



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 sosiaalihoitolain 48 §:n perusteella.....	14
7 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	16
7.1 Palveluiden myöntämisen kriteerit ja hoitoon pääsyn perusteet	16
7.2 Palvelutarpeen arviointi, asiakkuuden käynnistyminen ja käsittelyaikojen seuranta	16
7.3 Palvelupäätökset	17
7.4 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistaminen	18
7.5 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	18
7.6 Asiakkaan asiallinen kohtelu	19
7.7 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä.....	19
8 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	21
8.1 Muistutukset ja kantelut	21
8.2 Sosiaali- ja potilasasiamies	21
8.3 Omatyöntekijä.....	22
9 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	23
9.1 Asiakas-, palvelu- ja hoitosuunnitelma.....	23
9.2 Monialainen yhteistyö	23
9.3 Asiakastietojen kirjaaminen	24
9.4 Asiakastyön kirjaaminen.....	24

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.....	27
11.3 Turvallisuuden kehittäminen.....	28
12 TOIMITILAT.....	30
12.1 Teknologiset ratkaisut.....	30
13 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	31
14 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	32
15 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINE.....	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 sisällyskohdan 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 riittävyden 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

Yhteiset palvelut

Toimintayksikön nimi

Oulun eteläisen- ja Rannikon etäkotihoito- ja digitoimintakeskus

Y-tunnus

Toimintayksikön yhteystiedot ja sijaintikunta

Toimintayksikön vastaava esihenkilö

Marja Nikkola

Puhelin

0444691733

Sähköposti

marja.nikkola@pohde.fi

Alihankinta

Alihankintana hankittavat palvelut ja niiden tuottajat

Teknologialaitteet kotihoidon asiakkaille

Tiera Seesam Tunstall (sähkölukot), 2M-IT: ElisaDigihoiva Suvantocare (etälaitteet), Evondos (lääkerobotti, Smila (lääkerobotti), Axitare (lääkeautomaatti)

Palvelukokonaisuudesta vastaava palvelutuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa hankittavien palveluiden laadun?

Teknologiatuotteet kilpailutettu tai hankittu sidoskumppanin kautta. Yritysten kanssa kirjalliset sopimukset ja säännölliset palaverit yritysten kanssa.

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

Vastuuyksikköpäällikön Marja Nikkola

Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvoo ja suunnitelman hyväksyy

Vastuualuepäällikön Marko Niiranen marko.niiranen@pohde.fi 0447591276

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan?

Vastuuyksikköpäällikkö Marja Nikkola ja työntekijät

Miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Omavalvontasuunnitelman laatiminen tiimipalaverissa yhteistyössä henkilöstön kanssa

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

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa korjaus kerran vuodessa vastuuyksikköpäällikön ja henkilöstön toimesta. Toimitetaan joka yksikköön (Haapajärvellä sijaitseva etäkotihoido Haapajärven terveyskeskuksen tiloissa, Pyhäjärven terveyskeskuksen tiloissa sijaitseva etäkotihoido, Raahen Kreivinajassa sijaitseva Rannikon etäkotihoido, Haapaveden terveyskeskuksen tiloissa toimiva etäkotihoido, Nivalan terveyskeskuksen neuvolan tiloissa sijaitseva etäkotihoido.

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

Haapajärvi: Männistökatu 6, 85800 Haapajärvi

Raahe: Brahenkatu 14-16, 92100 Raahe

Haapavesi: Myyrinkuja 1, 86600 Haapavesi

Nivala: Vapaudentie 29, 85500 Nivala

Etättyötä kotona tekeville työntekijöille sähköpostiin

Toimintayksikön verkkosivun osoite

<http://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

Etäkotihoito: Etälaitteilla tapahtuvaa kuva- ja äänivälitteistä hoivapalvelua, jossa etäkotihoito ottaa asiakkaaseen etäyhteyden etukäteen sovittuna ajankohtana. Ensisijainen säännöllisen kotihoidon palvelumuoto. Voi olla asiakkaalla ainoa kotihoidon muoto tai yhdistelmä sisältäen etähoitoa ja fyysistä kotihoitoa (hybridimuoto). Jos asiakkaalla etäkotihoito on ainoana kotihoidon muotona kotihoito käy asiakkaan luona 1x/kk. Etäkotihoidon käynnille on samat kriteerit kuin kotihoidon käynneille. Se korvaa kh:n fyysisen käynnin tai siirtää sen ruuhka-ajan ulkopuolelle. Asiakasmaksu kuten säännöllisessä kh palveluissa.

Digitoimintakeskus: Digitalisaatio ja uudet teknologiat luovat uudenlaisia mahdollisuuksia sekä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen että vaihtoehto palveluiden toteuttamiseen. Teknologian ja robotiikan toimiviksi osoitettujen ratkaisujen hyödyntäminen voi parantaa iäkkäiden ihmisten hyvinvointia sekä tehostaa palvelujärjestelmän toimintaa. Teknologia voi myös auttaa ihmisiä elämään terveellisemmin, saamaan tukea sairautsiensa hoitoon sekä asumaan itsenäisesti ja turvallisesti kodeissaan. Digitoimintakeskuksen tehtävänä on hankkia, koordinoita ja toimittaa hyvinvointiteknologioita kotihoidon asiakkaille ja ammattilaisille.

