

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukun- tayhtymä Soite Palveluntuottajan Y-tunnus: 0216462-3	
Toimintayksikön nimi Asiakasihjaus ja avopalvelut, Omais- ja perhehoito	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen PL 1101, 67100 Kokkola	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Pääasiallisena kohderyhmänä Soiten alueella kotonaan asuvat yli 65-vuotiaat	
Toimintayksikön katuosoite Mariankatu 16–20	
Postinumero 67200	Postitoimipaikka Kokkola
Toimintayksikön vastaava esimies Palvelualuejohtaja Hanna Saarinen/ vastuualuejohtaja Heidi Lindqvist	Puhelin 040 806 5457 040 806 5958
Sähköposti hanna.saarinen@soite.fi heidi.lindqvist@soite.fi	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Soiten omais- ja perhehoitoyksikkö voi järjestää asiakkaan palvelun omana toimintana tai palvelusetelien. Palvelusetelituottajat ja käytössä oleva palvelusetelilajit löytyvät palse.fi sivuilta. Mikäli omaishoidon palkkio muutetaan palveluseteliksi, hankitaan palvelut yksityiseltä palveluntuottajalta.	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Soiten omais- ja perhehoitoyksikön toiminta-ajatus ja visio

VISIO: Asiakas keskiöön – osaaminen ja voimavarat käyttöön!

TOIMINTA-AJATUS: Soiten omais- ja perhehoitoyksikön palvelut tuotetaan yhdenvertaisuusperiaatteen mukaan laadukkaasti ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Palvelut tukevat kotona asumista mahdollisimman pitkään ja näin asiakkaan siirtyminen raskaampien palveluiden piiriin pitkittyy.

Tavoitteena on, että asiakas voi asua turvallisessa ja esteettömässä kodinomaisessa ympäristössä tukipalveluiden ja kotihoidon turvin niin pitkään kuin se inhimillisesti ja resurssien mukaan on mahdollista. Soiten omais- ja perhehoitokeskuksen palvelut perustuvat yksilölliseen, voimavaralähtöiseen hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaan asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Toiminta perustuu normien ja lakien lisäksi laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi sekä kansallisiin omaishoidon kehittämissuunnitelmaan, ikääntyneiden asumisen kehittämissuunnitelmaan sekä kansalliseen muistiohjelmaan. Lisäksi toimintaa ohjaavat Soiten hallituksen vahvistamat toiminta- ja myöntämisperusteet.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Ihminen keskiössä, arvostava kohtaaminen, avoimuus, yhdenvertaisuus, osallisuus, vastuullisuus

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Soiten johtoryhmä ja turvallisuustyöryhmä antavat ohjeet riskien arvioinnista. Palvelualuejohtajat vastaavat siitä, että vastuualuejohtajat toteuttavat riskienhallintaa (riskienhallintapolitiikka) sovitulla menettelytavoilla sekä heidät on perehdytetty ja koulutettu riskienarviointiin. Riskienhallinnan avulla pyritään tunnistamaan, poistamaan tai pienentämään tunnistettuja riskejä, jotka ovat toiminnan kannalta merkityksellisiä. Jokainen työntekijä on vastuullinen omasta työstään ja mukana kehittämässä sitä. Riskienhallinta kuuluu kaikille. Mahdollisia häiriötilanteita varten on oma suunnitelmansa ja ohjeistuksensa.

Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

<p>HaiPro on potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja tietotekninen työkalu. Henkilökunta tekee kaikista <i>läheltä piti</i>-tilanteista tai <i>asiakkaalle tapahtuneista poikkeamantilanteista</i> sähköisesti ilmoituksen ja lähettävät sen lähiesimiehen käsiteltäväksi.</p> <p>Myös asiakkaalla on mahdollisuus tehdä ilmoitus vaaratapahtumasta soite.fi sivuston kautta.</p> <p>Epäkohdat, riskit ja laatupoikkeamat käsitellään esille yksiköiden kokouksissa. Riskien tunnistaminen kuuluu kaikille.</p>
<p>Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?</p> <p>HaiPro järjestelmällä ilmoitetut haittatapahtumat ja läheltä piti- tilanteet käsitellään yksikön esimiehen toimesta ja ne sekä korjaavat toimenpiteet käydään läpi yksiköiden kokouksissa. Dokumentaatio ilmoituksesta korjaaviin toimenpiteisiin toteutuu HaiPro järjestelmässä. Asiakkaaseen ja hänen läheiseensä otetaan mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja sovitaan menettelytavasta heille sopivalla tavalla. Heille annetaan tarvittaessa ohjeistus muistutus- ja kantelumenettelystä sekä sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot.</p>
<p>Korjaavat toimenpiteet</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Muutoksista tiedotetaan sähköpostilla, kokouksissa, muistioissa, Soitenetin kautta. Ulkoisiin yhteistyötahoihin ollaan tarvittaessa yhteydessä.</p>

