

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA	0
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	11
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	20
7 ASIAKASTURVALLISUUS	26
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	33
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	37
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	37

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Hyvinvointialue Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Y-tunnus 3221309-4

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Vammaispalvelu/Henkilökohtainen apu (oma palvelutuotanto)

Katuosoite Aleksanterinkatu 15

Postinumero 15110

Postitoimipaikka Lahti

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Henkilökohtainen apu on toisen ihmisen antamaa välttämätöntä apua niissä (tavanomaisen elämän) asioissa, joita henkilö ei pysty kokonaan tai osittain itse vamman tai sairauden vuoksi tekemään, itsenäisen elämän mahdollistaja vaikeavammaiselle henkilölle.

15 asiakasta, asiakkaat asuvat itsenäisesti omissa vuokra-asunnoissa tai perheen kanssa.

Esihenkilö Satu Huhtiainen

Puhelin 044-4163321

Sähköposti satu.huhtiainen@paijatha.fi

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Ostopalvelujen laatu ja asiakasturvallisuus huomioidaan osana palvelujen kilpailutusta ja sopimusneuvotteluja, ja seurantaa tehdään esihenkilöiden, henkilöstön sekä ostopalvelukoordinaattoreiden toimesta, palvelusta riippuen.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

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

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnan suunnitteluun. Omavalvonnan toimeenpanoa tukee, jos eri osaluueille nimetään omat vastuuhenkilöt. Hyvänä käytännön mallina lastensuojelun sijaishuollon yksiköille on Lastensuojelun keskusliiton hankkeessaan kehittämä [Meidän oma valvontasuunnitelma - Opas nuorten osallisuutta tukevaan omavalvontatyöhön lastenkodeissa](#).

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

Palveluesimies, esihenkilö, palveluvastaava sekä henkilöstö.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Esihenkilö Satu Huhtiainen, p.044-4163321, satu.huhtiainen@paijatha.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

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

Omavalvonta suunnitelma tarkistetaan vuosittain, tarvittaessa useammin toiminnan muuttuessa olennaisesti.

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?

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen internetsivuilla sekä yksikön henkilöstön toimistossa.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen vammaispalvelun Henkilökohtaisen avun toiminta-ajatuksena on luoda, mahdollistaa ja tukea henkilökohtaisen avun osalta yhteistyössä erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden ja heidän verkostonsa kanssa mahdollisuus hyvään ja mielekkääseen elämään omien kykyjensä, tarpeidensa ja tavoitteidensa mukaisesti. Luoda edellytyksiä heidän omatoimisuutensa, itsemääräämisoikeutensa ja valinnanvapautensa toteuttamiseen yhdenvertaisesti muiden kuntalaisten kanssa.

Henkilökohtainen apu on toisen ihmisen antamaa välttämätöntä apua niissä (tavanomaisen elämän) asioissa, joita henkilö ei pysty kokonaan tai osittain itse vammaan tai sairauden vuoksi tekemään, itsenäisen elämän mahdollistaja vaikeavammaiselle henkilölle sekä palvelu, jota tulee myöntää vammaispalvelulain mukaiset edellytykset täyttävälle vaikeavammaiselle henkilölle.

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

Henkilökohtainen apu käsittää palvelusuunnitelmaan perustuvaa välttämätöntä toisen ihmisen apua.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon palvelujen tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelujen tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun 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. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys ja ammatillisuus. Yhteisesti sovitut arvot ja toimintaperiaatteet muodostavat työyhteisössä vallitsevan toimintakulttuurin, mikä näkyy mm. asiakkaiden ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Toimintaa ohjaavat hyvinvointialueen arvot: Välittäminen - Rohkeus - Luottamus - Oikeudenmukaisuus.

Nämä tarkoittavat meillä:

- Olemme asiakkaiden ja työkavereiden rinnalla kulkija kaikissa elämän tilanteissa.
- Kohtaamme asiakkaat, läheiset, toisemme, opiskelijat ja vierailijat niin kuin haluaisimme kohdata itsemme.
- Kuuntelemme asiakkaiden tarpeita asiakaslähtöisesti.
- Olemme läsnä kohtaamisissa.
- Olemme asiakkaita varten ja kunnioitamme asiakkaan yksityisyyttä ja yksilöllisyyttä.
- Asiakas on osallinen omien palvelujensa suunnittelussa ja toteutuksessa.
- Teemme asiakastyötä yhdessä omaisten ja verkostojen kanssa.
- Asiakastyötä toteutetaan tiimityönä, työkaveria auttaen ja tukien yli tiimirajojen.
- Uskomme asiakkaiden kykyihin ja voimavaroihin.
- Uskallamme ottaa asiakkaiden kanssa riskejä ja kokeilla uusia asioita.
- Uskallamme luopua vanhoista työkäytännöistä ja kokeilla uusia.
- Uskallamme olla avoimia ja puhua vaikeistakin asioista, olla myös eri mieltä ja etsiä ratkaisuja.
- Kohtelemme asiakkaita ja työtovereita tasapuolisesti ja rehellisesti.
- Asiakkaiden tuen tarve perustuu asiakkaan tarpeisiin, työskentelemme yksilöllisellä ja asiakaslähtöisellä työotteella.
- Henkilöstöressurit kohdennetaan asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy 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 todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Riskienhallinnan työnjako

