

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	3
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	7
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	7
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	7
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)	7
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	8
4.2.3 Asiakkaan osallisuus	9
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	10
Maistraattinen kuluttajaneuvonnan numero 029 505 3050 palvelee arkisin klo 9.00-12.00.....	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	12
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	12
4.3.2 Ravitsemus.....	12
4.3.3 Hygieniäkäytännöt.....	12
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito	12
4.3.5 Lääkehoito.....	13
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	14
4.4.1 Henkilöstö.....	14
4.4.2 Toimitilat.....	16
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	16
4.4.4 Terveysturvallisuuden laitteet ja tarvikkeet.....	17
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	17
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	18
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	18
11 LÄHTEET.....	19
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	19

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi:	Kunnan nimi:
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0215606-8	Kuntayhtymän nimi: Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi	
Asiakasohjaus Siiri	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen	
Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä (Asikkala, Hartola, Hollola, Iitti, Kärkölä, Lahti, Myrskylä, Orimattila, Padasjoki ja Pukkila)	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä	
Asiakasohjaus Siiri tuottaa palveluohjausta ja neuvontaa ikääntyneille, heidän läheisilleen ja yhteistyökumppaneille. Asiakasohjaus Siiri tekee laaja-alaisia palvelutarpeen selvityksiä ikääntyneille.	
Toimintayksikön katuosoite	
Vesijärvenkatu 9 D	
Postinumero	Postitoimipaikka
15140	Lahti
Toimintayksikön vastaava esimies	Puhelin
Tulosaluejohtaja Corinne Soini	050 387 8746
Sähköposti	
corinne.soini@phhyky.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajako (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Etulinjan ohjaus- ja neuvontapalvelut, Luona Oy	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Asiakasohjaus Siiri on Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän keskitetty asiakasohjausyksikkö ikääntyneille. Tarkoituksena on tukea ikääntyneiden kotona selviytymistä ja etsiä arjen sujumisen ratkaisuja yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakasohjaus Siiri tarjoaa tietoa ikäihmisten palveluista, ohjausta julkisiin ja yksityisiin palveluihin sekä laaja-alaista palvelutarpeen selvittämistä. Asiakasohjaus Siirissä tehdään viranhaltijapäätökset liittyen täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen, sosiaalityön ja sosiaalihoituksen myöntämiseen, kotihoidonpalveluihin, tukipalveluihin, yli 65-vuotiaiden päivätoimintaan, veteraanipalveluihin, sotainvalidien palveluihin, omaishoitoon, perhehoitoon, kuljetuspalveluihin, palveluasumiseen, tehostettuun palveluasumiseen sekä arviointi- ja kuntoutus jaksoihin liittyen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Asiakasohjaus Siirin toimintaa ohjaavat Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän arvot, jotka ovat: ihmisestä välittäen, yhdessä tehden ja rohkeasti uudistuen. Keskeisinä toimintaperiaatteina ovat asiakaslähtöisyys ja asiakkaiden tarpeisiin vastaavien palveluiden suunnittelu ja järjestäminen yhdessä asiakkaan, hänen omaistensa ja yhteistyötahojen kanssa sekä asiakkaiden valinnanvapauden edistäminen.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittapapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatko toimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuus tason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymällä on yhteinen HaiPro-ohjelma haittapapahtumien ja riskinhallinnan kirjaamista ja käsittelyä varten. Riskien arviointi on jatkuvaa toimintaa ja Asiakasohjaus Siirin riskienhallinta on tehty maaliskuussa 2018.

Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Henkilökunta kirjaa asiakkaiden asioissa työskentelevien henkilöiden epäasialliseen kohteluun liittyvät epäkohdat asiakkaan asiakastietojärjestelmään ja tarvittaessa tekee haittailmoituksen HaiPro-ohjelmaan. Asiakkaan asioihin liittyvä epäasiallinen kohtelu käsitellään asiakkaan ja / tai hänen läheisensä kanssa joko keskustelemalla tai tilanteen vaatiessa tehdään sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus. Työympäristöön liittyvät ongelmat tuodaan esiin työkokouksissa ja tarvittaessa tehdään haittailmoitus HaiPro-ohjelmaan.