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p>Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omaavalonnan suunnitteluun?</p> <p>Omais- ja perhehoidon koko henkilöstö</p>
<p>Omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Heidi Lindqvist 040-8065958</p>
<p>Omaavalonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p> <p>Omaavalonntasuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omaavalonntasuunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Omaavalonntasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa, tarvittaessa useammin, mikäli toiminta tai yhteystiedot muuttuvat.</p>
<p>Omaavalonntasuunnitelman julkisuus</p>
<p>Missä yksikön omaavalonntasuunnitelma on nähtävillä?</p> <p>Omaavalonntasuunnitelma on nähtävissä toimintayksikössä sekä Soiten verkkosivuilla osoitteessa www.soite.fi -> sosiaalipalvelut -> senioreiden palvelut -> asiakasohjaus ja avopalvelut -> tietoa palveluista</p>

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi
<p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</p> <p>Soiten omais- ja perhehoitokeskuksesta kartoitetaan palvelun tarve. Palvelupyynnön tultua (esim. omaishoidon tuen hakemus) asiakkaaseen otetaan yhteyttä 7 arkipäivän kuluessa. Tällöin tehdään alustava kartoitus ja sovitaan kotikäynti. Kotikäynnit ovat asiakkaille maksuttomia. Kartoituskäynnin perusteella tehdään asiakkaalle hoito- ja palvelusuunnitelma. Toimintakyvyn mittareina käytetään mm. RAI ja MMSE. Lisäksi tehdään tarkista koti turvalliseksi –lomake. Hoito- ja palvelusuunnitelman perusteella tehdään päätös palvelusta.</p>
<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?</p> <p>Asiakas ja omainen/läheinen ovat mukana omaishoidon palvelutarpeen arvioinnissa. Pitkäaikaisen perhehoidon palvelutarpeen arviointi tehdään perhehoidon koordinaattorin ja SAS-työryhmän toimesta.</p>
Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma
<p>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään kotikäynnillä yhdessä asiakkaan/läheisen/ tai hänen edustajansa kanssa, hoito- ja palvelusuunnitelma annetaan asiakkaalle ja se päivitetään asiakkaan tilanteen muuttuessa tai mahdollisuuksien mukaan kerran vuodessa. Omaishoidon asiakkaille lähetetään joka vuosi vuodenvaihdekirje, jossa omaishoitaja täyttää liitteet omaishoidon hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja palauttaa sen omais- ja perhehoitokeskukseen. Jos asiakkaan tilanteessa ja palvelutarpeessa tapahtunut muutoksia niin heihin ollaan yhteydessä ja tarvittaessa tehdään kotikäynti. Hoito- ja palvelusuunnitelma on selvitys asiakkaan toimintakyvystä ja voimavaroista sekä yhdessä sovituista asioista esimerkiksi, kuinka lakisääteiset omaishoidon vapaat toteutetaan.</p> <p>Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista seurataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään tehävillä kirjauksilla.</p>
<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</p> <p>Asiakkaille sovitut palvelut kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Kotikäynnillä sovitut asiat toteutetaan ja tarvittaessa tehdään uusi kotikäynti, jos tilanne asiakkaalla muuttuu. Asiakkaan toive näkyy kirjattuna suunnitelmassa.</p>
Asiakkaan kohtelu
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen
<p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</p> <p>Toiminnan peruseriaatteena on aina vapaaehtoisuus ja asiakkaan itsemääräämisoikeus. Palvelu räätälöidään asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa yhteistyössä asiakaslähtöisesti ja ammatillisesti tehtyjen arviointien perusteella.</p>

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Omais- ja perhehoitokeskuksen henkilökunta seuraa mahdollisuuksien mukaan, että asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja jos havaitaan epäkohtia niin näihin puututaan. Lait ja asetukset määrittelevät toimintaa.

