



KESKI-
SUOMEN
HYVINVOINTI-
ALUE

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Keskittetty asiakas- ja palveluohjaus

Kotiin vietävät palvelut; läntinen alue

(Keuruu, Multia, Petäjävesi, Korpilahti, Toivakka, Luhanka, Joutsa, Jämsä)

SISÄLTÖ

| | |
|--|----|
| 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT | 2 |
| 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN | 4 |
| 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET | 5 |
| 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO | 7 |
| 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET | 11 |
| 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA | 18 |
| 7 ASIAKASTURVALLISUUS | 21 |
| 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN | 24 |
| 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA | 26 |
| 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA | 27 |

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Keski-Suomen hyvinvointialue

Y-tunnus 3221318-2

Toimintayksikkö/palvelu

Koti- ja asumispalvelut; Keskitetty asiakas- ja palveluohjaus, kotiin vietävät palvelut, läntinen alue

Sijaintikunnat yhteystietoineen

Keuruu-Multia-Petäjävesi: Seiponniementie 7, 42700 Keuruu

Korpilahti: Virastokuja 2, 41800 Jyväskylä

Jämsä: Kelhänkatu 3, 42100 Jämsä

Joutsa-Luhanka: Myllytie 14, 19650 Joutsa

Toivakka: Iltaruskontie 4, 41660 Toivakka

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kotiin vietävien palveluiden asiakas- ja palveluohjaus tekee laaja-alaisia palvelutarpeen arviointeja ikääntyneille ja pitkäaikaissairaille. Asiakasohjaus vastaa heidän kotiin vietävien palveluiden järjestämisestä ja seurannasta.

Esihenkilö Inka Jalkanen

Puhelin 0400 537 471 Sähköposti inka.jalkanen@hyvaks.fi

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- Ateriapalvelut (kotiin vietävät ateriat): Keuruu-Multia-Petäjävesi; Kateria Oy
- Turvapalvelut: Joutsa-Luhanka; Jokita Oy, Multia; Hoitajakutsu.fi Oy, Keuruu-Petäjävesi-Toivakka-Jämsä; Addsecure Oy
- Rintamaveteraanien tukipalveluita tuottavat ostopalvelutuottajat
- Ostopalveluna lyhytaikaisen asumisen palvelu tehostetun asumispalveluiden yksiköstä (Attendo, Esperi Care)
- Jämsän Terveys Oy (tuottaa Jämsän seudun kotihoidon)
- Monetran tulkkipalvelu

- Keski-Suomen hyvinvointialueen hyväksymät kotihoidon palvelusetelituottajat

Palvelusetelituottajat ja käytössä oleva palvelusetelilajit löytyvät palse.fi sivuilta.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Kaikkia Keski-Suomen hyvinvointialueen sote-toimijoita valvoo Keski-Suomen hyvinvointialueen oma valvontatiimi. 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.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

X Kyllä Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä osallistuvat omaavonntasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Koko läntisen alueen tiimi on osallistunut omaavonntasuunnitelman laadintaan: palveluvastaava, asiakasohjaajat sekä palveluneuvojat. Työntekijät lukevat ja kommentoivat omaavonntasuunnitelmaa. Työntekijät osallistetaan omaavonnan suunnitteluun ja toimeenpanoon käymällä omaavonntaa ja auditointien tuloksia vuosittain läpi tiimissä. Uudet työntekijät perehdytetään omaavonntasuunnitelmaan ja omaavonnan käytäntöihin. Omaavonntasuunnitelma ja siihen liittyvät materiaalit ovat kaikkien työntekijöiden saatavilla.

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)?

Palveluvastaava Inka Jalkanen, puh. 0400 537 471, inka.jalkanen@hyvaks.fi

Omaavonntasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omaavonntasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Kirjataan vuosikalenteriin (kesäkuu) omaavonntasuunnitelman päivitys vähintään vuosittain. Omaavonntasuunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omaavonntasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omaavonntasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaavonnnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Missä yksikön omaavonntasuunnitelma on nähtävillä?

Palvelukeskus Lehtiniemi, Seiponniementie 7, 42700 Keuruu
Palvelukeskus Jousi, Myllytie 14, 19650 Joutsa

Omaavonntasuunnitelma julkaistaan myös Keski-Suomen hyvinvointialueen www -sivuilla.

