

30.12.2024

Oma- valvonta- suunnitelma

Kuikan Työtoiminta

Matti Härkönen

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)..... | 2 |
| 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 |
| 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)..... | 10 |
| 4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta..... | 10 |
| 4.3.2 Ravitsemus..... | 11 |
| 4.3.3 Hygieniäkäytännöt..... | 11 |
| 4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito | 11 |
| 4.3.5 Lääkehoito..... | 12 |
| 4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa..... | 12 |
| 7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) | 12 |
| 4.4.1 Henkilöstö..... | 13 |
| 4.4.2 Toimitilat..... | 15 |
| 4.4.3 Teknologiset ratkaisut..... | 15 |
| 4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet..... | 16 |
| 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: Hoitokoti Kuikanpesä Oy OID- koodi: 1.2.246.10.23064293.10.0 Palveluntuottajan Y-tunnus: 2306429-3 | Kunnan nimi: Iломantsi Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi: Siun-sote |
| Toimintayksikön nimi Kuikan työtoimintapiste. OID-koodi: 1.2.246.10.23064293.10.16 | |
| Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Iломantsi | |
| Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Mielenterveyskuntoutujien työtoiminta. Asiakaspaikkamäärä 5 | |
| Toimintayksikön katuosoite Kympintie1-3, asunto 6. 82900 Iломantsi | |
| Postinumero 82900 | Postitoimipaikka Iломantsi |
| Toimintayksikön vastaava esimies Härkönen Matti | Puhelin 0453518798 |
| Sähköposti matti.harkonen@hoitokotikuikanpesa.fi | |
| Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut) | |
| Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) Päätös työtoiminnasta annettu 01.06.2020. | |
| Palvelu, johon lupa on myönnetty Mielenterveyskuntoutujien työtoiminta | |
| Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut) | |
| Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta | Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 01.06.2020 |
| Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat | |
| | |

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? |
| Hoitokoti Kuikanpesä Oy:n tavoitteena on tarjota asumispalvelujen lisäksi mielekästä ja yhteiskunnallisesti tärkeää työtoimintaa mielenterveyskuntoutujille lähellä Iломantsin keskustaa. Työ on teollisuuden |

tarpeisiin menevien sähköliittimien kasaustyötä. Yhteistyökumppanimme on Ouneva-Group, jolle tuotteita teemme. Työtoiminnasta asiakkailta on mahdollisuus tienata kannustusrahaa, joka on suuruudeltaan 10 euroa/työtoimintapäivä. Mielekkään ja ns. oikean työn lisäksi työtoiminnan tavoitteena on kohderyhmän sosiaalisten taitojen karttuminen sekä vertaistuen saanti ammattitaitoisten ohjaajien ohjaamana. Työtoimintapäiviin olennaisesti liittyy asiakkaan voinnin seuranta ja muutostilanteissa hoitoihin ohjaus. Asiakkaan luvalla palvelukokonaisuuteen voidaan liittää ohjaajan rooli psykiatrisen hoidon palveluketjussa.

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.

TYÖTOIMINNAN ARVOT

Toimintaamme vahvasti ohjaavana arvona on yhteisöllisyys ja ihmisläheisyys. Koulutettu henkilökunta pystyy työtoimintapäivän aikana keskustelemaan asiakkaiden kanssa heille tärkeistä asioista, ja samalla voivat tukea asiakkaita heidän sairautensa kanssa elämisessä. Yhteisöllisyys on työpäivän aikana vahvasti läsnä. Työskentely tapahtuu saman pöydän ääressä, jolloin työtoimintaan osallistuvat saavat vertaistukea toisista kuntoutujista päivän mittaan. Yhdessä koetut onnistumiset työn kautta vahvistavat osallistujien itsetuntoa ja yhteisöllisyyttä.

AMMATILLISUUS

Työtoimintaa ohjaa mielenterveyspuolelle koulutautuneet ja työkokemusta omaavat lähihoitajat, jotka osaavat ottaa jokaisen työtoimintaan osallistuvan henkilön erityispiirteet huomioon.

ASIAKASLÄHTÖISYYS

Asiakaslähtöisyyttä on asiakkaiden ja läheisten mukaanottoa toiminnan ja palveluiden kehittämiseen sekä asiakaslähtöinen palveluasenne – asiakkaan arvostaminen. Asiakkaiden kanssa keskustellaan työtoimintatuokioiden kehittämisestä (esim. työn tauottaminen ja oheistoiminnot työpäivän aikana). Lisäksi otamme huomioon asiakkaidemme henkilökohtaiset tarpeet työn aikatauluissa. Esimerkiksi jollekin kuntoutujalle voi neljä tuntia kestävä työtoimintatuokio olla liian pitkä ja näissä tapauksissa työpäivän pituus räätälöidään hänelle sopivaksi.

