



OMAVALVONTASUUNNITELMA SOSIAALIPALVELUT

Sisällysluettelo

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	4
1 JOHDANTO	5
2 TOIMINTAYKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT	6
3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	7
3.1 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaava henkilö tai henkilöt.....	7
3.2 Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja seuranta	7
3.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus	8
4 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	9
4.1 Arvot ja toimintaperiaatteet	9
5 LAADUNHALLINTA.....	11
6 RISKIENHALLINTA.....	12
6.1 Riskienhallinnan työnjako.....	12
6.2 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	13
6.3 Korjaavat toimenpiteet	15
6.4 Muutoksista tiedottaminen	15
6.5 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihoitolain 48 §:n perusteella	15
7 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	17
7.1 Palveluiden myöntämisen kriteerit ja hoitoon pääsyn perusteet	17
7.2 Palvelutarpeen arviointi, asiakkuuden käynnistyminen ja käsittelyaikojen seuranta	17
7.3 Palvelupäätökset	18
7.4 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistaminen.....	19
7.5 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	19
7.6 Asiakkaan asiallinen kohtelu	20
7.7 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä.....	20
8 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	22
8.1 Muistutukset ja kantelut	22
8.2 Sosiaali- ja potilasasiamies	22
8.3 Omatyöntekijä.....	24
9 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	25
9.1 Asiakas-, palvelu- ja hoitosuunnitelma	25
9.2 Monialainen yhteistyö	25
9.3 Asiakastietojen kirjaaminen.....	26

9.4 Asiakastyön kirjaaminen	26
10 YHTEISTYÖ MUIDEN PALVELUNTUOTTAJIEN KANSSA	30
10.1 Ostopalveluna tuotetut palvelut	30
11 HENKILÖSTÖ	31
11.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta	31
11.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	31
11.3 Turvallisuuden kehittäminen	32
12 TOIMITILAT	34
12.1 Teknologiset ratkaisut	34
13 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	35
14 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	36
15 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN	37

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia ja julkista palvelutuotantoa omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Lomake kattaa kaikki määräyksen asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Ohjaavaan tekstiosuuteen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksiköiden lisäksi sosiaalihuollon tukipalveluille sekä sosiaalipalveluille eri toimintakokonaisuuksille, kuten lastensuojelu, vammaispalvelut, ikääntyvien palvelut, työikäisten palvelut, lapsiperheiden palvelut, mielenterveyspalvelut, päihde- ja riippuvuuspalvelut sekä neuvonta- ja ohjauspalvelut. Omavalvontasuunnitelmat laaditaan vastuualuetasoisesti ja vastuuyksikkötasoisesti.

1 JOHDANTO

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta on säädetty sosiaalihuoltolain 47 §:ssä (26.8.2022/790). Sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Omavalvontasuunnitelmaa on käytettävä myös asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden jatkuvaa seurantaa varten.

Palveluntuottajalla on lakisääteinen velvollisuus laatia omavalvontasuunnitelma, toimia tosiasiallisesti sen mukaisesti sekä valvoa alihankintana tilattua tuotantoa. Omavalvonta on palvelujen tuottajan itsensä toteuttamaa suunnitelmallista laadun- ja riskienhallintaa sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista. Työntekijän omavalvonta koskee jokaista yksittäistä ammattihenkilöä, se on lakisääteinen tehtävä ja työntekijän eettinen velvollisuus on toimia turvallisesti. Ammatillaiset ovat vastuussa tekemästään työstä, osaamisestaan ja sen kehittämisestä sekä valvovat itse toimintansa laatua.

Toimintayksikkötasoinen omavalvontasuunnitelma on osa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvonnan kokonaisuutta. Omavalvontasuunnitelmat liitetään osaksi omavalvontaohjelmaa.

Omavalvontaa ohjaavat Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen yhteiset periaatteet:

Hyvinvointialue:

1. Hyvinvointialueella on ohjaus- ja neuvonta sekä valvontavelvollisuus;
2. Hyvinvointialueen tulee ohjata ja valvoa sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa, yksityisiä palvelujen tuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa;
3. Hyvinvointialueella tulee olla tarkoituksenmukaiset rakenteet, resurssit ja osaaminen hoitaa valvontaa;
4. Valvonta on samansisältöistä sekä omaan ja yksityiseen sote-palvelutuotantoon.

Palveluntuottaja:

1. Ensisijainen valvontatapa on hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan omavalvonta, jossa toimijat valvovat itse lainmukaisuuden, vastuiden ja sopimusten toteuttamisesta ja kirjaavat konkreettiset toimenpiteet omavalvontasuunnitelmaan ja -ohjelmaan;
2. Omavalvontaa toteutetaan päivittäisessä toimintakulttuurissa;
3. Omavalvontaa tehdään, jotta asiakkaille ja potilaille voidaan tarjota laadukkaat, turvalliset ja asianmukaiset palvelut;
4. Omavalvonnan päämääränä on tukea johtamista, palvelujen järjestämistä ja toiminnan kehittämistä.

Työntekijä:

1. Työtehtävissä noudatetaan lakeja ja ohjeita;
2. Ylläpidetään työtehtävien edellyttämää toimintakykyä ja osaamista;
3. Toteutetaan palvelu yhdessä asiakkaan tai potilaan kanssa sopien ja tiedotetaan asiakasta tai potilasta tämän oikeuksista;
4. Osallistutaan toimintakäytäntöjen jatkuvaan kehittämiseen omavalvonnan keinoin.

2 TOIMINTAYKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT

Palvelualue	
Ikäkeskus Oulunkaari	
Toimintayksikön nimi	Y-tunnus
Kotikuntoutus	3221326-2
Toimintayksikön yhteystiedot ja sijaintikunta	
Vaala/Utajärvi 0403186966, li 040 3187 432, Pudasjärvi 040 3187431.	
Toimintayksikön vastaava esihenkilö	Puhelin
Liisa Heinikoski	0406205124
Sähköposti	
liisa.heinikoski@pohde.fi	

Alihankinta

Alihankintana hankittavat palvelut ja niiden tuottajat

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Miten palveluntuottaja varmistaa hankittavien palveluiden laadun?

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä Ei

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta 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.

3.1 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja ylläpitoon osallistuu koko henkilökunta. Omavalvonnan toimeenpanoa tukee, jos eri osa-alueille nimetään omat vastuuhenkilöt.

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa
liisa.heinikoski@pohde.fi 0406205124

Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvoo ja suunnitelman hyväksyy
Susanna Veteläinen susanna.vetelainen@pohde.fi

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan?

Kotikuntoutus sairaanhoitajat

Kotikuntoutus lähihoitajat

Vastuuyksikköpäällikkö

Miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Säännölliset yhteiset tapaamiset

3.2 Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja seuranta

Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti vuosittain ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Havaitut puutteet ja niiden johdosta toteutetut toimenpiteet raportoidaan kirjallisesti toimialuejohtajalle, jos tarve niin edellyttää.

Suunnitelma omavalvontasuunnitelman seurannasta ja ajantasaisena pitämisestä

Omavalvontasuunnitelman tiedot päivitetään vuosittain ja ajantasaista tietoa päivitetään tarpeen mukaan.

3.3 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. Omavalvontasuunnitelma sekä omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. Omavalvontasuunnitelman toteutumista on seurattava säännöllisesti. Kehitystyötä tehdään asiakkailta, yhteistyökumppaneilta sekä henkilökunnalta säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä:

Toimintayksikön osoite

Vaala-Utajärvi kotikuntoutus-tiimi Kolehmaisentie 5 91700 Vaala

Ii kotikuntoutus-tiimi Asematie 167 D 91100 Ii

Pudasjärvi kotikuntoutus-tiimi Kauppatie 25 93100 Pudasjärvi

Toimintayksikön verkkosivun osoite

4 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

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.