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?

- Kohtelemme työkavereitamme tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti ja arvostamme sekä omaa että toistemme tekemää työtä. Pidämme yllä hyvää yhteistyötä tarjoamalla apua toisillemme ja antamalla sekä vastaanottamalla palautetta.

Arvostamme myös yhteistyökumppaneitamme ja teemme heidän kanssaan sujuvaa yhteistyötä, kohdellen heitä asiallisesti ja ystävällisesti. Viestimme työnantajastamme asianmukaisesti.

Käymme avointa, rehellistä ja luottamuksellista keskustelua asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa. Hyödynnämme rakentavaa palautetta arvioidaksemme ja kehitteäksemme toimintatapoja. Pidämme huolta tietosuojasta ja asiakkaiden yksityisyydestä ja jaamme tietoa yksikön sisällä rehellisesti ja avoimesti.

Huomioimme asiakkaiden tarpeet ja toiveet sekä osallistamme heitä oman hoidon ja palvelun suunnitteluun heidän yksilöllisyyttään kunnioittaen. Teemme yhteistyötä kotihoidon kanssa tukeaksemme asiakkaiden turvallista kotona asumista. Huolehdimme asiakkaista vastuullisesti ja ammattitaitoisesti sekä reagoimme heidän voimissaan tapahtuviin muutoksiin ilmoittamalla niistä kotihoidon tiimille. Otamme työssämme huomioon kustannustehokkuuden ja kestäväen kehityksen periaatteet, toimien eettisesti ja organisaation toimintaohjeita noudattaen.

Työyhteisöpalavereissa keskustelemme avoimesti ja teemme päätöksiä yhteisistä asioista, joihin voimme vaikuttaa. Koulutuksiin osallistuneet antavat palautteen työyksikön palavereissa, ja laatusuosituksen mukaiset suunnitelmat ja arvioinnit laaditaan yhteistyössä henkilöstön kanssa. Kannustamme toisiamme uusien työmenetelmien oppimiseen ja järjestämme säännöllisiä palavereita, joista laaditaan muistiot henkilöstön luettavaksi.

Yksikön palavereissa käymme läpi toimintaohjeet, jotka auttavat selviytymään erilaisista tilanteista. Käytössä on työaikamalli, joka tukee työn ja perhe-elämän yhteensovittamista. Kehityskeskusteluissa ja osaamiskartoituksissa esiin tulleet kehitystarpeet otetaan huomioon yksikön koulutussuunnitelmassa. Jokainen vastaa omasta työstään, tiedottamisesta ja nimettyjen tehtävien hoitamisesta, ja myös vaikeista asioista keskustellaan avoimesti.

Työhyvinvointia tuetaan erilaisilla henkilöstöeduilla ja kiertävällä autonomisella työvuorosuunnittelulla. Työntekijöillä on mahdollisuus suunnitella omat työvuoronsa Titania SA.

Esihenkilö on työntekijöiden tukena ja auttaa tarvittaessa asioiden selvittämisessä ja arjen haasteiden hallinnassa. Esihenkilö työskentelee etänä Kalajoella, kun taas tiimit sijaitsevat Raahessa ja Haapajärvellä. Esihenkilö vieraillee tiimeissä tarvittaessa. Henkilöstöä kohdellaan tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti, ja päätöksenteko on johdonmukaista sekä henkilöstön työhyvinvointia tukevaa.

Yksikön tavoitteena on tuottaa laadukasta ja ammattitaitoista palvelua asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Asiakkaan hoito perustuu yksilölliseen hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan. Henkilöstön toiminta noudattaa säädettyjä lakeja, asetuksia, toimintaohjeita ja -sääntöjä.

(Vanhuspalvelulaki 980/2012, 5 §) Yksikön suunnitelma käsittää toimenpiteet ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi sekä iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien palvelujen ja omaishoidon järjestämiseksi ja kehittämiseksi.

(Vanhuspalvelulaki 980/2012, 25 §) Yksikössä on käytössä huoli-ilmoitusmenettely.

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?

mavalvonta tarkoittaa yksikön itsensä toteuttamaa suunnitelmallista laadunhallintaa, joka on olennainen osa palveluiden päivittäistä tuottamista. Se perustuu yksikön suorittamaan riskienhallintaan, jossa palveluprosessien laatua sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta arvioidaan jatkuvasti. (Valvira 2022)

Etäkotihoidossa pyritään jatkuvasti vahvistamaan asiakkaiden kokemusta elämänsä merkityksellisyydestä sekä kannustamaan heitä hyödyntämään omia voimavarojaan ohjauksen, neuvonnan ja tuen avulla. Toiminnassa korostuvat asiakkaan omatoimisuuden tukeminen ja turvallisuuden varmistaminen. Asiakkaita kohdellaan kunnioittavasti, ja jokainen asiakastilanne hoidetaan ilman kiirettä.