ROHKEUS

Rohkeutta on tehdä asioita toisin kuin muut – erottua, olla ennakkoluuloton ja myös edelläkävijä. Toimintojen kehittäminen vaatii rohkeutta laittaa peliin myös ennakkoluulottomasti itsensä. Rohkeilla ratkaisuilla toiminnassa saadaan aikaan kehitystä, joista toiset vasta haaveilevat. Työtoiminta-ajatuksemme on varsin ainutlaatuinen. Olemme saaneet yhteistyökumppaniksemme suuryrityksen, jossa samoja työtehtäviä kuin mitä kuntoutujamme tekevät on yrityksellä noin 700 henkilöä. Toki monimutkaisia teollisuuden liitinkokonaisuuksia emme pysty tekemään, mutta olemme kuitenkin pieni tärkeä osa yrityksen menestystä.

YHDESSÄ TEKEMINEN – SITOUTUMINEN – LUOTTAMUS

Onnistumisen kokemukset ovat meille kaikille tärkeitä asioita elämässä. Työtoimintamme antaa tähän oivan mahdollisuuden ihan jokaiselle työtoimintaan osallistujalle. Työvaiheet ovat yksinkertaisia ja on-

nistuvat kaikilta osallistujilta ja näin onnistumisen kokemuksia tulee jokaiselle työpäivän aikana. Työtoiminnassa opetellaan myös sovittuihin asioihin sitoutumista kuten esimerkiksi itse työn suorittaminen, työtoimintapaikan siistinä pitäminen, omasta henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen työviihtyvyyden takaamiseksi jne.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omaavvontaa 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 haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omaavvontaan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Johton tehtävänä on huolehtia omaavvontaan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omaavvontasuunnitelman 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 omaavvontaan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskinhallinnan/omaavvontaan toimeenpanon ohjeista

- Yrittäjät ovat vastuussa siitä, että työtoimintatila on turvallinen ja sopiva työtoiminnan toteuttamista varten. Liikkuminen työtoiminnan sisätiloissa on oltava helppoa ja esteetöntä.
- Työtoiminnan ohjaaja on paikalla koko työtoimintapäivän ajan. Hänen velvollisuutensa on valvoa, että työn suorittaminen on turvallista ja sujuvaa. Työtoiminnan ohjaajalla on ensiapukoulutus ja valmius sekä välineet esimerkiksi pienten haavojen ensiapuun. Työtoimintapisteellä on myös tarvittaessa mahdollista säilyttää asiakkaan päivittäisiä lääkkeitä työpäivän ajan lukollisessa toimistossa.
- Työtoiminnassa työskentelevät lähihoitajat osallistuvat omaavvontasuunnitelman tekemiseen yhdessä yrityksen johdon kanssa.
- Työntekijät ja työtoimintalaiset sitoutuvat omaavvontasuunnitelmassa mainittuihin työtoimintapaikan toimintaperiaatteisiin ja toteuttavat yhdessä mietittyjä arvoperiaatteita
- Jokainen työtoimintapaikalla työskentelevä kuntoutuja ja ohjaaja pyrkii omalta osaltaan suorittamaan työtoiminnan parhaalla mahdollisella tavalla ja pyrkii omien voimavarojen mukaisesti osallistumaan työturvallisuutta lisääviin toimenpiteisiin. Työturvallisuuteen liittyvistä asioista keskustellaan aktiivisesti ohjaajien ja yrittäjien välillä ja muutostarpeet pyritään toteuttamaan heti kun niitä ilmenee.
- Työtoimintaan osallistuvien henkilöiden valintaprosessissa vastuhenkilö miettii lähettävän tahon kanssa yhteisesti työntekijälle soveltuvat työtehtävät ja erityisehdot turvallisesti sujuvan työn toteuttamiseksi. Työtoimintalainen osoittaa sitoutumista työhön tekemällä palveluntuottajan kanssa työsuhteen, jossa määritellään työnteon ehdot.

-Riskien tunnistaminen ja arviointi on jatkuva prosessi, joten jokainen on velvollinen ilmoittamaan työohjaajalle havainneista riskitekijöistä työpaikalle. Työntekijä ilmoittaa esimiehelle, joka tarvittaessa vie asian vielä yrityksen hallitukselle. Välittömiä toimenpiteitä vaativat riskit arvioi työtoiminnan ohjaaja ja tekee tarvittavat toimenpiteet, jos pystyy. Lisäksi hän raportoi asiasta toiminnan vastuuhenkilöä Matti Härköstä.