Kuvaus toiminta-ajatksesta

Kuvaus

Kotikuntoutus on sosiaalihuoltolain mukaista palvelutarpeen arvioon perustuvaa toimintaa. Arvioivan ja kuntoutuksellisen on Pohteen yhteinen voimavaroja tukeva hoitotyön malli. henkilöstön osaamista täydennetään tarpeen mukaisilla täydennyskoulutuksilla esim. RAI- ja Kinestetiikkakoulutuksilla.

Kotikuntoutuksen ja kotiutustiimien avulla toteutetaan ennaltaehkäisevät kotikuntoutusjaksot, kotiin annettavat arviointi- ja kuntoutusjaksot sekä tehostetut kotikuntoutusjaksot. Niiden avulla nopeutetaan turvallisia kotiutuksia akuuttihoidosta ja vahvistetaan alueellista kotihoitoa. Kotikuntoutus tapahtuu aina ensisijaisesti asiakkaan kotona. Kotikuntoutusjaksojen tarkoitus on ennaltaehkäistä palvelujen tarvetta ja arvioida asiakkaalle oikea-aikaisia sekä tarpeenmukaisia palveluja. Jaksolle otetaan tarpeiden mukaan etäkotihoitoa ja muita teknologisia palveluja, millä pyritään mahdollisimman keveisiin palveluihin.

Tavoittemme on, että ikäihminen pystyy elämään ja asumaan kotona toimintakykyisenä ja turvallisessa ympäristössä sekä ikääntyvien hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistävät yhtenäiset käytännöt ja palvelut sekä kokonaisvaltaista hyvinvointia tukevat palveluverkostot. Tavoittemme on varmistaa oikea-aikaiset, yksilölliset ja helposti saavutettavat palvelut, jotka ovat asiakkaita lähellä tai etäyhteyksillä saavutettavissa.

4.1 Arvot ja toimintaperiaatteet

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen yhteiset arvot hyvinvointialueen strategiassa:

Näemme ihmisen

Sinä pohjoispohjalainen ihminen olet meille tärkeä. Näemme ja kuulemme tarpeesi. Toimimme yhdenvertaisesti hyvinvointisi, turvallisuutesi ja aktiivisen osallistumisestasi hyväksi.

Kohtaamme ammattitaidolla

Me osamme ja voimme hyvin. Kaikissa kohtaamisissa vaalimme luottamuksellista ja turvallista ilmapiiriä. Toimimme kaikissa tilanteissa vastuullisesti. Ratkaisemme ja luomme hyviä asiakaskokemuksia yhdessä.

Edelläkävijänä vaikuttavuudessa

Olemme edelläkävijä tutkimuksessa ja vaikuttavien palveluiden luomisessa. Johdamme tiedolla kohti yhteisesti asetettuja tavoitteita. Kannustamme oppimiseen ja uskallamme rohkeasti kokeilla uutta.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet:

Miten arvot ja toimintaperiaatteet kytkeytyvät Pohjois-Pohjanmaan yhteisiin arvoihin?

-Pohteen ikäihmisten palveluissa huolehdimme, että ikäihmiset saavat tarvitsemansa palvelut sujuvasti ja oikeaan aikaan ja tuemme ikäihmisiä ja heidän lähipiiriään huolehtimaan omasta hyvinvoinnista.

-Teemme työtä moniammatillisesti yhteistyöverkostojen, asiakkaan ja hänen omaistensa/läheistensä kanssa. Kuntoutuksessa painotetaan asiakkaan arjen toimintojen tukemista yhteistyössä moniammatillisen tiimin, asiakkaan ja hänen läheistensä sekä tarpeiden mukaisten toimijoiden kanssa.

-Kehitämme ammatillista osaamistamme kouluttautumalla

-Henkilöstöä kannustetaan osallistumaan palveluiden toiminnan kehittämiseen, tiedottaminen henkilökunnalle avointa ja aktiivista

-Oikeat osaajat oikeassa paikassa, tunnistamme osaamisen ja se kohdennetaan tarkoituksenmukaisesti

5 LAADUNHALLINTA

Laadunhallinnan avulla kehitetään asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä esimerkiksi palvelujen vaikuttavuutta. Laadunhallinnan kokonaisuuteen kuuluu esimerkiksi palveluprosessien, asiakaslähtöisyyden ja yhteistoiminnan toteutumisen arviointi.

Kuvaus käytössä olevasta laadunhallinnan periaatteista.

Miten laatu varmistetaan ja sen toteutumista seurataan?

Käytössä on asiakas- ja henkilöstökyselyt. Tuotamme läpinäkyvää ja vertailukelpoista tietoa palvelujen järjestämisestä, saatavuudesta, laadusta, vaikuttavuudesta ja kustannuksista. Rakennamme toimivat järjestelmät tukemaan tiedolla johtamisen toteutumista. Luomme mallin järjestelmällisestä tiedon keräämisestä väestön sosiaalisista ilmiöistä hyödyntäen esimerkiksi rakenteellisen sosiaalityön toimintamallia. Olemme mukana kansallisissa ja kansainvälisissä verkostoissa oppimassa ja jakamassa parhaita käytäntöjä. Hyvinvointialueen johtamis- ja toimintamallit uudistuvat vastaamaan palvelutarpeita sekä resurssien vaikuttavaa käyttöä.

6 RISKIENHALLINTA

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.

Ennalta ehkäiseminen tapahtuu tunnistamalla mahdolliset riskit ja prosessien nivelvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen uhkaavat vaarantua. Riskienhallinnalla organisaatio oppii mm.

- tunnistamaan toiminnassa kriittiset työvaiheet ja epäkohdat, joita ennakoimalla riskien toteutuminen voidaan ehkäistä tai lieventää niiden seurauksia;
- arvioimaan toimintayksikön ja organisaation toimintaa turvallisuuden näkökulmasta;
- ymmärtämään ja hallitsemaan paremmin toimintayksikön ja laajemmin koko organisaation perustehtävää.

Riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

6.1 Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuudesta ja riskeistä. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Omavalvontasuunnitelman liitteenä tulee olla riskienhallinta- ja turvallisuussuunnitelma (STM ohje 2011:15 riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu).

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

Luettelo riskienhallinnan/ omavalvonnan toimeenpanosta

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuuttaparannetaan tunnistamalla jo ennealta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toimintaepäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys. Johdon ja esihenkilön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijällä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmis. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutokseen sopeutumista, jotta turvallisten ja laadukkaiden palvelujen tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyä ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Kevään 2024 aikan toteutettu henkilöstölle työsuojeluriskit- ja työhyvinvointi-webropol-kysely.

Riskienhallintasuunnitelmaan päivitys tehdään säännöllisesti. Työsuojeluriskit on arvioitava aina, kun:

- Toiminnassa tai tiloissa tapahtuu muutoksia
- Vuosittain osana toiminnan ja talouden johtamista
- Työsuojeluriskien arviointi ja toimenpidesuunnitelma kirjataan HaiPro:n ”Vaarojen tunnistus ja riskien arviointi” -osioon. Henkilöstölle POTILASTURVAPORTIN HENKILÖTURVALLISUUS UHKA- JA VAARATILANTEISSA sekä POTILATURVALLISUUTTA TAIDOLLA verkkokurssit.

Käytössä Pohjoispohjanmaan turvallisuusohje kotikäyntityöhön.