Vanhuspalvelulain mukaan ikääntyneiden hoitotyössä toimivien työntekijöiden on 1.1.2024 alkaen esitettävä rikosrekisteriote. Tämä lakiuudistus parantaa asiakastyön laatua. Rikosrekisteriotteet tarkistetaan sekä sijaisuuksia tekeviltä työntekijöiltä että uusilta vakituisilta työntekijöiltä.

NHG. uusi asiakasportaali mahdollistaa etäkotihoidon laadun seurannan, kuten esimerkiksi asiakkaan hoidon jatkuvuuden varmistamisen.

Pohteen hyvinvointistrategian seuranta perustuu jatkuvan strategiaprosessin periaatteisiin. Jatkuvalla seurannalla ja arvioinnilla voidaan tarvittaessa tehdä muutoksia linjauksiin ja toimenpiteisiin, jotta varmistetaan palvelun laadun ja hyvinvointistrategian tavoitteiden saavuttaminen.

Etäkotihoidon laadun seurantaa toteuttaa vastuuyksikköpäällikkö

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
 - Pohteen laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
 - Pohteen valmiussuunnitelma
 - Työsuojelun toimintaohjelma
 - Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
 - Perehdytysuunnitelma/ohjeet
 - HaiPro/Wpro- järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa potilas/- asiakasturvallisuusilmoitukset, työ turvallisuusilmoitukset, tietosuoja/- tietoturvailmoitukset ja jossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen
 - Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
 - Pohteen lääkehoitosuunnitelma, toiminta- ja työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat
-

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

Haittatapahtumat lääkepoikkeamien osalta kirjataan Lifecare- ja Pegasos potilastietojärjestelmiin.

Tapaturmien sekä uhka- ja vaaratilanteiden osalta kirjataan HaiPro- järjestelmään, josta menee tieto myös työsuojeluun. HaiPro:n työturvallisuusosioilla ilmoitetaan Pohteen työntekijöille sattuneet Läheltä piti -tilanteet, työtapaturmat ja ammattitautiepäilyt. Ilmoituksilla varmistetaan työturvallisuuden jatkuva seuranta, arviointi ja edistäminen sekä työtapaturman edellyttämä hoito. Läheltä piti -ilmoitukset edistävät työsuojeluriskien hallintaa ja työturvallisuutta. Ilmoitus työtapaturmasta, josta on aiheutunut tutkimuksen tai hoidon tarvetta, on esimiehen käsiteltävä viipymättä. Työtapaturmailmoitus siirtyy vakuutusyhtiöön HaiPro:n kautta esimiehen käsiteltävänä jälkeen. HaiPro:n työturvallisuusilmoitukset edistävät työntekijän, työyhteisön ja työturvallisuuden arviointia ja kehittämistyötä.

Kaikki HaiPro-ilmoitukset käsitellään tapauskohtaisesti ja ne käsitellään tiimipalaverissa. Tarvittaessa tieto vietään ylempälle johtotasolle.

Työtapaturmien osalta vastuuyksikköpäällikkö tekee vakuutustodistuksen HaiPron kautta.

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

Asiakkaat ja omaiset voivat olla yhteydessä havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä pääsääntöisesti oman kunnan kotihoidon päivystävään puhelimeen tai kotihoidon vastuuyksikköpäällikköön. Mikäli asia koskee etäkotihoitoa epäkohtia ym voi olla yhteydessä suoraan Etäkotihoito- ja digitoimintakeskuksen vastuuyksikköpäällikkö Marja Nikkolaan 044-4691733.

Miten ne käsitellään?

HaiProt käsitellään tiimin kesken tiimipalaverissa. Tarvittaessa olemme yhteydessä kotihoitoon tai ylempiin johtajiin jos HaiPri sen vaatii. Jos HaiPro koskee selkeästi kotihoitoa käännetään HaiPri sen kunnan kotihoidon vastuuyksikköpäällikölle.

Epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä tehdään haittatapahtuma ja käsitellään se yhteisissä palavereissa. Asiakkaan omaiselle ilmoitetaan jos asiakasta on kohdannut haitta/vaaratilanne. Tilanteessa ollut työntekijä selvittää asian asiakkaan/omaisen kanssa ja tekee HaiPro ilmoituksen.

Tarvittaessa tilanne selvitetään asiakkaan ja/tai hänen edustajansa kanssa ensisijaisesti yksikössä esi henkilön johdolla ja asiassa kuullaan kaikkia osapuolia.

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?
Omavalvontasuunnitelma ja Riskien hallinnan - raportti tehdään vuosittain.
Haittatapahtumista tulevat Haiprot käsitellään tiimipalaverissa yhteisesti.