Riskien tunnistaminen

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

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Työntekijän havaitessa epäkohtia työtoimintapaikalla, tulee hänen reagoida tilanteisiin välittömästi ja riittävällä vakavuudella. Työntekijän on myös ilmoitettava kehityskohteesta joko kirjallisesti tai suullisesti toiminnan vastuuhenkilölle. Vastuuhenkilö arvioi tilanteen ja aloittaa tarvittavat jatkotoimenpiteet. Jos palaute vaatii toimenpiteitä, on vastuuhenkilön velvollisuus keskeyttää laatuvaatimuksista poikkeava toiminta ja tehtävä korjaavat toimenpiteet. Hän myös informoi asiakasta siitä, miten palaute tullaan käsittelemään. Ne palautteet, jotka eivät vaadi kiireellisiä toimenpiteitä, käsitellään johtoryhmässä kerran kuussa. Johtoryhmä kirjaa palautteet käsitellyiksi ja tekee tarvittavat toimenpiteet. Käsitellyt palautteet arkistoidaan palauttekansoon, joka säilytetään talo kuikanpesän toimistossa.

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?

Työntekijä kirjaa haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kuikan poikkeama/kehitysraporttipohjalle ja toimittaa lomakkeen toiminnan vastuuhenkilölle. Toiminnan vastuuhenkilö tekee tarvittavat toimenpiteet ja arkistoi raportit vuosittain Valviralle tehtävää raportointia varten. Jos toimenpiteet vaativat toiminnassa tapahtua merkittäviä muutoksia, toimenpidemuutokset käsitellään yrityksen johtoryhmässä. Jos läheltä piti-tilanteet tai haittatapahtumat vaativat asiakkaiden kanssa tehtävää jälkiselvitystyötä, informoi työntekijä asiasta esimiestä, joka arvioi tarvittavat resurssit jälkiselvityksen tekemiseen.

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 seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Miten yksikössä reagoitetaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Jos jossakin palveluprosessissa työntekijä havaitsee sovitusta vaatimuksista poikkeavaa toimintaa tai palvelua, työntekijän on reagoitava siihen ja korjattava tilanne mahdollisuuksien mukaan. Jos kyseessä on asiakkaan antama palaute, työntekijän on selvitettävä asiakkaalle, miten asiakas voi palautteen antaa ja miten se käsitellään. Asiakas voi antaa palautteen kirjallisesti joko vapaamuotoisena, tai siihen varten tehdyllä lomakkeella, joka löytyy Hoitokoti Kuikanpesä Oy:n omavalvontasuunnitelman liitteistä.

Työntekijän on ilmoitettava havaitsemastaan kehityskohteesta joko kirjallisesti tai suullisesti toiminnan vastuuhenkilölle. Vastuuhenkilö arvioi tilanteen ja aloittaa tarvittavat jatkotoimenpiteet. Jos palaute vaatii toimenpiteitä, on vastuuhenkilön velvollisuus keskeyttää laatuvaatimuksista poikkeava toiminta ja tehtävä korjaavat toimenpiteet. Hän myös informoi asiakasta siitä, miten palaute tullaan käsittelemään. Ne palautteet, jotka eivät vaadi kiireellisiä toimenpiteitä, käsitellään johtoryhmässä kerran kuussa. Johtoryhmä kirjaa palautteet käsitellyiksi ja tekee tarvittavat toimenpiteet. Käsitellyt palautteet arkistoidaan palautekansioon, joka säilytetään talo kuikanpesän toimistossa.

Muutoksista tiedottaminen

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

Henkilökunnalle tiedotetaan työtoiminnassa tapahtuvista muutoksista asiakastietojärjestelmä Hilkan kautta Hoitokoti Kuikanpesä OY:n etusivun huomiokentässä esimieshuomiona. Työtoimintalaisia tiedotetaan toiminnassa tapahtuvista muutoksista hyvissä ajoin työtoimintapaikalla suullisesti tai jos asiakas on poissa työtoiminnasta ja tilanne vaatii nopeaa tiedottamista, niin asiakkaalle soitetaan.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavonnan suunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaavonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?

Toiminnan vastuuhenkilö Matti Härkönen ja työtoiminnan ohjauksessa mukana olevat lähihoitajat.

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Matti Härkönen
0453518798
matti.harkonen@hoitokotikuikanpesa.fi

Omaavonnan suunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omaavonnan suunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä huolehditaan omaavonnan suunnitelman päivittämisestä?