Asiakkaan kohtelu

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelle, jos huomaa asiakkaaseen kohdistuvaa epäasiallista kohtelua. Asiallinen kohtelu kuuluu kaikkien työntekijöiden toimenkuvaan ja työtehtäviin. Huom: henkilökunnalla ilmoitusvelvollisuus kaltoinkohtelua havaitessaan (Ohjeet, säännöt, lomakkeet, Soitenet ja jokaisen henkilökohtainen sähköposti).

Asiakkaaseen ja/ tai hänen edustajaansa otetaan mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja tilanne selvitetään. Tarvittaessa heitä ohjataan tekemään muistutus tai ottamaan yhteys sosiaali- ja potilasasiamieheen. Asia käsitellään asiakaspalautteiden käsittelystä laaditun ohjeen mukaisesti

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen perustuu pääsääntöisesti saatuun palautteeseen (asiakaspalautteet, asiakasraadit, neuvostot, yhteistyökumppanit). Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakkaan toive kirjataan aina henkilökohtaiseen asiakassuunnitelmaan.

Palautteen kerääminen

Käytössä on asiakkaiden kokemaan palvelun laatuun liittyvä paperinen / sähköinen palautelomake. Palautelomake löytyy myös www.soite.fi -> [palaute](#) -verkkosivuilta, jonka avulla käsitellään ja tilastoidaan kaikki saatu palaute.

Asiakas voi antaa palautteen myös kirjallisena, joita työntekijät jakavat kotikäynneillä. Palautekirjeen asiakas voi postittaa tai toimittaa omais- ja perhehoitoyksikköön. Kirjallinen palaute voi olla myös toimintayksikölle osoitettu vapaamuotoinen kirje.

Yksikkö nimeää vastuuhenkilön, joka katsoo palautteet ja kirjaa ne palautejärjestelmään. Palautteen saanut työntekijä kirjaa palautteen järjestelmään, esimies käsittelee saapuneet palautteet ja raportoi niistä.

Kerran vuodessa järjestetään myös asiakaspalautteviikot, jolloin asiakaspalautetta kerätään tehostetusti. Soitella on arkipäivisin käytössään myös chat- palvelu

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautteet käsittelee palvelualuejohtaja. Vastaus tulee antaa kirjallisesti viimeistään kahden viikon kuluessa, mikäli asiakas on pyytänyt palautteeseen vastausta. Vain asialliset palautteet käsitellään. Palautteet käsitellään henkilökunnan kanssa ja ne löytyvät myös Soitetimestä. Asiakaspalautteet käsitellään, tilastoidaan ja luokitellaan sähköisessä palautejärjestelmässä. Havaittuihin epäkohtiin määritellään kehittämistoimenpiteet, jotka toteutetaan ja kirjataan palautejärjestelmään

Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Soite yksilöjaosto

Soite, Kirjaamo, Mariankatu 16-20, 67200 Kokkola

b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Tina Sandström, sosiaali- ja potilasasiamies, tina.sandstrom@soite.fi puhelin 044-7232309.

Sosiaali ja potilasasiamiehen palvelut ovat maksuttomia.

Sosiaaliasiamiehen toiminta perustuu lakiin Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/200). Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakasta kohteluun, osallistumiseen, oikeusturvaan ja sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä. Sosiaaliasiamies toimii myös Soiten ostamien sosiaalipalveluiden sosiaaliasiamiehenä.

Sosiaaliasiamies ohjaa ja neuvoo ristiriitatilanteiden ratkaisussa ja antaa neuvontaa päätöksiä koskevien valitusten tekemiseen. Sosiaalipalveluja koskevissa ristiriitaisissa tai epäselvissä tilanteissa kannattaa ensisijaisesti ottaa yhteyttä henkilökuntaan tai sosiaalihuoltoa koskevan päätöksen tehneeseen työntekijään. Sosiaaliasiamies avustaa muistutuksen teossa, mikäli asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua tai palvelua.

