



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.....	13
6.4 Muutoksista tiedottaminen.....	14
6.5 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain 48 §:n perusteella.....	14
7 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	15
7.1 Palveluiden myöntämisen kriteerit ja hoitoon pääsyn perusteet	15
7.2 Palvelutarpeen arviointi, asiakkuuden käynnistyminen ja käsittelyaikojen seuranta	15
7.3 Palvelupäätökset	16
7.4 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistaminen.....	16
7.5 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.....	16
7.6 Asiakkaan asiallinen kohtelu	17
7.7 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä.....	17
8 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	19
8.1 Muistutukset ja kantelut.....	19
8.2 Sosiaali- ja potilasasiamies	19
8.3 Omatyöntekijä.....	20
9 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	22
9.1 Asiakas-, palvelu- ja hoitosuunnitelma.....	22
9.2 Monialainen yhteistyö	22
9.3 Asiakastietojen kirjaaminen.....	23

9.4 Asiakastyön kirjaaminen.....	23
10 YHTEISTYÖ MUIDEN PALVELUNTUOTTAJIEN KANSSA	26
10.1 Ostopalveluna tuotetut palvelut.....	26
11 HENKILÖSTÖ	27
11.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta.....	27
11.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	28
11.3 Turvallisuuden kehittäminen	29
12 TOIMITILAT.....	30
12.1 Teknologiset ratkaisut	30
13 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	31
14 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	32
15 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN	33

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 sosiaalihoitolain 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 tuotettaessa;
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 Oulun alueelliset perhe- ja sosiaalipalvelut (P260)	
Toimintayksikön nimi Ohjaajapalvelut päihde (P2822)	Y-tunnus 3221326-2
Toimintayksikön yhteystiedot ja sijaintikunta Peltolankaari 18 B 37, 90230 Oulu	
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Vastuuyksikköpäällikkö Katja Karppinen	Puhelin 0447036170
Sähköposti katja.karppinen@pohde.fi	

Alihankinta

Alihankintana hankittavat palvelut ja niiden tuottajat

Palvelukokonaisuudesta vastaava palvelutuottaja 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
Vastuuyksikköpäällikkö Katja Karppinen, katja.karppinen@pohde.fi

Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvoo ja suunnitelman hyväksyy
Vastuualuepäällikkö Nina Kinnunen, nina.kinnunen@pohde.fi

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan?

Tiimivastaava/yksikön työsuojeluyhdyshenkilö Hanna Käyhkö, tiimivastaavan sijainen Vili Haapalainen sekä vastuuyksikköpäällikkö Katja Karppinen

Miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi koko henkilöstön kanssa sen laatimisen jälkeen sekä vuosittain tarkastuksen yhteydessä tai sen muttuessa. Henkilöstöllä on mahdollisuus tuoda esille muutostarpeet, jotka kirjataan päivitettyyn omavalvontasuunnitelmaan.

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

Omavalvonta on jatkuva prosessi ja asiakirjaa päivitetään säännöllisesti vuosittain sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia. Vuosittainen tarkastelu tehdään 15.2. mennessä. Päivityksestä vastaa yksikön vastuuyksikköpäällikkö ja päivittämiseen osallistuu myös tiimivastaava/yksikön työsuojeluyhdyshenkilö.

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

Peltolankaari 18 B 37, 90230 Oulu

Toimintayksikön verkkosivun osoite

www.pohde.fi

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-ajatuksesta

Kuvaus

Ohjaajapalvelut päihde -yksikkö on tarkoitettu henkilöille, jotka tarvitsevat tukea ja ohjausta asumisessa sekä oman elämän hallinnassa. Asiakkaat voivat olla asunnottomuusuhan alla tai syrjäytymisvaarassa. Palvelu on asiakkaalle vapaaehtoista, joten asiakkaan motivaatio ottaa vastaan ohjausta korostuu asiakastyön onnistumisessa.

Palvelun toimintaperiaatteena on edistää ja ylläpitää asiakkaiden psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista toimintakykyä, vahvistaa asiakkaan osallisuutta sekä itsemääräämisoikeutta ja tukea aktiiviseen toimintaan yhteiskunnassa.

Ohjaajapalvelut on sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) 17§ mukaista sosiaalista kuntoutusta. Palveluun ohjaututaan Pohteen Oulun alueen aikuisten perhe- ja sosiaalipalveluiden tai Työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYP) kautta. Lastensuojelun jälkihuollon asiakkaat ohjautuvat Pohteen Oulun alueen jälkihuoltoyksikön kautta.

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?

Ohjaajapalvelun arvona on kunnioittaa ja arvostaa jokaista asiakasta. Henkilökunta omalta osaltaan tukee asiakasta ja kehittää toimintaa vastaamaan asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita.

