



Keskitetty asiakas- ja palveluohjaus, Pohjoinen alue

Omavalvontasuunnitelma

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	13



6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	23
7 ASIAKASTURVALLISUUS	28
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	33
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	36
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	37
LÄHTEET	37

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Keski-Suomen hyvinvointialue

Y-tunnus 3221318-2

Hyvinvointialue Keski-Suomen hyvinvointialue

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi

Kotiin vietävät palvelut / Pohjoinen asiakasohjaus

Keskitetty asiakas- ja palveluohjaus

Keski-Suomen hyvinvointialue

Sijaintikunta yhteystietoineen

Äänekoski: Hämeentie 1, 44100 Äänekoski

Viitasaari: Keskitie 10, 44500 Viitasaari

Pihtipudas: Kisatie 1, 44800 Pihtipudas

Kinnula: Keskustie 44, 43900 Kinnula

Kannonkoski, Kivijärvi, Kyyjärvi: Järvitie 1, 43300 Kannonkoski

Karstula: Virastotie 4, 43500 Karstula

Saarijärvi: Sivulantie 11, 43100 Saarijärvi

Palvelumuoto, asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Asiakasohjaus ikääntyneille ja pitkäaikaissairaille. Asiakasohjauksessa tehdään viranhaltijapäätöksiä, asiakassuunnitelmia sekä suunnitelmien seurantaa.

Esihenkilö Jaana Liimatainen

Puhelin 0404837728

Sähköposti jaana.liimatainen@hyvaks.fi

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Ateriapalvelu (kotiin vietävät ateriat), tukipalvelut.

Keski-Suomen hyvinvointialueen hyväksymät palvelusetelituottajat, säännöllinen kotihoito sekä tukipalveluissa Tukipalveluiden palveluseteli.

Keski-Suomen hyvinvointialueen hyväksymät palvelusetelituottajat, lyhytaikaishoito.

Rintamaveteraanien palveluita tuottavat HVA:n kotihoito ja tukipalvelutuottajat.

Ostopalveluna aistivammaisten kuntouttava päivätoiminta ja kotihoito.

Monetran tulkkipalvelu.

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.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

x Kyllä Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokoonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Suunnitelman tekemiseen osallistuvat asiakasohjauksen palveluvastaava ja asiakasohjaajat.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Palveluvastaava Jaana Liimatainen puh. 0404837728, jaana.liimatainen@hyvaks.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Äänekoski: Hämeentie 1, 44100 Äänekoski

Viitasaari: Keskitie 10, 44500 Viitasaari

Pihtipudas: Kisatie 1, 44800 Pihtipudas

Kinnula: Keskustie 44, 43900 Kinnula

Kannonkoski, Kivijärvi, Kyyjärvi: Järvitie 1, 43300 Kannonkoski

Karstula: Virastotie 4, 43500 Karstula

Saarijärvi: Sivulantie 11, 43100 Saarijärvi

Omavalvontasuunnitelmat julkaistaan myös Keski-Suomen hyvinvointialueen [www](#) -sivuilla.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Pohjoisen asiakas- ja palveluohjaukseen kuuluvat Äänekoski, Viitasaari, Pihtipudas, Kin-nula, Kannonkoski, Kivijärvi, Kyyjärvi, Karstula ja Saarijärvi. Asiakasohjauksessa toimii ikääntyneiden ja pitkäaikaissairaiden keskitetty asiakas ja -palveluohjaus, palveluseteli-toiminnan palveluohjaus, sosiaalityö sekä rintamaveteraanien palveluohjaus. Työn sisäl-tönä on ikääntyneille ja pitkäaikaissairaille tehdyt palvelutarpeen arvioinnit, palveluiden suunnittelu, järjestäminen ja toteutuksen seuranta. Työtä tehdään moniammatillisesti yh-teistyössä asiakkaan ja hänen sosiaalisen verkostonsa kanssa.

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), sosiaalihuol-lon asiakasasiakirjalakiin (254/2015, 1.4.2015) hallintolakiin (6.6.2003/434, viim. muutos 27.11.2020), lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992, viim. muu-tos 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) sekä perhehoitolakiin (263/2015, viim. muutos 29.6.2016) ja omaishoidon tuesta annettuun la-kiin (937/2005, viim. muutos 29.6.2016).

Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon palvelujen tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaat-teita. Palvelujen tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vä-hentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeen-mukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toi-menpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja koh-teluun sosiaalihuollossa.

Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin.

Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Yhteisesti sovitut arvot ja toimintaperiaatteet muodostavat työyhteisössä vallitsevan toimintakulttuurin, mikä näkyy mm. asiakkaiden ja omaisten kohtaamisessa.

Toimintaa ohjaavat 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 määrittellä 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

Asiakasturvallisuutta 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 toimitilojen soveltuvuudessa esiintyviä ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, 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 toteutettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet häiritsevät tapahtumat 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 päiväistä arjen työtä palveluissa.

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turval-](#)

lisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinnan 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.

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 perehdytysohjelma
- Valmiussuunnitelma
- *K-S hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma*
- *K-S hyvinvointialueen kirjaamissuunnitelma*
- **Yksikön 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
- 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?

Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan palveluvastaavalle mahdollisista epäkohdista ja hyvä työyhteisön ilmapiiri varmistaa, että kaikilla on siihen mahdollisuus. K-S hyvinvointialueen työntekijöillä on mahdollisuus myös lähitulevaisuudessa sähköiseen ja nimettömään ilmoituksen tekoon “Henkilöstön palaute yksikön toiminnasta” -linkin kautta

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

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

Epäkohdat tuodaan esiin työyhteisössä avoimen keskustelun avulla. Lisäksi niitä voidaan tuoda esiin myös suoraan palveluvastaavalle. Keski-Suomen hyvinvointialueella riskien arviointi tehdään Laatuportti -järjestelmällä käyttäen STM:n arviointipohjaa. Vuosittain ja aina tarvittaessa tehtävällä riskienkartoituksella voidaan ennaltaehkäistä riskejä. Sosiaalihuollon henkilöstöllä ilmoitusvelvollisuus **“Henkilöstön palaute yksikön toiminnasta”-lomakkeella epäkohdan huomattessaan.**

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 oma valvontatiimin ja AVI:n konsultointi.

Tiimissä työsuojeluvastaava?

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

Miten asiakkaat ja omaiset voivat 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. Sen lisäksi he voivat halutessaan täyttää Laatuporttiin ilmoituksen.

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 korvausten hakemisesta.

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

Yksikössä pidetään säännölliset tiimitapaamiset (joka viikko Teams-yhteydellä), joissa on asioiden ja tilanteiden purku. Akuutisti mahdollisuus on myös keskusteluun ja työterveyteen. Työntekijän tapaturma-ammattitauti-ilmoitus, sosiaali- ja terveydenhuollon vaaratapahtumien raportointijärjestelmä Laatuportti, **poikkari-poikkeamaraportointi**, 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 juurisyöt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Työprosesseja arvioidaan kriittisesti yhdessä keskustellen ja tehdään tarvittavat muutostoimenpiteet. Tarvittavasta koulutuksesta ja perehdyttämisestä huolehditaan. Laatuportin positiivisen havainnon kautta on mahdollisuus hyvien käytäntöjen levittämiseen.

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

Säännöllisten työkokousten kautta, sähköpostitse, Teams-yhteyden kautta, sisäisin tiedottein, hyvinvointialueen nettisivujen kautta. K-S hyvinvointialueella on omat tiedottajat, jotka vastaavat viestinnästä.



5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

Kehitysvammaisten erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta.

lääkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan.

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

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. kii-reellisen avun tarve. Arviointi tehdään loppuun viiveettä. Arviointeja tehdään usein myös moniammatillisissa tiimeissä.