6.2 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Riskien käsittelyyn kuuluu niiden tunnistaminen, keskustelu, kirjaaminen ja analysointi. Käsiteltävän riskitapahtuman perusteella sovitaan asian käsittelyn aikataulu ja korjaavat toimenpiteet. Vastuu riskienhallinnan tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esihenkilöllä, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu keskustelu työntekijöiden kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia

seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asianosaista informoidaan korvausten hakemisesta.

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

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Kaikki vaaratapahtumat, "läheltä piti" -tapahtumat ja haittatapahtumat niin asukasturvallisuudessa kuin työturvallisuudessa raportoidaan HaiPro – ohjelmaan. HaiPro tapahtumat käsitellään työyhteisössä ja mietitään korjaavia toimenpiteitä. Raportointi perustuu vapaaehtoiseen, luottamukselliseen ja syyttelemättömään vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn. HaiPro on raportointityökalu, joka on kehitetty potilas- ja asukasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointiin.

Kevään 2024 aikana Webropol-kyselyn henkilöstölle Henkinen kuormittavuus ja psykososiaaliset kuormitustekijät-osa-alueesta. Kyselyn tulokset käsitellään kotikuntoutustiimien yhteisessä palaverissa ja yhteenveto siirretään HaiPro-järjestelmään.

Linkki Ilonassa:

HaiPro Työsuojeluriskien arviointi ja vaaratapahtumailmoitukset (sharepoint.com)

HaiPron ohjeet (sharepoint.com)

<https://pohde.sharepoint.com/sites/intranet-turvallisuus/SitePages/asiakas-potilasturvallisuusosaaminen.aspx>

<https://pohde.sharepoint.com/sites/intranet-turvallisuus/Jaetut%20asiakirjat/Henkil%C3%B6-ja%20henkil%C3%B6st%C3%B6turvallisuusohjeet>

https://pohde.sharepoint.com/sites/intranet-turvallisuus/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BA501D0AB-E80F-49AF-B27C-9791CC2C1F8B%7D&file=Turvallisuusohje%20kotik%C3%A4yntity%C3%B6h%C3%B6n_POHDE.pptx&action=edit&mobileredirect=true&DefaultItemOpen=1

Tarvittaessa vaaratapahtumasta tehdään kirjaus asiakastietojärjestelmään.

Miten ja kenelle asiakkaat ja omaiset voivat tuoda tietoon havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Pohteen asiakaspalautejärjestelmän kautta. Suullisesti tai kirjallisesti suoraan ensisijaisesti esihenkilölle tai yksikköön johon palaute kohdistuu. Palautteet käsitellään henkilöstön kanssa.

Miten ne käsitellään?

Asia analysoidaan ja raportoidaan. Käsittelyyn kuuluu myös keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta/ potilasvahinkoilmoituksen tekemisestä.

6.3 Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisytyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet uuden toimintamallin aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvontasuunnitelmaan.

Kuvaus korjaavien toimenpiteiden seurannasta ja kirjaamisesta?

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat mm. tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi.

Haipro-ilmoitusten käsittely:

Käsitellään työyhteisöjen palavereissa ja korjaavat/ennaltaehkäisevät toimenpiteet kirjataan haipro-järjestelmään.

Asian seuranta tilannekohtaisesti työyhteisön palavereissa.

6.4 Muutoksista tiedottaminen

Tiedottaminen toimii perustana muutoksen onnistumiselle. Tiedottamisen avulla korjaavat toimenpiteet ja uudet toimintamallit jaetaan henkilöstön, asiakkaiden ja sidosryhmien käyttöön.

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille, mitä julkaistaan julkisessa tietoverkossa?

Henkilökunnalle ja yhteistyötahoille tiedotetaan asioista sähköisessä intrassa Ilonassa, sähköpostitse, tiimipalavereissa ja kehittämissäpäivissä, kehityskeskusteluissa ja täydennyskoulutustilaisuuksissa tai muissa vastavissa tilaisuuksissa. Esihenkilöt jakavat tiedon työyhteisölle.

Yksikkökohtaiset tiedottamisen keinot:

Teams-viestintä

Henkilöstöpalaverit

Sähköposti

Tutustu myös STM:n julkaisuun asiakas- ja potilasturvallisuudesta:

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

6.5 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihoitolain 48 §:n perusteella

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. Ilmoituksen tekeneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Yksikön omavalvonnassa tulee määritellä, 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.

Menettelyohjeet sosiaalihuoltolain 48–49 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta.

Henkilökunnan on viipymättä ilmoitettava havaitsemistaan epäkohdista esihenkilölleen, joka käynnistää tarvittavat toimenpiteet asian korjaamiseksi.

Tietoa meistä - Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toimintaohje.pdf - Kaikki asiakirjat (sharepoint.com)

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

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

Haipro työkaluna.

7 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

7.1 Palveluiden myöntämisen perusteet ja hoitoon pääsyn perusteet

Hyvinvointialueella otetaan käyttöön yhtenäiset palveluiden myöntämisen perusteet. Yhtenäisillä myöntämisperusteilla varmistetaan palveluihin tai hoitoon pääsy lakisääteisesti ja samanlaisilla kriteereillä.

Kuvaus, miten toimintayksikössä huolehditaan henkilöstön riittävä perehdyttäminen palveluiden myöntämisen perusteisiin ja yhtenäisiin toimintatapoihin.

Pohteella on käytössä työntekijälle perehdytys kortti, johon merkitään kun perehdytettävä asia on selvitetty. Perehdytys on porrasteinen. Perehdytys on esihenkilön sekä työntekijän vastuulla.

https://pohde.sharepoint.com/:w:/r/sites/intranet-meilla-toissa/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B4634

Myöntämisen perusteisiin Pohteella on koulutuksia ja palveluohjaajat sekä esihenkilö huolehtii lakisääteisten palveluiden toteuttamisesta. Palvelujn myöntäminen perustuu palveluohjaan arviointiin ja hän tekee myös päätöksen myönnetystä palvelusta.

Kotikuntoutusta järjestetään sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19a §:n mukaisesti osana kotihoitoa. Pohjois Pohjanmaan hyvinvointialueen (Pohde) tulevaisuuslautakunta on päättänyt 15.2.2023 § 10 sosiaalihuoltolain mukaisten kotihoidon palvelujen myöntämisen perusteet 1.3.2023 alkaen. Kotikuntoutuksen pituus on 1–8 viikkoa. Pohteen hyvinvointialueen aluevaltuusto on hyväksynyt 17.4.2023 § 61 sosiaalihuoltolain mukaisten kotihoidon asiakasmaksujen yhdenmukaistamisen. Kotikuntoutus on tarkoitettu asiakkaille, joiden arjessa selviytyminen ja toimintakyky on heikentynyt tai on vaarassa heikentyä. Kotikuntoutuksen tavoitteena on mahdollisimman itsenäinen ja turvallinen arki omassa elinympäristössä. Kotikuntoutusta toteutetaan ennaltaehkäisevänä, arvioivana ja tehostettuna jaksena asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Asiakas ohjautuu kotikuntoutusjaksolle keskitetystä palveluohjauksesta.

Mentorointi, jatkuva perehdytys, jatkuva aktiivinen tietojen jakaminen. Viikottaiset yhteiset palaverit.

7.2 Palvelutarpeen arviointi, asiakkuuden käynnistyminen ja käsittelyaikojen seuranta

Sosiaalihuoltolain 36 §:n mukainen palvelutarpeen arviointi käynnistyy, kun asiakas tai yhteistyötaho ottaa yhteyttä puhelimitse, kirjallisesti, sähköisesti tai em. taho tavataan. Henkilön kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi. Palvelutarpeen arvioinnissa selvitetään asiakkaan toimintakyky ja palveluiden tarve ja ne kirjataan palvelutarpeen arviointiin viranhaltijan toimesta.