6.4 Muutoksista tiedottaminen

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

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

Muutoksista tiedotetaan lähes viikottain ilmestyvässä viikkotiedotteessa joka tulee kaikkien etäkotihoidon hoitajien sähköpostiin. Tiimipalaverissa tiedotetaan muutoksista. Tiimipalaverit pyritään järjestämään 1x/3vko.

Tarvittaessa laitetaan työntekijöille sähköpostia akuuteimmista asioista.

Yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista puhelimitse, sähköpostilla tai kirjeitse.

Tutustu myös STM:n julkaisuun asiakas- ja potilasturvallisuudesta:
[Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:](#)

6.5 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain 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 tekemiseen 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.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) pykälät 48 ja 49 edellyttävät, että sosiaalihuollon henkilöstö ilmoittaa viipymättä vastuuhenkilölle, jos he havaitsevat työssään asiakkaiden sosiaalihuollon toteutuksessa epäkohtia tai selviä epäkohdan uhkia. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtelua, puutteita asiakasturvallisuudessa, kaltoinkohtelua, vakavia puutteita perushoidossa tai hoidossa, asiakkaan oikeuksien ja aseman laiminlyöntiä, tai toimintakulttuuriin liittyviä epäeettisiä ohjeita tai käytäntöjä, kuten pakotteiden tai rajoitteiden käyttöä ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa. Kaltoinkohtelu voi olla fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua.

Asiakkaan turvallisuutta vaarantavista tapahtumista tehdään yleensä HaiPro-ilmoitus, mutta henkilöstön tulee tehdä erillinen ilmoitus, kun havaittu epäkohta tai sen uhka on toistuva, epäeettinen, vahingollinen toimintatapa on yleistynyt, tai jos pelkän HaiPro-ilmoituksen ei uskota riittävän toiminnan korjaamiseen. Tarkemmat ohjeet ja ilmoituslomake henkilökunnalle löytyvät Ilona-intranetistä. Esihenkilön vastuulla on varmistaa, että ilmoitusvelvollisuus ja siihen liittyvät menettelytavat kuuluvat osaksi työntekijöiden perehdytystä. Ilmoituksen tehneelle henkilölle ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Ilmoituksen vastaanottajan on ryhdyttävä välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan tai sen uhkan poistamiseksi. Jos epäkohtaa ei korjata viipymättä, ilmoittajan on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle (AVI). Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

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

HaiPro/Wpro-järjestelmästä saatuja koonteja ja raportteja käytetään yksikön, tulosalueiden ja koko organisaation kehittämiseen. Henkilökunnan tulee olla heti yhteydessä esihenkilöön, jos tilanne vaatii välittömiä toimenpiteitä. Kaikilla työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus, jos he havaitsevat epäkohtia tai epäasiallista kohtelua.

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.

Pohteen kotihoidon palveluiden myöntämisen kriteerit ovat julkista tietoa ja ovat kaikkien saatavilla.

Kotihoidon palvelujen myöntämisen perusteet 1.3.2023

Palveluiden myöntämisen kriteereitä käydään läpi kotihoidon yksiköiden palaverissa. Kaikilla työntekijöillä on tieto omasta tehtävän kuvasta ja tehtävät ovat yhteisesti auki kirjoitettu. Kotihoidossa on käytössä Pohteen yhteinen perehdytyksen tarkastuslista, joka on työkalu uudelle työntekijälle ja perehdyttäjille.

<https://pohde.sharepoint.com/sites/intranet-meilla-toissa/SitePages/Perehdytys.aspx>

Jokaisella työyksiköllä voi olla lisäksi oma perehdytyslista

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 arvioon.

Suunnitelma palvelutarpeen arviointien määräaikojen seuraamisesta ja (palvelutakuun toteutuminen) raportoisesta. Yhteenvedo tarvittavien korjaavien toimenpiteiden toimeenpanosta.

Kaikki ikäihmisten palvelut haetaan yhdellä hakulomakkeella. Hakemus käsitellään viimeistään seitsemän arkipäivän kuluessa sen saapumisesta, jolloin hakijaan tai hänen yhteyshenkilönsä otetaan yhteyttä palvelutarpeen arvioimiseksi. Palvelutarpeen arviointi valmistuu kolmen kuukauden sisällä. Jos asiakkuus jatkuu arvioinnin jälkeen, laaditaan asiakkaalle asiakassuunnitelma (vanhuspalvelulaki 15§, 16§ ja 18§; sosiaalihuoltolaki 36§).

Palvelutarpeen arvioinnissa kartoitetaan ne tekijät, jotka vaikuttavat vanhus- tai vammaispalvelun asiakkaan elämänlaatuun, mukaan lukien toiminnalliset, lääketieteelliset ja sosiaaliset olosuhteet sekä mahdolliset yksilölliset palvelutarpeet. Tämän perusteellisen arvioinnin avulla selvitetään asiakkaan voimavarat, avuntarpeet ja niihin vaikuttavat tekijät. Arvioinnin tulosten pohjalta asiakas- tai palveluohjaaja laatii tarvittaessa suunnitelman, joka kattaa palvelut, hoidon, kuntoutuksen tai muut asiakkaan hyvinvointia ylläpitävät tai parantavat toimet.