Laadittu pvm. 30.6.2023

Tarkistettu pvm.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Asiakkaat tulevat palveluiden piiriin keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen kautta. Asiakas- ja palveluohjauksella tarkoitetaan paneutuvaa asiakastyötä, jonka tavoitteena on hyvän arjen ja elämänhallinnan vahvistaminen. Kotiin vietävien palveluiden asiakasohjauksen keskeinen tehtävä on ikääntyneiden ja pitkäaikaissairaiden yksilöllinen ohjaus, palvelutarpeen arviointi ja tarvittaessa palvelujen suunnittelu yhdessä asiakkaan kanssa sekä asiakkaan palvelujen toteutumisen seuranta. Työtä tehdään moniammatillisesti yhteistyössä asiakkaan ja hänen sosiaalisen verkostonsa kanssa.

Palvelutarpeiden selvittämisen jälkeen asiakas- ja palveluohjauksessa tehdään viranomaispäätökset myönnettävistä palveluista. Asiakas- ja palveluohjauksen tukena ovat päätöksenteossa vahvistetut palvelujen myöntämisperusteet sekä palvelusetelien sääntökirjat. Mikäli asiakas täyttää palveluiden myöntämisen perusteet, asiakkaalle aloitetaan palvelut. Jos asiakas ei täytä palvelun myöntämisen perusteita, ohjataan ja neuvotaan asiakasta käytettävissä olevista yksityisistä palveluista tai järjestötoiminnasta. Oleellista on, että palvelutarpeen arviointi perustuu asiakkaan voimavaroihin, ja että asiakas saa pärjäämisensä kannalta vaikuttavan avun.

Läntiseen asiakasohjaukseen maantieteellisesti kuuluu Keuruu, Multia, Petäjävesi, Korpi-lahti, Toivakka, Joutsa, Luhanka ja Jämsä. Asiakasohjauksessa toimii ikääntyneiden ja pitkäaikaissairaiden keskitetty asiakas ja -palveluohjaus, palvelusetelitoiminnan palveluohjaus, sosiaalityö sekä rintamaveteraanien palveluohjaus.

Ikääntyneiden palvelut perustuvat ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 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 terveystalvveluiden 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 moniammatillisista osaamista käyttäen. Palvelujen myöntäminen perustuu Keski-Suomen hyvinvointialueen aluehallituksen vuosittain vahvistamiin myöntämisen perusteisiin, jotka ovat yhdenmukaiset ikääntyneiden palveluita ohjaavien lakien kanssa.

Asiakslähtöisyys. Asiakkaiden voimavarat, tarpeet ja toiveet kuullaan henkilökohtaisissa palvelutarpeen arviointitapaamisissa. Asiakkaiden osallisuutta tuetaan esimerkiksi järjestämällä tarvittaessa tulkkipalvelu ja työskentelemällä pitkäjänteisesti. Asiat kirjataan asiakassuunnitelmaan, 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 vaihtoehtoista, heillä on oikeus itse määritellä asioidensa hoito. Jos asiakas ei ole merkittävästi alentuneen toimintakykynsä vuoksi enää kykenevä tekemään päätöksiä asioidensa suhteen, on viimesijaisena keinona käynnistää edunvalvontaprosessi, johon saa tarvittaessa tukea sosiaalityöstä. Kotikäynneillä edetään asiakkaiden ehdoilla.

Avoin yhteistyö. Opimme yhdessä tekemällä ja jaamme osaamistamme koko hyvinvointialueen asiakasohjauksen ja muiden toimijoiden kesken. Toimintamme on läpinäkyvää ja vuorovaikutteista, jotta se mahdollistaa yhteistyön, minkä avulla saavutamme enemmän kuin yksin pystyisimme saavuttamaan.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimintojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/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.
- Perehdytysuunnitelmat: asiakasohjauksen perehdytysmateriaali ja K-S hyvinvointialueen yhteinen perehdytys
- Valmiussuunnitelma
- K-S hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma
- K-S hyvinvointialueen kirjaamissuunnitelma
- Yksiköiden omat pelastautumissuunnitelmat ja poistumisturvallisuusselvitykset
- Keski-Suomen maakunnallinen turvallisuussuunnitelma 2021-2024
- Laatuportti: haitta- ja vaaratilanne ilmoitukset, asiakkaan tai läheisen ilmoitus, positiivinen havainto hyvien käytäntöjen leviämiseksi.
- Työturvallisuuslaki
- Työsuojelulaki
- Työsuojelun valvontalaki
- 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. Vaarojen arvioinnin toteutukseen käytetään Laatuportti-tietojärjestelmän osiota STM työn riskien arviointi.
- HR:n ohjeet (etätyö, sairauspoissaolo, epäasiallinen kohtelu)

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii

järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan? Onko menettelyohjeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia?