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- [Yksikön omavalvontasuunnitelma](#)
- [Yksikön Palo- ja pelastussuunnitelma \(Aleksi 15 toimistotilojen\)](#)
- [Hyvinvointialueen vammaispalvelun lääkehoitosuunnitelma](#)
- [Lisäksi Päijät-Hämeen hyvinvointialueella on ohjeita mm. työväkivallan hallinnasta ja työhyvinvoinnista.](#)

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?

HaiPro ja QPro

Henkilöstö tekee asiakas-/potilas-, työ- ja tietoturvallisuuteen sekä työympäristön turvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumailmoitukset HaiPro-järjestelmän kautta. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita tunnusta tai salasanaa.

Esihenkilö käsittelee työtaturmailmoitukset 10 päivän kuluessa ilmoituksen saamisesta sekä läheltä piti -ilmoitukset ja turvallisuushavainnot 30 päivän kuluessa.

Päijät-Soten palvelupalautteet käsitellään QPro-asiakaspalautejärjestelmässä. Paperilomakkeilla saatujen palautteiden syöttämiseen sekä palautteiden käsittelyyn tarvitaan tunnus ja salasana (ks. ohjeet alemmaa). Mikäli sähköinen asiakaspalaute tarvitsee kääntää toiseen yksikköön, ole yhteydessä PHHYKYQPro@pajatha.fi tai marja.tiippana@pajatha.fi.

Epäasiallisen kohtelun ilmoitus - Järjestelmässä ongelmaa, poistettu käytöstä kunnes ongelma saatu ratkaistua

Emme hyväksy työntekijöiden välistä epäasiallista kohtelua tai häirintää. Jos asiaa ei saada keskustelemalla selvitettyä, tulee tehdä epäasiallisen kohtelun ilmoitus. Ilmoituksen voi tehdä ns. matalalla kynnyksellä. (Asiakkaaseen/asukkaaseen kohdistuvasta epäasiallisesta kohtelusta tehdään SPro-ilmoitus)

PosiPro

PosiPro-onnistumisilmoituskäytäntö mahdollistaa positiivisen palautteen antamisen ja onnistumisista oppimisen.

SPro

Sosiaalihuoltolain 48§ mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan on viipymättä ilmoitettava toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

HaiPro, PosiPro ja SPro-järjestelmän käyttäjäoikeuden lisäys/muutos/poisto

HaiPro-, PosiPro- ja SPro-järjestelmien käyttäjäoikeuspyynnöt, kuten ilmoitusten käsittelijäoikeuspyynnön, voi tehdä ainoastaan esihenkilö. Esihenkilö voi pyytää käyttäjäoikeuksia myös työntekijälle, kuten lääkitysturvallisuuden osalta yksikön farmaseutille. Vastuu ilmoitusten käsittelystä on aina esihenkilöllä. Pyytäessäsi käyttäjäoikeuksia käytä sähköpostissa hyvinvointialueen virallista mallia allekirjoituksesta (alla esimerkki), josta selviää tehtäväsi, työyksikkösi kustannuspaikkanumeroineen sekä @paijatha.fi-päätteinen sähköpostiosoitteesi. Pyytäessäsi käyttäjäoikeuksia yhteydenottolomakkeella lisää asian kuvaus -kohtaan sähköpostisi allekirjoituksessa olevat tiedot. Pyytäessäsi useampaa roolia, kirjoita ne asian kuvaus -kenttään. Järjestelmätoimittaja Awanic hyväksyy ainoastaan ne käyttäjäoikeuspyynnöt, joissa on virallinen allekirjoitus. Mikäli oikeuksia pyydetään työntekijälle, tulee viestistä selvittää myös työntekijän nimi, tehtävä, työyksikkö kustannuspaikkanumeroineen sekä @paijatha.fi-päätteinen sähköpostiosoite.

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

Henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit raportoiden esihenkilölle ja HaiPro -järjestelmään. Esihenkilö on tarvittaessa yhteydessä työsuojeluun. Työterveyshuollon ja työsuojelun yhteisellä työpaikkakäynnillä arvioidaan työpaikan riskitekijöitä ja työn kuormittavuutta. Kehittämiskohteita ja mahdollisia

riskejä sekä epäkohtia käsitellään myös työyhteisön palavereissa. Palavereista tehdään muistio, johon kirjataan myös korjaavat toimenpiteet ja niiden toteutussuunnitelma.