Arviointi kattaa kokonaisvaltaisesti asiakkaan:

- fyysisen toimintakyvyn
- psyykkisen toimintakyvyn
- sosiaalisen toimintakyvyn
- yleisen voinnin
- voimavarat
- elämäntilanteen.

Säännöllinen kotihoito perustuu yksilölliseen palvelutarpeen arvioon. Asiakkaat ohjautuvat kotihoitoon palveluohjauksen kautta, ja arviointijakso kotiutumisen tuen yksikössä aloitetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisen tekemän alustavan arvion jälkeen. Kotiutumisen tuen yksikkö on tarkoitettu asiakkaille, jotka tarvitsevat välitöntä tukea kotiutuessaan terveydenhuollon palveluista, ja joissa kotiuttava yksikkö on arvioinut välittömän tuen ja kotikäynnin tarpeen sekä kotiutumisen edellytykset. Ensisijaisesti palvelutarpeen arvioinnissa tarkastellaan mahdollisuutta hyödyntää etäkotihoitoa ja muuta teknologiaa. Arviointijakson aikana palvelutarvetta ja sopivien palveluiden tarvetta tarkennetaan.

Keskimäärin asiakkaan palvelut aloitetaan 1–4 viikon mittaisella arviointi- ja kuntoutusjaksolla, jonka aikana arvioidaan aktiivisesti toimintakykyä ja kotona pärjäämistä. Toimintakykyä mitataan RAI-välineellä (RAI-Soft) ja tarvittaessa myös muilla yksilöllisesti valituilla toimintakykymittareilla, hoitohenkilökunnan havainnoilla sekä asiakkaan ja omaisten arvioilla palvelutarpeesta.

Säännöllisessä kotihoidossa asiakkaiden hoidon ja palvelun tarpeita sekä toimintakykyä arvioidaan vähintään kuuden kuukauden välein RAI-välineellä, MMSE-testillä, GDS-kyselyllä ja MNA-mittarilla. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat tarkistetaan vähintään puolivuositain. Lisäksi seurataan säännöllisesti asiakkaiden toteutuneita palveluaikoja ja tehdään tarvittaessa muutoksia. Jos hoito- ja palvelusuunnitelma muuttuu, asiakas saa uuden palvelu- ja maksupäätöksen.

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 viivästymiselle on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste.

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

Suunnitelma palveluohjausyksikössä

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.

Asiakaslain 4§:n mukaan asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun. Henkilön itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, liikkumisvapaus ja yksityiselämän suoja sekä oikeus henkilökohtaiseen turvallisuuteen ovat sosiaalihuollon asiakkaan perusoikeuksia.

Asiakas voi halutessaan peruuttaa tai lopettaa suunnitellut etähoidon asiakas

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?

Osallistamalla asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman tekemiseen, asiakkaan hoitoon ja Rai arviointiin 6kk:n välein.

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?

Työntekijät tekevät työtä omalla persoonalla. Jokainen työntekijä on vastuussa omasta käytöksestään. Asiakasta kohdellaan ja puhutellaan kunnioittavasti. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan asia käsitellään vastuuyksikköpäällikön ja palvelualuejohtajan kanssa. Tarvittaessa työsuojelu mukana.

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

Mikäli todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti selvitetään kyseinen tilanne asiakkaan ja/tai hänen edustajansa kanssa ja tarvittaessa häntä ohjataan tekemään muistutus tai ottamaan yhteys sosiaaliammiehen. Asia käsitellään palautteiden käsittelystä laaditaan ohjeen mukaisesti.

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

Toistaiseksi Pohteella asiakaspalautte annetaan suoraan yksikköön, jossa asiointia palaute koskee. Palautetta voi antaa suullisesti tai sähköpostilla kirjallisena. Yksiköiden esihenkilö käsittelee yksikköönsä saapuvat palautteet. Hyvinvointoalueella ei ole vielä yhteistä asiakaspalauttejärjestelmää.

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

Saatu palaute huomioidaan ja pyritään hyöryntämään yksikön toiminnassa, jos nähdään tuovan parannuksia yksikön toimintaan.

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?

(Yleishallinnolliset asiat)

Puh. 08 315 6126

Avoinna arkisin kello 8–15.45 Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Kirjaamo, PL 10, 90029 POHDE
kirjaamo(at)pohde.fi