Riskien havainnointi kuuluu arkeen ja ilmoitusvelvollisuus on jokaisella yksikön työntekijällä. Palveluvastaava on tiiviissä vuorovaikutuksessa työntekijöiden. Havaittuja riskejä tai laatupoikkeamia saadaan esille tapaamisissa, puhelimitse tai sähköpostilla. Työntekijöillä on lain mukaan velvollisuus tuoda työnantajan tietoon työssä havaitut epäkohdat ja vaaratekijät. Työntekijöillä on mahdollisuus kertoa mahdollisista havainnoistaan suullisesti tai kirjallisesti.

Ilmoituksen tehneeseen ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Työyhteisössä avoin keskustelu ja palveluvastaavalle epäkohtien ym. esille tuonti. Laatuportti ilmoitukset käytössä. Vuosittain ja aina tarvittaessa tehtävällä riskienkartoituksella voidaan ennaltaehkäistä riskejä. Sosiaalihuollon henkilöstöllä ilmoitusvelvollisuus "Henkilöstön palaute yksikön toiminnasta"-lomakkeella epäkohdan huomattessaan.

Valvontatiimiin asti etenevät epäkohtien selvityspyynnöt tehdään kirjallisesti. Näihin kyseessä oleva taho tekee kirjallisen vastineen valvontatiimille ja ilmoituksen tehneelle henkilölle.

Epäkohtia voivat olla esimerkiksi puutteelliset resurssit, epätasainen palveluiden myöntäminen tai kollegan epäasiallinen käytös. Ensisijaisesti kannustetaan avoimeen keskusteluun työyhteisön sisällä. Moniammatillista työskentelyä henkilöstöpalvelujen ja työterveyden kanssa. Ammattiliitot tukena myös, työehtosopimusten toteutuminen ym. Tarvittaessa Keski-Suomen hyvinvointialueen omavalvontatiimin ja AVI:n konsultointi.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asiakkaat ja omaiset voivat halutessaan tuoda esiin epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit suoraan yksikköön palveluvastaavalle tai työntekijöille. Keski-Suomen hyvinvointialueen www-sivuilla on myös mahdollisuus asiakaspalautteeseen tai avoimeen palautteeseen. (<https://hyvaks.fi/asiakkaana/anna-palautetta>). Mahdolliset palautteet ja muistutukset käsitellään viipymättä ja ne selvitetään kaikkien asianosaisten henkilöiden kanssa esihenkilön toimesta. Mikäli asia tai palaute koskee esihenkilön toimintaa, niin palaute käsitellään palvelupäällikön toimesta. Mahdolliseen epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu

työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvauksen hakemisesta.

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

Säännölliset tiimitapaamiset (joka toinen viikko teams-yhteydellä), joissa asioiden ja tilanteiden purku. Akuutisti mahdollisuus myös keskusteluun ja työterveyteen. Työntekijän tapaturma-ammattitauti-ilmoitus, sosiaali- ja terveydenhuollon vaaratapahtumien raportointijärjestelmä Laatuportti, jonne esimerkiksi uhkatilanneilmoitus tehdään. Asiakaskontakteissa tapahtuneet haittatapahtumat ym. kirjataan myös asiakkaan tietoihin.

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisytyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Työprosesseja kriittisesti arvioidaan yhdessä keskustellen ja tehdään tarvittavat muutostoimenpiteet. Tarvittavasta koulutuksesta ja lisäperehdyttämisestä huolehditaan. Laatuportin positiivisen havainnon kautta mahdollisuus hyvien käytäntöjen levittämiseen. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan säännöllisten tiimipalaverien kautta, sähköpostitse, teamsillä, hyvinvointialueen sisäisin tiedottein/Polku-intran sivuilla sekä www-sivujen kautta. Hyvinvointialueella on omat tiedottajat, jotka vastaavat viestinnästä.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi aloitetaan viimeistään seitsemäntenä (7) arkipäivänä yhteydenotosta. Palvelutarpeen arviointi alkaa ensiarviointina, jossa selvitetään mm. kiireellisen avun tarve. Arviointi tehdään loppuun viiveettä.

Asiakas- ja palveluohjaus vastaa siitä, että asiakkaalle laaditaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä tarkoitettu asiakassuunnitelma. Suunnitelma laaditaan ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun asiakkaan palveluntarve on selvitetty, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta.