Palvelutarpeen arvioinnin tekemisessä on noudatettava, mitä sosiaalihuoltolain 36 §:ssä säädetään. Arvio on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Arvio on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta ja sen on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta. Asiakas on aktiivisena osallisena palvelutarpeen arvioinnissa ja se tehdään yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa kanssa. Asiakkaalle annettava viranhaltijapäätös sosiaalipalvelun järjestämisestä perustuu palvelutarpeen arviointiin.

Suunnitelma palvelutarpeen arviointien määräaikojen seuraamisesta ja (palvelutakuun toteutuminen) raportoinnista. Yhteenveto tarvittavien korjaavien toimenpiteiden toimeenpanosta.

Palvelutarpeen määrää seurataan kuukausittaisin palveluohjauksessa merkitsemällä exel-taulukkoon odotusajat ja Kotikuntoutustiimi merkitsee omaan exel-taulukkoon kotikuntoutuksen asiakkaat, palvelutarpeenarviointikäynnit ja päätökset sekä arviointijakson aloittamisen, päättämisen ja keston.

Kotikuntoutuksessa palvelutarvetta arvioidaan moniammatillisen tiimin toimesta arvioivan kotikuntoutuksen aikana ja seuranta-arvioinneissa 1, 3 ja 6 kk:n ajan kotikuntoutusjakson päättymisestä. Asiakkaalle moniammatillinen tiimi tekee yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa arvioinnin ja asiakkaalle tehdään kuntoutussuunnitelma, jossa määritellään jakson pituus. RAI arviointi aloitetaan heti alkuarvioinnin yhteydessä ja aina 6 kuukauden seurantakäynnin yhteydessä tehdään RAI-arviointi.

7.3 Palvelupäätökset

Sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen. Päätös on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tapauksissa ilman aiheetonta viivytystä. Päätös on kuitenkin toimeenpantava viimeistään 3 kuukaudessa asian vireille tulosta. Aika voi olla tätä pidempi, jos asian selvittäminen erityisestä syystä vaatii pidempää käsittelyaikaa tai toimeenpanon viivästyminen on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste.

Suunnitelma, miten palvelupäätösten määräaikoja seurataan, raportoidaan ja miten tarvittavat korjaavat toimenpiteet toimeenpannaan.

Hakemuksen vastaanottopäivä ja ensimmäinen yhteydenotto kirjataan ja merkitään exel-taulukkoon. Palvelupäätös tehdään 3 kk kuluessa asiakastietojärjestelmään. Palvelupäätös lähetetään asiakkaalle tai hänen asioidenhoitajalle kirjallisena.

Asiakkaalla on oikeus tehdä oikaisupyynnö saamastaan päätöksestä, jos hänellä on huomautettavaa päätöksestä, tai päätöksessä on virhe. Ensin yhteys päätöksentekijään virheen korjaamiseksi. Jos päätös on korjauksen jälkeen edelleen virheellinen, voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Oikaisuvaatimus toimitetaan osoitteeseen: kirjaamo@pohde.fi tai Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, PL 10, 90029 POHDE

Ilmoita oikaisuvaatimuksessa nimesi, henkilötunnuksesi, yhteystietosi, vaatimasi muutos ja perustelusi vaatimukselle. Liitä mukaan asiakirjat, joihin vetoat, jollet ole toimittanut niitä jo aiemmin. Jos puhevaltaasi käyttää laillinen edustajasi tai asiamiehesi tai jos oikaisuvaatimuksen laatii joku muu henkilö, ilmoita myös hänen nimensä ja yhteystietonsa.

Oikaisuvaatimuksen käsittely on maksutonta.

Lisätietoja oikaisuvaatimuksesta sekä maksun alentamisesta ja perimättä jättämisestä saat hyvinvointialueen asiakasmaksuysiköstä. Tarvittaessa voi hakea erikseen hakemuksella maksun alentamista tai perimättä jättämistä, jos maksun periminen vaarantaa toimeentulon edellytyksiä ja lasku koskee sosiaalihuollon maksuja tai tulosidonnaisia terveydenhuollon maksuja

Ohje oikaisuvaatimuksen tekemiseen löytyy Ilonasta.

7.4 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistaminen

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa asiakkaan etu on aina ensisijainen. Toiminta on organisoitava siten, että työntekijöiden on mahdollista toimia asiakkaan edun mukaisesti siten kuin laissa säädetään.

Asiakasprosessissa tulee kiinnittää huomiota asiakkaan ja perheen kokonaistilanteeseen. Käytettävät menetelmät tulee valita siten, että voidaan torjua hyvinvointia uhkaavia riskejä, ehkäistä uusien ongelmien syntymistä ja jo syntyneiden ongelmien pitkittymistä ja syventymistä.

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on edistettävä asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja omatoimisuutta sekä vahvistettava asiakkaan omia ja hänen lähiyhteisöjensä voimavaroja.

Asiakassuhteen luottamuksellisuuden säilyttäminen on kaiken työskentelyn perusedellytys. Asiakkaalla on oikeus luottaa siihen, että hänen yksityisyyden suojaansa kunnioitetaan. Erityistä huomiota on kiinnitettävä kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden edun toteutumiseen.

Suunnitelma itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistamisesta.

Asiakkaiden oma kanta palveluiden järjestämisestä on otettava huomioon palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa. 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. Henkilökunnan tehtävänä on

kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla on oikeus myös kieltäytyä hänelle tarjotuista palveluista.

Kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan asiakkaan oma tahto hänen saamistaan palveluista ja toiveista miten häntä hoidetaan ja millaisia palveluja hän haluaa.

Vahvistetaan asiakkaan osallisuutta kuntouttavaa työtettä käyttäen ja kinestetiikkaa toteuttaen.

Asiakaan asioista puhutaan vain työpaikalla.

Osallistetaan omaisia mukaan asiakkaan kuntoutukseen ja arjessa selviytymiseen.

Asiakaan asioista voidaan kertoa vain asioidenhoitajalle tai asiakkaan papereihin merkityille henkilöillä joille on tietojen luovutus oikeus. -> Tietoturva

7.5 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä voivat osallistua palvelujen ja omavalvonnan kehittämiseen?

Mahdollisuus tuoda epäkohtia esille suullisesti tai kirjallisesti. Epäkohdat käsitellään työyhteisössä ja pohditaan muutoksia kehittämisen näkökulmasta. Asiakkaalle ja omaisille annetaan yhteystiedot palautteen antamiseen. Lisätään linkki pohteen sivuilta.

Korostetaan ja kerrotaan miten palautetta voi antaa.

Miten saadaan palautteet myös positiiviset onnistumiset hyödynnettyä.

7.6 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 reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

Kaikkia asiakkaita kodellaan tasavertaisesti. Henkilökuntaa rohkaistaan tuomaan esille tapaukset, jossa he ovat havainneet asiakkaan epäasiallista kohtelua.

Epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan puututaan aina. Haittatapahtumat ja vaaratilanteet kirjataan HaiPro-järjestelmään ja käydään läpi henkilökunnan kanssa (kts. myös kohta Riskinhallinta). Haittatapahtumista ja vaaratilanteista keskustellaan myös asukkaiden ja omaisten kanssa. Tapausten pohjalta keskustellaan yhdessä, miten jatkossa tapahtumilta voidaan välttyä. Epäasiallisen tai loukkaavan tapahtuman sattuessa käydään keskustelu asianosaisten kesken. Kuullaan kaikkia osapuolia ja kirjataan ylös.