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

Lainsäätäjän tarkoitus on ollut, että muistutukset ohjautuvat käsiteltäväksi sellaisille viranhaltijoille tai vastuuhenkilöille, joilla on mahdollisuus toimivaltansa nojalla vaikuttaa tilanteen muuttamiseksi, mikäli muistutus antaa siihen aihetta. Muistutuksen asianmukainen käsittely on osa palvelujen hyvää laatua, laadun kehittämistä ja omavalvontaa. Lainsäätäjän tarkoitus on ollut taata asiakalle nopea, helppo ja joustava keino reagoida saamansa kohteluun ja sosiaalihuollon henkilöstön toimenpiteisiin sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Muistutukseen on annettava perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa sen toimintayksikköön saapumisesta, yleensä 1-4 viikon kuluessa. Muistutukseen vastataan kirjallisesti. Aika lasketaan alkaen siitä, kun muistutusasia saapuu käsiteltäväksi hyvinvointialueen kirjaamoon, josta kaikkien muistutusasioiden käsittely tulee aloittaa. Kirjaamosta asianhallintajärjestelmään tallennettu muistutus lähetetään sosiaalityön tehtävälajohdon sihteerille, joka siirtää muistutuksen hyvinvointialueen delegoimisäätönsä mukaiselle viranhaltijalle vastattavaksi.

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 Merja Jaakola
 Vastuualue: Oulun eteläisen alueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät
 Käyntiosoite: Ylivieskan terveyskeskus
 merja.jaakola@pohde.fi
 puhelin 040 635 5353 (maanantai–keskiviikko)

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Sisko Muikku
 Vastuualue: Lakeuden ja Rannikon alueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät, Oulun, Oulunkaaren ja Koillismaan sosiaaliasiavastaavan tehtävät sekä vastaava potilas- ja sosiaaliasiavastaava
 Käyntiosoite: Ylivieskan terveyskeskus/sovitaan erikseen
 sisko.muikku@pohde.fi
 puhelin 040 135 7946

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista, tietoa voi lisätä myös muista alueellisista neuvontapalveluista.
 Aino-neuvonta on tarkoitettu ikäihmisille Oulussa. Sieltä saa ohjausta tai neuvontaa ikäihmisten palveluista ja tuesta.
 Aino neuvonta:
 Torikatu 10, 90100 Oulun kaupunki
 Puhelinnumero on 08-6691010. Aukioloaika on arkipäivisin ma-pe 9-12 ja 13-15

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:

Etäkotihoitossa jokaisella työntekijällä on oma kotihoiton tiimi kenen kanssa tehdään yhteistyötä asiakkaan laadukkaan hoidon toteuttamiseksi..

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 edistäen 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?

Kotihoito huolehtii hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisestä yhteistyössä etäkotihoiton kanssa.

Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista seurataan päivittäin etäkäyntien muodossa etäkotihoitosta. Mikäli etäkäynnin sisältöön tulee muutoksia, etähoitajat ottavat yhteyttä asiakkaan oman kotihoiton tiimin sairaanhoitajaan tai joissakin kunnissa päivystysnumeroon soittamalla muutoksien tekemisestä.

Etäkotihoitajilla on toiminnanohjausliittymän kautta tehty käynnin sisältö, jota he noudattavat. Käynnin muutoksista ilmoitetaan oman tiimin sairaanhoitajalle tai toiminnanohjaukseen.

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

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 palveluntarjoajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Lifecare-potilastietojärjestelmään kirjataan asiakkaan tiedot sekä Kalajoella, Himangalla ja Merijärvellä Pegasos-potilastietojärjestelmään. Kotihoito näkee ajantasaisen tiedon sieltä.

Teamsin välityksellä pidämme tarvittaessa kotihoiton tiimien kanssa yhteistyöpalavereita.

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 henkilöresteri. 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 henkilöresteriä 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.

Terveysten 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?

Kirjaamiseen ei erikseen perehdytetä. Hoitajat voivat saada kirjaamiskoulutusta tarpeen mukaan.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Asiakkaan etäkäynti sisältää myös kirjaamiseen tarkoitettua ajan. Asiakaskäynnit kirjataan käynnin aikana tai käynnin päätyttyä. Jos tietokoneet jostain syystä eivät toimi, kirjatut tehdään heti paperille ja kun laitteet toimivat niin sen jälkeen tiedot siirretään tietokoneella potilastietojärjestelmään.

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

Jokainen työntekijä suorittaa tietoturvakoulutuksen Pohteen ohjeiden mukaisesti

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

Tietoturvakoulutus sisältää myös henkilötietojen käsittely osion

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.

Tietoturvapäällikkö Huhtala Anssi

Onko yksikölle laadittu rekisteriseloste/ tietosuojaseloste?

Ei

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 kilpailutuksen ulkopuoliselta palveluntuottajalta, varmistetaan, että palveluntuottaja täyttää samat edellytykset kuin hyvinvointialueen kilpailutetuilta palveluntuottajilta vaaditaan.

Suunnitelma sopimusten hallinnasta ja valvonnasta?

Ei ostopalveluna tuotettua palvelua

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?

Henkilöstön riittävyyttä seurataan asiakasmäärän ja välittömän työajan mukaan. Äkillisiin poissaoloihin käytetään ulkopuolisia sijaista. Osaajayksikön kiertäviä työntekijöitä ei ole käytössä.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia käytetään äkillisiin poissaoloihin ja vuosilomien sijaisena

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?