Asiakasohjaus Siiri noudattaa toimintaansa koskevilta osin Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelmaa, jossa on määritelty myös laadunhallinnan toimintasuunnitelma. Henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus, mikäli havaitsee sosiaalipalveluissa sosiaalihuollon toteuttamista estäviä epäkohtia (sosiaalihuoltolaki §48).

Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. 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.

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Asiakkaalle kohdistuvat haittatapahtumat ja läheltä piti - tilanteet käsitellään työyksikön palaverissa. Ne dokumentoidaan HaiPro-ohjelmaan potilas/asiakasturvallisuus- lomakkeella, sekä esitetään muutosehdotukset toimintaan. Yhteenveto tapahtumista käydään läpi 2 kuukauden välein. Kiireellisissä / vakavissa vaaratapahtumissa asia käsitellään työyhteisöpalaverissa viikon sisällä. Työntekijöihin kohdistuvat läheltä piti – tilanteet ilmoitetaan HaiPro- ohjelman työturvallisuus- lomakkeella ja tapaukset käsitellään asiakasohjaajien viikoittaisissa palaverissa ja sosiaalityön osalta kuukausittaisissa kokouksissa.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seuranta kirjaukset ja -ilmoitukset.

Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Esille tulleet epäkohdat käsitellään yhteisissä kokouksissa ja niihin mietitään yhdessä korjaavat toimitaohjeet. Toiminnan kehittäminen on jatkuvaa ja tavoitteena on parantaa asiakaspalvelua, toimintaprosesseja ja kehittää yhteistyötä eri yhteistyö tahojen kanssa.

Muutoksista tiedottaminen

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Toimintatapojen muutoksista tiedotetaan sähköpostilla, yksikön sisäisissä työkokouksissa (muistiot Asiakasohjaus Siirin sähköisessä kansiossa) sekä palaverissa yhteistyötahojen kanssa. Yhteistyötahojen tiedotetaan muutoksista kirjallisesti. Tarvittaessa laaditaan kirjalliset toimintaohjeet.

Asiakkailla tiedotetaan Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän nettisivuilla, Facebook –sivustolla, asiakastiedotteella sekä suullisessa kanssa käymisessä.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnasta eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.
Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnasta suunnitteluun? Asiakasohjaus Siirin johtotiimi
Omavalvonnasta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Miia Kiema, palveluesimies Vesijärvenkatu 9 D 15140 Lahti p. 044 440 6602 miia.kiema@phhyky.fi Pasi Ilonen, johtava sosiaalityöntekijä Vesijärvenkatu 9 D 15140 Lahti p. 044 4820047 pasi.ilonen@phhyky.fi
Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.
Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä? Palveluesimies ja johtava sosiaalityöntekijä päivittävät tarvittaessa yhdessä henkilöstön kanssa. Muuten omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa yhdessä henkilöstön kanssa.
Omavalvontasuunnitelman julkisuus Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.
Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä? Asiakasohjaus Siirin omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Asiakasohjaus Siirin ilmoitustaululla ja Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän nettisivuilla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohdaksi on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaumus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asiakkaan laaja palvelutarpeen selvitys tehdään aina asiakkaan ja tarvittaessa yhdessä hänen läheisensä kanssa hänen kotonaan tai hoitoneuvottelussa esim. sairaalan osastolla tai arviointi- ja kuntoutusyksikössä. Laajassa palvelutarpeen selvittämisessä käytetään apuna RAI – toimintakykymittarin osarviointia (Resident assesment instrument).

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Asiakasohjaaja sopii palvelutarpeen selvityskäynnin yhdessä asiakkaan ja/tai läheisen/omaisen kanssa. Palvelutarpeen selvitystä ei voida tehdä ilman asiakkaan läsnäoloa. Selvityksen aikana asiakasohjaaja pyrkii kuulemaan ensisijaisesti asiakasta ja hänen tarpeitaan ja tunteuksiaan.

