

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Tainan Lähimmäispalvelu Oy



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1).....	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	4
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3).....	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	7
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi.....	7
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	7
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §).....	8
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	8
4.2.3 Asiakkaan osallisuus.....	9
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)	10
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	10
4.3.2 Ravitsemus	12
4.3.3 Hygieniäkäytännöt	12
4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito	12
4.3.5 Lääkehoito	13
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4).....	13
4.4.1 Henkilöstö	14
4.4.2 Toimitilat.....	16
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	16
4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	17
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	18
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	19
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5).....	19
11 LÄHTEET	20

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Tainan Lähimmäispalvelu Oy	Kunnan nimi: Säskylä, Eura, Huittinen, Pöytyä
Palveluntuottajan Y-tunnus: 22437334	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi: Sata-Sote (Satakunta)
Toimintayksikön nimi Yrityksellä ei ole toimitiloja eikä toimintayksiköitä, vaan se tuottaa asiakkaan kotiin annettavia palveluita.	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Yritys sijaitsee Säskylässä ja toimii Säskylän, Euran, Huittisten ja Pöytyän alueella.	
Yhteystiedot: Tainan Lähimmäispalvelu Oy Sydänmaantie 177 27800 Säskylä	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; Kotipalvelua ikääntyneille, lapsiperheille, omaishoitajille, vammaisille, tapaturmapotilaille, sairastuneille lapsille sekä sijaisperheille.	
Yrityksen katuosoite Sydänmaantie 177	
Postinumero 27800	Postitoimipaikka Säskylä
Vastaava esimies Taina Markkula	Puhelin 044 023 5746
Sähköposti Taina.markkula@lahimmaispalvelu.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankoa (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta Eura v. 2009, Säskylä v. 2009, Huittinen v. 2017, Pöytyä v. 2020	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Tainan Lähimmäispalvelu Oy on yksityinen sosiaalipalvelualan yritys, joka tarjoaa asiakkaan kotona tehtävää kotipalvelu- ja huolenpitotyötä. Palvelemme ystävällisesti, joustavasti ja ammattitaidolla, toimintaamme jatkuvasti kehittäen. Tuemme asiakkaan toimintakykyä ja turvallista arkea hänen omassa kodissaan. Asiakkaitamme ovat mm. sotainvalidit, veteraanit, vanhukset, lapsiperheet, vammaiset, omaishoitajat, tapaturmapotilaat sekä sairaat lapset ja sijaisperheet. Asiakas on meille ykkönen!

Arvot ja toimintaperiaatteet

Asiakaslähtöinen toiminta

- Toimintaamme ohjaavat ennen kaikkea asiakkaan tarpeet ja toiveet. Kuuntelemme, keskustelemme ja välitämme. Avustamme ja ohjaamme ystävällisesti, palvelemme luotettavasti ja joustavasti. Toimimme pitkäjänteisesti.

Yksilöllinen palvelu

- Asiakkaan toimintakykyä tuemme parhaiten ottamalla huomioon hänen yksilölliset voimavaransa ja rajoitteensa ja sopeuttamalla oman toimintamme niihin. Yksilöllisyys merkitsee meille myös asiakkaan inhimillistä kohtaamista – jokainen ihminen on ainutkertainen yksilö.

Joustavuus palvelussa

- Tarjoamme joustavaa paikallista palvelua kaikkina vuorokaudenaikoina. Joustavuus on yksi työmme kulmakivistä. Sovimme asiakkaan kanssa palvelun yksityiskohdat, sekä tarvittaessa muutokset, kuten palveluajankohdan siirtymisen tai palvelun peruuntumisen. Asiakkaalla on matala kynnys ottaa meihin yhteyttä.

Asiakkaan arvoperustan kunnioittaminen

- Asiakkaan oma arvoperusta ohjaa hänen valintojaan ja toimintaansa. Kunnioitamme asiakkaan henkilökohtaisia valintoja sekä itsemääräämisoikeutta.

Palvelun käytännönläheisyys

- Haluamme olla osa asiakkaidemme toimivaa ja turvallista arkea. Meillä on käytännönläheinen ja ratkaisukeskeinen lähestymistapa toimiessamme asiakkaan kotona.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia?

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja.

Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Tainan Lähimmäispalvelun henkilöstön perehdytysaineisto sisältää mm. seuraavat toimeenpanon ohjeet:

- Hygieniohje
- Asiakaspalautteen käsittelyohje
- Poikkeamien käsittelyohje
- Tietosujoaohje
- Tietoturvaohje
- Muut ohjeet
- Perehdytyslomake

Riskien tunnistaminen

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

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Korjaaviin tai ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi, mikäli se on mahdollista (esimerkiksi poistamalla vaara aiheuttavan riskitekijän, varoittamalla ja ohjeistamalla asianosaisia). Tämän jälkeen työntekijä ottaa viivytyksettä yhteyttä yrityksen toiminnasta vastaavaan henkilöön. Yhdessä käydään suullisesti läpi havaittu epäkohta, laatupoikkeama tai riski, sekä päätetään jatkotoimenpiteistä. Epäkohdan korjaaminen ja esimerkiksi vahingon / tapaturman / riskin realisoitumisen ennaltaehkäisy on yrityksessämme tärkeää ja henkilökuntaa kannustetaan aloitteellisuuteen.

Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Henkilökunnan jäseniä veloitetaan sekä kannustetaan kertomaan epäkohdista, laatupoikkeamista, riskeistä, haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista yrityksen toiminnasta vastaavalle henkilölle. Tapaukset dokumentoidaan poikkeamanhallintajärjestelmään yrityksen tietosujoaohjetta noudattaen. Kertynyttä tietoa arvioidaan ja analysoidaan kahdesti vuodessa sekä tarvittaessa, esimerkiksi raportin laati-
miseksi sopimuskumppanille (kunnat, kuntayhtymät).

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

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

Henkilökuntaa kannustetaan ottamaan asiat esille viivytyksettä yrityksen toiminnasta vastaavan henkilön kanssa sekä omalta osaltaan kehittämään yrityksen riskienhallintaa. Toimintamme kulmakiviä ovat sekä asiakkaidemme että henkilöstömme turvallisuus ja hyvinvointi. Painotamme tätä henkilöstön perehdytyksessä. Esiin tulleet epäkohdat pyritään poistamaan yhteistyössä henkilöstön ja asiakkaan

kanssa. Tätä edesauttaa poikkeamien dokumentointi, analysointi ja seuranta. Raportoimme poikkeamista asiakkaallemme sekä mahdollisesti sopimuskumppanina toimivalle kunnalle / kuntayhtymälle sovitusti. Vakuutusyhtiölle ilmoitamme mm. läheltä piti- ja vahinkotilanteista sopimusehtojen edellyttämällä tavalla.

Muutoksista tiedottaminen

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

Henkilökunnalle muutoksista tiedotetaan joko välittömästi puhelimitse tai viimeistään ennen kuin henkilön työvuoro alkaa asianomaisen asiakkaan luona.

Yhteistyötahoille raportoimme sovitusti ja tiedotamme muutoksista välittömästi (esimerkiksi asiakkaan omaisille tai kunnan sosiaalipäivystykseen).

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?

Yrityksen henkilökunta

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Taina Markkula, puh. 044 023 5746

Omaavonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

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

Miten yksikössä huolehditaan omaavonntasuunnitelman päivittämisestä?

Omaavonntasuunnitelma päivitetään esimerkiksi yrityksen toiminnan muuttuessa tai laajentuessa, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Taina Markkula vastaa henkilöstön kutsumisesta omaavonntasuunnitelman päivitystilaisuuteen. Tällöin henkilöstö osallistuu suunnitelman kehittämiseen.

Omaavonntasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla olevan omaavonntasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaavonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Missä yksikön omaavonntasuunnitelma on nähtävillä?

Omaavonntasuunnitelma on julkinen ja luettavissa yrityksen www-sivuilla www.tainanlahimmaispalvelu.fi. Asiakas voi tutustua omaavonntasuunnitelmaan harkitessaan asiakkuutta, asiakassuhteen syn-tyessä sekä koska tahansa asiakassuhteen aikana. Yrityksen henkilökunta informoi asiakasta omaavonntasuunnitelman sekä muiden yritystä koskevien julkisten ja ei-julkisten dokumenttien merkityksestä asiakkaalle ja edesauttaa asiakkaan tutustumista ko. dokumentteihin.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Palvelutarpeen arviointi perustuu havainnointiin, keskusteluun ja vuorovaikutukseen asiakkaan kotona ja arkiympäristössä. Asiakkaan suostumuksella arviointiin osallistuvat hänen omaisensa ja läheisensä. Arviointia jatketaan ensimmäisten palvelukäyntien yhteydessä, jotta asiakkaan toimintakyvyn eri ulottuvuuksista saadaan kattava kuva. Käytämme arvioinnin osana lääkärintilauksia sekä mm. MMSE- ja RAVA- mittausten testituloksia.