Asiakkaista, omaisista, yhteistyökumppaneista sekä henkilökunnasta puhutaan ammatillisesti ja myönteisesti. Työntekijät kohtaavat asiakkaat kunnioittaen heidän ihmisarvoaan, vakaumustaan, itsemääräämisoikeuttaan ja yksityisyyttään.

Työntekijät tukevat asiakkaiden omatoimisuutta arjen toiminnoissa ja huomioivat heidän kykynsä ja vahvuutensa itsenäiseen toimintaan.

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?

Ohjaajapalveluiden laadunhallintaan kuuluu olennaisena osana Ohjaajapalveluiden palveluprosessin kehittäminen säännöllisesti yksikön kehittämispäivien yhteydessä. Jokaisen asiakkaan palvelupolku on yksilöllinen ja perustuu asiakaskohtaiseen kuntoutussuunnitelmaan. Ohjaajapalveluiden asiakastyön laatua ja vaikuttavuutta arvioidaan seuraamalla yksilöllisten kuntoutussuunnitelmien tavoitteiden toteutumista. Kuntoutussuunnitelma pohjautuu asiakkaalle tehtyyn sosiaalityön suunnitelmaan ja se tehdään yhdessä asiakkaan kanssa.

Pohteen asiakastyytyvääisyyttä seurataan asiakaspalautejärjestelmä avulla. Asiakas voi antaa palauteta nettisivuilla olevan linkin kautta tai ohjaajilta saatavan palautelomakkeen avulla. Lomakkeiden kautta annetut palautteet kirjataan ohjaajien toimesta palautejärjestelmään.

Henkilöstön jatkuvan koulutautumisen avulla pidetään yllä henkilöstön ammattitaitoa ja siten parannetaan toiminnan laatua. Koulutusmahdollisuudet lisäävät myös henkilöstön motivaatiota ja työssäjaksamista.

Asiakkaille nimetään kuntoutusprosessin alussa omaohjaaja, jolla on päävastuu asiakastyön toteutuksesta. Tällä lisäämme asiakkaan luottamista ja sitoutumista palveluun.

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

- Yksikön turvallisuusohjeet ja pelastussuunnitelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys (tehty v. 2021)
- Perehdytysuunnitelma/ohjeet (Ilona sekä kansio)
- HaiPro-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa asiakasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset, toimintaympäristöilmoitukset
- Väärinkäytösten ilmoituskanava (Pohde portti/Ilona)
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje Ilonassa
- Dokumentointi- ja tietosuojaohteet
- Pohteen lääkehoitosuunnitelma ja työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat
- Hygieniaohteistus

HaiPro-järjestelmän avulla tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen. Riskienarviointi tehdään vuosittain psyykkisen kuormittavuuden osalta ja muiden arviointialueiden osalta vähintään joka toinen vuosi. Sen päivittämiseen osallistuu koko henkilöstö.

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

HaiPro- ohjelmaan kirjataan asiakkaaseen tai henkilökuntaan kohdistuneet tapaturma, vaara- ja läheltä piti- tilanteet. HaiPro-ilmoitukset käsitellään yksikön henkilökuntakokouksissa säännöllisesti. Ilmoitusten perusteella suunnitellaan tarvittavat turvalliset toimintatavat. Tarvittaessa asiat viedään organisaatiossa ylemmälle tasolle käsittelyyn.

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

Asiakkaat voivat antaa palautetta ohjaajille ja / tai tiimivastaavalle kanssakäymisten yhteydessä. Omaiset voivat olla yhteydessä tiimivastaavaan tai vastuuyksikköpäällikköön. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus asiakaslain 23 § perusteella toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. (<http://www.valvira.fi/ohjaus> ja [valvon-ta/sosiaalihuolto/ohjauskirjeet/muistutusmenettelystä sosiaalipalveluissa](http://www.valvira.fi/valvon-ta/sosiaalihuolto/ohjauskirjeet/muistutusmenettelysta-sosiaalipalveluissa)).

Miten ne käsitellään?

Asiakkaiden ja omaisten esille tuomat epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit käsitellään yksikön henkilökuntakokouksissa. Mikäli tapahtumat ovat vakavia tai toistuvia keskustellaan yksikössä asiasta ja mietitään korjausmahdollisuuksia tai viedään asia eteenpäin ylemmälle taholle HaiPro -ohjelmaa käyttäen.

Muistutukset ohjautuvat alueen hallintosihteereille, jotka käsittelevät ne ja välittävät eteenpäin vastuuyksikköpäällikölle tai vastuualuepäällikölle vastattavaksi kirjallisesti. Muistutuksiin vastataan Valviran edellyttämien ohjeiden ja määräysten mukaisesti.