4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista.

Miten palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan palvelussa/hoidossa varmistetaan, on omavalvonnan keskeisiä sovitteita asioita.

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Palvelusuunnitelma ja asiakassuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa hänen tarpeistaan lähtien. Asiakkaan näkemys kirjataan suunnitelmaan. Palvelusuunnitelman toteutumisen seurannasta vastaa kunnallinen tai yksityinen palveluntuottaja sekä asiakkaan omatyöntekijänä toimiva asiakasohjaaja. Kirjallinen palvelusuunnitelma lähetetään viranhaltijapäätöksen mukana asiakkaan kotiin.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Palvelusuunnitelma kirjataan LifeCare ohjelmaan Palsu-lomakkeelle (palvelusuunnitelma), jossa se on henkilökunnan nähtävissä. Asiakassuunnitelma kirjataan SosiaaliEfficiaan, josta sen löytää kirjattuna asiakkaan päiväkirjaan.

4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään tarvittaessa erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.

Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

4.2.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Asiakkaan näkemys huomioidaan aina palveluita järjestettäessä. Tuemme asiakasta löytämään hänelle yksilölliset palveluratkaisut. Asiakkaalla on oikeus päättää hänelle myönnettyistä palveluistaan esim. valitseeko kunnallisen vai yksityisen palveluntuottajan. Asiakkaalla on myös oikeus kieltäytyä hänelle ehdotetuista palveluista.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Rajoittamistoimenpiteet eivät kuulu asiakasohjaukseen eivätkä sosiaalityöhön.

Pohdittavaksi:

- Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiininomaiset käytännöt, vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.)

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturvaa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämävastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

Asiakkaita kohdellaan ammatillisesti, tasavertaisesti ja palveluiden myöntämisen kriteereitä noudatetaan.

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

Jos epäasiallista kohtelua, tai asiakkaalle haitallista poikkeamaa ilmenee, otamme häneen ja tarvittaessa hänen läheiseensä yhteyttä. Tapahtuma käsitellään yhdessä heidän kanssaan ja heidän näkemystään kuunnellaan. Asia käsitellään myös työkokouksessa ja toimintatapaa muutetaan.

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalaute kerätään?

Yksikössä kerätään ja käsitellään asiakkailta, omaisilta ja henkilökunnalta saatuja palautteita ja kehitysehdotuksia. Asiakas tai omainen voi antaa ne joko kirjallisena, Qpro-ohjelman välityksellä tai suullisena, jolloin henkilökunta kirjaa palautteen. Esimies huolehtii palautteiden jatkokäsittelystä yksikössä.

Asiakaspalaute käsitellään aina ja siihen vastataan, jos asiakas jättää yhteystietonsa. Palautteen avulla kehitetään toimintaa.

Välitön suullinen palaute

- Puhelimessa
- Henkilökohtainen keskustelu

Kirjallinen palaute

- Henkilökohtainen kirje
- Kirje henkilökohtaiseen sähköpostiin
- Kirje työyksikköön

Kirjallinen palaute, jossa on lähettäjän yhteistiedot ja joka sisältää selkeästi toimintaa koskevan moitteen, katsotaan muistutukseksi ja käsitellään sellaisena (katso kohta Muistutus).

Jos kirjallinen palaute sisältää pyynnön, toiveet tai esityksen ja joka ei ole muistutuksen luonteinen, siihen vastaa esimies.

Sähköpostitse ei voida antaa salassa pidettäviä tietoja. Lähettäjälle vastataan, että asia on käsittelyssä ja palaamme asiaan kirjeitse.

Yleisönosastokirjoitus lehdessä

Vastauksen valmistelee tulosaluejohtaja tai hänen pyynnöstä palvelupäällikkö, palveluesimies tai johtava sosiaalityöntekijä. Vastauksesta pyydetään tulosaluejohtajan kommentti. Tämän jälkeen tulosaluejohtaja vastaa vastineen lähettämisestä tiedotusvälineelle. Vastine lähetetään kirjaamon kautta tilastointia varten.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakaspalautteet kootaan ja käsitellään Asiakasohjaus Siirin palavereissa ja niitä hyödynnetään mahdollisissa kehittämistilanteissa.