Omaavonnan suunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai toiminnan oleellisesti muuttuessa useammin. Päivittämisestä vastaa Matti Härkönen

Omaavonnan suunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omaavonnan suunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaavonnan kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Missä yksikön omaavonnan suunnitelma on nähtävillä?

Omaavonnan suunnitelma on esillä kaikkien nähtävänä työtoimintapaikalla osoitteessa Kämpintie 1-3, asunto 6.82900 Ilomantsi.

Palveluyksikön omaavonnan suunnitelma viedään vapaasti luettavaksi hoitokoti kuikanpesän nettisivuille.

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 lähtökohtana 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 epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Palvelun tarve arvioidaan ennen työtoiminnan aloittamista lähettävän tahon kanssa yhteistyössä. Asiakas arvioi avohoidosta vastaavan tahon kanssa, mitä palveluita kuntoutuja tarvitsee. Jos arvioinnissa päädytään työtoiminnan hankkimiseen, niin asiakas saa palvelusetelin, jolla hän voi hankkia työtoiminnan palveluntarjoajien joukosta. Asiakkaan ottaessa kontaktia toiminnan vastuuhenkilöön, sovitaan tutustumiskäynti, jossa yhteiset periaatteet asiakkaan kanssa sovitaan. Sopimus työtoiminnasta tehdään asiakkaan ja Kuikan Työtoiminnan välillä. Palvelun tuottaja sitoutuu sopimuksella olemaan myös tarvittaessa mukana asiakkaan hoitotahon kanssa käytävissä neuvotteluissa ja asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa.

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

Asiakasta kuunnellaan työtoimintasopimusta tehtäessä. Tiedonsiirto omaisten kanssa sovitaan asiakkaan kanssa yksilöllisesti.

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 palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

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

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

Työtoiminnassa ei laadita hoito- ja palvelusuunnitelmaa muulta osin kuin itse tuotteen (työtoiminta) osalta.

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

Henkilökuntaa tiedotetaan uuden asiakassuhteen alussa ja kerrotaan asiakkaalta- ja tai hoitotalolta saatu ennakkoinformaatio.

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?

Työtoiminnassa ei laadita hoito- ja kasvatussuunnitelmaa

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 toiminnoista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Työtoiminnan asiakas ostaa palvelun Kuikan työtoiminnalta, joten työtoimintasopimuksen puitteissa hänellä on täysi itsemääräämisoikeus palvelun jatkumisen suhteen. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että jos työtoimintalainen ei viihdy tai tule toimeen Kuikan työtoiminnassa, pystyy hän lopettamaan työtoiminnan hankkimisen irtisanoutumisajan puitteissa.

Työtoiminnan yksi tavoite on valmentaa työntekijää kohti työelämää, joten asiakkaalta vaaditaan työpäivällä sovittujen yhteisten pelisääntöjen noudattamista. Näitä ovat esimerkiksi: työajat, taukojen pituudet, toisia työntekijöitä kunnioittava käyttäytyminen, sovituissa työnlaadussa pysyminen jne. Perussääntöjen puitteissa jokainen voi toimia työtoiminnassa omien periaatteiden ja tottumusten mukaan ja jokaista ihmistä kunnioitetaan juuri sellaisena kuin hän on.

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?

Rajoitustoimenpiteitä ei käytetä. Yhteisesti sovitaan työpaikan päihteettömyys. Päihteettömyyden toteamiseksi tarvittaessa voidaan tehdä puhallutukset. Päihtyneet henkilöt poistetaan työtoimintapisteeltä.

Työtoimintaan osallistuvien henkilöiden kanssa on sovittu, että työtoimintapäivän ajan keskitytään työntekoon ja ryhmätyöskentelyyn eikä henkilökohtaisia puhelimia käytetä kuin vain tärkeiden asioiden hoitamiseen tai puheluihin vastaamiseen. Nettisurffailu ja sosiaalisen median käyttö on sovittu kuuluvan muulle ajalle kuin työtoimintapäivälle. Sama sopimus pätee myös työtoimintaohjaajia.

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 järjestämistä vastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Oma- ja valvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Työtoiminnan ohjaaja on vastuussa sujuvasta ja asiakasta kunnioittavan työilmapiirin säilymisestä työtoiminnassa. Myös työtoimintalaisten vastuulla on omien voimavarojen puitteissa toimia vastuullisesti ja toisia asiakkaita kunnioittavasti. Ristiriitatilanteet pyritään selvittämään ja sovitteluun välittömästi. Sovittelussa voi olla mukana toiminnan vastuuhenkilö. Työtoiminnassa on sovittu, että häiriökäyttäytymisestä huomautetaan ja jos se jatkuu, niin työtoiminnan ohjaajalla on mahdollisuus poistaa häiriökäyttäytyjä työtoiminnasta.