Ilmoitusvelvollisuus epäasiallisesta kohtelusta koskettaa meitä kaikkia.

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

Epäasiallinen kohtelu käydään läpi yhdessä asiakkaan, hänen omaisensa ja vastuu työntekijän kanssa esihenkilön toimesta. Mikäli keskustelu ei ole johtanut muutokseen, voi esihenkilö ottaa käyttöön huomautus- ja varoitustenmenettelyn. Käyty keskustelut kirjataan ja raportoidaan epäasiallisen kohtelun menettelyyn mukaisesti (Pohteen ohje).

7.7 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakkaiden palautteisiin vastataan viipymättä ja ne käydään läpi henkilöstön, johdon sekä mahdollisten palveluntuottajien kanssa. Havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi. Asiakaspalautetietoa ja esimerkiksi kyselytuloksia käytetään toiminnan kehittämisessä. Palautetietoa voidaan käyttää koulutustarpeita arvioitaessa.

Kuvaus asiakaspalautteen keräämisestä

Asiakastytyväisyys kysely tehdään säännöllisesti vuosittain. Palautetta voi myös antaa muulloin joko suullisesti tai kirjallisesti. Säännölliset THL-kerro palvelustasi kysely. Kuvataan palveluohjaus asiakaspalvelu pilotit.

Miten asiakkailta, omaisilta ja läheisiltä saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä tai korjaamisessa?

Saapunut palaute käsitellään työyhteisössä. Palautteen sisällöstä riippuen joko välittömästi kyseisen henkilön kanssa tai yhteisesti kuukausipalaverissa. Asiakaspalautteiden pohjalta tehdään kehittämistoimenpiteet Laadun ja palvelun parantamiseksi.

8 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

8.1 Muistutukset ja kantelut

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. 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, joka on 1-4 viikkoa.

Sosiaalipalveluiden esihenkilö käsittelee muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset ja vastaa niihin kohtuullisessa ajassa. Tarvittaessa toimintaa kehitetään puuttumalla epäkohtiin ja tekemällä toimenpidesuunnitelma.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot?

Vastuuyksikköpäällikkö Liisa Heinikoski

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen kirjaamo

PL 10

90029 POHDE

Kirjaamo ohjaa ilmoitukset oikealle vastuualuepäällikölle.

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

Kantelun selvityspyynnön käsittely alkaa hyvinvointialueen kirjaamosta, jonne valvontaviranomaisen selvityspyyntö tulee toimittaa. Kirjaamo lähettää asian tehtävälajohdon sihteerille. Asiaa selvitettäessä toimitaan viranomaisen selvityspyynnön mukaisesti. Selvityspyyntöjen käsittelyyn osallistuvat pääsääntöisesti samat henkilöt, jotka käsittelevät muistutuksia. Viranomaiselle hankitaan sen pyytämät selvitykset. Delegointisäännön mukaiset viranhaltijat laativat vastauksen selvityspyyntöön.

Esihenkilöt arvioivat yhteistyössä tehtävälajohtajan, toimialajohtajan, palvelualuejohtajan ja vastuualuepäällikön kanssa toiminnan muutostarpeita jo kantelua käsiteltäessä sekä myöhemmin valvontaviranomaisen ratkaisun perusteella.

Ilonan linkki: Asiakkaan ja potilaan oikeudet (sharepoint.com)

8.2 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo asiakkaita ja heidän läheisiään heitä askarruttavissa asioissa. Ensisijaisesti ongelmallista asiaa kannattaa selvittää kyseisessä toimintayksikössä asiakkaan työntekijän ja hänen esimiehensä kanssa. Jos asia ei näin selviä, voi ottaa yhteyttä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, joka:

- neuvoo asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa,
- avustaa muistutuksen teossa,
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot**Potilas- ja sosiaaliasiamies Merja Jaakola**

Vastuualue: Oulun eteläisen alueen potilas- ja sosiaaliasiamestehtävät ja Oulunkaaren sosiaaliasiamestehtävät

Käyntiosoite: Ylivieskan terveyskeskus

merja.jaakola@pohde.fi

040 635 5353

Potilas- ja sosiaaliasiamies Sisko Muikku

Vastuualue: Lakeuden ja Rannikon alueen potilas- ja sosiaaliasiamestehtävät, Oulunkaaren potilasasiamestehtävät sekä Koillismaan sosiaaliasiamestehtävät

Käyntiosoite: Ylivieskan terveyskeskus

sisko.muikku@pohde.fi

040 135 7946

Sosiaaliasiamies Kirsti Rahkola

Vastuualue: Oulun kaupungin alue

Käyntiosoite: ilmoitetaan myöhemmin

kirsti.rahkola@pohde.fi

044 703 4115

Potilasasiames Kaisa Oikarinen

Vastuualue: Oulun yliopistollisen sairaalan, Oulun kaupungin alueen ja Koillismaan potilasasiamestehtävät

Käyntiosoite: OYS, N-sisäänkäynti, rakennusosa N2, 4. kerros, huone N2 431

Kajaanintie 50, Oulu

kaisa.oikarinen@pohde.fi

040 318 5123

Potilasasiames Kati Koivunen

Vastuualue: Oulun yliopistollinen sairaala, OYS Konsti ja NordLab

Käyntiosoite: OYS, N-sisäänkäynti, rakennusosa N2, 4. kerros, huone N2 431

Kajaanintie 50, Oulu

kati.koivunen@pohde.fi

040 762 6285

Sosiaalityöntekijä Hanna Kankaala

Hanna toimii osa-aikaisesti potilasasiamehenä.

Vastuualue: Oulaskankaan sairaala

Käyntiosoite: Oulaskankaan sairaala, 2. kerros, Oulaistenkatu 5, 86300 Oulaskangas

hanna.kankaala@ppshp.fi

040 350 4264

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista, tietoa voi lisätä myös muista alueellisista neuvontapalveluista.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto (kkv.fi)

www.kkv.fi

8.3 Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain 42 §:n 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.

Omatyöntekijän nimeämisen periaatteet:

Omatyöntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö. Omatyöntekijänä saa toimia mainitussa pykälässä tarkoitettun ammattihenkilön sijaan terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 2 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö, jos se on asiakkaan palvelukokonaisuuden kannalta perusteltua. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai muun erityistä tukea tarvitsevan henkilön omatyöntekijän tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän työntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu sosiaalityöntekijä. (22.4.2016/292) Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää 38 §:n 2 ja 3 momentin toteuttamista sekä toimia tarvittaessa muissa tässä laissa säädetyissä tehtävissä. Omatyöntekijä on asiakkaan asioista vastaava henkilö tai henkilöt, johon asiakas voi olla yhteydessä ja, joka toimii asiakkaan asioissa niin kauan kun tämä on sosiaalihuollon asiakkuudessa. Erityistä tukea tarvitsevilla omatyöntekijä on sosiaalityöntekijä, muilla asiakkailla se voi olla sosiaaliohjaaja. Ikäihmisten palveluissa viranhaltijana oleva palveluohjaaja.