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

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-
poikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda havaitsemansa epäkohdat, laatu-
poikkeamat ja riskit esiin joko suoraan esihenkilölle tai henkilöstölle. Havainnot on myös mahdollista täyttää QPro -järjestelmän asiakaspalautelomakkeen kautta. Tarvittaessa yhteyttä voi ottaa myös asiakasohjaukseen tai sosiaaliasiamieheen.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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?

HaiPro -järjestelmään raportoidaan haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet, ilmoitukset arkistoituvat järjestelmään. HaiPro-ilmoituksen tekee vaaran/läheltä piti -tilanteen havainnut työntekijä. Ilmoituksen käsittelee esihenkilö tai yksikön HaiPro-vastaava. Käsitteley on aloitettava viikon kuluessa ilmoituksesta, välittömiä toimenpiteitä vaativassa asiassa heti. Tapahtumat ja tilanteet käsitellään myös yksikön palaverissa noin 1-2 kk välein, samalla sovitaan tarvittavista toimenpiteistä. Tarvittaessa haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteen ohjataan käsiteltäväksi ylemmällä taholla, mikäli käsittely toimenpiteessä ei ole epäkohdan korjaamiseksi riittävä toimenpide.

Korjaavat toimenpiteet

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

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

HaiPro -järjestelmään kirjataan myös korjaavat toimenpiteet ja seuranta.

Miten sovitusta muutoksista työskentelyssä ja muista korjauksista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Korjauksista toimenpiteistä ja tarvittavista muutoksista sovitaan tiimissä, ja ne kirjataan palaverimuistioon sekä mahdolliset kirjalliset tarvittavat ohjeistukset päivitetään. Tiedottaminen tehdään sähköpostitse / puhelimitse, tietosuoja huomioiden. Mikäli tarpeen, asiakaskohtaiset toiminnan muutokset kirjataan myös asiakastietojärjestelmään. Mikäli toimenpiteet omassa tiimissä eivät ole riittävät, tarvittaessa otetaan yhteyttä ylempään taho.

Tutustu myös STM:n julkaisuun

[Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:](#)

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 palvelutarpeesta 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.

Vammaispalvelulain 8 c §:ssä on säännökset siitä, kuinka paljon henkilökohtaista apua on myönnettävä. Tämän lisäksi on otettava huomioon perustuslain lain säännökset, jotka turvaavat jokaisen oikeuden välttämättömään huolenpitoon ja riittäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin.

Sosiaalityöntekijä tekee päätöksen riittävästä henkilökohtaisen avun tuntimäärästä sekä palvelusuunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa.

Henkilökohtaisen avun asiakas on työnjohto roolissa, hän sanoittaa ja kertoo avustajalle päivän kulkua ja suunnitelmaa; missä apua milloinkin tarvitsee. Henkilökohtaisen avun avustajan tehtävänä on toimia käsinä ja jalkoina asiakkaalle näin mahdollistaen mahdollisimman itsenäisen elämän. Henkilökohtaisen avustajan työtehtäviin ei kuulu vastata palvelusuunnitelman toteutumisesta, vaan mahdollistaa asiakkaalle mahdollisimman itsenäinen ja oman näköinen elämä.

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

Henkilökohtaisen avun asiakkaan palvelusuunnitelman laatiminen ja päivittäminen on asiakkaan omatyöntekijän (asiakasohjauksen sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä) vastuulla.

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

Mitä mittareita iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Asiakasohjauksen sosiaalityöntekijä vastaa asiakkaan toimintakyvyn arvioinnista.

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

Henkilökohtainen apu on mahdollista yhdistää tarvittaessa muihin vammaispalvelulain, sosiaalihuoltolain tai kehitysvammalain mukaisiin palveluihin ja tukitoimiin. Palvelutarvetta arvioitaessa ja viimeistään palveluista päätettäessä on yksilöllisesti arvioitava, millä keinoin asiakkaan palvelutarve parhaiten tyydytetään. Eri palvelujen yhdistelmän tulee muodostaa asiakkaan olosuhteisiin ja tarpeisiin nähden tarkoituksenmukaisen kokonaisuuden.

Asiakas yhdessä sosiaalityöntekijän tai sosiaalipalveluohjaan kanssa laativat palvelusuunnitelman ja halutessaan asiakas voi pyytää tapaamiseen mukaan läheisen tai omaisen.

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

Henkilökohtaisessa avussa asiakas toimii työnjohto roolissa, voimavara-aktiivisesti.

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. ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#), [Vammaispalvelujen käsikirja](#)).

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)?

Henkilökohtaisen avun asiakkaat asuvat omissa vuokra-asunnoissa tai perheen kanssa Päijät-Hämeen alueella. Heidän kanssaan on sovittu avustus ajat. Asiakkaan omaa kotia kunnioitetaan. Henkilöstöllä on vaitiolovelvollisuus asiakkaan asioista.

Asiakkaalla on oikeus oman näköiseen elämään, ihmissuhteisiin, harrastuksiin ja kiinnostuksen kohteisiin. Asiakkaan toiveet ja tarpeet huomioidaan, ohjataan ja tuetaan oman näköisen elämän toteuttamisessa. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan arjen ja elämän valinnoissa.