Asiakkaan hoitoa ja huolenpitoa sekä toimintakyvyn ylläpitämistä turvaavat palvelut on suunniteltava niin, että ne vastaavat määrältään, sisällöltään ja ajoitukseltaan hänen tarpeitaan. Asiakassuunnitelma on tarkistettava ilman aiheetonta viivytystä aina silloin, kun asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuu hänen palveluntarpeeseensa vaikuttavia olennaisia muutoksia. Asiakassuunnitelmassa tarpeet ja tavoitteet määrittelee asiakas itse ammattilaisen tuella. Tavoitteet sekä keinot ja toteutus kirjataan selkeästi ja realistisesti, asiakkaan ja ammattilaisen vastuut määritellään yhdessä. Suunnitelma kattaa kaikki hoidon ja avun jatkuvuuden kannalta keskeiset asiat. Siinä myös määritellään, miten tavoitteiden toteutumista seurataan.

Asiakkaan suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään. Mikäli asiakas tulee palveluiden piiriin, hoitava taho toteuttaa ja seuraa suunnitelman toteutumista. Omatyöntekijätoimintamallin mukaisesti jokaisella kotihoidon alueella on asiakasohjauksesta nimettynä asiakasohjaaja, jota kotihoito voi tarvittaessa konsultoida. Omatyöntekijämallin kautta asiakasohjaajalla on rooli palveluissa olevien asiakkaiden palveluiden oikea-aikaisuudesta ja asianmukaisuudesta. Sosiaalityöntekijä työskentelee erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden omatyöntekijänä.

Kotihoidolla on tiedossa alueensa asiakkaiden asiakasohjaajien yhteystiedot. Yhteistyötä kotihoidon kanssa tehdään suunnitelmallisissa asiakastapaamisissa, alueellisissa asiakas-tiimeissä sekä tilanteen mukaan. Kotihoidon asiakkaiden kuntouttavan arviointijakson toteutumisessa ja hoidon jatkosuunnitelmissa on asiakasohjaaja mukana. Jos asiakas jää säännöllisen kotihoidon piiriin, on asiakasohjaajien sekä sosiaalityöntekijän tuki asiakkaan ja kotihoidon käytettävissä. Asiakkaan ottaessa yhteyttä, asia välitetään asiakkaan omatyöntekijälle, joka ottaa asiakkaaseen yhteyttä.

Asiakasohjaukseen voi asiakas tai kotihoito ottaa yhteyttä aina, jos asiakkaan hoitoon tarvitaan palveluohjauksellista osaamista tai hoidossa ei kotihoidon keinoin päästä eteenpäin.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman toteuttamista ja päivittämisen tarvetta seurataan kuuden (6) kuukauden välein tai aina asiakkaan tilanteen muuttuessa, tämän päivytyksen tekee kotihoito.

Omavalvontatiimi seuraa hoito - ja palvelusuunnitelmien päivityksiä.

Tavoitteena on RAI-arviointien hyödyntäminen asiakasohjauksessa niin, että asiakasohjaaja voi arviointien perusteella seurata oman alueensa asiakkaiden tilannetta.

Vanhuspalvelulain 15 a §:n mukaan kunnan on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos henkilö jo alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. Kansainvälisen RAI- arviointivälineen käyttö tulee vanhuspalveluissa lakisääteiseksi 1.4.2023.

Mitä mittareita iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Kotiin vietävien palveluiden asiakasohjauksessa on palvelutarpeen arvioinnissa käytössä RAI (Resident Assessment Instrument) arviointijärjestelmä. Palvelutarpeen arviointiin käytettävät RAI-osittaisarvioinnin mittarit (vähimmäissisältö):

- Palvelutarveluokka (MAPLe_5)
- Palvelutarveryhmittelijä (MAPLe_15)
- Arkisuoriutumisen perustoiminnot: hierarkkinen (ADLH_6)
- Arkisuoriutumisen perustoiminnot laaja (ADLLF_28)
- Arkisuoriutumisen ja välinetoiminnot: suoriutuminen (IADLP_48)
- Arkisuoriutumisen ja välinetoiminnot: oletettu suoriutumiskyky (IADLC_48)
- Kognitiomittari (CPS_6)
- Kommunikointikyky (COMM_8)
- Kuulo ja näkökyky (DbSI_5)
- Itsearvioitu mieliala (DRSSR_9)
- Alkoholin käytön riski (AUDIT-C_12)
- Sosiaalinen vetäytyminen (SOCWD_12)
- Haastava käyttäytyminen (ABS)
- Kaatuminen (FALLS).
- päivystystarpeen arviointi DIVERT
- poistumisturvallisuuden arviointi EVAC
- asiakkaan ja arvioitsijan arvio kuntoutumisen potentiaalista PACTIV
- Läheisapu(BRITSU_1)