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla 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.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Päijä-Hämeen hyvinvointiyhtymä
Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen lautakunta
Keskussairaalankatu 7
15850 Lahti

Faksi (03) 81911
Sposti kirjaamo@phhky.fi
Aukioloaika: ma – pe klo 9-15

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Tarja Laukkanen p. 044 729 7989
Puhelinaika ma – to klo 9-12.
sosiaaliasiamies@phhyky.fi

Asiakasvastaanotto ilman ajanvarausta keskiviikkoisin klo 9.00 – 11.00 Lahden palvelutorilla Kauppakeskus Trion 2. kerroksessa (Aleksanterinkatu 18, Lahti)

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Maistraattinen kuluttajaneuvonnan numero 029 505 3050 palvelee arkisin klo 9.00-12.00

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Muistutus

Kirjaamo lähettää muistutuksen valmisteltavaksi tulosaluejohtajalle TWEB:n kautta. Jos muistutukseksi tulkittava kirjallinen palaute on tullut suoraan työyksikköön, lähetetään se kirjaamoon kirjaamista varten. Tulosaluejohtaja pyytää tarvittaessa kirjallisen selvityksen työyksiköstä. Kirjallinen vastaus annetaan viimeistään 4 viikon kuluessa. Vastauksesta tulee selvitä asian valmistelija(t) sekä tulosaluejohtaja, joka allekirjoittaa vastauksen.

Virallinen kantelu

Aluehallintovirastolle tai Eduskunnan oikeusasiamiehelle tehdystä kantelusta tulee selvityspyyntö kirjaamoon, joka lähettää sen selvitystä varten tiedoksi toimialajohtajalle. Tulosaluejohtaja vastaa selvityksen antamisesta ja pyytää tarvittaessa siihen kirjallisen vastineen työyksiköstä. Vastineeseen liitetään asiaa selventävät asiakas- tai potilaskirjat.

Selvityksestä tulee ilmetä asian valmistelija(t) sekä tulosaluejohtaja, joka allekirjoittaa selvityksen.

Oikaisuvaatimus viranhaltijan päätökseen (ShL)

Sosiaalihuollon palvelujen antamisesta tai epäämisestä tehdään aina viranhaltijapäätös, joka sisältää ohjeen oikaisuvaatimukseen. ShL:n mukaisia palveluja yksikössämme ovat täydentävä ja ehkäisevä

toimeentulotuki, päätös sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen myöntämisestä, tuetun asumisen päätös, kotipalvelu kotihoidon osana, palveluasuminen, omaishoidon tuki, perhehoito ja SAS-päätökset. Oikaisuvaatimus tulee kirjaamoon, joka lähettää oikaisuvaatimuksen TWEB:n kautta valmisteltavaksi toimintayksikköön. Valmistelija toimittaa TWEB:iin laaditun esityksen jaoston käsittelyä varten esittelijälle ja jaoston sihteerille.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on neljä viikkoa muistutuksen vastaanottamisesta.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta
a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen Asiakasohjaajan tekemällä palveluntarpeen selvityskäynnillä arvioidaan asiakkaan fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn laatua sekä hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämistä. Apuna arvioinnin laatimisessa käytetään RAI-toimintakykyarviota. Palvelutarpeen selvityksen perusteella asiakasta ohjataan ja neuvotaan hänen tarvitsemiensa palveluiden piiriin sekä kartoitetaan asiakkaan taloudellinen tilanne sekä asiakkaan asumisolosuhteet sosiaalityön avulla. Asiakkaan oma näkemys huomioidaan käynnin yhteydessä.
b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen
Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan? Palvelusuunnitelman toteutumista seuraa palveluntuottaja sekä asiakkaalle nimetty omatyöntekijä.
4.3.2 Ravitsemus
Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa? Laaja-alaisen palveluntarpeen selvityksen yhteydessä käydään asiakkaan ravitsemusta läpi. Asiakasohjaaja ohjaa ja neuvoo asiakasta käynnin yhteydessä, kirjaa havainnot asiakkaan sähköiseen terveysjärjestelmään.
4.3.3 Hygieniakäytännöt
Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti? Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito
Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.
a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?
b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?
c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