Erityistä tukea tarvitsevan tarvitsevan asiakkaan omatyöntekijän on oltava sosiaalityöntekijä. Jos omatyöntekijä ei ole sosiaalityöntekijä, hänellä tulee olla asiakkaan asian hoitamiseksi työparinaan sosiaalityöntekijä. Tämä työpari voi olla esimerkiksi asiakastyötä tekevä esimies tai tiimin jäsen. Sääntely ei edellytä omatyöntekijän tai vastuutyöntekijän vaihtamista, jos myöhemmin käy ilmi, että asiakkaalla on erityisen tuen tarve, mutta se edellyttää, että asiakastyöhön osallistuu myös sosiaalityöntekijä. Asiakkaan edun mukaista on, että toimitaan siten, että työntekijöiden vaihtuvuus on mahdollisimman vähäistä.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamis-opas.pdf

9 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Sosiaalipalveluiden tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksilöiden, perheiden sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. Sosiaalihuollon palveluilla pyritään auttamaan hyvinvointialueen asukkaita mahdollisimman varhaisessa vaiheessa elämän pulmatilanteissa edistään heidän kokonaisvaltaista hyvinvointiaan ja toimintakykyään. Asiakassuunnitelmien toteutumista seurataan säännöllisesti omatyöntekijän toimesta.

Asiakkaan kuulemisesta ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä säädetään hallintolaissa (434/2003). Asiakkaan oikeudesta saada selvitys eri vaihtoehdoista säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000).

9.1 Asiakas-, palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Asiakassuunnitelma laaditaan, ellei kyse ole tilapäisestä ohjauksesta tai neuvonnasta. Asiakassuunnitelma koostuu asiakkaan palvelujen tarpeista, hänen kanssaan suunnitelluista tavoitteista ja niiden saavuttamiseksi tehtävistä toimista tai tilanteen ratkaisemiseksi valituista keinoista tai palveluista.

Miten asiakkaan palvelu- tai asiakassuunnitelma laaditaan ja päivitetään?

Arvioivan kuntoutusjakson (yksikössä) asiakkaat tulevat palveluohjaajan tai KOTAS keskuksen kautta, suunnitellusti tai akuutisti. Asiakastietojärjestelmään (Lifecare) kirjataan, miksi asiakas tulee Asiakkaalle tehdään palvelupäätös palveluohjaajan toimesta ja hän avaa palvelurivin ja tekee asiakassuunnitelman. Asiakkaalle laaditaan Kotikuntoutuksen RAI-osittaisarvioinnin tietojen ja kuntoutuskortin pohjalta kuntoutussuunnitelma, josta ilmenee:

- Asiakkaan jakson tarkoitus; kuntoutus, lyhytaikaisjakso, läheisen levon järjestäminen, palvelujen tarpeen arviointi
- Asiakkaan toimintakyky
- Asiakkaan tavat / rutiinit
- Asiakkaan sosiaaliset suhteet
- Asiakkaan (ja läheisten) kanssa yhdessä sovitut tavoitteet (ks. Kuva 9)
- Menetelmät tavoitteiden saavuttamiseksi
- Läheisten osallistaminen → muistetaan asiakkaan suostumus/mielipide myös läheisten osallistamisessa
- Tarvittavat mittarit

Kuvaus RAI-mittariston ja muiden mittareiden käyttämisestä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa.

Palveluohjaus tekee RAI palveluohjauksen osittaisarvioinnin

RAI kotikuntoutuksen osittaisarviointi tehdään aina kotikuntoutusjaksolla.

Linkki kotikuntoutuksen oppaaseen:

m/sites/msteams_b58a99/Shared%20Documents/General/ARVI%20materiaali/Opas%20arviointi-%20ja%20kuntoutusyksiköiden%20ja%20kotikuntoutuksen%20toiminnasta_kesken.pdf?wdOrigin=TEAMS-ELECTRON.teams.search&CT=1702839709745

9.2 Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti ja asiakkaiden siirtymät palvelusta voivat osoittautua erityisen riskialttiiksi. Yhteistyö ja tiedonkulku on erityisen tärkeää eri toimijoiden välillä.

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

Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

Asiakastietojen kirjaamisesta monialaisessa yhteistyössä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa säädetään asiakastietolain 7 luvussa. Tietojen antamisesta ilman asiakkaan lupaa sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa sekä muihin terveyspalveluihin välttämättömien terveyspalvelujen järjestämiseksi ja toteuttamiseksi säädetään asiakastietolain 53 §:ssä. Sosiaalihuollon viranomaisen oikeudesta saada laissa säädettyjen tehtäviensä suorittamiseksi tarpeellista virka-apua muilta viranomaisilta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa.

Yhteiset teams-tapaamiset ja asiakaspalaverit

9.3 Asiakastietojen kirjaaminen

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojasetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojasetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan.

Asiakkaan suostumus tietojensa käsittelyyn ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja.

Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojasetus 29 artikla). Tietosuojasetuksessa 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.

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 alla olevasta linkistä, on tarkoitettu otettavaksi käyttöön soveltuvin osin eri palveluissa.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) [Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt](#)

9.4 Asiakastyön kirjaaminen

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

viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisveloitteesta 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?

Henkilöstö koulutetaan kirjaamiseen. Käytössä myös Pohteen Koulutuskalenterin kirjaamiskoulutukset.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Henkilöstö koulutetaan kirjaamiseen ja siihen on annettuna tarvittavat välineet. Jokaisessa työvuorossa asiakastyön kirjaaminen työvuoron aikana mielellään välittömästi asiakastyön yhteydessä, käytössä mobiilikirjaaminen.

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

Tietoturva ja tietosuoja ovat osa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen (Pohde) päivittäistä toimintaa, ja niiden tehokas toteutuminen kaikissa olosuhteissa on välttämätöntä hyvinvointialueen ydintehtävien, niitä tukevien tukipalvelujen sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden mahdollistamiseksi. Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa yksilön oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietojen käsittelyä ohjaa EU:n yleinen tietosuoja-asetus (EU 2016/679), joka määrittää, milloin, millä edellytyksillä ja miten henkilötietoja voidaan käsitellä. Lisäksi henkilötietojen käsittelyä ohjaavat kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) sekä toimialoja koskeva tarkentava sääntely, muun muassa laki potilaan asemasta oikeuksista (785/1992), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004). Tietoturvalla tarkoitetaan niitä teknisiä, organisatorisia ja hallinnollisia keinoja, joilla turvataan organisaation toiminnan kannalta tärkeiden tietojen saatavuus, luottamuksellisuus ja eheys. Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (906/2019) sekä siihen liittyvät lait edistävät tiedonhallinnan yhdenmukaistamista, tietoturvallisuutta ja digitalisointia viranomaistoiminnassa.

Asiakastietolaissa (784/2021, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä) säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta sekä määritellään tietojärjestelmien ja hyvinvointisovelluksien olennaiset vaatimukset. Lisäksi asiakastietolain perusteella Terveyden ja hyvinvoinnin laitos on antanut tietoturvallisuutta ohjaavia määräyksiä. Julkisuuslaki säättää muun muassa viranomaisen toiminnan vaitiolovelvollisuudesta, asiakirjojen salassapidosta sekä muista tietojen saantia koskevista rajoituksista. Tietoturvallisuustyötä ohjaavat lakien ja määräyksien lisäksi valtionvarainministeriön ja tiedonhallintalautakunnan tietoturvallisuutta koskevat suositukset sekä valtioneuvoston tietoturvallisuutta ohjaavat periaatepäätökset.

Osaamisen varmistaminen

Jokainen Pohteen viranhaltija/työntekijä suorittaa oman toimialansa mukaisen sähköisen tietosuoja- sekä tietoturvakurssin kuukauden sisällä työ-/virkasuhteen alkamisesta. Kotisairaanhoidossa, ikäihmisten palveluissa ja mielenterveys- sekä päihdepalveluissa työskentelevät ammattilaiset sekä muut so- ja te-toimialoilla moniammatillisissa tehtävissä työskentelevät suorittavat tietoturvakurssin lisäksi sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon tietosuojakurssit.