6.3 Korjaavat toimenpiteet

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

Kuvaus korjaavien toimenpiteiden seurannasta ja kirjaamisesta?

HaiPro-tapahtumat käydään läpi ensin työsuojeluyhdys henkilön kanssa ja sitten henkilökuntakokouksessa henkilökunnan kanssa. Tarvittavat toimenpiteet kirjataan HaiPro -ohjelmaan. Pohditaan keinoja, joilla varmistetaan, että jatkossa vältytään tapahtumalta ja tiedotetaan kaikkia työntekijöitä tehdystä muutoksesta toimenpiteestä. Vaarojen ja riskien kartoitus päivitetään lisäksi aina, kun tilanne muuttuu tai uusia uhkia huomataan.

Muutoksia vaativat riskiä aiheuttavat toimintatavat käsitellään henkilökunnan kanssa tiimipalaverissa ja tarvittaessa asiakaskohtaiset muutokset viedään tiedoksi asiakkaan sosiaaliryhmän vastuutyöntekijälle.

6.4 Muutoksista tiedottaminen

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

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

Muutoksia vaativat riskiä aiheuttavat toimintatavat käsitellään henkilökunnan kanssa tiimipalaverissa ja tarvittaessa asiakaskohtaiset muutokset viedään tiedoksi asiakkaan sosiaalityön vastuutyöntekijälle.

Mikäli toiminnassa tai sen järjestämisessä tapahtuu muutoksia, niistä tiedotetaan Pohteen tiedotuskanavia käyttäen yhteistyötahoille viestintäsuunitelman mukaisesti.

Tutustu myös STM:n julkaisuun asiakas- ja potilasturvallisuudesta:

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

6.5 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihoitolain 48 §:n perusteella

Sosiaalihoollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihoollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihoollon 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 tehneeseen 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 sosiaalihoitolain 48–49 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta.

Ohjaajapalveluiden epäkohtailmoitukset tehdään yksikön vastuuyksikköpäällikölle. Hän ilmoittaa asiasta Pohteen organisaatiossa omalle esihenkilölleen välittömästi ja käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa ei voida poistaa yksikön sisäisillä toimilla, yksikön vastuuyksikköpäällikkö siirtää vastuun korjaavista toimenpiteistä Aikuisten perhe- ja sosiaalipalveluiden palvelualuejohtajalle tai toimialuejohtajalle. Jos epäkohtaa tai sen uhkaa ei korjata, tulee ilmoituksen tehneen henkilön ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle.

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

HaiPro- ohjelmaan kirjataan asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat. HaiPro-ilmoitukset käsitellään yksikön henkilökuntakokouksissa säännöllisesti. Ilmoitusten perusteella suunnitellaan tarvittavat turvalliset toimintatavat. Tarvittaessa asiat viedään organisaatiossa ylemmälle tasolle käsitelyyn.

Ohjaajapalveluiden asiakastyötä koskevat epäkohtailmoitukset tehdään yksikön vastuuyksikköpäällikölle. Hän ilmoittaa asiasta Pohteen organisaatiossa omalle esihenkilölleen välittömästi ja käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa ei voida poistaa yksikön sisäisillä toimilla, yksikön vastuuyksikköpäällikkö siirtää vastuun korjaavista toimenpiteistä Aikuisten perhe- ja sosiaalipalveluiden palvelualuejohtajalle tai toimialuejohtajalle. Jos epäkohtaa tai sen uhkaa ei korjata, tulee ilmoituksen tehneen henkilön ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle.

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.

Henkilöstön kanssa käydään ohjaajapalveluiden palvelukuvaus läpi säännöllisesti. Uuden työntekijän tai opiskelijan aloittaessa työskentelyn yksikössä, hänen tulee tutustua palvelukuvaukseen yksikön toimintaperiaatteisiin. Perehdyttämissuunnitelman avulla käydään läpi yhtenäiset toimittavat yksikön sisällä sekä koko Pohteen alueella. Perehdyttämiseen nimetään yksikön sisällä vastuuhenkilö, joka voi olla toinen ohjaaja tai tiimivastaava.

7.2 Palvelutarpeen arviointi, asiakkuuden käynnistyminen ja käsittelyaikaisten 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 viivytyksiä. 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 arvioon.

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

Yksikössä ei tehdä palvelutarpeen arviointeja vaan sosiaalipalveluista vastaava työntekijä laatii asiakkaalleen asiakassuunnitelman / palvelutarpeenarvion ennen kuin Ohjaajapalvelu alkaa. Sosiaalipalveluista vastaava työntekijä toimittaa palvelutarpeen arvioinnin yksikön tiimivastaavalle siinä vaiheessa, kun suunnitellaan Ohjaajapalvelun aloittamista.

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 viivästykselle on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste.