Asiakkaan liikkumisvapautta kodin ulkopuolella ei rajoiteta, tarvittaessa ohjataan ja tuetaan turvalliseen toimintaan kodin ulkopuolella toimimisessa.

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 voimassa olevaksi.

Lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulain 11 luvussa. Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 3a luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

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

Henkilökohtaisessa avussa ei rajoitustoimenpiteitä ole.

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

Henkilökohtaisessa avussa ei rajoitustoimenpiteitä ole.

Lue lisää:

Linkit EOA yms ylimpien laillisuusvalvojen päätöksiin koskien itsemääräämisoikeutta

Itsemääräämisoikeuden tukemisesta vammaispalveluissa ja kehitysvammahuollossa Vammaispalvelujen käsikirjassa (thl.fi)

Muistisairaan henkilön hoito EOAK/8165/2020

Lastensuojelun menettely sijaishuollon järjestämisessä EOAK/2857/2021

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa

tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

Esihenkilö vastaa perehdytyksestä, ammattitaidon ylläpidosta ja asiakkaiden tarpeen mukaisten palvelujen toteutumisesta vastuullaan olevassa yksikössä. Arkisissa kohtaamisissa asiakkaiden, työntekijöiden ja omaisten kesken saattaa tapahtua väärinymmärryksiä ja tulkintoja, pyritään asiat selvittämään mahdollisimman nopeasti luottamuksen, yhteistyön ja turvallisuuden tunteen säilyttämiseksi.

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

Asiakkaan yhteydenoton tai muun havainnon perusteella käydään tilanne läpi esihenkilön johdolla asianosaisten kesken ja ryhdytään tarvittaviin jatkotoimenpiteisiin. Käytössä on myös asiakaspalautejärjestelmä, muistutus sekä kantelu. Esihenkilö ohjaa asiakasta tai omaista muistutuksen tai kantelun tekoon. Työntekijöiden vastuulla on ohjata asiakas tai omainen ottamaan yhteyttä esimieheen, mikäli palautteen antaja kokee, ettei tapahtunutta tilannetta saatu käsiteltyä suoraan työntekijän kanssa.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

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

Asiakaspalautetta otetaan vastaan säännöllisesti. Vastuu laadusta on esihenkilöllä. Asiakaspalautetta voidaan antaa yksikölle jatkuvasti sekä suullisena että kirjallisena asiakkaiden sekä omaisten toimesta.

Henkilökohtaisen avun asiakkaat antavat välitöntä palautetta henkilöstölle avustusten yhteydessä. Palautteista ja kehittämissuunnitelmista keskustellaan yhteisöpalavereissa samalla toimintaa kehittäen.

Henkilökohtaisen avun asiakasraati toiminta aloitetaan syksyllä 2023. Asiakasraadin tarkoituksena on edistää asiakkaiden osallisuutta ja vahvistaa palveluiden käyttäjien ääntä. Asiakasraati mahdollistaa asiakkaiden osallisuuden palveluiden kehittämisessä.

Henkilökohtaisen avun asiakkaat muodostavat asiakasraadin. Asiakasraadin tarkoituksena on edistää asiakkaiden osallisuutta ja vahvistaa palveluiden käyttäjien ääntä. Asiakasraadin avulla kerätään ja hyödynnetään järjestelmällisesti asiakaspalautetta sekä tuodaan asiakasnäkökulma kehittämistoimintaan. Palautteita hyödynnetään vammaispalvelun palveluita kehittäessä.

Henkilökohtaisen avun asiakasraadin jäsenille lähetetään sähköinen kysely (halutessaan mahdollisuus paperiseen), jossa kysytään arkea lähellä olevista asioista. Asiakasraati mahdollistaa henkilökohtaisen avun asiakkaiden osallisuuden palveluiden kehittämisessä.

Vammaispalvelujen palvelusuunnitelmapalaverissa käydään läpi asiakkaan ja omaisen tyytyväisyys tarjoamastamme palvelusta. Omainen kutsutaan aina palvelusuunnitelmapalaveriin mukaan, jos asiakas niin haluaa, tai jos asiakas ei itse pysty ottamaan kantaa omaan palveluunsa.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakaspalaute tulee usein arkisissa tilanteissa. Palautetta voidaan antaa toimipisteelle jatkuvasti sekä suullisesti että kirjallisesti. Asiakaspalautetta voi antaa myös sähköisesti Qpro-järjestelmän kautta. Hyvinvointialueella kerätään tehostetusti asiakaspalautetta määrääjain.