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Palvelutarpeen arviointikäynnit pyritään järjestämään asiakkaan kotiin tai tarvittaessa asiakas tavataan terveydenhuollon tai sosiaalihuollon yksikössä. Tapaamiseen kutsutaan aina asiakkaan haluamat läheiset/yhteistyötahot. Tarvittaessa käytetään etäyhteyttä. Arvioinnissa korostuu asiakkaan oma kokemus ja toiveet.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Suunnitelmaan on tarkasti kirjattu sovitut asiat, ja asiakas on nämä myös ymmärtänyt. Kotihoidon kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. Asiakasohjauksessa on useampi työntekijä asiakkaan asioiden hoidossa mukana. Jos asiakasohjaaja huomaa tai saa tietoonsa asiakkaan olevan erityistä tukea tarvitseva, hän ilmoittaa siitä sosiaalityöntekijälle.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

Yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin tekeminen yhdessä asiakkaan ja hänen läheisten kanssa. Arvioinnissa asiakasohjaaja voi tuoda esille erilaisia vaihtoehtoja, joiden pohjalta asiakas voi itse tuoda esille omat toiveensa ja rakentaa omannäköisen elämän mahdollisten tarvittavien tukitoimien kanssa.

Jos asiakkaasta on tullut huoli-ilmoitus, käsitellään se huoli-ilmoitusprosessin mukaisesti. Asiakkaaseen otetaan ensin yhteys, tehdään arvio tilanteen kiireellisyydestä. Asiakkaalle tarjotaan aina asiakasohjaajan kotikäyntiä. Jos asiakas on muistava ja ymmärtävä eli kykenevä päättämään asioistaan, asiakasta ohjataan ja neuvotaan puhelimesta, mikäli hän ei kotikäyntiä halua. Jos asiakas vaikuttaa kykenemättömältä päättämään asioistaan, asiakasohjauksesta lähdetään asiakasta tapaamaan tarvittaessa saman päivän aikana. Tarvittaessa paikalle soitetaan poliisi ja ensihoito ja asiakas toimitetaan tarvittaessa vastentahtoiseen hoitoon lääkärin määräyksellä.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan. Rajoittamistoimia tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. On hyvä muistaa, että rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassaolevaksi.

Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu? Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?

Jos täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa tai sosiaalihuoltoonsa liittyvien muiden toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen taikka ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa (22.9.2000/812).

Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?

Kotiin annettavissa palveluissa asiakkaalla ei voi olla rajoittavia toimenpiteitä, kuten turvavyötä, hygienihaalaria tai ylhäälle nostettuja sängyn laitoja, ellei asiakas itse ymmärrä ja halua rajoittavia toimenpiteitä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Ammatillinen ja kunnioittava asiakaskohtaminen asiakkaan erityispiirteet huomioiden. Asiakkailla, omaisilla ja muilla tahoilla palautteen antamisen mahdollisuus. Asiakkailla on mahdollisuus valittaa myös tehdyistä palvelupäätöksistä, jos asiakas tyytymätön saamaansa päätökseen. Palvelupäätökseen kirjataan mitä palvelua asiakkaalle on myönnetty/ei ole myönnetty ja mistä syystä. Palvelutarpeen arvioinnissa tarkennetaan sanallisesti, mitä palvelua asiakas haluaa hakea. K-S hyvinvointialueen nettisivulla on myös tulostettavissa palvelun laatuun liittyvä ilmoitus, jonka voi ongelmatilanteessa täyttää.

- Keskitetyssä asiakas- ja palveluohjauksessa tehdään kielteinen palvelupäätös, jos asiakas hakee palvelua, jota ei voida hänelle palvelun myöntämisen perusteiden mukaisesti myöntää.
- Lisäksi kielteinen päätös tehdään, jos asiakas on säännöllisen kotihoidon piirissä ja hänelle tehdyn palvelutarpeen arvioinnin mukaan palvelun tarve on väistynyt ja kotihoito lopetetaan.
- Jos asiakas on kuntouttavalla arviointijaksolla, asiakkaalle ei tehdä kielteistä palvelupäätöstä erikseen palvelun loputtua. Määräaikaiseksi myönnetyissä kuntouttavan arviointijakson päätöksessä on nähtävissä palvelun loppumispäivä.
- Jos asiakas haluaa itse lopettaa kuntouttavan arviointijakson tai säännöllisen kotihoidon palvelun, asiakkaalle tehdään kielteinen päätös, johon kirjataan erikseen syyksi asiakkaan oma päätös palvelun loppumisesta.