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

Mahdolliset epäasiallisen kohtelun tilanteet käsitellään avoimesti asiakkaan kanssa. Käsiteltyä on mukana asiakas, työtoiminnan ohjaaja ja mahdollisesti toiminnan vastuuhenkilö. Esiselvityksen jälkeen keskusteluun otetaan mukaan myös mielipahaa aiheuttavan osapuolen kanta ja perustelu toimitaan. Tehdään johtopäätökset ja korjaavat toimenpiteet. Tässä vaiheessa mukana on hyvä olla toiminnan vastuuhenkilö Matti Härkönen.

Vaara- ja haittatilanteista tehdään aina kirjallinen raportti työtoiminnan ohjaajan toimesta. Raportti toimitetaan toiminnan vastuuhenkilölle. Toiminnan vastuuhenkilö määrittelee mahdolliset lisäselvitykset ja toimintaohjeet jatkokäsittelyille.

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja oma- ja valvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja oma- ja valvonnan 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 oma- ja valvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Suullista palautetta otetaan vastaan päivittäin ja ne kirjataan Hilikkaan Hoitokoti Kuikanpesä Oy:n yksiköön yleishuomiona. Tällöin koko henkilökunnalla, toiminnan vastuuhenkilöllä ja toisella yrittäjällä on ajantasainen tieto asiasta. Huomiot herättävät aina keskustelua ja keskustelun kautta yleensä ratkaisut pulmatilanteisiin löydetään. Lisäksi asiakkaalla ja omaisilla on mahdollisuus ottaa yhteyttä toiminnan vastuuhenkilöön keskustellakseen työtoiminnan sujuvuudesta ja kehittämisestä. Asiakaspalautteen kirjallista keruumahdollisuutta on yhdessä asiakkaiden kanssa mietitty, mutta toistaiseksi kirjallista palauttejärjestelmää ei ole otettu käyttöön. Haasteena järjestelmän kehittämiselle on ollut se, ettei työtoimintaan osallistujia ole ollut neljän vuoden aikana kuin muutama henkilö, eikä heidän kauttaan kirjallisia palautteita ole tullut yhtään, eikä heillä ole ollut myöskään mielipidettä siitä, kuinka mahdolliset kirjalliset asiakaspalautteet olisi hyvä kerätä ja käsitellä. Asiakkaat ovat kaikki olleet suullisen palautteen kannalla.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakkaan mielipiteet ja kehitysehdotukset arvioidaan ja otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä. Esimerkiksi työtiloja on järjestetty heille sopiviksi, apuvälineitä työn suorittamiseen on hankittu, työn tauottaminen työpäivän aikana on tehty ryhmän toiveiden mukaiseksi ja työtoimintapäivän aloitusaikataulut on laadittu asiakkaiden toiveiden mukaisesti.

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

Matti Härkönen
Toiminnan vastuuhenkilö
puh.0453518798 matti.harkonen@hoitokotikuikanpesa.fi

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Siun- soten kuntayhtymän sosiaaliasiamiehet:

Puh. 0133308268

Puh. 0133308265

ma-pe klo 9–11.30

Käyntiosoite:

Torikatu 18 A, 3.krs

80100 Joensuu

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttaja-asiamiehen tehtävänä on turvata kuluttajien asemaa ja valvoa kuluttajansuojalain ja useiden muiden kuluttajan suojaksi säädettyjen lakien noudattamista.

Puh. [029 505 3050](tel:0295053050)

ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15

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

Toimintaa valvotaan säännöllisesti valvovien viranomaisten puolesta. Lisäksi toimintaa valvotaan jatkuvasti omavalvonnan avulla. Valvontapäätökset, muistutukset ja kantelut käsittelee Hoitokoti Kuikanpesä Oy:n hallitus ja tekee korjaavat toimenpiteet. Työtoimintaa, niin kuin koko palveluketjun toimintaa kehitetään jatkuvasti saadun palautteen perusteella.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

mahdollisimman nopeasti

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

Työtoiminnassa kuntouttava työnote jatkuvasti. Asiakasryhmä ohjaajille hyvin tuttu ja työntekijöillä vahva pätevyys auttaa eri kuntoutumisen osa-alueilla. Asiakkaan tulovaiheessa pyritään selvittämään asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa asiakkaan erityistarpeet työtoiminnan sujumiseksi ja mahdollisuuksien mukaan ne otetaan huomioon työskentelytapoja, työn tekemistä helpottavien apuvälineitä ja olosuhteita huomioidessa.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