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

Ohjaajapalvelut on sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) 17§ mukaista sosiaalista kuntoutusta. Edellytyksenä palvelun aloittamiselle ja saamiselle on viranomaisen tekemä palvelupäätös. Ohjaajapalvelut on määräaikaista toimintaa ja arviointia palvelun tarpeesta tehdään 1-4 kertaa vuodessa. Palvelupäätöksen määräaikoja seurataan palvelutarpeen arviointien yhteydessä.

Asiakaskohtaisen palvelupäätöksen kesto merkitään asiakkaan tietoihin Lifecare-asiakastietojärjestelmässä. Mikäli viranomaisen tekemä päätös palvelusta on päätynyt tai puuttuu, asiakkaan omaohjaaja tai yksikön tiimivastaava pyytää jatkopäätöstä tai tarvittaessa verkostopalaverin asiakkaan asioista.

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.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Työntekijät kunnioittavat jokapäiväisessä ohjaustyössä ja asiakkaiden kohtaamisessa itsemääräämisoikeutta. Ohjaustyötä annetaan etupäässä asiakkaiden kotona, jolloin asiakkaan itsemääräämisoikeus korostuu sekä yksityisyyden kunnioittaminen. Asiakas on mukana hänen asioitaan koskeissa verkostoissa, sekä saa palveluita koskevat päätökset sekä suunnitelmat itselleen kirjallisina. Henkilökunta on ohjeistettu toimimaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittavasti ja tukemaan asiakasta itsenäiseen ja omatoimiseen suoriutumiseen. Ohjaajapalvelussa ei ole käytössä rajoitustoimia tai -välineitä.

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?

Ohjaajapalveluiden asiakas tai heidän läheisensä voi osallistua palvelun ja yksikön omavalvonnan kehittämiseen antamalla palautetta Pohteen asiakaspalautejärjestelmän kautta. Palauteta voi antaa nettisivuilla olevan linkin kautta tai ohjaajilta saatavan palautelomakkeen avulla. Lomakkeiden kautta annetut palautteet kirjataan ohjaajien toimesta palautejärjestelmään.

Asiakailta tai heidän läheisiltään kerätään lisäksi palautetta suullisesti yksilökäynneillä sekä verkostoissa. Tarvittaessa palvelua kehitetään ja siihen tehdään muutoksia.

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?

Jos yksikössä havaitaan asiakkaiden epäasiallista kohtelua joko toisen ohjaajan tai muun tahon toimesta, siihen puututaan välittömästi. Tilanteesta tiedotetaan tiimivastaavaa sekä vastuuyksikköpäällikköä. Tämän jälkeen vastuuyksikköpäällikkö arvioi vaadittavat toimenpiteet. Tarvittaessa hän on yhteydessä epäasiallisesti käyttäytyneen henkilön/toimijan esihenkilöihin.

Mikäli kyseessä on yksikössä työskentelevä henkilö, vastuuyksikköpäällikkö toimii Pohteen työnjohdollisten toimenpiteiden ohjeiden mukaisesti. Yksikössä käydään tarvittaessa keskustelua asiakkaan asiallisesta kohtelusta.

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

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään yhdessä asiakkaan, henkilökunnan ja vastuuyksikköpäällikön kanssa sekä tarvittaessa yhdessä asiakkaan omaisen/edunvalvojan kanssa. Korjaavat toimenpiteet määritellään ja toteutetaan. Asiakasta ohjataan halutessaan ottamaan yhteyttä ylemmälle taholle, esim. Sosiaali- tai potilasasiamieheen.

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. Asiakaspalaute-tietoa ja esimerkiksi kyselytuloksia käytetään toiminnan kehittämisessä. Palaute-tietoa voidaan käyttää koulutustarpeita arvioitaessa.

Kuvaus asiakaspalautteen keräämisestä

Pohteen asiakastyytyvyyttä seurataan asiakaspalautejärjestelmä avulla. Asiakas voi antaa palauteta nettisivuilla olevan linkin kautta tai ohjaajilta saatavan palautelomakkeen avulla. Lomakkeiden kautta annetut palautteet kirjataan ohjaajien toimesta palautejärjestelmään.

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

Asiakkailta, omaisilta ja läheisiltä saatu palaute käydään läpi yksikön sisällä tiimipalavereissa tai yksikön kehittämissäpäivillä. Tarvittaessa palautteen mukaiset kehittämissuositukset viedään vastuuyksikköpäällikön kautta eteenpäin organisaatiossa mahdolliseen päätöksentekoon.

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?

Muistutuksen voi tehdä lomakkeella tai se voi olla vapaamuotoinen kirje, jossa on otsikko: "Muistutus".