Sosiaaliasiamies tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Asiamies seuraa asiakkaiden aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittain raportin kunnan- ja kaupunginhallituksille.

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

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

Sosiaalihuollon asiakaslain 1§ (812/2000) tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Lain 23 § mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan kohtelusta muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) korostetaan potilaan oikeutta laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Lain 10 § mukaan terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.

Sosiaali- ja terveystoimen muistutuslomakkeet löytyvät verkkosivuilta soite.fi.

<p>Muistutukset osoitetaan keskitetysti Soiten kirjaamoon, josta ne toimitetaan edelleen asianomaisille esimiehille. Muistutusmenettelyssä on kuitenkin syytä korostaa, että asiakkaita tulee aina ensisijaisesti ohjata selvittämään tilannetta heidän asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai esimiesten kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, toimintayksikön henkilökunnan ja sosiaaliasiamiehen/potilasasiamiehen on autettava asiakasta ongelmien selvittelyssä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutuksen asianmukainen käsittely on osa palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä.</p> <p>Omaishoidontuen päätöksistä valittaminen/muutoksenhaku menee Soiten yksilöjaostoon, jossa ne käsitellään.</p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 1-4 viikkoa</p>

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

<p>Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</p>
<p>a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen</p> <p>Ilmaiset kotikäynnit, asiakasohjaus ja yksilöllinen / yleinen palveluneuvonta, tarvittavien palveluiden käynnistäminen, etuisuuksien hakeminen/käynnistäminen. Laaja-alainen yhteistyö eri toimijoiden kanssa.</p>
<p>Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.</p> <p>Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?</p> <p>Rai –toimintakyvyn arviointimittari tehdään jokaiselle asiakkaalle, jos asiakkaalla ei ole ajantasaista arviointia tehty. RAI-arviointia päivitetään tarvittaessa. Lisäksi vuodenvaihdekirjeellä kartoitetaan asiakkaan tilannetta.</p>
<p>Ravitsemus</p> <p>Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?</p> <p>MNA- arvioinnit tehdään kaikkien RAI-arviointien yhteydessä</p>
<p>Hygieniakäytännöt</p> <p>Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja nestetasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?</p> <p>Hygieniaavastuuhenkilönä toimii Pia Sorvisto, omaishoidon palveluohjaaja. Hygieniaavastuuhenkilö antaa tarvittavat ohjeistukset.</p>
<p>Terveyden- ja sairaanhoito</p> <p>Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.</p>

<p>a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?</p> <p>Asiakkaita ohjataan tarvittaessa oikeiden palveluier piiriin.</p>
<p>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</p> <p>Ilmaiset kotikäynnit, ohjaus ja neuvonta, tarvittavien palveluiden käynnistäminen, etuisuuksien hakeminen/käynnistäminen</p>
<p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</p> <p>Omais- ja perhehoitokeskus eivät ole varsinainen hoitava taho. Palveluohjaajat toimivat palveluiden lakisääteisin vastuuhenkilöinä. Perhehoitajat ottavat asiakkaiden asioissa tarvittaessa yhteyttä terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavaan yksikköön.</p>
<p>Lääkehoito</p> <p>Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n ja Soiten Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.</p>
<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>Vuosittain päivitetään, esimiehen vastuulla.</p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> <p>Esimies ja henkilöstö yhdessä</p>
<p>Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa</p> <p>Yhteistyötä tehdään tarvittaessa muiden yksiköiden ja kolmannen sektorin kanssa.</p>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?</p> <p>Jatkuvaa, säännöllistä, päivittäistä, osa toimenkuvaa!</p>
<p>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?</p> <p>AVI:n ym ohjeet valvonnasta ja seurannasta. Valvontapäällikkö. Soiten ohjeet ja muistiot. Tarvittaessa valvontakäynnit. Asiakaspalautteet ja muu palautekanavien kautta saatava palaute toiminnasta. Palveluntuottajan omat ilmoitukset.</p>