| |
|--|
| <p>Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.</p> <p>Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?</p> <p>Asiakkaan toimintakyky huomioidaan työtehtävien valinnassa siten, ettei hänelle aseteta työtehtäviä, jotka ovat liian haasteellisia.</p> |
| <p>4.3.2 Ravitseminen</p> <p>Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?</p> <p>Työtoiminnassa säännölliset, seinälle merkatut tauot aterioille ja välipaloille. Lisäksi työtoimintapaikalle järjestetty mahdollisuus ruokien kylmäsäilytykseen (jääkaappi ja pakastin) sekä aterioiden valmistukseen/lämmitykseen (liesi, uuni ja mikro). Vesipisteitä riittävästi.</p> |
| <p>4.3.3 Hygieniakäytännöt</p> <p>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.</p> <p>Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?</p> <p>Työtoimintaan osallistujia on ohjattu saapumaan työpaikalle puhtaissa vaatteissa ja suihkussa käytyinä. Lisäksi kaikki suorittavat käsien pesun ennen työtehtävien tekemistä. Työskentelyyn on varattu sopivankokoiset kertakäyttöhanskat, joita vaihdetaan aina taukojen aikana. Lisäksi ennen kahvittelemista ja ateriointia heitä ohjataan käsien pesulle. Sairaana ei työtoimintaan tulla ja vähäinenkin tartuntariski huomioidaan. Jos ohjaaja havaitsee työtoimintalaisella olevan puutteita henkilökohtaisen hygienian hoitamisesta, keskustele hänen henkilön kanssa kahden kesken, ettei nolaa henkilöä muiden kuullen. Hoitaja ohjaa asiakasta seuraavaa kertaa ajatellen huomioimaan paremmin perussiisteydestä. Tarvittaessa asiakkaalle tehdään muistilista tai sovitaan että hoitaja soittaa ennen työtoiminnan alkamista asiakkaalle ja varmistaa että hän on muistanut noudattaa hygieniakäytäntöitä.</p> <p>Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.</p> |
| <p>4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito</p> <p>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.</p> <p>a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?</p> <p>Yleensä lähettävä taho tai asiakkaan hoidosta vastaava taho huolehtii. Hoitoon ohjausta toki tehdään.</p> <p>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</p> <p>Kokonaisvastuu hoitavalla taholla. Hoitoon ohjausta tehdään ja tuetaan sairauden kanssa elämisessä. Huolehditaan tarvittaessa työtoimintapäivän aikana lääkehoidon ohjaamisesta, esim. insuliinidiabeetikot, muistuttelut lääkkeiden ottamisesta jne. Asiakkaan suostumuksella voidaan olla yhteydessä hoitavaan tahoon, jos asiakkaalla on vaikeutta itse ottaa yhteyttä.</p> |

| |
|--|
| <p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</p> <p>Vastuu asiakkaan hoitavalla taholla.</p> |
| <p>4.3.5 Lääkehoito</p> <p>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 vastuuhenkilö.</p> |
| <p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>Työtoiminnassa ei ole lääkehoitosuunnitelmaa</p> |
| <p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> |
| <p>4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa</p> <p>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 palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.</p> |
| <p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan?</p> <p>Asiakkaan kanssa sovitaan yhteistyöstä eri toimijoiden kanssa. Lisäksi palveluntuottaja osallistuu palvelukokonaisuuden suunnitteluun sopimuksen mukaisesti.</p> |
| <p>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?</p> <p>Käytössä ei ole alihankintapalveluita</p> |

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

| |
|---|
| <p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p> <p>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. poistumisturvallisuussuunnitelman 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 iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.</p> |
| <p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?</p> <p>Toimintaa ohjaava lainsäädäntö tulee olla selkeästi mielessä yksikön vastuuhenkilöllä ja hänen kauttaan lait, määräykset ja ohjeet tulee jalkauttaa myös toiminnan tasolle. Lisäksi palveluntuottajan on aktiivisesti pyrittävä korkeaan turvallisuuskulttuuriin, johon liittyy esimerkiksi säännölliset palotarkastukset.</p> |

Asiakkaan osalta huomioidaan myös holhoustoimilainmukaiset velvoitteet. Toki työtoiminta-asiakkaiden hoitoverkosto on lähimpänä asiakkaan arjessa ja sitä kautta myös tarvittavat toimenpiteet tehdään liittyen esimerkiksi edunvalvonta-asioihin. Tarvittaessa kuitenkin voimme arvioida asiakkaan tilannetta työpäivien aikana ja tarvittaessa teemme ilmoituksen tarpeesta.