4.3.5 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuhenkilö.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Asiakasohjaus Siirissä ei käsitellä lääkkeitä eikä Siirissä ole lääkehoitosuunnitelmaa.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti 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 palveluntajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien kanssa toteutetaan?

Asiakkaan luvalla välitetään tietoja asiakkaan hoitoon ja palveluun liittyvistä asioista muille palveluntuottajille sekä vastaanotetaan hoitotietoja palvelun turvaamiseksi.

Tieto asiakkaan palvelutarpeesta välittyy usein sosiaali- ja terveysalan toimijoilta. Palveluntarpeen selvittämisen jälkeen tieto asiakkaan hoidon tarpeesta välitetään palveluntuottajalle. Myös palveluntuottajat ovat yhteydessä asiakasohjauksen palvelun tarpeen muuttuessa.

Palveluntuottajilla on mahdollisuus esitellä toimintaansa sopimuksen mukaan Siirin palaverien yhteydessä ja Siirin toimintaa esitellään yhteistyökumppaneille aktiivisesti.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Kunta toimii yksityisten palveluntuottajan valvojana. Ikääntyneiden palveluissa valvonta on keskitetty Asiakasohjaus Siirin. Yksityisten palveluntuottajien laadunhallinnasta on laadittu erillinen suunnitelma yhdessä Päijät-Hämeen muiden vanhuspalveluja valvovien kuntien kanssa. Valvonta perustuu etukäteisvalvontaan ohjauksen ja neuvonnan keinoin sekä kyselyihin ja valvontakäynteihin. Yksityisten palveluntuottajien kanssa järjestetään yhteisiä palveluntuottajaseminaareja. Jatkuvaa palautetta kerätään asiakkailta ja omaisilta. Palaute huomioidaan ja tarvittaessa järjestetään neuvottelu palveluntuottajan kanssa laadun varmistamiseksi.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

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 muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuus-suunnitelman ja 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 kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Suurin osa asiakastyöstä tapahtuu asiakkaan kotona. Teemme yhteistyötä esim. paloviranomaisten (pelastuslaki 29.4.2011/379 42§ yhteistoimintavelvoite) ja maistraatin (ilmoitus ilmeisesti edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä) kanssa edistääksemme asiakkaan turvallisuutta.

Jokainen työntekijä perehdytetään havaitsemaan asiakasturvallisuuden epäkohdat ja toimimaan asiakasturvallisuuden edistämiseksi

4.4.1 Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatuslaki ja päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Asiakasohjaus Siirissä työskentelee sosiaali- ja terveydenhoitoalan tutkinnon suorittaneita sekä toimistohenkilökuntaa. Asiakasohjaus Siirissä työskennellään arkipäivisin klo 7 – 18 välillä.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Viransijaiseksi voidaan ottaa vain kattavan perehdytyksen läpikäynyt AMK-tasoisesta ja sosiaalityöntekijä yliopistotutkinnon omaava ammattilainen. Tukipalvelutehtävien kesäloma ja muut lyhyet sijaisuuDET hoidetaan työyhteisön sisällä.