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

Asiakkaan omaiset ja läheiset osallistetaan palvelutarpeen arviointiin kutsumalla heitä osallistumaan arviointikäynnille asiakkaan luokse sekä tarvittaessa haastattelemalla heitä puhelimitse. Osallistaminen tapahtuu asiakkaan suostumuksella.

4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista.

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

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

Milloin kunta on laatinut hoito- ja palvelusuunnitelman, noudatamme sitä. Itsemaksaville asiakkaille laadimme hoito- ja palvelusuunnitelman yhteistyössä asiakkaan ja mahdollisuuksien mukaan hänen läheisensä kanssa, kun palvelutarpeen arviointi on tehty kattavasti ja asiakastarpeet ja -toiveet ovat tarkentuneet.

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

Henkilökunnan vaihtuvuus on erittäin pieni. Asiakasta koskevan hoito- ja palvelusuunnitelman laatii työntekijä, joka tulee myös antamaan palvelua asiakkaalle. Laatiessaan suunnitelman, työntekijä ja samalla koko yritys sitoutuvat noudattamaan suunnitelmaa.

Asiakaskohtaisen työntekijän vaihtuessa pysyvästi tai tilapäisesti, uusi työntekijä tutustuu asiakasta koskevaan dokumentaatioon sekä vastaanottaa mahdolliset suulliset ohjeet edelliseltä työntekijältä. Uudella työntekijällä on mahdollisuus esittää edeltäjälleen ja/tai esimiehelleen asiakasta ja tämän palvelua koskevia kysymyksiä, ja hän saa muulta henkilökunnalta kaiken mahdollisen tuen onnistuakseen työssään.

4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään tarvittaessa erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.

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

Noudatamme lapsiasiakkaalle kunnan toimesta laadittua hoito- ja kasvatussuunnitelmaa.

4.2.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toiminnoista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Yrityksemme arvot tukevat asiakkaidemme itsemääräämisoikeuden vahvistamista. Henkilöstömme perehdytyksessä kiinnitetään huomiota arvojemme toteutumiseen käytännön työssä. Otamme huomioon asiakkaan yksilölliset toiveet ja kunnioitamme arvopohjaa, joka ohjaa hänen toimintaansa. Tuemme, ohjaamme ja palvelemme ystävällisesti. Tutustumme asiakkaaseemme ainutlaatuisena yksilönä. Käytämme tarvittaessa asiakkaan kanssa kommunikoinnin apuvälineitä ja esimerkiksi tukiviittomia. Pyrimme aktiiviseen, positiiviseen vuorovaikutukseen, joka mahdollistaa vaikeidenkin asioiden ottamisen esille. Asiakkaidemme meitä kohtaan osoittama luottamus on meille kunnia-asia. Mikään asia ei ole niin suuri tai pieni, etteikö sitä voisi ottaa kanssamme puheeksi. Haluamme osaltamme mahdollistaa asiakkaallemme yksilöllisen ja omannäköisen elämän omassa kodissa, hänen toimintakykyään tukien, empatiisten ammattilaisten tukemana.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Rajoittamistoimenpiteisiin ryhdytään vain silloin, kun henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, ja silloinkin käyttäen mahdollisimman lieviä ja lyhytaikaisia toimenpiteitä. Rajoittamistoimenpiteet kirjataan asiakastietoihin. Noudatetaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa.

Pohdittavaksi:

- Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiinomainen käytännöt, vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.)

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturvaa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämistä vastaavalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

Tärkeimpänä seikkana yrityksessämme henkilöstön vaihtuvuus on erittäin pientä, jolloin asiakassuhteen jatkuvuus on hyvällä tasolla. Käytännössä työntekijämme ja asiakkaamme oppivat tuntemaan toisensa, mikä antaa positiiviselle vuorovaikutukselle vakaan pohjan. Henkilöstömme myös perehdyttää työhönsä ja sitoutetaan yrityksemme arvoihin.