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?

Työtoimintaa ohjaa yksi lähihoitaja. Työntekijät vaihtuvat eri päivinä.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Ei käytetä sijaisia. Aina tuttu ohjaaja.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Hoitokoti Kuikanpesä oy:n työsuojeluohjelman mukaisesti. Vastuuhenkilö vastaa siitä, että henkilökunnan määrä on oikea asiakasmäärään nähden.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

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.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilökunnan rekrytinnista vastaavat yrittäjät Matti Härkönen ja Maarit Palviainen. Rekrytinnissa käytetään TE-toimiston palveluita ja työpaikka-ilmoitusta paikallislehdessä sekä yrityksen nettisivuilla. Lisäksi rekrytinnin apuna on ollut Business-Joensuu, joka jakanut työpaikkailmoituksia sosiaalisen median kanavoissa sekä oppilaitoksissa.

Rekrytinnissa asetamme naiset ja miehet, sekä nuoret, että iäkkäämmät työntekijät samalle lähtöviivalle ja päätös työntekijän kelpoisuudesta tulee puhtaasti työkokemuksen sekä haastattelussa esille nousseiden ominaisuuksien perusteella. Ulkomaalaistaustaiset henkilöt ovat myös tervetulleita työyhteisöön, jos heillä on kiitettävä suomen kielen taito. Asiakkaamme eivät pääsääntöisesti osaa englantia tai muuta vierasta kieltä, joten kommunikointi muulla kuin suomen kielellä on mahdotonta.

b) Miten rekrytinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Työtoiminnassa emme käy asiakkaiden kotona. Asiakkaamme tulee olla myös 18 vuotta täyttäneitä.

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 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.

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.

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.

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Hoitokoti Kuikanpesä Oy:n perehdytysuunnitelman mukaisesti. Käytössämme on perehdytysuunnitelma, jossa vastuu eri osa-alueiden perehdyttämiselle on vastaavalla sairaanhoitajalla, toiminnan vastuuhenkilöllä sekä perehdytyksestä vastaavalla lähihoitajalla. Osaa-luiden läpikäynti kuitataan aina perehdytysuunnitelmaan päivämäärällä ja allekirjoituksella. Samaa perehdytysuunnitelmaa mukaillen käytetään sekä työntekijöillä, että opiskelijoilla. Opiskelijan ohjauksesta ja perehdyttämisestä vastaa pääsääntöisesti ohjaava lähihoitaja. Toiminnan vastuuhenkilö käy toki läpi vastuut ja lakeihin liittyvät perehdytysasiat ja sairaanhoitaja lääkehoitoon liittyvät asiat myös opiskelijoille.

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).

Henkilökunnalla on aina velvollisuus tunnistaa ja puuttua epäkohtiin palvelussa ja ilmoittaa niistä toiminnan vastuuhenkilö Matti Härköselä. Yhdessä henkilökunnan ja toisen yrittäjän kanssa mietitään epäkohtaan ratkaisut. Epäkohtahuomiot kirjataan ylös tilanteen edellyttämällä vakavuudella ja korjaavat toimenpiteet kirjataan myös. Kun ne on saatu tehtyä niin niistä keskustellaan tarvittaessa. Omavalvontasuunnitelmaan tehdään muutokset välittömästi tarvittaessa ja asiasta tiedotetaan sekä henkilökuntaa että asiakkaita.

Mahdolliset epäasiallisen kohtelun tilanteet käsitellään avoimesti asiakkaan kanssa. Käsittelyssä on mukana asiakas, työtoiminnan ohjaaja ja mahdollisesti toiminnan vastuuhenkilö. Esiselvityksen jälkeen keskusteluun otetaan mukaan myös mielipahaa aiheuttavan osapuolen kanta ja perustelu toimintaan. Tehdään johtopäätökset ja korjaavat toimenpiteet. Tässä vaiheessa mukana on hyvä olla toiminnan vastuuhenkilö Matti Härkönen.

Vaara- ja haittatilanteista tehdään aina kirjallinen raportti työtoiminnan ohjaajan toimesta. Raportti toimitetaan toiminnan vastuuhenkilölle. Toiminnan vastuuhenkilö määrittelee mahdolliset lisäselvitykset ja toimintaohjeet jatkokäsittelyille.