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

Saatu palaute annetaan tiedoksi koko henkilöstölle ja esihenkilölle. Palautteen tiedoksi saattamisen jälkeen sovitaan yhdessä mahdollisesta kehittämistoimenpiteestä ja sen seurannasta. Välitöntä reagointia vaativat epäkohdat ja toimintatavat korjataan välittömästi esihenkilön toimesta yhdessä henkilöstön kanssa keskustelemalla. Tarvittaessa laaditaan kirjallinen ohjeistus, joka saatetaan henkilöstön tietoon. Myös positiivinen palaute annetaan tiedoksi koko henkilöstölle, ja vahvistetaan olemassa olevia hyviä käytänteitä.

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.

Takala-Kuiri Katja, Tulosityksikköpäällikkö, p.044-4163440, katja.takala-kuiri@paijatha.fi

Sosiaali- ja potilasasiamies edistää ja toteuttaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksia. Jos palveluun tai kohteluun palvelussa liittyy epäselvyyksiä tai ongelmia, ensisijaisesti otetaan yhteyttä yksikön henkilöstöön tai esihenkilöön. Jos asia ei selviä keskustelemalla, voi asiasta tehdä kirjallisen muistutuksen. Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo muistutuksen ja muiden oikeussuojakeinojen käytössä. Muistutuksen voi tehdä kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai valmiille lomakkeelle. Lomakkeet löytyvät hyvinvointialueen sivuilta tai sosiaaliasiamiesten verkkosivuilta. Vapaamuotoisessa muistutuksessa on oltava ainakin oma nimi, yhteystiedot, se mitä yksikköä/työntekijää muistutus koskee, mitä tapahtui ja milloin sekä mihin on tyytymätön. Muistutus toimitetaan hyvinvointialueen kirjaimoon. Sosiaali- tai potilasasiamieheltä saa tarvittaessa lisätietoa. Muistutuksen vastaanottaa esihenkilö.

Sosiaali- ja potilasasiamies: Puhelin: 03 819 2504, puhelinpalveluaika: maanantai, tiistai ja torstai klo 9-12 sekä keskiviikko klo 9-15. Sähköposti: sosiaaliasiamies@paijatha.fi tai potilasasiamies@paijatha.fi.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta). Antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista. Neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa. Kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa ja palvelua ohjaa Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Kuluttajaneuvonnan valtakunnallinen palvelunumero: 029 505 3050

www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta

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

Yksikön toimintaa koskeva muistutus käsitellään esihenkilön, henkilöstön ja tarvittaessa ylemmän tahon kesken. Tapaamisessa sovitaan korjaavista toimenpiteistä, muutoksista ja ne kirjataan muistioon. Muistutuksen tehneelle ilmoitetaan kirjallisesti muistutuksesta seuranneista toimenpiteistä.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Toimintayksikön tai johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus ja käsiteltävä se asianmukaisesti ja annettava siihen kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä.

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?

Asiakkaille on nimetty omatyöntekijä asiakasohjauksessa.

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. Lasten palvelujen laatua on kuvattu THL:n ylläpitämässä Lastensuojelun laatusuosituksessa.

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

Asiakkaiden kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista sekä sosiaalisesta hyvinvoinnista huolehditaan kehittämällä toimintaamme asiakkaiden ja läheisten palautteiden ja toiveiden sekä avustajien havaintojen perusteella.

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

Päivittäisillä toimilla tarkoitetaan niitä toimintoja, joita ihmiset elämässään tekevät joko joka päivä tai harvemmin, mutta kuitenkin toistuvasti tietyin aikaväleihin. Ne ovat siis elämässä yleisesti tehtäviä tavanomaisia asioita. Tällaisia ovat muun muassa liikkuminen, pukeutuminen, henkilökohtainen hygienia ja sen hoito, vaate- ja ruokahuolto, kodin siisteydestä huolehtiminen sekä asiointi, kuten esimerkiksi kaupassa tai virastoissa asioiminen. Päivittäisiin toimiin kuuluu myös vaikeavammaisen henkilön huollossa tai hoidossa olevan lapsen päivittäisiin toimiin osallistuminen. Harrastuksia, yhteiskuntaan osallistumista ja sosiaalinen kanssakäyminen mahdollistetaan ja turvataan.

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

Asiakkaita kannustetaan, ohjataan ja neuvotaan osallistumaan aktiivisesti yhteiskunnan tarjoamiin vapaa-ajan toimintoihin.

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

Yksilöllisesti sovittujen palvelusuunnitelma päivityksen yhteydessä arvioidaan tavoitteiden toteutumista asiakasohjauksen sosiaalityöntekijän tai sosiaalipalveluohjaajan kanssa.

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](#).

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

Lue lisää:

[Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020](#) (Valtion ravitsemusneuvottelukunta)

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Asiakkaiden itsenäinen asuminen mahdollistaa asiakkaiden yksilölliset ruokailut ja ruokavaliot.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Asiakkaat vastaavat ja huolehtivat itse omista erityisruokavaliostaan kaupassa käydessään, tukea ja ohjausta saa avustajilta.

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

Henkilökohtaisen avun asiakkaat huolehtivat omatoimisesti riittävästä ravinnosta ja nesteytyksestä.

Hygieniakäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

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

Hyvään käsihygieniaan kiinnitetään erityistä huomiota työntekijöiden osalta. Tarvittaessa ohjataan ja neuvotaan oikeaoppista käsienspesua ja kädet kuivataan aina käsipyyhepaperiin ei pyyhkeeseen. Lisäksi käytössä käsidesi.

Noudatetaan covid-19 pandemian hygieniaohteita.

Esihenkilö sekä henkilöstö seuraavat hygieniakäytäntöjen toteutumista ja tarvittaessa tehostavat toimintatapoja.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Henkilökohtaisen avun asiakas vastaa oman asuntonsa siisteydestä.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Aleksanterinkatu 15, 2kr toimistojen siivous on ostopalveluna.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Henkilökohtaisen avun asiakas vastaa omasta pyykkihuollostaan omassa asunnossaan.

Miten em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) - THL

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Esihenkilö Satu Huhtiainen, satu.huhtiainen@paijatha.fi p.044-4163321

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Tavanomaisten varotoimien tavoitteena on estää henkilökuntaa ja asiakkaita altistumasta infektioille myös silloin, kun tartuntavaara ei ole tiedossa. Ne muodostavat pohjan muille varotoimille ja ovat merkittävä osa potilas- ja työturvallisuutta.

Hoitoon liittyviä infektioita aiheuttavista mikrobeista valtaosa leviää kosketuksen välityksellä. Tavanomaisten varotoimien tarkoituksena on katkaista tartuntaketjut työntekijöiden ja asiakkaiden välillä.

Tavanomaisiin varotoimiin kuuluu mm. asianmukainen käsihygienia, tarvittavien suojaimien käyttö sekä aseptinen toiminta. Infektioiden torjuntaan löytyy perehdytysmateriaalia IMS-järjestelmästä.

Terveyden- 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.

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

Asiakkaamme kuuluvat yleisen terveydenhuollon piiriin.

Tarpeen mukaan henkilöstö osallistuu asiakkaan avustajana, saattajana ja tukena terveydenhuollon asioinnissa.

Yhteys omaan terveyskeskukseen tai Akuutti24. Erikoissairaanhoidon palveluita asiakkaat saavat tarpeen mukaan.

Kuolemantapauksissa henkilöstö toimii hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asiakkaamme kuuluvat yleisen terveydenhuollon piiriin. Erikoissairaanhoidon palveluita asiakkaat saavat tarpeen mukaan.

Asiakkaat vastaavat omasta terveyden- ja sairaanhoidosta, tarvittaessa kotihoito ja erikoissairaanhoidon palvelut mukana vastaamassa osaltaan.

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?

Henkilökohtaisessa avussa ei toteuteta lääkehoitoa. Asiakas vastaa omasta lääkehoidostaan tai yhteistyössä asiakas ja kotihoito.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Henkilökohtaisessa avussa ei toteuteta lääkehoitoa. Henkilökohtaisessa avussa on hyvinvointialueen vammaispalvelun lääkehoitosuunnitelma (valmistuu syksyllä 2023), ei yksikön omaa. Esihenkilö vastaa lääkehoitosuunnitelman laatimisesta hyvinvointialueen ohjeen mukaisesti.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas voi 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 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?

Tiedonkulku varmistetaan kirjaamalla tarvittava asiakasta koskeva tieto SosiaaliLifeCareen tai Terveys LifeCareen ohjeistuksen mukaisesti.

Asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien kanssa pidetään tarpeen tullen tapaamisia.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Riskiarviointi tehdään Haipro-järjestelmässä ja tästä vastaa esihenkilö/vastuuhenkilö. Yhteistyössä tilapalveluiden ja kiinteistön omistajan kanssa tehdään tarvittavat toimenpiteet havaittujen riskien minimoimiseksi.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Yhteistyötä tehdään poliisin, pelastuslaitoksen sekä sosiaalityön kanssa tarpeen mukaan. Asiakasturvallisuus huomioidaan kaikessa toiminnassa, ja yhteistyötä tehdään hyvinvointialueen turvallisuusyksikön sekä potilas- ja asiakasturvallisuuskoordinaattorin kanssa.

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. 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. Iäkkäiden asiakkaiden palveluissa tulee ottaa huomioon vanhuspalvelulaissa asetetut vaatimukset. Lastensuojelun sijaishuollossa tulee ottaa huomioon lastensuojelulaissa asetetut vaatimukset.

Omavalvontasuunnitelmasta tulee käydä ilmi henkilökunnan määrä ja henkilöstörakenne (koulutus ja työtehtävät) sekä periaatteet, jotka koskevat sijaisten/varahenkilöstön käyttöä. Suunnitelmaan kirjataan tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Asiakastarpeeseen perustuen mitoitetaan rakennetta ja henkilöstön määrää.