Kannustamme asiakkaitamme antamaan välitöntä ja suoraa palautetta palvelumme onnistumisesta. Asiakas voi koska tahansa ottaa yhteyttä Taina Markkulaan ottaakseen puheeksi minkä tahansa epäkohdan liittyen yrityksen ja henkilökunnan toimintaan. Mikäli työntekijämme havaitaan kohdelleen asiakasta epäasiallisesti, selvitämme tapauksen asianosaisten kanssa keskittyen ratkaisemaan käsillä olevan ongelman siten, ettei vastaava enää toistu. Vaikeidenkin asioiden ja ristiriitojen esille ottamiseen kannustetaan.

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

Asia käsitellään suullisesti ja mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Täytetään poikkeamailmoitus, joka tallennetaan poikkeamanhallintajärjestelmään. Tilanteen vaatiessa suoritetaan asiakkaan luona riskinarviointi ja hoito- ja palvelusuunnitelman päivitys, tarkoituksena ennaltaehkäistä vastaava tapahtuma tulevaisuudessa. Yhteistyötahoja (kunnat, kuntayhtymät, omaiset, läheiset) sekä informoidaan tapahtuneesta, että osallistetaan mahdollisten palvelumuutosten tekemisessä. Tiedot muutoksista dokumentoi ja välittää asianosaisille Tainan Lähimmäispalvelun henkilöstö.

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

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 hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palautteita tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Asiakaspalautteet ohjaa Tainan Lähimmäispalvelun toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakkaidemme ja heidän läheistensä käytössä on vakiomuotoinen lomake kirjallisen palautteen antamista varten. Asiakkaamme voivat myös koska tahansa ottaa yhteyttä yrityksen henkilökuntaan, esim. toiminnasta vastaavaan Taina Markkulaan puhelimitse.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakaspalautteet analysoidaan välittömästi palautteen tultua. Joissain tilanteissa palautteen johdosta ryhdytään välittömiin toiminnan muutoksiin tai muihin toimenpiteisiin. Kysymme tarvittaessa palautteen

antajalta myöskin lisätietoa. Tilanteen vaatiessa on mahdollista käynnistää yrityksessä laajempia kehitystoimia esimerkiksi reklamaation pohjalta. Kaikki asiakaspalaute tallennetaan, jotta siihen voidaan myöhemmin palata ja esimerkiksi tarkistaa korjaavien toimenpiteiden käyttöönotto.

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Yrityksen toiminnasta vastaava henkilö: Taina Markkula, puh. 044 023 5746

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Euran ja Säskylän kuntien sekä Huittisten kaupungin sosiaaliasiamies:

Sosiaaliasiamies Jari Mäkinen
puh. 044 707 9132
Ravanintie 359, 28450 Vanha-Ulvila
jari.makinen(at)satshp.fi

Pöytyän sosiaaliasiamies: Merikratos sosiaalipalvelut Oy (Sosiaaliasiamiehen tavoittaa numerosta 050 341 5244 (tiistai klo 12-15 ja keskiviikko-torstai kello 10-13)

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista Kuluttajaneuvonta, puh. 029 553 6901 (arkisin 9–15). www.kkv.fi

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

Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään henkilöstön kanssa. Informoimme sopimuskumppaneitamme ja raportoimme sovitusti.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Annamme kirjallisen vastineen kahden viikon sisällä asianosaiselle taholle.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Toimimme arvojemme mukaisesti käytännön työssä. Otamme huomioon asiakkaan yksilölliset voimavarat sekä rajoitteet ja sopeutamme oman toimintamme niihin. Autamme asiakastamme suoriutumaan arjen toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti. Tarjoamme oman asiantuntemuksemme asiakkaamme käyttöön esimerkiksi asunnon esteettömyysasioissa. Havainnoimme muutoksia asiakkaan fyysisessä, psyykkisessä, kognitiivisessa ja sosiaalisessa toimintakyvyssä ja reagoimme muutoksiin. Tuomme vi-

rikkeitä ja mahdollistamme osallistumisen vaikkapa juhlatilaisuuteen. Toimimme joustavasti ja yksilöllisesti tilanteen mukaan. Olemme osaltamme merkityksellisen, mielekkään ja itsenäisen elämän mahdollistajia.