Kurssin nimi:

Terveydenhuollon tietosuojan peruskurssi / Medieco eLearn Sosiaalihuollon tietojen käsittely ja tietosuoja -verkkokurssi

Tietosuojan yleiskurssi / Medieco eLearn Tietosuojan yleiskurssi / Medieco eLearn Tietoturvan peruskurssi / Medieco eLearn Tietoturvakurssi /

Tietoturva (sharepoint.com)

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

Pohteen tietoturvan peruskurssit sekä vaihtolositumus

https://pohde.sharepoint.com/sites/intranet-tietohallinto/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B4C36900C-6ED9-4631-8BB7-0AA16C3DBFEA%7D&file=Vierailijan-ja-Pohteen-lukuun-ty%C3%B6skentelev%C3%A4n-vaihtolositumus--NDA-.docx&action=default&mobileredirect=true&DefaultItemOpen=1

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.

Anssi Huhtala

Tietoturvapääällikkö

Anssi.Huhtala@ppshp.fi

Onko yksikölle laadittu rekisteriseloste/ tietosuojaseloste?

Käytössä Pohteen tietohallinnon Ohjeet:

Web-linkit: <https://pohde.sharepoint.com/sites/intranet-tietohallinto/SiteAssets/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2Fintrane>

Akuuteista tietoturvapoikkeamista aina lsteikin palvelupisteelle "tietoturva- tai tietosuojapoikkeama"-lomakkeella tai soittamalla. Tarkemmat ohjeet löydät:Tietoturva (sharepoint.com)Tietoturvapoikkeamista ilmoittaminen.

Lue lisää:

[Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista](#)

[Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#)

10 YHTEISTYÖ MUIDEN PALVELUNTUOTTAJIEN KANSSA

10.1 Ostopalveluna tuotetut palvelut

Jos palveluyksikkö hankkii palvelua yksityiseltä palveluntuottajalta, tulee huolehtia hankitun palvelun edellytysten valvonnasta sekä palvelun toteutumisen valvonnasta. Jos palveluntuottaja käyttää alihankintaa, tulee myös tiedot alihankkijasta pyytää. Alihankintaa koskevat samat palveluehdot kuin palveluntuottajaa.

Sopimusten palvelukuvaukset käsittävät kuvauksen palvelun sisällöstä ja vähimmäisvaatimuksista sekä toimintaohjeet palveluntuottajan ja -tilaajan välisestä toimimisesta. Yksityisellä palveluntuottajalla tulee olla

- Omavalvontasuunnitelma.
- Rekisteröinti-ilmoitus tuottamistaan palveluista tai lupa ympärivuorokautisista palveluista.

Palveluyksiköllä on velvollisuus asiakaskohtaisen palvelun valvonnasta sekä asiakaskohtaisen sopimuksen toteutumisen valvonnasta. Jos hankitaan palvelua kilpailituksen ulkopuoliselta palveluntuottajalta, varmistetaan, että palveluntuottaja täyttää samat edellytykset kuin hyvinvointialueen kilpailutetuilta palveluntuottajilta vaaditaan.

Suunnitelma sopimusten hallinnasta ja valvonnasta?

11 HENKILÖSTÖ

11.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

Omavalvontasuunnitelmaa on käytettävä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden jatkuvaa seuranta varten (ShL 790/2022, 47 §).

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö ja riittävä sosiaalihuollon ammatilinen osaaminen.

Omavalvontasuunnitelmasta tulee käydä ilmi henkilöstömäärä ja -rakenne (koulutus ja työtehtävät) sekä periaatteet, jotka koskevat sijaisten käyttöä. Lisäksi kirjataan lainsäädännön reunaehdot, esimerkiksi lastensuojelun työntekijäkohtainen enimmäisasiakasmäärä.

Suunnitelmaan kirjataan tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Yhteenveto henkilöstöstä:

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä?

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Kotikuntoutustiimissä työskentelee eri ammattilaisia, kuten lähihoitajia, sairaanhoitajia, geronomeja ja hoivaavustajia paikkakunta- ja aluekohtaisesti asiakastilanteen ja tarpeen mukaan. Lisäksi käytössä on terapeutturekursseja kuntoutuksen toimialueelta. Henkilöstön riittävyyden osalta tärkeää on seurata asiakkaiden ja henkilöstön määrää viikottain asiakaspalaverissa. Huomioidaan kotikuntoutuksessa asiakaskäyntien etäisyydet ja kotikuntoutukseen kuluva aika asiakkaan luona. Tehdään yhteistyötä kotihoidon ja muiden toimijoiden kanssa.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaiset ovat saaneet asianmukaisen koulutuksen tehtäviin järjestämällä perehdytysvuorot yksikköön. Käytämme Pohteen perehdytysuunnitelmaa.

11.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Vapaina olevat vakanssit täytetään täyttölupamenettelyn kautta ja poissaoloihin otetaan tarvittaessa sijainen.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta?

Pohteen perehdyttämissuunnitelmaa noudatetaan. Omavalvontasuunnitelma on osa perehdytystä. Kun työntekijä löytää osaamistaan täydentävän koulutuksen Pohteen koulutuskalenterista, sovitaan sen suorittamisesta esihenkilön kanssa. Esimies huolehtii, että yksikön työntekijät osallistuvat tarpeellisiin Pohteen täydennyskoulutuksiin. Työntekijät voivat hakea myös itse koulutuksiin ja koulutuspoissaolo myönnetään harkinnalla.

Henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaoleita. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Työntekijöiden osallistaminen omavalvontasuunnitelman laatimiseen.

Pohteen perehdyttämissuunnitelmaa noudatetaan. Omavalvontasuunnitelma on osa perehdytystä.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Kun työntekijä löytää osaamistaan täydentävän koulutuksen Pohteen koulutuskalenterista, sovitaan sen suorittamisesta esihenkilön kanssa. Esimies huolehtii, että yksikön työntekijät osallistuvat tarpeellisiin Pohteen täydennyskoulutuksiin. Työntekijät voivat hakea myös itse koulutuksiin ja koulutuspoissaolo myönnetään harkinnalla.

Ohje koulutuksiin hakemiseen: [https://pohde.sharepoint.com/sites/intranet-meilla-toissa/Jaetut%20asiakirjat/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%](https://pohde.sharepoint.com/sites/intranet-meilla-toissa/Jaetut%20asiakirjat/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2F)

11.3 Turvallisuuden kehittäminen

Kuvaus toimintayksikön turvallisuusohjeesta.

Turvallisuuden ja terveyden johtaminen on osa kokonaisvaltaista ja systemaattista työhyvinvoinnin johtamistyötä, jossa yhdistyvät menetelmät, toimintatavat ja ihmisten johtaminen. Siihen sisältyy sekä ennakoivan, että korjaavan toiminnan työympäristön jatkuva parantaminen. Hyvinvointialueella turvallisuudesta ja riskienhallinnasta vastaa hyvinvointialueen johto ja esihenkilöstö organisaation kaikilla tasoilla.

Työhyvinvointi rakentuu vastuullisesta itsensä johtamisesta vastuulliseen johtamistyöhön. Johdon ja henkilöstön sitoutumisella turvallisuutta edistäviin toimintatapoihin mahdollistetaan mielekkäät ja turvalliset työympäristöt. Osallistavan johtamisen avulla luodaan jokaiselle mahdollisuudet osallistua työturvallisuuden hallintaan ja työhyvinvoinnin edistämiseen. Perehdyttämällä varmistetaan, että työntekijät ovat tietoisia yksikköään koskevista työturvallisuusohjeista.