- Asiakkaalle tehdään kielteinen päätös, jos hän käyttäytyy epäasiallisesti ja aggressiivisesti hoitajia kohtaan tai asiakkaan palveluntarve johtuu asiakkaan runsaasta alkoholien käytöstä.

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

Asiasta keskustellaan avoimesti asianosaisten kanssa ja tehdään tarvittavat jatkotoimet. Tuodaan esille asiakkaan oikeudet ja tarvittaessa ohjataan muistutuksen tekoon. Tarvittaessa järjestetään asiakkaiden, omaisten ja viranomastahon kanssa palaveri. Epäkohdat pyritään korjaamaan mahdollisimman nopeasti. Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu kirjataan käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään.

Työntekijän epäasiallinen käyttäytyminen käsitellään erillisen Keski-Suomen hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Yhteistyötä tehdään vanhusneuvoston kanssa ja kuullaan heitä palveluita suunniteltaessa. Hyvinvointialueelle on jatkossa tulossa osallisuuskoordinaattoreita ja yhdyspintatyöskentely tarkentuu.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Hyvinvointialueen www-sivuilla on sähköinen palautusjärjestelmä. Palautetta saadaan myös asiakastapaamisissa ja puhelinyhteyksissä.

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

Hyviä käytänteitä ylläpidetään, kehitetään olemassa olevia toimintamalleja ja pohditaan palautteiden hyödyntämistä uusienkin toimintamallien luomisessa

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

Asiakas tai hänen läheinen voi tehdä muistutuksen ja lähettää sen kirjaamoon. Palvelupäällikkö kirjoittaa vastineen ja asia käydään läpi keskeisen asiakasohjauksen palveluvastaavan ja asianosaisten kanssa. Viranomaisviestintä asiakkaiden ja omaisten suuntaan mahdollisimman selkeää ja ymmärrettävää.

Muistutuksen tekemiseen ja ongelmatilanteiden selvittelyyn saa tarvittaessa neuvoja sosiaaliasiamieheltä.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamies Hiekka Eija puh. 044 265 1080. Maanantaista torstaihin klo 9-11

Potilasiamies Tuija Noronen ja Päivi Puoliväli 014 269 2600.

Maanantaisin ja perjantaisin klo 8-12, Tiistaisin ja keskiviikkoisin klo 11-15

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnan verkkopalvelusta (www.kuluttajaneuvonta.fi) saat ohjeita ja apua kuluttamiseen liittyvissä asioissa, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys. Kuluttajaneuvonta palvelee puhelimitse arkisin klo 9-15. Puh. 029 3050.

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

Muistutusmenettelyssä noudatetaan Valviran 4.11.2011 antamaa ohjeistusta. Laissa potilaan asemasta ja oikeuksista sekä laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädetään asiakkaan oikeudesta tehdä hoitopaikkaansa tai sosiaalihuollon toimintayksikköön muistutus hoidostaan tai kohtelustaan. Muistutus on tehtävä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutukseen annetaan kohtuullisessa ajassa selkeästi perusteltu kirjallinen ratkaisu huomioiden hallintolain säädökset. Vastauksessa kiinnitetään huomiota vastauksen ymmärrettävyyteen asiakkaan kannalta. Vastauksessa käy ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen takia on mahdollisesti ryhdytty tai miten asia muutoin hoidetaan. Muistutusvastaukseen ei ole valitusoikeutta. Muistutuksen vastaanottaa yksikön palvelupäällikkö, joka huomioi muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset osana Keski-Suomen hyvinvointialueen kehittämistä tuomalla ne tarvittavin osin tietoon ja käsittelyyn.

Muistutus lähetetään hyvinvointialueen kirjaamoon, josta se ohjataan asian käsittelijälle.

Keski-Suomen hyvinvointialueen kirjaamo
Hoitajantie 1
40620 Jyväskylä

Kantelu tehdään viranomaiselle (AVI), jonka toimivaltaan kuuluu kantelun kohteena olevan viranomaisen toiminnan valvonta. Aluehallintovirasto pyytää selvityksen kunnan viranomaiselta, jonka toimintaa kantelu koskee. Kantelu ei ole muutoksenhakukeino eikä sillä voi muuttaa tai kumota hallintopäätöstä. Kanteluun vastataan aluehallintoviranomaisten antamassa määräajassa. Aluehallintoviraston kantelusta antamaan ratkaisuun ei ole valitusoikeutta. Kantelupäätös on kannanotto kantelun kohteena olleen toiminnan

oikeellisuudesta ja siihen voi sisältyä hallinnollista ohjausta, kuten käsityksen ilmaiseminen, huomion kiinnittäminen ja huomautus.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Yksikön johdon tulee vastata muistutukseen kirjallisesti viipymättä, korkeintaan 30 päivän kuluessa.