Toimintaamme ohjaavat asiakkaan tarpeet ja toiveet. Tiedostamme sen, miten tärkeää asiakkaalle on tunne siitä, että hän tulee kuulluksi ja ymmärretyksi. Asiakkaan inhimillinen kohtaaminen on olennainen osa sosiaalisen toimintakyvyn tukemista. Olemme läsnä, kuuntelemme, keskustelemme ja välitämme. Kunnioitamme asiakkaamme arvoperustaa, henkilökohtaisia valintoja ja itsemääräämisoikeutta.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

-

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Yrityksen henkilökunnan vaihtuvuus on erittäin pientä, joka mahdollistaa tavoitteiden toteutumisen seurannan jatkuvasti, ja pienetkin muutokset asiakkaan toimintakyvyssä ja hyvinvoinnissa huomataan. Hoito- ja palvelusuunnitelman säännöllisen päivityksen yhteydessä yrityksen työntekijä yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti omaisten / läheisten kanssa käy läpi asetetut tavoitteet ja niiden toteutumisen.

4.3.2 Ravitsemus

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

Keskustelemme asiakkaan kanssa hänen nauttimastaan ruoasta ja juomasta sekä seuraamme yleisvointia, painon kehitystä sekä nestetasapainotilaa. Annamme asiakkaalle opastusta riittävän ravinnon ja nesteen saantiin edistääksemme asiakkaan terveyttä ja hyvinvointia, asiakkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet huomioiden. Havainnoimme asiakkaan elintarvikkeiden kulutusta sekä ravitsemuksen laatua.

4.3.3 Hygieniäkäytännöt

Yksikön hygienia- ja turvallisuusasetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja turvallisuustasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Tehokas käsihygienia, aseptinen työjärjestys, ympäristön puhtaanapito, hoidossa käytettävien välineiden puhtaus sekä asianmukaisten suojainten ja suojakäsineiden käyttö kuuluvat jokapäiväisiin hygieniäkäytäntöihimme. Henkilöstömme perehdytetään ja sitoutetaan hygieniäkäytänteiden noudattamiseen. Toimimme asiakkaamme kotona, jolloin sovellamme yleisiä hygieniäkäytäntöjä työssämme. Tuomme mukanaamme hygieniavarusteita, joita asiakkaan kotoa ei löydy, kuten kertakäyttökäsineet ja -suojat sekä käsidesin. Yrityksellämme on käytössä oma, yleisiä ohjeita täydentävä hygieniaohje, joka antaa henkilöstöllemme käytännön ohjeistuksen erityisesti asiakkaan kotona annettavan palvelun hygieniäkäytänteisiin.

Toimimme asiakkaan lääkärin / hoitotahon kanssa yhteistyössä estääksemme tarttuvien tautien leviämisen. Tarvittaessa otamme käyttöön erityisiä varotoimia palvelutapahtuman yhteydessä.

4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapausten varalta.

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Yrityksellämme on ohje koskien asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä kuolemantapausta. Ohjeistus on osa henkilöstömme perehdytystä.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Opastamme asiakkaitamme ja kannustamme heitä toimimaan terveyttään ylläpitäen ja vahvistaen, liikumaan ja syömään annettujen suositusten mukaisesti, omat voimavarat ja toimintakyky huomioon ottaen. Noudatamme hoito- ja palvelusuunnitelmaa, jonka mukaisesti asiakkaan toimintakykyä tuetaan. Teemme sovitusti esimerkiksi jumppatuokiot ja ulkoilut, laitamme ruokaa sekä avustamme peseytymisessä ja pukeutumisessa. Annostelemme lääkkeitä, seuraamme verenpainetta ja verensokeriarvoja. Kirjaamme tulokset seurantaan varten. Olemme yhteydessä hoitotahoon ja/tai omaisiin / läheisiin tarvittaessa.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

-

4.3.5 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Vuosittain henkilökunnan kesken käydään lääkehoitosuunnitelma läpi ja todetaan mahdolliset päivitystarpeet. Suunnitelma päivitetään myös tarvittaessa, yrityksen toiminnan muuttuessa.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Taina Markkula

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan?