Toimintayksikön esihenkilö

1 Palveluvastaava vastaa yksikön arjen toiminnasta ja yhteistyöstä asiakkaiden kanssa.

2 Lähihoitajaa, joiden työtehtäviin kuuluu kartoitusten tekeminen asiakkaille. Kartoituksen tilaajana toimii asiakasohjauksen sosiaalityöntekijä tai sosiaalipalveluohjaaja. Tarvittaessa sijaistavat asiakastyössä ja perehdyttävät uusia työntekijöitä.

Avustajia 18.5 toimivat henkilökohtaisina avustajina arjen työssä, koulutusta ei vaadita.

Yksikössä on käytössä viikonloppuisin varallaolo järjestelmä äkillisiä poissaoloja paikkaamaan sekä tarvittaessa asumispalvelun varahenkilöstön ohjaaja siirretään sijaistamaan asiakkaalle avustajan äkillisissä poissaoloissa viikonloppuisin ja pyhinä.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Normaalin mitoituksen ylläpitämiseksi ja asiakastyön turvaamiseksi sijaisia käytetään äkillisiin poissaoloihin, vuosilomiin, sairauslomiin, perhevapaissa tai muissa poissaoloissa. Äkillisiin poissaoloihin käytetään ensisijaisesti omaa henkilöstöä sekä asumispalvelun varahenkilöstöä.

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

Esihenkilön työkuva tarkastellaan säännöllisesti ja tarvittaessa reagoidaan muutoksia työnkuormaan. Esihenkilön tukena yksikössä toimii palveluvastaava/tiiminvetäjä auttamaan esihenkilön työnorganisoimisessa. Heille on myös annettu vastuualueita, joiden toteutus on heidän tehtävänänsä esim. työvuorolistat ja sijaisjärjestelyt.

Henkilökohtaisessa avussa esihenkilön tukena on palveluvastaava.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

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?

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hänen hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito. Työnantajan velvollisuus on arvioida, että henkilöllä on riittävä kielitaito työtehtäviinsä haastattelutilanteessa.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Sovelletaan Päijät-Hämeen hyvinvointialueen rekrytointia koskevaa ohjeistusta. Päteviä hakijoita ovat tehtävästä riippuen sosiaalihuollon ammattihenkilöpätevyyden omaavat hakijat, tai esimerkiksi avustajan tehtävä muulla soveltuvalla koulutuksella tai koulutusta ei tarvita.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Rekrytointivaiheessa noudatetaan rekrytointiohjeistusta, haastattelussa tarkistetaan todistukset ja Valviran rekisteristä sosiaalihuollon ammattihenkilöpätevyys, tarvittaessa kysytään suosituksia. Haastatteluissa voi haastattelijan roolissa olla kaksi henkilöä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö 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. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 42a §:ssä säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Erityishuollon toimintayksikön henkilökunta on koulutettava rajoittamisen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja rajoitustoimenpiteiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Uuden työntekijän aloittaessa käytetään perehdytyksen muistilistaa, jossa jaettu perehdytettäviä asioita sekä esihenkilön vastuulle että perehdytyksestä vastaavan nimetyn työntekijän vastuulle. Nimetyn opiskelijan ohjaajan vastuulla on opiskelijan perehdytys sekä ohjaus. Omavalvontasuunnitelma on osa perehdytystä.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Hyvinvointialueella käytössä koulutuskalenteri, jossa täydennyskoulutusta tarjolla säännöllisesti, mm. lääkehoito, Avekki, Kinestetiikka, ensiapu.

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 järjestetään.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

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

Tilojen käytön periaatteet

Henkilökohtaisen avun asiakkaat asuvat pääsääntöisesti omissa vuokra-asunnoissaan Päijät-Hämeen alueella, osa asuu vanhempien luona.

Henkilökohtaisen avun yksikön toimistotilat sijaitsevat Lahdessa osoitteessa Aleksanterinkatu 15, 2krs.

Teknologiset ratkaisut

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

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?

Henkilökohtaisen avun 4 asiakkaalla on käytössä sähkölukot.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Henkilökohtaisen avun toimesta on hankittu 2 asiakkaalle sähkölukot, muilla asiakkailla ne olivat valmiiksi asennettuina käyttöönottoa varten, asennettu kotihoidon turvapalvelun toimesta.

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

Kotihoidon turvapalvelut vastaa henkilökohtaisen avun asiakkaiden turvarannekkeiden toimivuudesta.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omaavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääikinnällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääikinnällisistä laitteista annetussa laissa. Lääikinnällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vaman 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.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkinnällisistä laitteista annetun lain lain 31-34 §:ssä. Organisaation on muun muassa nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

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

Asiakkailla on terveydenhuollon apuvälineiden osalta asiakaskohtaiset suunnitelmat. Vammaispalveluissa on oma asiakaskohtainen palvelusuunnitelma. Asiakaskohtaisten laitteiden kohdalla huollosta vastaa apuvälinelainaamo tai oma fysioterapeutti.

Henkilökohtaisen avun yksiköllä ei ole lääkinnällisiä laitteita eikä apuvälineitä.