Asiakkaan suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään. Mikäli asiakas tulee palveluiden piiriin, hoitava taho toteuttaa ja seuraa suunnitelman toteutumista. Pitkäkestoisen asiakasohjauksen toimintamallin mukaisesti jokaisella kotihoidon alueella on asiakasohjauksesta nimetty asiakasohjaaja eli omatyöntekijä, jota kotihoito voi tarvittaessa kon-

sultoida. 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 pitkäkestoisen asiakasohjauksen asiakasohjaajien yhteystiedot. Yhteistyötä kotihoidon kanssa tehdään suunnitelmallisissa asiakastapaamisissa, alueellisissa asiakastiimeissä 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. Asiakkailla on käytössä asiakasohjauksen yleisen neuvonnan puhelinnumero eli huolipuhelin. Asiakkaalle, joka on palveluiden piirissä jätetään omatyöntekijän numero, jolloin asiakas voi tarvittaessa olla yhteydessä suoraan omatyöntekijään / asiakasohjaajaan. Pitkäkestoiseen asiakasohjaukseen voi asiakas tai kotihoito ottaa yhteyttä aina, jos asiakkaan hoitoon tarvitaan palveluohjauksellista osaamista tai hoidossa ei kotihoidon keinoin päästä etenemään. Pitkäkestoinen asiakasohjaus on tarkoitettu kaikille kotihoidon asiakkaille heidän tarpeensa mukaisesti.

Tavoitteena on RAI-arviointien hyödyntäminen pitkäkestoisessa asiakasohjauksessa niin, että asiakasohjaaja voi arviointien perusteella seurata oman alueensa asiakkaiden tilannetta. Palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan kuuden (6) kuukauden välein tai aina asiakkaan tilanteen muuttuessa, tämän päivityksen tekee kotihoito. Omaevalvontatiimi seuraa hoito- ja palvelusuunnitelmien päivityksiä.

Mitä mittareita iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Vanhuspalvelulain 15 a §:n mukaan 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 tuli vanhuspalveluissa lakisääteiseksi 1.4.2023.

Pohjoisen alueen asiakasohjauksessa on palvelutarpeen arvioinnissa käytössä RAI (Resident Assessment Instrument) arviointi. Arviointi sisältää päivittäisten toimintojen, kotona asumisen ja itsenäisen elämisen toiminnot sekä sosiaalisiin suhteisiin liittyvät toiminnot. myös muissa palveluissa tehtyjä toimintakykyarvioita esim. MMSE, Cerad, FRAT, MNA, GDS.

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 yksikössä. Tapaamiseen kutsutaan aina asiakkaan toivotat läheiset/yhteistyötahot. Tarvittaessa käytetään myös 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, jotka myös asiakas on ymmärtänyt. Kotihoidon kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. Pitkäkestoisessa asiakasohjauksessa on useampi työntekijä asiakkaan asioiden hoidossa mukana. Jos asiakasohjaaja huomaa tai saa tietoonsa asiakkaan olevan erityistä tukea tarvitseva, hän ilmoittaa siitä sosiaalityöntekijälle.

Alueella pidetään alueelliset moniammatilliset asiakastiimit, jossa on edustus asiakasohjauksesta, kotihoidosta sekä arkikuntoutuksesta.

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)?

Yksilöllinen palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen läheisten kanssa. Arvioinnissa asiakasohjaaja voi tuoda esille erilaisia vaihtoehtoja, joiden pohjalta asiakas voi itse tuoda esille omat toiveensa ja rakentaa oman näköisen elämän mahdollisten tarvittavien tukitoimien kanssa.

Jos asiakkaasta on tullut huoli-ilmoitus, käsitellään se huoli-ilmoitusprosessin mukaisesti. Asiakkaaseen otetaan ensin yhteys ja 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 halua kotikäyntiä. Jos asiakas vaikuttaa kykenemättömältä päättämään asioistaan, asiakasohjauksesta lähdetään asiakasta tapaamaan tarvittaessa saman päivän aikana. Tarvittaessa paikalle soitetaan poliisi ja ensihoito ja asiakas toimitetaan tarvittaessa vastentahitoiseen 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. Rajoittamistoimista 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, hygieniahaalaria tai ylhäälle nostettuja sängyn laitoja, ellei asiakas itse ymmärrä ja halua rajoittavia toimenpiteitä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palveluissa 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?

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu. (Hyvän kohtelun suunnitelma).