Työsuojelussa turvallisuusjohtamisessa riskienhallinta on yksi keskeinen työkalu. Riskienhallinnalla pyritään suunnitelmalliseen ja jatkuvaan vaarojen tunnistamiseen sekä arvioimaan ja pienentämään mahdolliset riskit ja niiden haittavaikutukset.

Työsuojelun yhteistoiminnan tavoitteena on edistää työntekijöiden turvallisuutta ja terveyttä työssä. Työsuojeluriskien arviointiin perustuvat toimenpidesuunnitelmat laaditaan organisaation eri tasoilla vuosittain ja päivitetään toiminnan muutosten edellyttämällä tavalla. Työterveyshuollon toimintasuunnitelma laaditaan kahdeksi vuodeksi kerrallaan ja tarkistetaan vuosittain.

Työtapaturman sattuessa toimitaan Työtapaturman hoitoonohjaus-ohjeen mukaan. Ohjeessa on kerrottu, miten toimit, mihin tulisi hakeutua hoitoon hätätilanteessa, työliike- tai liikesuoriutumisen kipeytymissä, tai ammattitautiepäilyissä ja miten ilmoitat asiasta. Pohteen työntekijät on vakuutettu Pohjola Vakuutuksesta ja korvausten saamiseksi on tärkeä huolehtia tarvittavien ilmoitusten tekemisestä ajoissa vakuutusyhtiöön. Ilmoitus tehdään HaiPro-järjestelmän kautta.

Ohjeistus Ilonassa: Työturvallisuus (sharepoint.com)

Miten turvallisuuteen liittyvät huomiot ja poikkeamat käsitellään?

Turvallisuuteen liittyviin asioihin puututaan viipymättä.

12 TOIMITILAT

Oma- ja palvelusyksiköiden tilojen käytön periaatteista, esteettömyydestä, yksityisyydestä, asiakastilojen käytöstä ym.

Tilojen käytön periaatteet.

Tiimeillä on käytössä työhön liittyvät turvalliset ja terveelliset toimistotilat. Asiakastyö tapahtuu asiakkaiden kodissa.

12.1 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Oma- ja palvelusyksiköiden tilojen käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. 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 oma- ja palvelusyksiköiden tilojen käytössä huomioon otetuilla asioilla.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Henkilökunta ohjaa asiakkaita/läheisiä tekemään tarkistussoitot säännöllisin väliajoin (1 x kk)

Teknologisten ratkaisujen alaisuuteen kuuluu etävastaanoton sekä ohjauksen ja neuvonnan toiminta ja periaatteet, esimerkiksi chat-palvelut. Kokonaisuuteen kuuluu myös laitteisiin liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Ovihälyttimet, Gps-rannekkeet

Etäpalveluiden toiminnan periaatteet, käytettävän teknologian kuvaus.

Etäkotihoito, Suvantocare, asiakkaat saavat tabletit, jonka kautta voidaan toteuttaa ohjausta ja valvontaa asiakkaille. Kotikuntoutusjakson aikana asiakkaan etäkotihoitopalvelun mahdollisuutta kokeillaan kotikuntoutustiimin toimesta. Jos asiakas on kotihoidon asiakas, etäkotihoito toteutetaan etäkotihoitokeskuksesta. Evandos-lääkeautomaatti otetaan käyttöön aina ensisijaisesti asiakkaan lääkähoidon turvaamiseksi ja sitä lähdetään suunnittelemaan jo kotikuntoutusjakson alkuvaiheessa.

13 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

Liikenneturvallisuus huomiointi ajo-olosuhteisiin ja liikenteen vaaratekijöihin

Asiakkaiden kodeissa tekijöitä, jotka aiheuttavat vaara/riskitekijöitä

Henkilö- ja henkilöstöturvallisuus, koulutukset:

Henkilöturvallisuus tarkoittaa henkilöstön työturvallisuutta ja työhyvinvointia ja siihen kuuluu henkilöstön suojaaminen rikoksilta ja onnettomuuksilta. Henkilöturvallisuuden lähtökohtana on ennalta estävä toiminta, johon pyrimme turvallisuuspalvelujen toimesta tarjoamaan henkilöstölle koulutusta ja ohjeistusta siten, että henkilöstö voi turvallisesti tehdä työtään.

Aina ennakointi ei riitä tai tapahtumat eivät ole muutoin vältettävissä, jolloin turvallisuuspalvelut ovat henkilöstön tukena. Henkilöturvallisuuteen liittyvissä koulutuksissa käsitellään esimerkiksi uhkatilanteisiin varautumista, väkivaltatilanteita ja niistä selviytymistä.

Turvallisesti työssä -ohjeessa on kattavasti tietoa työpaikkaväkivallan ehkäisyyn ja kohtaamiseen. Ohje löytyy Ilonan linkkilistalta.

Henkilöstöturvallisuus

Henkilöstöturvallisuus tarkoittaa organisaatiolle henkilöstöstä aiheutuvia negatiivisia tapahtumia ja riskejä. Näihin pyritään varautumaan riskien arvioinnin kautta ennakoimalla ja ohjeistamalla esihenkilöstöä. Turvallisuuspalvelut ovat organisaation käytettävissä näihin liittyvissä kysymyksissä. Hyvinvointialue teettää henkilöturvallisuusselvityksiä turvallisuusselvityslain mukaisiin tehtäviin valituille henkilöille.

Henkilöturvallisuus uhka- ja väkivaltatilanteissa -verkkokurssi

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössään Henkilöturvallisuus uhka- ja väkivaltatilanteissa- verkkokurssi, jonka jokainen työntekijä on velvollinen suorittamaan neljän vuoden välein. Verkkokurssi suoritetaan Potilasturvaportissa.

Linkki Ilona :Henkilö- ja henkilöstöturvallisuus (sharepoint.com)

14 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelma sekä omaevalvontasuunnitelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla (Sosiaalihuoltolaki 47 § 26.8.2022/790).

Suunnitelma, miten havainnot ja toimenpiteet julkaistaan julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Ilonassa on seikkaperäiset ohjeet siitä, miten omaevalvonta-word -dokumentti muutetaan ensin saavutettavaksi PDF tiedostoksi ja miten se sitten viedään Teamsiin liittymällä Omaevalvonta-tiimiin. Viestintä siirtää ne sitten nettisivuille.

Ohjeet Ilonassa : Omaevalvonta (sharepoint.com)

Suunnitelmat löytyvät myöhemmin omaevalvonnan sivulta: Omaevalvonta - Pohde

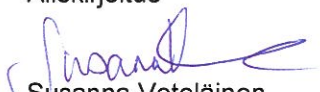
15 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa:

Paikka ja päiväys

28.5.2024

Allekirjoitus


Susanna Veteläinen
Vastuualuepäällikkö

Allekirjoitetut omavalvontasuunnitelmat talletetaan arkisto-ohjeen mukaisesti.

Lainsäädäntö:

- Suomen perustuslaki 731/1999
- Laki Hyvinvointialueesta 611/2021
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021
- Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012
- Lastensuojelulaki 417/2007
- Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 361/1983
- Mielenterveyslaki 1116/1990
- Päihdehuoltolaki 41/1986
- Laki omaishoidontuesta 937/2005
- Perhehoitolaki 263/2015
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001
- Laki toimeentulotuesta 1412/1997
- Asiakastietolaki 784/2014
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009
- Terveystietolaki 1326/2010
- Kansanterveyslaki 66/1972
- Erikoissairaanhoidolaki 1062/1989
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992
- Lääkelaki 395/1987
- Laki lääkinnällisistä laitteista 719/2021