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

Henkilöstöllä on käytössä HaiPro-järjestelmä. Henkilöstö täyttää siellä tarvittaessa vaaratapahtuma tai läheltä piti tilanteesta ilmoituksen. Järjestelmän kautta asia etenee tilanteen kiireellisyydestä riippuen prosessin mukaisesti.

Lisäksi avustajat avustavat asiakasta olemaan yhteydessä apuvälinelainaamoon viallisista apuvälineistä tilanteen korjaamiseksi.

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. Terveystta koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu

lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

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

Terveyden 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 terveysalalla, määräykset ja määrittelyt

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

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?

Asiakastyön kirjaaminen on osa yksikkökohtaista perehdytystä. Lisäksi henkilöstöllä on käytettävissä verkkokoulutus sosiaalihuollon asiakastyön kirjaamisesta, sekä koulutettujen kirjaamisvalmentajien tuki tarvittaessa.

SosiaaliLifecare toimii asiakastietojärjestelmänä, jonne henkilökohtaiset avustajat kirjavat tehdyn asiakastyön/käyntisuoritteet.

Käyttöoikeudet SosiaaliLifecareen on haettu Hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti, henkilökohtaiset avustajat eivät kirjaa päivittäiskirjaamista vaan tekevät ainoastaan käyntisuoritteet.

Henkilökohtaisen avun lähihoitajat, palveluvastaava ja esihenkilö kirjaavat asiakastietojärjestelmään vain ne tiedot mitkä ovat olennaisia ja riittäviä kussakin tapauksessa kuten kartoituksia tehdessään. Lisäksi he tekevät käyntisuoritteet kuten avustajatkin.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Yksiköissä noudatetaan sosiaalihuollon asiakastyön kirjaamisen viive ja tiheys -ohjetta.

Kiireellisissä tilanteissa, kirjaukset tehdään ja tallennetaan valmiiksi välittömästi asian käsittelystä. Asiakirjatyyppiltään asiakaskertomusmerkinnät kirjataan ja tallennetaan valmiiksi viipymättä, mutta viimeistään seuraavana arkipäivänä asian käsittelystä.

Muissa asiakirjatyypeissä asiakirjan tallentaminen valmiiksi tapahtuu samana päivänä, kun kyseessä oleva asiakirja valmistuu. Muita asiakirjatyyppisiä ovat: arvio, hakemus, ilmoitus, kuulemisasiakirja, laskelma, lausunto, lähete, maksusitoumus, pyyntö, päätös, selvitys, sopimus, suostumus, suunnitelma, yhteenveto.

Kun on kyse palvelusta, jossa sosiaalihuollon asiakasta tavataan joko toimistolla, kotona, tukiasunnossa tai muussa vastaavassa paikassa tai on kyse lastensuojelulaitoksessa annettavasta sijaishuollosta, kirjataan jokaisesta palvelutapahtumasta (mm. käynnit, kotikäynnit, puhelut, etävastaanotot sekä tapaamiset) oma kirjauksensa ja se tallennetaan valmiiksi viipymättä, mutta viimeistään seuraavan arkipäivänä.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Henkilöstö vastaa omalta osaltaan ohjeiden noudattamisesta. Jokaisen vastuulla on lisäksi tietoturvasuojan ja tietosuojan liittyvien poikkeamien, uhkien ja riskien ilmoittaminen välittömästi tietosuojatiimille, Fujitsulle/2m-it:lle ja/tai omalle esimiehelleen. Jokaisella on vastuu omaan tehtäväänsä liittyvän tietoturvan ja tietosuojan toteuttamisesta.

Henkilöstölle järjestetään pakollista tietosuojakoulutusta. Jokainen työntekijä tai harjoittelija allekirjoittaa tietoturvasitoumuksen. Esihenkilö valvoo ja vastaa.

Yksikössä salassa pidettävä materiaali on tietokoneella ja on vain käyttäjätunnusten kautta avattavissa. Käyttäjätunnukset eri järjestelmiin hakee yksikön esihenkilö, jokaiselle työntekijälle erikseen. Salassa pidettävä tieto tai asiakastietoja sisältävät dokumentit hävitetään tietosuojajätteeseen. Asiakastietoja luovutetaan ainoastaan kirjallisesta pyynnöstä, lomake löytyy verkkosivulta.

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

Tietosuojasitoumuksen allekirjoittaminen työsuhteen alussa, yksikkökohtainen perehdytys sekä yleinen pakollinen tietosuojakoulutus. Tietosuojasitoumuksen vakituinen henkilöstö allekirjoittaa sähköisesti ja määräaikainen henkilöstö sekä harjoittelijat paperille.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Pauliina Saarinen, Sähköposti: pauliina.saarinen@pajatha.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

Lue lisää:

Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittä-
vistä tiedoista

Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutuminen, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. **Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.**

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Lahdessa 22.6.2023

Allekirjoitus Takala-Kuiri Katja Tulosyksikköpäällikkö