Muistutus toimitetaan Pohteen kirjaamoon. Vain erityisistä syistä, esimerkiksi jos asiakas tai potilas ei itse pysty kirjoittamaan, voi tehdä muistutuksen suullisesti. Potilas- ja sosiaaliasiamies voi avustaa muistutuksen tekemisessä.

Asiakas tai potilas voi valtuuttaa toisen henkilön tekemään muistutuksen puolestasi. Tällöin vastaus toimitetaan sekä valtuutetulle että asiakkaalle/potilaille.

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue
Kirjaamo
PL 10
90029 POHDE

Muistutuksen vastaanottaja
Vastuualuepäällikkö Nina Kinnunen
Vastuuyksikköpäällikkö Katja Karppinen

kirjaamo@pohde.fi

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

Suullinen huomautus tai valitus kirjataan, tutkitaan ja vastataan valituksen tehneen henkilön toivomalla tavalla. Kirjallisiin muistutuksiin ja valituksiin vastataan aina kirjallisesti.

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 sosiaaliasiavastaava Kirsti Rahkola

Vastuualue: Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan vastuuvastaava, Oulun alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät sekä yksityisten palveluntuottajien potilasasiavastaavan tehtävät

Käyntiosoite: sovitaan erikseen

kirsti.rahkola@pohde.fi

puhelin 044 703 4115

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Kaisa Oikarinen

Vastuualue: Oulun, Oulunkaaren ja Koillismaan alueen potilasasiavastaavan tehtävät

Käyntiosoite: sovitaan erikseen

kaisa.oikarinen@pohde.fi

puhelin 040 318 5123

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien puhelinaika maanantaista perjantaihin kello 9–11.

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

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:

Asiakkaalle nimetään sosiaalipalveluista vastaava työntekijä, joka vastaa asiakkaan palveluista sosiaalihuollossa ja että palvelujen järjestäminen asiakkaalle tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Ohjaajapalveluissa asiakkaalle nimetään myös omatyöntekijä, joka toteuttaa palvelua asiakkaan kanssa. Asiakkaan omaohjaaja perehtyy tarkemmin asiakkaan tilanteeseen, käy asiakkaan luona kotikäynneillä, vastaa kuntoutussuunnitelman toteutumisesta yhdessä asiakkaan kanssa sekä kutsuu tarvittaessa koolle yhteistyötohot verkostopalaveria varten.

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 toimita tai tilanteen ratkaisemiseksi valituista keinoista tai palveluista.

Miten asiakkaan palvelu- tai asiakassuunnitelma laaditaan ja päivitetään?

Ohjaajapalveluihin hakeudutaan asiakkaan sosiaalipalveluista vastaavan työntekijän kautta, joka tekee myös päätöksen palvelun saamisesta. Jokaiselle uudelle asiakkaalle järjestetään aloituspalaveri, jossa sovitaan ohjauksen aloituksesta. Kuntoutus toteutetaan osana sosiaalihuollon asiakassuunnitelmaa. Tämän jälkeen tehdään asiakkaan kanssa tilanearviointi sekä yksilöllinen kuntoutussuunnitelma, jonka pohjalta työtä ryhdytään tekemään. Kotiin saatavan ohjauksen, tuen määrän sekä keston tarve kartoitetaan ja suunnitellaan yksilöllisesti jokaisen asiakkaan kohdalla yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa.

Kuntoutussuunnitelma on asiakkaan kuntoutumisen kokonaisjärjestelyjen tueksi laadittu kirjallinen asiakirja, jossa luetellaan asiakkaan kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta päätetyt tarpeelliset toimenpiteet aikatauluneen ja toteutusvastuineen. Kuntoutussuunnitelma laaditaan kuukauden kuluessa palvelun aloittamisesta ja päivitetään vähintään puolen vuoden välein sekä niissä tilanteissa, joissa asiakkaan palveluntarpeessa tapahtuu muutoksia. Asiakkaan läheiset tai omaiset osallistuvat kuntoutussuunnitelman laatimiseen, mikäli asiakas niin haluaa. Vastuuohjaaja seuraa palvelun vaikuttavuutta ja kutsuu koolle tarvittavat tahot suunnitelman päivittämiseksi.

Kuvaus RAI-mittariston ja muiden mittareiden käyttämisestä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa. Ohjaajapalveluissa ei käytetä RAI-mittaristoa

9.2 Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti 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?

Ohjaajapalveluiden asiakkaiden asumisen ja kuntoutumisen tuki järjestetään monialaisessa yhteistyössä sosiaalipalveluiden, päihde- ja mielenterveyspalveluiden ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa.

Asiakkaiden asioista käydään säännöllisesti keskustelua moniammatillisissa verkostoissa yhdessä asiakkaan kanssa palvelutarpeen arvioimiseksi. Lisäksi viranomaisten kanssa käydään keskustelua sähköisesti tietoturva huomioiden. Henkilökunnalla on käytössä suorat viranomaisnumerot yhteistyötahoille.