Yrityksemme yhteyshenkilönä toimii Taina Markkula, puh. 044 023 5746. Puhelinyhteyden lisäksi tarvittaessa osallistumme yhteistyökumppaneina palavereihin. Raportoimme sovitusti kunnille / kuntayhtymille sekä muille yhteistyötahoille.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Alihankkijoita emme tällä hetkellä käytä. Mahdolliset alihankkijat valitaan alueellamme toimivista, hyvämaineisista yrityksistä, jotka on hyväksytty kunnan / kuntayhtymän palveluntuottajiksi. Tutustumme yrityksen toimintaan ja sen henkilökuntaan ennen toimeksiantoa. Varaamme mahdollisuuden auditoida yrityksen toimintaa varmistaaksemme, että yrityksen tuottama palvelu vastaa asettamiemme sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuus suunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Kannustamme tiedonkulun avoimuuteen ja haluamme olla osaltamme edistämässä asiakasturvallisuuden liittyvää yhteistyötä. Osallistumme tarjottuun koulutukseen (vakuutusyhtiö, pelastuslaitos tai muut koulutusta tarjoavat tahot).

4.4.1 Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatuslaki ja päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Yrityksessä toimii yrittäjä sekä kaksi kotipalvelutyöntekijää seuraavasti:

Tehtävänimike: yrittäjä, kotipalvelutyöntekijä (1 hlö). Koulutus: sosiaaliohjaaja. Tehtävänkuva: Yrityksen toiminnasta, palveluista ja henkilökunnasta vastaava henkilö. Kotipalvelu- ja huolenpitotyöt asiakkaiden kodeissa, mukaan lukien avustaminen päivittäisissä toimissa. Tarvittaessa lääkkeiden antaminen, verenpaineen ja verensokeriarvojen seuranta. Ruuanlaitto, leivonta, kaupassa käynti ja muu asiointiapu, siivous ja pienimuotoiset puutarhatyöt.

Tehtävänimike: kotipalvelutyöntekijä (2 hlöä). Tehtävänkuva: Kotipalvelu- ja huolenpitotyöt asiakkaiden kodeissa, mukaan lukien avustaminen päivittäisissä toimissa. Ruuanlaitto, leivonta, kaupassa käynti ja muu asiointiapu, siivous ja pienimuotoiset puutarhatyöt.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Käytämme sijaisena asiakkaan kotikunnan palveluntarjoajaksi hyväksytyä sosiaalialan yritystä, jonka henkilöstöllä on valmiudet vastaavaan palvelun laatuun kuin omalla yrityksellämme.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Asiakas- ja työmäärä on tasapainossa henkilöstömäärän kanssa ja henkilöstön vaihtuvuus on pientä. Toimintamme on joustavaa ja kommunikointi asiakkaan kanssa muutoksen tai peruutuksen sattuessa

on aktiivista. Tarvittaessa rekrytoimme lisää työntekijöitä pitääksemme yllä toiminnan hyvää laatua sekä tukeaksemme henkilöstön jaksamista. Noudatamme yksityisen sosiaalialan työehtosopimusta.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytoimme ensisijaisesti soveltuvan koulutuksen saaneita henkilöitä, jotka ovat luotettavia ja kotipalvelutehtäviin soveltuvia. Henkilön taustan tulee olla nuhteeton, ja tarkistamme hakijan rikosrekisteriotteen. Noudatamme työsuhteessa koeaikaa.

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

Rikosrekisteriotteen tarkistus, huolellinen työhön perehdytys, työsuhteen koeaika.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

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

Perehdyttäminen yrityksen käytäntöihin, mukaan lukien omavalvontasuunnitelmaan, on yrittäjä Taina Markkulan vastuulla. Yksittäisen asiakkaan kohdalla hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä asiakaskohdaksiin käytäntöihin perehdyttää henkilö, joka on asiakasta aiemmin palvellut. Perehdytyksessä käytetään apuna perehdytyskansiota, joka sisältää yrityksen keskeiset dokumentit. Käsillä olevat asiat käydään läpi keskustellen ja uuden työntekijän näkemyksiä kuunnellen. Kannustamme aktiiviseen ja positiiviseen työotteeseen, sekä avoimeen työilmapiiriin. Työntekijät ovat yrityksellemme arvokkaita, ja jatkuvaa tavoitteemme on olla haluttu työnantaja omalla toiminta-alueellamme. Perehdytyksen saatuaan työntekijä vahvistaa tämän allekirjoittamalla perehdytyskaavakkeen, jonka jälkeen tehdään yhdessä perehdyttäjän kanssa käytännön kotipalvelutyötä asiakkaan luona tämän suostumuksella.

b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).