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palvelusta vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Kyllä. Kotiin vietävissä palveluissa alueen nimetty asiakasohjaaja toimii asiakkaan omatyöntekijänä.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

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

Asiakas- ja palveluohjauksessa tehdään palvelutarpeen arviointia ja toimintakyvyn ja voimavarojen selvittämistä. Asiakas- ja palveluohjauksen henkilöstö koostuu monialaisesta osaamisesta fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn arviointiin sekä hoito- ja kuntoutusmenetelmien tuntemukseen liittyen.

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

Palvelutarpeen arvioinnissa kartoitetaan yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan nykytilannetta ja edetään asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. Keskustellaan konkreettisia keinoista, mitä asiakas voi itse tehdä oman hyvinvointinsa ja mielenterveytensä ylläpitämiseksi ja edistämiseksi, esim. mielekkään tekemisen löytämistä, harrastusten jatkamisen motivoimista ja mahdollistamista. Keskustelutukea annetaan puhelimitse, ohjataan vertaistukiryhmiin ja myös virtuaaliseen ohjaukseen. Asiakkaita myös ohjataan kolmannen sektorin palveluiden piiriin, terveydenhuollon piiriin, esim. Geriatriinen osaamiskeskus ja terveysasemat palveluineen.

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

Jos asiakas ei ole ikääntyneiden palveluiden piirissä, vastuu on asiakkaalla. Jos asiakas jää palveluiden piiriin, seuranta tapahtuu varhaisen tuen palveluissa (päivätoiminta) tai kotihoidon säännöllisillä käynneillä ja tarvittaessa uudella palvelutarpeen arviointikäynnillä.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Asiakkaan ruokailu tapahtuu hänen omassa kodissaan. Palvelutarpeen arvioinnissa annetaan ravitsemusneuvontaa ja ravitsemusta selvitetään laajasti. Kysytään asiakkaalta esimerkiksi ruokarytmi ja - sisältö, mahdolliset ruokarajoitteet, ruokahalu, suun ja hampaiden kunto. Tarvittaessa asiakas ohjataan esim. ravitsemusterapeutille tai hammashoitoon. Asiakasohjauksesta voidaan myöntää K-S hyvinvointialueen ateriapalvelua tai ohjata yksityisten ateriapalvelutuottajien piiriin. Lisäksi voidaan auttaa kauppalvelun

järjestämisessä. Kotihoidon aloitus on myös mahdollinen säännöllisen ravitsemuksen turvaamiseksi.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Ruokailun järjestämisessä huomioidaan asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon.

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

Kotihoidon palveluja saavien asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia ja ravitsemuksen tasoa seurataan kotihoidon työntekijä käyntien yhteydessä ja RAI-arviointien avulla.

Hygieniäkäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Työntekijät noudattavat hyvää käsihygieniaa ja tarvittaessa suojamia käytetään asiakas-kontakteissa. Asiakasohjaustilanteissa ohjausta ja neuvontaa annetaan hygieniaan liittyvissä asioissa, tarvittaessa voidaan myöntää kotihoitoa tai ohjata yksityisiin palveluihin.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Hyvinvointialue on tehnyt sopimukset siivouspalveluista palvelua tuottavien yritysten kanssa.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Noudatetaan hyvinvointialueen antamia ohjeita erityistilanteissa ja muutoin normaali toimistohygienia, siivous ja siisteydestä huolehtiminen.

Lääkehoito

Asiakasohjaajilta eikä palveluneuvojilta ei vaadita lääkelupia. Toimintayksikössä ei käsitellä lääkkeitä.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Keskeisiä yhteistyötahoja on muut ikääntyneiden palveluiden yksiköt (kotihoito/etähoiva, kotiutustiimi, arkikuntoutus, turvapalvelu, lyhytaikaishoito, palveluasuminen, kuntouttava päivätoiminta), terveydenhuollon yksiköt, vammaispalvelut, sosiaalipalvelut, palo- ja pelastustoimi, yksityiset palveluntuottajat, kolmas sektori, omaiset ja edunvalvojat. Yhteistyö ja tiedonkulku tapahtuu yhteisen potilastietojärjestelmän kautta, puhelimitse, turvasähköpostilla sekä yhteisten palaverien kautta.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Työpaikan hyvillä työtiloilla on vaikutusta työolojen terveellisyyteen, työyhteisön työilmapiiriin ja toimivuuteen sekä työn tuottavuuteen. Työnantajan on huolehdittava työtilojen sopivuudesta. Riskitilanteessa ilmoitetaan esihenkilölle ja tehdään Laatuportti-ilmoitus haitta- ja vaaratilanteesta. Työntekijä on myös yhteydessä omaan työterveyshoitajaan.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Yhteistyötä tehdään palo- ja pelastusviranomaisen, poliisin ja hyvinvointialueen turvallisuustyöryhmien kanssa.