Asiakasta ohjataan aktiivisesti käyttämään terveys-, päihde- ja mielenterveyspalveluita tarpeen mukaan sekä tuetaan niiden käytössä. Asiakkaan läheisten ja omaisten kanssa tehdään yhteistyötä, mikäli asiakas niin haluaa.

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 tietosuojaa-asetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuojalaki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuojaa-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. 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 (tietosuojaa-asetus 29 artikla). Tietosuojaa-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy [kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

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. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön

vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Ohjaajapalveluiden asiakastyön dokumentointi tapahtuu Lifecare- asiakastietojärjestelmän avulla. Yksikössä on oma LifeCare-vastuukäyttäjä, joka luo uudelle työntekijälle tunnukset. Tiimivastaava ja muut työntekijät perehdyttävät uuden työntekijän kirjaamisen käytäntöihin. Yksikössä on lisäksi oma kirjaamisvalmentaja, jonka roolina on myös perehdyttää ja kouluttaa jokainen yksikössä työskentelevä kirjaamiseen. Lifecare-tilastointia varten on oma kirjallinen ohjeistus, joka löytyy yksikön Teams-alustalta.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisveloite alkaa samalla, kun asiakkaan palvelu aloitetaan.

Jokainen työntekijä huolehtii ja vastaa asiakastyön kirjaamisesta työvuoronsa aikana tai viipymättä. Työn suunnittelussa huomioidaan kirjaamiseen kuluva aika. Yksikössä on myös riittävästi teknisiä mahdollisuuksia kirjaamiseen, työntekijöillä on käytössä kannettavat tietokoneet, jotka voi ottaa mukaan asiakaskäynneille. Asiakkaiden tietoja kirjataan vain tietoturvaltaan varmistettuihin järjestelmiin. Asiakkaat säilyttävät omat tärkeät asiakirjansa itsellään, eikä toimistolla säilytetä asiakkaiden asiakirjoja. Tarvittaessa asiakirjat skannataan Lifecare-asiakastietojärjestelmään.

Jokaiseen ohjaukseen kirjataan sen oleellinen sisältö, kuten asiakkaan tilanne ja vointi sekä asiakkaan kanssa sovitut asiat. Tieto peruuntuneista asiakaskäynneistä, puhelinkontaktit ja kuntoutussuunnitelmat kirjataan myös asiakastietojärjestelmään.

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

Pohteen vuoden 2023 koulutussuunnitelman mukaisesti jokainen työntekijä suorittaa oman toimialansa mukaisen sähköisen tietoturva- sekä tietosuojakurssin kuukauden sisällä työsuhteen alkamisesta. Pakollisia koulutuksia ovat tietoturvan peruskurssi, Terveystietojen tietosuojan peruskurssi sekä Sosiaalihuollon tietojen käsittely ja tietosuoja- verkkokurssi. Työntekijät suorittavat tietoturvaan liittyvät koulutukset kahden vuoden välein.

Esihenkilöt vastaavat siitä, että työntekijät suorittavat tarvittavat koulutukset, mutta esihenkilö ei kirjaa suorituksia koulutusjärjestelmään. Tiedot suorituksista saadaan suoraan koulutuspalveluntuottajilta määräajoin, ja ne kirjataan keskitetysti Osaamisen kehittämisen vastuualueella Pohteen koulutusjärjestelmään, josta saadaan seuranta- ja raportointitietoa.

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

Sijaisia ja opiskelijoita ohjeistetaan tietoturvakäytänteistä perehdytyksen yhteydessä sekä he suorittavat tietoturvakoulutuksen ja tentin. Ennen LifeCare- tunnusten saamista uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden tulee perehtyä kattavaan tietoturvamateriaaliin ja suorittaa siihen kuuluva tentti. Tunnusten saamisen jälkeen käyttöoikeudet omaavat työpaikkaohjaajat opastavat ja perehdyttävät käytännönasioissa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.

Kaisa Kinnunen-Luovi, kaisa.kinnunen-luovi@pohde.fi, 040 135 7673

Jaana Siikaluoma-Lehtosaari, jaana.siikaluoma-lehtosaari@pohde.fi, 040 078 6896

Onko yksikölle laadittu rekisteriseloste/ tietosuojaseloste?

Pohteen tietosuojaseloste:

<https://pohde.fi/tietoa-meista/tietosuoja/tietosuojaselosteet/>

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 alihankijasta 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 tuottamista palveluista tai lupa ympärivuorokautisista palveluista.

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

Suunnitelma sopimusten hallinnasta ja valvonnasta?

