisesta. 17 asiakasohjaajaa, joilla on vähintään sosiaali- tai terveysalan opistoasteen koulutus. Lisäksi asumisen palveluissa työskentelee osittain 1 johtava sosiaalityöntekijä ja 7 sosiaalityöntekijää. Asiakaslaskutuksessa ja toimistotyössä työskentelee palvelupäällikkö, yksi palveluvastaava ja 25 asiakassihteeriä koko hyvinvointialueella.  Yksiköissä, joita osaltaan asumisen palveluohjauksen asiakasohjaajat valvovat, on lakiin perustuvat hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne. |
| **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet** |
| a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?  Uudet virat perustetaan aluehallituksessa. Rekrytoinnissa toimitaan Keski-Suomen hyvinvointialueen hallintosäännön mukaisesti ja yhteistyötä tehdään henkilöstöhallinnon kanssa. Ammattiryhmittäin on omat kelpoisuusvaatimukset. Asiakasohjaajilla tulee olla virkaan valitessa sosiaali- tai terveydenhuollon korkeakoulututkinto tai entinen vastaava opistoasteen tutkinto. Sijaisuudessa hyväksytään loppuvaiheessa olevat sosiaali- ja terveysalan opiskelijat. Asiakassihteereillä tulee olla vähintään liiketalouden perustutkinto. |
| b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?  Ikääntyneiden asumisen asiakasohjaajilta ei vaadita rikosrekisteriotetta, koska he eivät työskentele lasten kanssa. Asiakasohjaajan työskentely asiakkaiden kodeissa on lyhytaikaista ja useimmiten kertaluontoista. Soveltuvuutta arvioidaan hakemuksen ja haastattelun perusteella sekä suosittelijoihin otetaan tarvittaessa yhteys. |
| **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta** |
| a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä niin, että omavalvonta toteutuu?  Asiakasohjauksessa on käytössä uuden työntekijän intro perehdytysohjelma, jonka mukaisesti uudet työntekijät perehdytetään. Asiakasohjauksessa käytössä oma sisäinen perehdytysmateriaali, joka on Introssa. Uuden työntekijän perehdyttämiseen varataan 1–6 vko ja nimetään vastuuperehdyttäjä ja opiskelijalle ohjaaja. |
| b) Onko toimintayksikössä laadittuna koulutussuunnitelma ja miten sen toteutuminen varmistetaan?  Keski-Suomen hyvinvointialueen toiminta on niin uutta, ettei palvelualueen koulutussuunnitelmaa ole laadittu. Työntekijöiden koulutustarpeita on kartoitettu. Työntekijät ovat osallistuneet koulutuksiin, mitkä tukevat työssä suoriutumista esim. Avekki- ja RAI-koulutus, ohjelmistojen käyttökoulutukset. |
| 7.2 Toimitilat |
| Tilojen käytön periaatteet  Asiakasasioita hoidetaan omalla työpisteellä toimistolla tai etätyöpisteessä ja asiakkaiden kotona. Työhuoneissa on pääsääntöisesti lukittavat ovet, tietosuoja-asiat säilytetään lukollisissa kaapeissa tai sähköisessä arkistointijärjestelmässä. Etätyössä työntekijä huolehtii tietoturva-asioista asianmukaisesti annettujen ohjeiden mukaisesti. |
| Miten yksikön siivous, pyykki- ja jätehuolto on järjestetty?  Toimistojen siivous tuotetaan ostopalveluna. |
| 7.3 Teknologiset ratkaisut |
| Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?  Ikääntyneiden asumisen asiakas- ja palveluohjauksessa ei vastata asiakkaiden turva- ja kutsulaitehälytyksiin. Yksiköissä, joita asiakasohjaat osaltaan valvovat, on turva- ja kutsulaitteet, jotka on edellytetty sopimuksissa. Yksiköt vastaavat itse niiden toimivuuksista ja hälytyksiin vastaamisista.  Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?  Yksiköissä on vastaavat nimetty |
| 7.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet |
| **Kuvaus lääkintälaiterekisteristä**  Asiakas- ja palveluohjauksessa ei ole lääkintälaitteita.  **Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset? Miten ilmoitusten mukaiset puutteet korjataan?**  ei kosketa |
| Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot  ei ole |
| 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) |
| a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?  Henkilöstöltä vaaditaan tietosuoja koulutukset. Joka toinen vuosi suoritettava Duodecim Oppiportti-tietoturva- ja tietosuojaverkkokoulutus koko henkilöstön koulutuksen osalta sekä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon kokonaisuuksista. Tietoturvapoikkeamasta ilmoitetaan kirjallisesti tietosuojavastaava Irma Latikalle ja asia käydään hänen antamien ohjeiden mukaisesti läpi. Tietoturvapoikkeamia ovat mm. väärälle henkilölle puhelimitse tai postitse välitetyt tiedot  Kirjaamiseen on kirjalliset kirjaamisohjeet, mitkä ovat myös yksityisten asumisen palveluita tuottavien yksiköiden käytössä. |
| b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?  Uuden työntekijän sekä opiskelijan kanssa käydään tietoturvaan ja – suojaan liittyvä ohjeistus läpi sekä ohjataan suorittamaan tietoturvakoulutukset ja tentit kuukauden sisällä töiden aloittamisesta. Perehdytyksessä on käytössä Intro-ohjelma, johon on sisällytetty asiakasohjauksen oma perehdytysmateriaali. Arjessa asioiden huomioiminen, kuten työpisteen lukitseminen poissa ollessa, työhuoneen lukitseminen, henkilötietoja sisältävien materiaalien pitäminen lukituissa kaapeissa ja asiakasasioita sisältävien keskustelujen käyminen suljetussa tilassa. Yhteydenotoissa aina varmistetaan, kenen kanssa asioidaan ja varmistetaan, onko yhteydenottajalla oikeutta esim. asiakkaan asioihin. Etätyössä ollessa asiakaspaperit tulee olla lukitussa tilassa. Asiakaspapereiden tarpeetonta tulostamista ja kuljettamista vältetään. |
| c) Missä yksikkönne tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä?  Julkisesti hyvaks.fi www-sivuilla. |
| d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot  Irma Latikka,  tietosuoja@hyvaks.fi  p. 0400 147 217 |