Ammatillinen ja kunnioittava asiakaskohtaaminen on ensisijaisen tärkeää asiakkaan erityispiirteet huomioiden. Asiakkailla, omaisilla ja muilla tahoilla on palautteen antamisen mahdollisuus. Asiakkailla on mahdollisuus valittaa myös tehdyistä palvelupäätöksistä, jos asiakas on 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. **TULOSSA**

1. Keskitetyssä asiakas- ja palveluohjauksessa tehdään kielteinen palvelupäätös, jos asiakas hakee palvelua, jota ei voida hänelle palvelun myöntämisen perusteiden mukaisesti myöntää.
2. Lisäksi kielteinen päätös tehdään, jos asiakas on säännöllisen kotihoidon piirissä ja hänelle tehdyn palvelutarpeen arvioinnin mukaan palvelun tarve on väistynyt ja kotihoito lopetetaan. Kielteinen päätös tehdään myös palvelutarpeen arvioinnin jälkeen jos asiakas / omainen itse kokee, että on oikeutettu palveluihin, mutta myöntämisen perusteet eivät täyty.
3. Jos asiakas on kuntouttavalla arviointijaksolla, asiakkaalle ei tehdä kielteistä palvelupäätöstä erikseen palvelun loputtua. Määräaikaiseksi myönnetyissä kuntouttavan arviointijakson päätöksessä on nähtävissä palvelun loppumispäivä.
4. Jos asiakas haluaa itse lopettaa kuntouttavan arviointijakson tai säännöllisen kotihoidon palvelun, asiakkaalle ei tarvitse tehdä kielteistä päätöstä, koska asiakas haluaa itse lopettaa palvelun. Syy kirjataan perusteluineen asiakkaan tietoihin potilastietojärjestelmään ja perusteeksi “oma päätös palvelun loppumisesta”.
5. Asiakkaalle tehdään kielteinen päätös, jos hän käyttäytyy epäasiallisesti ja aggressiivisesti hoitajia kohtaan tai asiakkaan palveluntarve johtuu asiakkaan runsaasta alkoholin 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 viranomaistahon kanssa palaveri. Jos kysymys on kaltoinkohtelusta, kaltoinkohtelun prosessin mukaisesti puheeksi otto tehdään viipymättä asianosaisten kanssa.

Laatuportti

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

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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 asiakasraadien ja vanhusneuvoston kanssa ja kuullaan heitä ikääntyneiden palveluita suunniteltaessa. K-S hyvinvointialueella on jatkossa tulossa osallisuuskoordinaattoreita ja yhdyspintatyöskentely tarkentuu.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

K-S hyvinvointialueen internetsivustolla on sähköinen palautejärjestelmä.

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. Sosiaalihuollon johtava viranhaltija tutustuu muistutukseen, selvittää asian asianmukaisesti ja vastaa siihen kirjallisesti noin kuukauden kuluessa. 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.

Potilasasiamies 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

Kuluttajaneuvonta palvelee puhelimitse arkisin klo 9-15. Saat nopeimmin yhteyden neuvojaan puhelimitse. Myös sähköinen yhteydenotto on mahdollista. Voit asioida kuluttajaneuvonnan kanssa sähköisellä lomakkeella. Neuvoja vastaa sähköiseen yhteydenottoon noin viiden työpäivän kuluessa. Kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa. Kuluttajaneuvonta ei käsittele valtion ja kunnan palveluita koskevia asioita.

Puh: 029 505 3050

Kuluttajaoikeusneuvoja:

- antaa tietoa kuluttajan oikeuksista, mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta
- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista ja neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa.

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 muutoksenhakekeino 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. Palvelupäällikkö kirjoittaa vastineen ja asia käydään läpi Pohjoisen alueen asiakasohjauksen palveluvastaavan ja asianosaisten kanssa.

Oikaisuvaatimukset käsitellään yksilöasianjaostossa ja tarvittaessa tehdään muutos asiakkaan saamaan päätökseen. Viranomaisviestintä asiakkaiden ja omaisten suuntaan mahdollisimman selkeää ja ymmärrettävää.

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 palveluista 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?

Kotiin vietävien palvelujen Pohjoisella alueella asiakkaille on nimetty omatyöntekijä.