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Koulutussuunnitelman mukaisesti

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

Työtoimintatilat sijaitsevat lähellä Ilomantsin ydinkeskustaa osoitteessa Kypmintie 1-3,82900 Ilo-mantsi. Toimitilana on rivitalokolmiosta työtoimintaan soveltuvaksi muokattu yrityksen oma kiinteistö, joka on aiemmin toiminut tukiasuntona. Toimitiloihin on kaksi sisäänkäyntiä. Sisätilat ovat esteettömiä, mutta kiinteistön pääovella on kaksi rappusta, eli työtoimintatila ei sovellu pyörätuolilla liikkuvalla henkilölle. Mahdollisuutta rakentaa pyörätuoliluiska kartoitetaan tarpeen mukaan.

Liitinten kokoonpanolinjasto on tehty isoon huoneeseen. Riittävästä valaistuksesta on huolehdittu. Huoneissa on painovoimainen ilmanvaihto. Tuuletuksesta vastaa tuuletusikkunat. Tarpeen mukaan kiinteistöön voidaan hankkia ilmanviilennin. Huoneistojen isojen ikkunoiden peitoksi on sälekaihtimet tarpeetonta lämpökuormaa ehkäisemään. Kaksi huonetta toimii liitinpalikoiden varastointitilana. Toinen huone on tuleville liittimenosille ja toinen on lähtevälle tavaralle. Pinta-alaltaan työtoimintatila on yhteensä noin 70 neliötä. Työtoimintatilassa on keittiö ruoan lämmitystä, säilytystä ja astioiden pesua varten. Lisäksi työtoimintatilassa on pyykinpesukone asiakaskäytössä. Ateriointia varten on järjestetty pöytätilaa.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Siivous tapahtuu jokaisena työtoimintapäivänä ja se sisältyy asiakkaiden työaikaan, joten siitäkin maksetaan työtoimintarahaa. Jokaiselle osallistujalle on määriteltävä siivouksen vastuualue. Vastuualuetta kierrätetään työtoimintalaisten välillä. Työtoiminnan ohjaaja osallistuu siivoukseen ohjaamalla työtä ja siivoamalla itsekin. Pyykinpesumahdollisuus on järjestetty. Työtoiminnassa eivät vaatteet likaannu, koska työ on siistiä, pöydän ääressä tehtävää työtä.

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 turvpuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kameravalvontaa ei ole käytössä

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

Turva- ja kutsulaitteita ei ole käytössä

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

4.4.4 Terveydenhuollon 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). Terveydenhuollon 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.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuhenkilö, 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?

Terveydenhuollon laitteita ei ole käytössä. Asiakkaalla itsellään olevat hoitotarvikkeet ovat asiakkaan omalla vastuulla. Ohjausta hoitohenkilökunnalta saa tarvittaessa.

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

Vaaratilanneilmoituksen tekemisen periaatteet on hyvä olla kaikkien tiedossa.

Fimean verkkosivuilla on ohjeet vaaratilanneilmoituksen tekemisestä. Sieltä löytyy pdf-lomake ilmoituksen tekemiseen ja ohjeet lomakkeen lähettämiseksi Vaaratilanteen mahdollisuus tuki on asiakkailla itsellään mahdollisesti olevien terveydenhuollon laitteiden osalta, jolloin hoitajan on hyvä tietää menettelytavat ilmoittamisen suhteen. Lisätietoa vaaratilanneilmoituksesta löytyy:

https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatumukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen

Terveydenhuollon 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 palveluntuottaja 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. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan 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. Laitimalla 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?

Työtoiminnan rekisteriseloste näkyvillä työtoimintapisteellä. Toiminnan vastuhenkilö vastaa rekisterin pitämisestä.

Asiakastietoja säilytetään manuaalisessa rekisterissä Hoitokoti Kuikanpesä Oy:n tehostetun asumis- palveluyksikön lukitussa toimistossa lukitussa kaapissa osoitteessa Haravapurontie 1, 82900 Ilo- mantsi.

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

Hoitokoti Kuikanpesä Oy kouluttaa ja perehdyttää.

c) Missä yksiköllä on rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksiköllä on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Työtoimintapisteellä

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Matti Härkönen. Haravapurontie 1. 82900 Ilo- mantsi. puh.0453518798

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

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

Yksiköllä selkeä toimintaperiaate kehittämistarpeiden ilmoittamisesta, käsittelystä ja korjaavien toimenpiteiden käytäntöön panosta. Vastuunjako on selvä. Prosessin kokonaisvastuu toiminnan vastuhenkilö Matti Härkösellä.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Ilomantissa 30.12.2024.

Allekirjoitus

Matti Härkönen

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

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

STM:n julkaisu (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 julkaisu (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-jatietosuoja selosteet.html>

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

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/oppaat/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-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

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

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

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

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.