# 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

|  |
| --- |
| Mitkä kehittämistarpeet on tunnistettu toimintayksikössä sekä miten ja millä aikataululla niitä ryhdytään toteuttamaan?  Yhteisten asiakas- ja toimintaprosessit 2024 aikana  Omatyöntekijämallin vahvistaminen vuoden 2023-2024 aikana  Asiakasohjauksen osaamisen lisääminen koulutuksilla ja tiedolla johtamisella.  Asiakasohjauksen resurssoinnin riittävyyden arviointi ja työn oikea kohdentaminen.  Sosiaali- ja terveyspalveluiden tiiviimpi yhteistyö, esimerkiksi paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden osalta |

# 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN PÄIVITTÄMINEN (5)

|  |
| --- |
| Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.  Omavalvontasuunnitelma on viimeksi päivitetty.  Paikka ja päiväys |
| Jyväskylä 21.8.2023 |
|  |

# 11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

<http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf>

**STM:n julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:**

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

# STM:n julkaisuja (2020:29): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020-2023: Tavoitteena ikäystävällinen Suomi.

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162455/STM_2020_29_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

**STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus**

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

<http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf>

**Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:**

Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030>

**Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:**

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

**Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn**

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

[http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

[Henkilotietolaki\_ja\_asiakastietojen\_kasittely\_yksityisessa\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>)

**Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta**

<http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b>

**Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta**

<http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005>

**STM:n julkaisuja (2019:8): Lastensuojelun laatusuositus**

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161862>