Lähihoitajan ammattitaito, ohjaamisen ja keskustelun taito ja ICT-osaaminen.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta?

Uusille työntekijöille Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella on lista perehdytettävistä asioista, joihin laitetaan päiväys ja perehdyttäjän allekirjoitus kun perehdytettävä asia on käsitelty.

Jokaiselle uudelle työntekijälle annetaan perehdytys sovellusten käytöstä, jota etäkotihoidon ja digitoimintakeskuksen työssä tarvitsee.

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 työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Tiimeissä on omat perehdytyskansiot. Uusi työntekijä saa kaksi perehdytyspäivää jolloin käydään lapi yhteisiä asioita ja työn suorittamista mm sähköistä asiointia. Esihenkilö käy paikalla uuden työntekijän alkuvaiheessa.

Vastuuyksikköpäällikkö perehdyttää hallinnolliset asiat ja yksikön työntekijät käytännön työn tekemisen.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Tarpeen mukaan

11.3 Turvallisuuden kehittäminen

Kuvaus toimintayksikön turvallisuusohjeesta.

Työturvallisuus ja turvallinen työpaikka ovat meidän kaikkien yhteinen vastuu. Työsuojelutoiminta on yhteistyötä, jonka tavoitteena on varmistaa, että työpaikkamme on turvallinen ja terveellinen. Työturvallisuuslain mukaan työnantajan on jatkuvasti seurattava työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työpaikan turvallisuutta sekä arvioitava tehtyjen toimenpiteiden vaikutuksia työturvallisuuteen ja -terveyteen. Työntekijän puolestaan tulee noudattaa työnantajan antamia ohjeita ja määräyksiä sekä ylläpitää järjestystä, huolellisuutta ja varovaisuutta työpaikalla. Työntekijöiden on myös käytäydyttävä asiallisesti ja noudatettava Hyvän kohtelun malliohjetta.

Ennakoiva toiminta on avainasemassa riskien hallinnassa, joka kattaa vaarojen systemaattisen tunnistamisen, riskien arvioinnin ja työturvallisuustoimenpiteiden toteuttamisen. Työsuojeluriskien arviointi keskittyy erityisesti työympäristöön, toimitiloihin, työhyvinvointiin ja turvallisuuteen osana laajempaa riskienhallintaa. Riskiarviointi on tehtävä aina, kun toiminnassa tai tiloissa tapahtuu muutoksia, ja vähintään kerran vuodessa.

Työturvallisuutta arvioidaan ja parannetaan HaiPro-järjestelmää hyödyntäen. HaiPro-järjestelmän raportteja käytetään työyksiköiden, osaamis- ja palvelualueiden sekä toimialueiden työturvallisuuden suunnittelussa, ja niitä huomioidaan myös koko hyvinvointialueen työsuojelun toimintaohjelmassa.

Työsuojeluorganisaatio ja työterveyshuolto tekevät yhteistyötä varmistaa työturvallisuuden ja terveyden organisaation eri tasoilla. Työsuojeluhenkilöstön tehtävät ja yhteistyön periaatteet määritellään työsuojelun valvontalaissa (44/2006).

Työnantajan vastuulla on tarjota riittävä perehdytys työhön, työpaikan olosuhteisiin ja työmenetelmiin (Työturvallisuuslaki 738/2002). Perehdytyksessä huomioidaan työsuojelulliset näkökohdat ja turvalliset toimintatavat. Perehdytys kattaa sekä vastuuyksikön turvallisuuden että hyvinvointialueen yhteiset ohjeet, ja sekä työnantajan että työntekijän vastuulla on varmistaa riittävä perehdytys. Perehdyttämisessä voidaan hyödyntää työsuojelun yhteistoimintahenkilöstöä.

Hyvinvointialueella järjestetään vuosittain koulutus- ja infotilaisuuksia työsuojelun toimintaohjeista ja ajankohtaisista aiheista. Turvallisuusjohtaminen on osa esihenkilöiden koulutusta. Näiltä työsuojelun Ilona-sivuilta löydät kattavasti tietoa työsuojelusta ja työturvallisuudesta, kuten ohjeita ja linkkejä keskeisille yhteistyökumppaneille ja valtakunnallisille sivustoille. Työturvallisuus on yhteinen asia, joka vaatii kaikkien osaamista ja asiantuntemusta.

Hyvinvointialueella työsuojeluun liittyvät huolenaiheet ja ongelmatilanteet käsitellään ensisijaisesti vastuuyksikössä ja toimialueilla. Työsuojelupäälliköt ja työsuojeluvaltuutetut ovat tarvittaessa tukena näiden tilanteiden ratkaisemisessa. Palo- ja pelastussuunnitelma löytyy yksikön (kotihoidon) viralliselta ilmoitustaululta, ja jokaisen on perehdyttävä siihen.

Miten turvallisuuteen liittyvät huomiot ja poikkeamat käsitellään?