Pohteen Konsernipalvelujen hankintapalvelut vastaa palvelujen hankkimisesta hyvinvointialueella. Hankintapalvelut suorittaa kilpailuttamisen yhdessä käyttäjäasiantuntijoiden kanssa, valmistelee hankintapäätöksen, antaa päätöksen tiedoksi asianosaisille ja toimii asiantuntijana hankintoihin liittyvissä asioissa (konsultaatiopalvelut).

11 HENKILÖSTÖ

11.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

Oma- ja ulkovalvontasuunnitelmaa on käytettävä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden jatkuvaa seuranta varten (ShL 790/2022, 47 §).

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

Oma- ja ulkovalvontasuunnitelmasta 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?

Ohjaajapalveluissa on viisi ohjaajan vakanssia; kaksi lähihoitajan tehtävää sekä kolme sosionomin tehtävää.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä tuetaan Pohteella monin eri tavoin. Henkilöstölle järjestetään säännöllinen työhönohjaus, joka on lakisääteistä kaikilla päihdetyötä tekeillä.

Työhyvinvoinnin, -turvallisuuden ja työkyvyn turvaamiseksi on monia tahoja, joiden keskiössä on työntekijän itsensä huolenpito, elintavat, arjen valinnat, osaamisesta huolenpito jne. Työntekijän keskeisin yhteistyökumppani on esihenkilö, jonka tehtävänä on varmistaa perehdytys, työhön opastus, osaaminen ja turvalliset työolosuhteet. Tämän arjen toiminnan sujumisen mahdollistamisesta, olosuhteista, resursseista ym. vastaa palvelu- ja toimialueiden ja hyvinvointialueiden johto.

Ilonasta löytyy terveyttä edistäviä ja fyysisiä voimavaroja tukevia toiminnan keinoja, vinkkejä ja oppaita, sekä linkkejä erilaisiin tapahtumiin ja kampanjoihin. Lisäksi sivuilta löytyy psyko-sosiaaliseen kuormitukseen ja työkykyrisiin tunnistamiseen ja varhaisiin tukitoimiin käytäntöjä, oppaita ja menetelmiä.

Henkilökunnalla käytössä työhönohjaus, sekä erilaisia koulutuksia joilla ylläpitää ja kehittää ammattitaitoa. Henkilökunnan osaaminen ja hyvinvointi varmistetaan säännöllisillä koulutuksilla. Esihenkilö käy työntekijöiden kanssa kehityskeskustelut säännöllisin väliajoin. Koko henkilökunnan kehittämis- ja virkistyspäivä pidetään 1-2 kertaa vuodessa.

- Hyvinvointikyselyt

- Smartum

- Vapari

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Työntekijöiden poissaoloihin hankitaan tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan sijainen, jotta varmistetaan asiakastyön toteutuminen palvelusuunnitelman mukaisesti. Sijaiselta vaaditaan soveltuvaan pätevyyttä tai riittävää kokemusta. Myös alalle kouluttautuvat opiskelijat otetaan huomioon sijaisten rekrytoinneissa.

11.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaali- 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?

Vakinainen henkilöstö valitaan tehtäviin julkisella hakumenettelyllä, joko ulkoisella tai sisäisellä rekrytoinnilla. Vakinaisia työsuhteita täytettäessä noudatetaan määriteltyjä kelpoisuusvaatimuksia. Julki-Terhikistä ja Suosikista tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiltä ammattiin valmistuminen. Hakijoiden soveltuvuus ja osaaminen huomioidaan haastatteluilla. Samalla varmistetaan, että hakijoilla on riittävä koulutus ja ajan tasainen tieto kotiin annettavasta työstä ja käytänteistä. Yksikössä ei ole alaikäisiä asiakkaita.

Myös sijaisilta vaaditaan riittävä pätevyys. Lyhytaikaisiin sijaisuuksiin pyritään palkkaamaan tuttuja, yksikössä aiemmin työskennelleitä sijaisia tai opintojen loppuvaiheessa olevia opiskelijoita, jotka suorittaneet yksikössä harjoittelun.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta?

Henkilöstön perehdyttämisessä on käytössä perehdytyslomake ja perehdyttämiskansio. Tiimivastaava huolehtii osaltaan perehdyttämisestä ja myös muut työntekijät osallistuvat perehdyttämiseen sovitun mukaisesti.

Työntekijöiden osaaminen ja hyvinvointi varmistetaan säännöllisillä koulutuksilla. Kaikki työntekijät suorittavat lääkehoitokoulutuksen tentteineen viiden vuoden välein, alkusammutuskoulutuksen kolmen vuoden välein sekä tietoturva- ja tietosuojakoulutukset säännöllisesti. Työntekijät suorittavat myös ensiapukoulutuksen 3 vuoden välein.