Henkilöstö

Yhteensä 13 henkilöä: palveluvastaava (1), asiakasohjaaja (9) sekä palveluneuvoja (3). Asiakasohjaajat ovat geronomi (3), kuntoutuksen ohjaaja (1), sairaanhoitaja (3), sosionomi (1), terveydenhoitaja (1).

Pidempiin poissaoloihin rekrytoidaan määräaikainen sijainen. Lyhytaikaisiin poissaoloihin ei rekrytoida, vaan työt järjestetään sisäisen työnjaon avulla. Loma-ajat suunnitellaan pidettäväksi porrastetusti.

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

Yksikön sisäisen työnjaon avulla. Palveluvastaavalla on myös palvelupäällikön tuki.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Organisaatio rekrytoi henkilökuntaa hyvinvointialueen periaatteiden ja ohjeiden mukaisesti. Asiakasohjaajilla tulee olla virkaan valitessa sosiaali- tai terveydenhuollon korkeakoulututkinto tai vastaava opistoasteen tutkinto. Sijaisuudessa hyväksytään meneillään olevat riittävät (140/210 opintopistettä) sotealan opinnot.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Asiakasohjauksessa on käytössä sisäinen perehdytysmateriaali. Uuden työntekijän perehdyttämiseen varataan 1-2 vkoa ja nimetään vastuuperehdyttäjä ja opiskelijalle oma ohjaaja.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. Täydennyskoulutusta on mahdollistettava vähintään viisi (5) päivää vuodessa.

Toimitilat

Asiakasasioita hoidetaan omassa työpisteessä. Työhuoneissa on lukittavat ovet, tietosuoja-asiat ovat lukellisissa kaapeissa ja yleisissä tiloissa on kameravalvonta. Mikäli asiakas haluaa tulla tapaamaan asiakasohjaaja paikan päälle, tapaamiselle varataan erillinen tapaamishuone asiakkaan yksityisyyden suojaamiseksi.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan, etäkäynneillä käytettäviin laitteisiin liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Työntekijöillä on käytössä Abloy Flexim työajanseurantasovellus.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Ei koske asiakas- ja palveluohjausta.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, 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 asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuoja-laki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee 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. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. Tiedonhallinta sosiaali- ja terveystalalla, määräykset ja määrittelyt

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. THL on laatinut mallipohjan tietoturvasuunnitelman laatimisen helpottamiseksi. Mallipohja, joka löytyy edellä olevasta linkistä, on tarkoitettu otettavaksi käyttöön soveltuvin osin eri palveluissa.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen 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?

Työntekijä suorittaa tietoturva- ja tietosuojakoulutuksen 3 vuoden välein. Työntekijä saa perehdytyksen asiakkaan tietojen käsittelyyn.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Kirjaamisen on tapahduttava viipymättä ja asianmukaisesti.

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

Tietoturvapoikkeamasta ilmoitetaan kirjallisesti tietosuojavastaavalle ja asia käydään hänen antamien ohjeiden mukaisesti läpi. Tietoturvapoikkeamia ovat mm. väärälle henkilölle puhelimitse tai postitse välitetyt tiedot.

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

Säännöllisin koulutuksin ja uuden työntekijän kanssa perehdytyksessä läpi käydään tietoturvaan ja -suojaan liittyvä ohjeistus. Tietoturvakortissa kootusti tärkeimmät asiat, nähtävissä myös neuvonnan ilmoitustaululla. 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.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Irma Latikka, Hannikaisenkatu 11-13, 40100 JYVÄSKYLÄ p. 0400147217
tietosuoja@hyvaks.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omaisuuden toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

- Sähköinen toimintakyvyn itsearviointi (RAI) asiakaskäyttöön valmisteilla ja tulossa v. 2024.
- Omatyöntekijämallin käynnistäminen vuoden 2023 aikana.
- Sosiaali- ja terveystieteiden kanssa tehtävä tiiviimpi yhteistyö, esimerkiksi paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden osalta.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Keuruu 30.6.2023

Allekirjoitus _____