Äänekoski Maarit Säilä

Konginkangas, Sumiainen ja Äänekoski keskusta tiimi Nita Sarja

Suolahti Tarja-Sisko Niskanen

Viitasaari Sanna Piispanen

Pihtipudas Jonna Kekkonen

Kinnula Hellevi Pekkarinen

Kannonkoski, Kivijärvi ja Kyyjärvi Kirsi Hartikka

Karstula Marjo Pohjonen

Saarijärvi Anne Niittylä

Saarijärvi keskusta Päivi Aniranta

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. Toimintakyvyn eri osa-alueet huomioidaan yksilöllisessä asiakassuunnitelmassa, joka laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen hoitoonsa osallistuvan verkostonsa kanssa. Toimintakyvyn osa-alueille laaditaan asiakkaan määrittelemät tavoitteet, joihin yhteistyössä asiakkaan, hänen läheistensä ja lähityöntekijöiden kanssa mietitään keinoja ja menetelmiä saavuttaa tavoitteet. Toimintakyvyn arvioinnissa voidaan hyödyntää haastattelua ja havainnointia sekä käytössä olevia arviointimenetelmiä ja mittareita, mm. RAI, MMSE, Cerad, Audit, GDS-15, MNA.

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

Palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaille suunnitellaan yksilöllisesti sopivia tuen muotoja. Esimerkkeinä arkiliikunnan puheeksi ottoa, omatoiminen harjoittelu, fyysisen aktiivisuuden lisääminen arjessa, kuntoutuksen palvelut, Kelan kuntoutukset, kotiin annettavien palveluiden kuntoutuksen eri muodot (esim. Kuntouttava päivätoiminta, kotikuntoutus).



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. Geriatrinen 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 pitkäkestoiseen asiakasohjaukseen, seuranta tapahtuu 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 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 kauppapalvelun järjestämisessä. Kotihoidon aloitus on myös mahdollinen säännöllisen ravitsemuksen turvaamiseksi.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmunisairaudet, ruoka-aineyleherkkyydet, -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 voi seurata kotihoidon työntekijä käyntien yhteydessä.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja turvallisuustasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

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

Terveyden- ja sairaanhoito

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Asiakas ohjataan tarvittaessa asiakaskäynnillä hoitoon. Konkreettisesti tätä ei voida varmistaa, mutta asiakkaalle annetaan neuvontaa ja ohjausta.

Kuolemantapauksesta on ilmoitettava hälytyskeskukseen 112.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaille annetaan neuvontaa ja ohjausta ja ohjataan tarvittaessa terveydenhuollon palveluihin.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Tämä ei kosketa asiakasohjausta.

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö.

Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon toteuttamisessa.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Keski-Suomen hyvinvointialueen lääkehoitotyöryhmä linjaa ja päivittää lääkehoitosuunnitelmaa, joka pohjaa valtakunnalliseen Turvallinen lääkehoito-oppaaseen. Asiakasohjauksen työntekijät suorittavat vaadittavat lääkeluvat ammattiryhmien mukaan. Tulossa K-S hyvinvointialueen yhteinen lääkehoitosuunnitelma. Palveluvastaava seuraa työntekijöiden lupien voimassa oloa vuosittain. Jokaisella myös velvollisuus itse huolehtia lupiansa ajantasaisuudesta. Lääkehoitolupia ei tarvitse suorittaa asiakasohjauksessa?

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Yksikössä ei toteuteta lääkehoitoa.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. 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 ikääntyneiden palveluiden yksiköt (kotihoito/etähoiva, kotiutustiimi, kotikuntoutus, 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 ja yhteisten palaverien avulla.



7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia veloitteita. 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 iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Pohjoisen alueen toimipisteisiin on laadittu yksikkökohtaiset turvallisuussuunnitelmat; poistumisturvallisuussuunnitelma ja pelastussuunnitelma. Palo- ja pelastusviranomaiset ovat tarkastaneet ja hyväksyneet suunnitelmat, joita päivitetään yhteistyössä vuosittain. Lisäksi järjestetään palo- ja pelastautumisharjoituksia sekä alkusammutus koulutusta henkilöstölle. Henkilöstön ensiaputaitoja pidetään yllä ja yksikön esihenkilö vastaa henkilöstön koulutussuunnitelmista yhteistyössä palvelujohtajan kanssa.

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 työntekijöiden sopivuudesta. Riskitilanteessa ilmoitetaan esihenkilölle ja tehdään Laatuportti-ilmoitus haitta- ja vaaratilanteesta. Työntekijä on myös yhteydessä omaan työterveyshoitajaan.