HaiPro-järjestelmässä on mahdollisuus tehdä haittatapahtumailmoitus, jos työturvallisuudessa ilmenee poikkeamia, ja tämä ilmoitus tehdään aina. Yhteisissä palavereissa pohditaan, kuinka voidaan ennakoida ja estää mahdollisia vaaratilanteita tai jo sattuneita tapahtumia. Tarvittaessa poikkeamien käsittelyyn osallistuu myös työsuojeluhenkilöstö.

Henkilökunnan työterveydestä huolehtivat Pihlajalinna Oy, Selänteen kaupungin työterveyshuolto ja Terveystalo Oy. Lisäksi käytössä on varhaisen tuen malli, joka tukee henkilöstön työssä jaksamista. Työhyvinvointia edistetään tarjoamalla erilaisia etuja, kuten liikunta- ja kulttuurietuja. Sairaspoissaoloja seurataan systemaattisesti. Työturvallisuuden parantamiseksi ja vahinkojen ennaltaehkäisemiseksi hyvinvointipalveluissa on tehty työn, työympäristön ja työolojen riskikartoituksia sekä arvioitu työpaikkojen riskejä. Työolojen riskikartoitus tarkistetaan ja käydään läpi vuosittain työyhteisövaltuutetun ja vastuuyksikönpäällikön kanssa. Näiden kartoitusten pohjalta laaditaan jokaiselle yksikölle toimenpideohjelma ja seurantasuunnitelma.

12 TOIMITILAT

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

Tilojen käytön periaatteet.

Raahen etäkotihoito sijaitsee Kreivinajassa

- Kreivinajassa toimii myös kotihoito ja päivätoiminta. Työntekijöillä on yhteiset sosiaalitilat ja taukotilat.

Pyhäjärven tilat on Pyhäjärven terveyskeskuksen tiloissa

Kalajoen tilat

- Kalajoella oleva sijainen tekee työt kotoa. Himangalla asuva sijainen tekee työt Himangan kotihoidon tiloista.

Haapajärven/Selänteiden alueen työtilat

- Haapajärven terveyskeskuksen tilat. Uudella puolella on yksi huone jossa kaksi työpistettä.

Nivalan tilat

- Nivalan tilat on palvelukeskuksen tiloissa.

Haapaveden työtilat

- Haapaveden terveyskeskuksen tiloissa. Sosiaalitilat on ihan toimiston vieressä ja työntekijät käyttävät samaa taukotilaa kuin kotihoito.

12.1 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Oma- ja valvontasuunnitelmassa 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 oma- ja valvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

-

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?
Sähkölukot

Etäpalveluiden toiminnan periaatteet, käytettävän teknologian kuvaus.

Etäkotihoito voi olla asiakkaalle joko ainoa kotihoidon muoto tai yhdistelmä etähoitoa ja fyysistä kotihoitoa. Etäkotihoito tarkoittaa hoivapalvelua, joka toteutetaan etälaitteen välityksellä kuvan ja äänen kautta, ja kotihoito ottaa yhteyttä asiakkaaseen sovittuina ajankohtina. Etäkotihoito voi sisältää esimerkiksi muistutuksia ja valvontaa lääkkeen otossa, ravitsemuksen seurannassa, suunhoidossa, asiakkaan voimien tarkkailussa sekä liikkumisen tukemisessa ja harjoittelussa.

Ensisijaisesti arvioidaan, voisiko asiakas hyötyä etäkotihoitosta. Tämän tarpeen arvioinnin suorittavat asiakkaan hoitotiimiin kuuluvat sairaanhoitaja, kotikuntoutuksen terapeutit ja palveluohjaajat. Etäkotihoiton käynneille on samat kriteerit kuin kotihoiton käynneille, ja ne kirjataan KHTOTS-lehdelle. Jos asiakkaan toimintakyky tai tilanne muuttuu, palvelun tarve arvioidaan uudelleen kotihoiton sairaanhoitajan tai palveluohjaajan toimesta. Etäkotihoiton tarvetta tarkastellaan jatkuvasti, ja jos asiakas ei enää hyödy palvelusta, käynnit lopetetaan. Käytössä olevia teknologisia laitteita ovat etäkoti-laite (Suvantocare) ja lääkerobotit (Evondos, Axitare tai Smila).

13 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Kehittämistarpeet syntyvät toiminnan tavoitteista ja laatuksikriteereistä, jotka ohjaavat toimintaa.

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.

Omaevalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään kerran vuodessa. Päivityksen yhteydessä suunnitelma ja tarvittaessa siihen liittyvät toimenpiteet julkaistaan Pohteen verkkosivuilla. Lisäksi omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä työyksikön ilmoitustaululla.

15 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa:

Pöytäkirja 16.9.2024

Paikka ja päiväys

[Signature]

Allekirjoitus

Marjo Niiranen

Palvelualuejohtaja

Allekirjoitetut omaevalvontasuunnitelmat 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
- Mieleniäryslaki 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
- Erikoissairaanhoidtolaki 1062/1989
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992
- Lääkelaki 395/1987
- Laki lääkinnällisistä laitteista 719/2021