Ilmoitusvelvollisuus on tuotu työntekijän tietoon perehdytyksessä. Ohjeistamme täyttämään vakiomuotoisen kirjallisen poikkeailmoituksen, tai tilanteen niin vaatiessa, ottamaan välittömästi puhelimitse tai muuten yhteyttä tahoon, jonka toimivaltaan asia kuuluu.

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Järjestämme henkilökunnan täydennyskoulutusta erilaisten asiakastarpeiden pohjalta sekä alan yleisen kehityksen mukaisesti. Työntekijä osallistuu sopivan koulutuspaikan ja -ajan valintaan, jolloin löydetään joustava ratkaisu kyseiseen koulutustarpeeseen.

4.4.2 Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?
- Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.

Tilojen käytön periaatteet

Yrityksellä ei ole omia toimitiloja, vaan palvelut annetaan asiakkaan kotona.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

-

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

-

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

Asiakkaidemme käytössä mahdollisesti olevat turva- ja kutsulaitteet ottavat yhteyttä asiakkaan kotikunnan sosiaalitoimen päivystäjään. Yrityksemme ei tarjoa päivystyspalvelua.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

-

4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka **valmistaja on tarkoittanut** muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidekset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Yrityksestämme löytyy ammatillisen osaamisen ja täydennyskoulutuksen nojalla asiantuntijuutta mm. esteettömyyteen sekä apuvälineiden valintaan ja käyttöön liittyen. Asiakkaidemme apuvälineet ja terveydenhuollon laitteet ovat pääasiassa kotikunnan hankkimia. Toimimme tarvittaessa yhteistyössä välineet ja laitteet toimittaneen tahon kanssa saadaksemme niiden käyttöä koskevan ohjeistuksen ja välittäessämme tietoa laitteen huolto- tai uusimistarpeesta. Laitteiden ohje- ja huoltokirjat pidetään käyttökohteessa tarpeen mukaan saatavilla.

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

Perehdytetään henkilöstö ilmoitusvelvollisuuteen, joka koskee terveydenhuollon laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyviä vaaratilanteita. Vaaratilanneilmoitus tulee tehdä kirjallisesti ja se tulee toimittaa viivytyksettä laitteen / tarvikkeen hankkineelle taholle.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot
Taina Markkula, puh. 044 023 5746

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja palveluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojausten periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täytymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

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

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

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

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

Yrityksemme perehdyttää henkilöstönsä toimimaan lain ja viranomaismääräysten sekä sopimuskumppaniemme edellyttämällä tavalla kaikissa henkilötietojen käsittelytoimissaan. Tämän lisäksi olemme laatineet yrityksemme käytäntöjä selkeyttävät tietosuoja- ja tietoturvaohjeet, joita noudatamme.

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

Vastuukouluttajana toimii Taina Markkula. Yhteistyöverkoston avulla hankimme henkilöstöllemme tarvittavan täydennyskoulutuksen. Verkostostamme löytyy asiantuntijuutta mm. tietoteknisiin asioihin että tietoturvaan ja -suojaan liittyviin teemoihin. Henkilöstön oppimat asiat liitetään mukaan yrityksen keskeisiin dokumentteihin, jolloin ne ovat osa perehdytysmateriaalia. Koulutustarvetta arvioidaan usein, sillä tietotekninen toimintaympäristö muuttuu ja kehittyy nopeasti.

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

Yrityksemme tietosuojaselosteet ovat nähtävissä verkkosivuillamme www.tainanlahimmaispalvelu.fi.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

1. Kehityskohde: Asiakaspalautteen käytön kehittäminen. Aikataulu: 1.6.2021 mennessä.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Säkylä 25.10.2020

Allekirjoitus

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

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

STM:n julkaisuja (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

STM:n julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

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

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

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

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

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