Muihin ammattialan koulutuksiin työntekijät voivat osallistua resurssien sallimissa puitteissa. Pohteen järjestämät sisäiset koulutukset hyödynnetään työntekijöiden osaamisen turvaamiseksi. Työntekijöillä on mahdollista osallistua myös ulkopuoliseen koulutukseen sekä työn ohessa tapahtuvaan ammattialan lisä- ja täydennyskoulutukseen.

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

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Jokaiselle uudelle työntekijälle ja opiskelijalle nimetään perehdyttäjä (oppis- ja työpaikkaohjaaja), joka perehdyttää kyseisen henkilön asiakastyöhön sekä omavalvonnan toteuttamiseen.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Jatko – ja täydennyskoulutuksella vahvistetaan henkilöstön osaamisesta ja ammatillisesta kehittämisestä. Henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua heille järjestettyyn täydennyskoulutukseen. Hessussa on käytössä koulutuskalenteri, jonka kautta henkilökunta voi ilmoittautua heitä kiinnostaviin koulutuksiin.

Tehtäviin, joissa ammattihenkilön tulee säännöllisesti osoittaa riittävä osaaminen, on selkeä menettelytapa osaamisen seurantaan ja varmistamiseen (esim. lääkehoito, tietosuojakoulutukset, alkusammutuskoulutus, uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinta).

Pohde tukee omaehtoista kouluttautumista 3pv/vuosi. Henkilöstön koulutustarve käydään läpi vuosittain henkilökohtaisen kehityskeskustelun yhteydessä ja työnteki-jälle laaditaan henkilökohtainen koulutussuunnitelma.

Yksikön kehityspäivät ja tiimipalaverit järjestetään säännöllisesti. Niissä käydään läpi henkilöstölle tärkeitä asioita ja tiedotetaan ajantasaisesti henkilöstöä.

11.3 Turvallisuuden kehittäminen

Kuvaus toimintayksikön turvallisuusohjeesta.

Yksikössä noudatetaan Pohteen toimintaohjeita kotikäyntityöhön. Ohjeet löytyvät Ilonasta. Lisäksi yksikön turvallisuusohjeet kotikäynneille löytyvät yksikön Teams-kanavalta.

Miten turvallisuuteen liittyvät huomiot ja poikkeamat käsitellään?

HaiPro-järjestelmän avulla tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen. Riskienarviointi tehdään vuosittain psyykkisen kuormittavuuden osalta ja muiden arviointialueiden osalta vähintään joka toinen vuosi. Sen päivittämiseen osallistuu koko henkilöstö.

HaiPro- ohjelmaan kirjataan turvallisuuteen liittyvät huomiot ja poikkeamat. Ne käydään läpi ensin työsuojeluyhdyshenkilön kanssa ja sitten tiimipalaverissa koko henkilöstön kanssa. Tarvittavat toimenpiteet kirjataan HaiPro -ohjelmaan sekä viedään tarvittaessa ylemmälle tasolle käsiteltäväksi.

12 TOIMITILAT

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista, esteettömyydestä, yksityisyydestä, asiakastilojen käytöstä ym.

Tilojen käytön periaatteet.

Ohjaajapalvelun asiakkaat asuvat omissa asunnoissaan, tavallisessa asuntokannassa. Asiakkaat ovat suorassa vuokrasopimuksessa vuokranantajaan tai välivuokrauksen kautta. Ohjaajapalvelun toimistotilat toimivat työntekijöiden kirjaamistiloina sekä sosiaalitiloina.

12.1 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Kuluttajaturvallisuuslain 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot
Romakkaniemi Kati, Turvallisuuspäällikkö, kati.romakkaniemi@pohde.fi

Kekkonen Keijo, Turvallisuusasiantuntija, keijo.kekkonen@pohde.fi

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?

Ohjaajilla on käytössä paikantavat ja kotikäynneille mukaan otettavat kannettavat hälyttimet (Securitas).

Etäpalveluiden toiminnan periaatteet, käytettävän teknologian kuvaus.

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

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.

Ohjaajapalveluiden omaevalvontasuunnitelma on osa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen omaevalvontaohjelmaa.

Ohjaajapalveluiden omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön Teams-työtilassa sekä yksikön perehdytyskansiossa. Lisäksi omaevalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä Pohteen internetsivuilla siten, että siitä kiinnostuneet voivat tutustua siihen ilman erillistä pyyntöä.

15 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa:

Paikka ja päiväys

Oulu 23.8.2024

Allekirjoitus

Emma Heikura

Emma Heikura, vs. 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
- Terveydenhuoltolaki 1326/2010
- Kansanterveyslaki 66/1972
- Erikoissairaanhoidolaki 1062/1989
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992
- Lääkelaki 395/1987
- Laki lääkinnällisistä laitteista 719/2021