Henkilöstö

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

Asiakasohjauksessa ei ole hoito- ja hoivahenkilöstöä.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Lyhytaikaisiin poissaoloihin ei palkata sijaisia, mutta pidempiin poissaoloihin palkataan erillisen harkinnan mukaan.

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

Yksikön sisäisen työjaon avulla.

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), lisäksi 1.1.2024 astuu voimaan, että työntekijän rikosrekisteri tarkistetaan. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla.

<https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Asiakasohjaajalla on oltava hyvä kielitaito työssään, jotta hän kykenee työskentelemään asiakkaiden kanssa.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Ammattiryhmittäin on omat vaatimukset kelpoisuusehtona. Asiakasohjaajilla tulee olla virkaan valitessa sosiaali- tai terveydenhuollon korkeakoulututkinto tai vastaava opistoasteen tutkinto. Sijaisuudessa hyväksytään meneillään olevat sotealan opinnot.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Työntekijän työhaastattelutilanteessa arvioidaan soveltuvuus ja luotettavuus tehtävään. Hakijoiden suosittelijoihin otetaan tarvittaessa yhteys.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön työntekijät perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. ~~Eriyisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.~~

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Asiakasohjauksessa on käytössä uuden työntekijän perehdyttämisen check-lista, jonka mukaisesti uudet työntekijät perehdytetään. Asiakasohjauksessa on käytössä myös sisäinen perehdytysmateriaali. Uuden työntekijän perehdyttämiseen varataan 1-2 vkoa ja nimitetään vastuuperehdyttäjä ja opiskelijalle oma ohjaaja.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Keski-Suomen hyvinvointialueella koulutuksista löytyy kansio, johon työntekijöiden koulutukset merkitään. Koulutuksiin löytyy myös kalenteri, josta työntekijä voi itse varata koulutukseen ajan.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Eri toiminnoille on omat tilat. Asiakasasioita hoidetaan omassa työpisteessä. Työhuoneissa on lukittavat ovet, tietosuojasiat ovat lukollisissa kaapeissa ja yleisissä tiloissa on kameravalvonta.

Teknologiset ratkaisut

Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan, etäkäynneillä käytettäviin laitteisiin liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kuluttajaturvallisuuslain 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Asiakkailla saattaa olla kotonaan käytössä turvapuhelin ja GPS-ranneke.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Turvalliset koe testataan aina niiden käyttöönoton alkaessa.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Sami Siren, Ohjelmakaari 10, 40500 Jyväskylä

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinnällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Asiakasohjauksessa ei ole lääkintälaitteita.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Asiakasohjauksessa ei ole terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita.

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. Terveystietä 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 henkilökisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojaa-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 rekisteröidylle. 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.

Asiakastyön kirjaaminen

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

Henkilöstöltä on vaadittu Arjen tietosuoja koulutukset. Nyt joka toinen vuosi suoritettava 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.

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

Tietoturvaan ja -suojaan liittyvä ohjeistus käydään läpi säännöllisillä koulutuksilla ja uuden työntekijän kanssa perehdytyksessä läpi. Tietoturvakortissa on kootusti tärkeimmät asiat ja ne ovat 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 varmistetaan aina, 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, Kilpisenkatu 1, 40100 JKL. Puh. 014 3366892.

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toimintaa kehitetään ja arvioidaan jatkuvasti. Epäkohtiin ja riskeihin kiinnitetään huomiota välittömästi. Asioista keskustellaan yksikön palaverissa ja huolehditaan, että toiminta on asianmukaista. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään kerran vuodessa tai toiminnan muuttuessa. Omavalvontasuunnitelmaa käytetään osana uuden työntekijän ja opiskelijan perehdytystä.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Sähköinen toimintakyvyn itsearviointi (RAI) asiakaskäyttöön valmisteilla ja tulossa v. 2024.

Sosiaali- ja terveyspalveluiden kanssa tehtävä tiiviimpi yhteistyö, esimerkiksi paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden osalta.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Äänekoski 2.8.2023

Allekirjoitus: Jaana Liimatainen _____

LÄHTEET

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 julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisu (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/opus_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/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä 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>

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>