<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <p>Henkilöstön riittävyttä arvioidaan seuraamalla palvelutarpeen selvityksen aikatauluja, palvelun tarve tulee selvittää seitsemän (7) arkipäivän kuluessa pyynnöstä (Vanhuspalvelulaki).</p>
<p>Henkilöstön rekrytinnin periaatteet</p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Rekrytoitavalla viranhaltijalla on moniammatillinen sosiaali- ja terveydenhuollon korkeakoulu tai AMK-koulutus sekä työkokemusta asiakastyöstä. Tukipalvelutehtävissä edellytetään peruskoulutuksen lisäksi joustavuutta työtehtävien muutosten suhteen.</p>
<p>b) Miten rekrytinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <p>Entisteen työpaikkaan soittamalla hakijan luvalla</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p> <p>Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.</p> <p>Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.</p> <p>Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.</p> <p>Jokaiselle uudelle työntekijälle laaditaan henkilökohtainen perehdytysuunnitelma. Perehdytyksessä huomioidaan asiakkaan kohtaaminen, asiakastyö, palvelujen myöntämisperusteet, asiakastietojen käsittely ja tietosuoja. Perehtyvälle henkilölle nimetään ohjaaja perehdytysjaksolle.</p> <p>b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).</p>
<p>c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?</p> <p>Täydennyskoulutus järjestetään koulutussuunnitelman ja henkilökohtaisessa kehityskeskustelussa nousseiden tarpeiden perusteella. Työskentely Siirissä edellyttää jatkuvaa kouluttautumista.</p>

4.4.2 Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?
- Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.

Tilojen käytön periaatteet

Asiakasohjaus Siirissä on yksi neuvottelutila yksikön kokoontumisia varten. Asiakastapaamisia varten tai yhteistyötahojen tapaamisiin varataan tilat Palvelutorilta.

Työntekijöillä on omat toimipisteensä avokonttoreissa, jossa kunnioitamme työrauhaa ja asiakastietojen salassapitoa.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Päijät-Hämeen laitoshuoltopalvelut tuottaa siivouspalvelun Asiakasohjaus Siirissä. Pyykkihuoltoa ei järjestetä.

4.4.3 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 vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

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

Asiakasohjaus Siirissä ei ole käytössä kulunvalvontakameroita eikä hälytys- ja kutsulaitteita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

4.4.4 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveysthuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Terveysthuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Ammattimaisella käyttäjällä tarkoitetaan ...

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen

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

Asiakasohjaus Siirissä on vain potilastietojärjestelmä, joka luetaan terveydenhuollon laitteeksi. Vaaratilanteet raportoidaan Hai-pro-järjestelmään.

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja paljennuttaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojausten periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveysthuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Paljennuttajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laattamalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatiетоjen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Asiakaskontaktissa saadut asiakastiedot kirjataan potilastietojärjestelmään TerveysLifeCareen ja/tai asiakastietojärjestelmään SosiaaliEffican. Täydentävinä ohjelmina käytetään ostopalvelujen ja palveluseteliohjelma PSOPa, palvelutarpeen arvioinnissa tukevat RAI järjestelmä sekä Tilannekuva UNA-

<p>Ydin, tehostetun asumispalvelujen koordinoitua tukee SBM -ohjelma. Asiakastietojen käsittelyssä noudatamme tietosuojaohteita. Henkilökunta suorittanut tietoturvallisuuden verkkokoulutuksen. Henkilökunta allekirjoittaa tietoturva- ja tietosuojasopimuksen, samoin Asiakasohjaus Siirissä harjoittelujaksolle tulevat opiskelijat.</p>
<p>b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?</p> <p>Perehdytämme henkilöstön ja harjoittelijat tietoturvallisuuteen ja salassapitoon. Jokainen allekirjoittaa tietoturva- ja tietosuojasopimuksen.</p>
<p>c) Missä yksikössä rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?</p>
<p>d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot</p> <p>Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän tietuoja-asiantuntija Tiina Jokinen p. 044 482 8235, tiina.jokinen@pohhyky.fi</p>

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

<p>Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.</p> <p>Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tuleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.</p> <p>Toimitilan turvallisuussuunnitelma (paloturvallisuus, vaara- ja uhkatilanteet) laadittu.</p>
--

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

<p>Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.</p> <p>Paikka ja päiväys</p> <p>Lahti 16.10.2020</p> <p>Allekirjoitus</p>

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

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

STM:n julkaisuja (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

STM:n julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

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

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

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

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bac4-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

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

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

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

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.