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa
<p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?</p> <p>Kotikäynnillä täytetään tai jätetään asiakkaalle täytettäväksi ”tarkista koti turvalliseksi” – kaavake, jossa on kysymyksiä asiakkaan ja kodin turvallisuuteen liittyen. Jos kotikäynnillä huomataan epäkohtia turvallisuudessa, niihin puututaan.</p>
Henkilöstö
Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet
<p>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?</p> <p>Omais- ja perhehoito, yht. 10 henkilöä</p>
<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</p> <p>Palveluohjaajilla ei yleensä ole sijaista (sisäiset sijaisjärjestelyt). Jos toinen palveluohjaaja ei voi tehdä esim. jo sovittua kotikäyntiä niin kotikäynti perutaan ja sovitaan mahdollisimman pian uusi kotikäyntiaika. Akuutit kotikäynnit tehdään aina.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <p>Suunnitellaan etukäteen työntekijöiden työtehtäviä.</p>
Henkilöstön rekrytointin periaatteet
<p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus.</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>ks. yllä</p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <p>Rekrytoitaessa uutta henkilöä työhön, tarkistetaan hänen henkilöllisyys, työkokemus sekä opintosuoritteet. Terveystarkastuksen ammattihenkilön ja sosiaalihuollon ammattihenkilön pätevyys tarkistetaan JulkiTerhikki/Julki Suosikki-rekisteristä.</p>
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?</p> <p>Noudatetaan perehdytys suunnitelmaan kirjattua perehdytysmallia. Kuntayhtymässä on käytössä perehdytyksen verkkokurssi, jota hyödynnetään. Perehdytysjakso kestää kolme viikkoa, toiminta-alueena koko Soite.</p>
<p>b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?</p>

<p>Laaditaan koulutussuunnitelma, jossa huomioidaan yksikön osaamistarpeet ja esimerkiksi kehityskeskusteluissa ja auditoinneissa tai asiakaspalautteissa esille nousseet tarpeet ja henkilöstön toiveet.</p>
<p>Toimitilat</p> <p>Toimitilat sijaitsevat keskitetysti Omais ja perhehoitokeskuksissa neljässä eri paikassa Soitea.</p>
<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Soiten linjaukset ja periaatteet</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</p> <p>Yksikön siivouskerrat vaihtelevat eri yksiköissä, 1-3 kertaa viikossa.</p>
<p>Teknologiset ratkaisut</p> <p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</p> <p>Testataan ohjeistusten mukaisesti (esim. turvapuhelimet) ja tarvittaessa</p>
<p>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</p> <p>Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.</p>
<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</p> <p>Soite apuvälinelainaamo -palvelun kanssa tehdään yhteistyötä, Soiten ohjeet Fysioterapeutti/kotikuntouttaja tekee tarvittaessa arviointikäynnin.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p> <p>Palveluohjaaja Kristina Huima 040 806 8190, kristina.huima@soite.fi</p>
<p>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</p> <p>Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.</p> <p>Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturva- ja tietosuojan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan</p>

kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laativalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Kaikki työntekijät allekirjoittavat käyttäjäsitoumuksen, jossa on käyty läpi tietosuojan ja tietoturvan perusasiat. Lisäksi henkilöstön on suoritettava tietosuojan verkkokurssi ja läpäistävä siihen liittyvä tentti.

Tietosuojavastaavat sekä pääkäyttäjät suorittavat lokivalvontaa, jonka tavoitteena on seurata henkilötietolain, potilaan ja asemasta ja oikeuksista annetun lain sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain noudattamista.

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

Työsuhteen alussa suoritettavalla tietosuojan ja tietoturvan verkkokurssilla. Harjoittelijat ja sijaiset allekirjoittavat käyttäjä- ja salassapitositoumuksen (joka tehdään työsopimuksen liitteeksi) sekä Soiten perehdytyksen verkkokurssin.

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

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Satu Tikkanen, satu.tikkanen@soite.fi, puhelin 044-7232343

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

Koko palvelualueen kokonaisriskienhallinta tehdään kerran vuodessa laatuportissa.

Vastuualueiden työriskien arviointi suoritetaan kerran vuodessa yhdessä työntekijöiden ja työsuojeluvaltuutetun kanssa, omais- ja perhehoidon työriskien arviointi tulossa 04/20.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus

Hanna Saarinen, palvelualuejohtaja