

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

TYÖIKÄISTEN PALVELUT, KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA, LÄNTINEN ALUE

Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	3
2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	5
3	Omavalvonnan toimeenpano - Riskienhallinta.....	8
4	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	11
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	12
6	Palvelun sisällön omavalvonta	17
7	Asiakasturvallisuus	19
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	23
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	24
10	Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	24

Päivämäärä	Tehty muutos	Tekijä
19.4.2024	Suunnitelma päivitetty	Sanna Parviainen
X.XX.2023		Etunimi Sukunimi
X.XX.2023		Etunimi Sukunimi
X.XX.2023		Etunimi Sukunimi

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja **Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Siun sote**

Y-tunnus **3221317-4**

1.1 Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Työikäisten palvelut, kuntouttava työtoiminta, läntinen alue

Katuosoitteet toimipisteisiin:

Polvijärven työpaja: Tietotie 4, 83700 Polvijärvi

Outokummun työpajat: Pohjoisahonkatu 26 ja Kuusjärventie 3, 83500 Outokumpu

Liperin työpajat: Opintie 2, 83100 Liperi ja Tehtaantie 10, 80400 Liperi

Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on parantaa asiakkaan elämänhallintaa ja lisätä mahdollisuuksia työllistyä. Toiminta on tarkoitettu pidempään työttöminä olleille henkilöille. Toiminta sijoittuu hyvinvointialueen omille työpajoille, hallintokuntiin, kunnan toimipisteisiin ja toimintaa järjestetään ostopalveluna hankintajärjestelmän palveluntuottajilta, kuten paikallisen järjestön toiminnassa.

Esihenkilö: Katri Naumanen

Puhelin: 013 3305201 Sähköposti: katri.naumanen@siunsote.fi

1.2 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

Kiinteistöhuolto: Vuokranantajan toimesta.

Siivouspalvelut: kausisiivous Polkka - Pohjois-Karjalan tukipalvelut Oy:n kautta.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Sopimusmenettelyllä turvataan vähimmäisvaatimukset ja seuranta. Palveluntuottajat (sopimustoimittajat) vastaavat alihankintana hankkimistaan palveluista kuten omistaan. Siun sote valvoo ja varmistaa sopimustoimittajien palvelun laatua ja asiakasturvallisuutta asiakaspalautteiden ja reklamaatioiden avulla.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä Ei

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

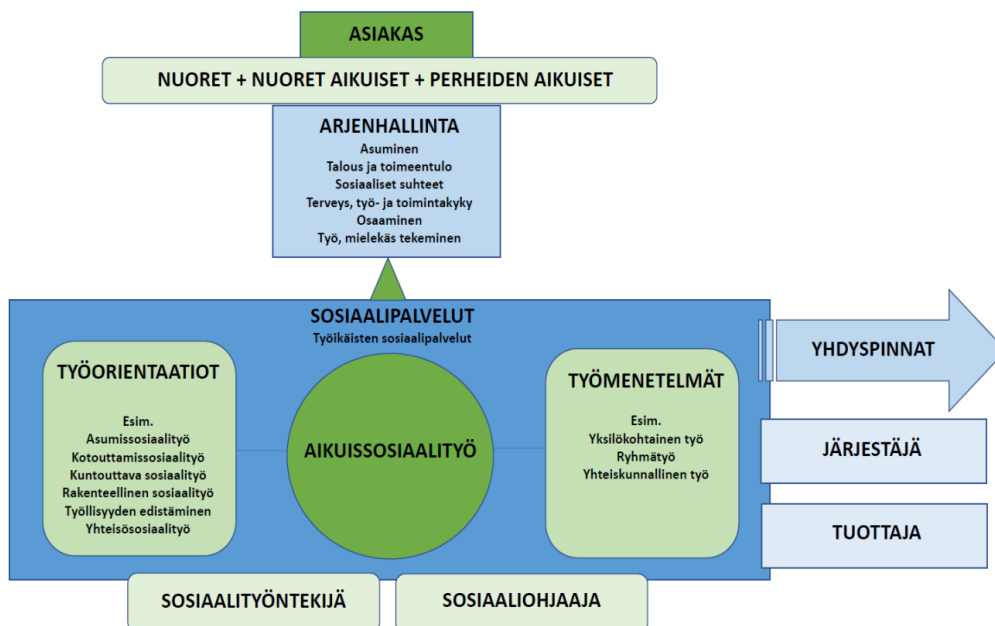
2.1 Yksikön/palvelujen toiminta-ajatus

Sosiaalihuollon palvelutehtävät: Työikäisten palvelut

Sosiaalihuollon palvelutehtävä, jonka tavoitteena on tukea työikäisiä asiakkaita elämänhallintaan, työhön, toimeentuloon tai opiskeluun liittyvissä asioissa sekä vähentää eriarvoisuutta.

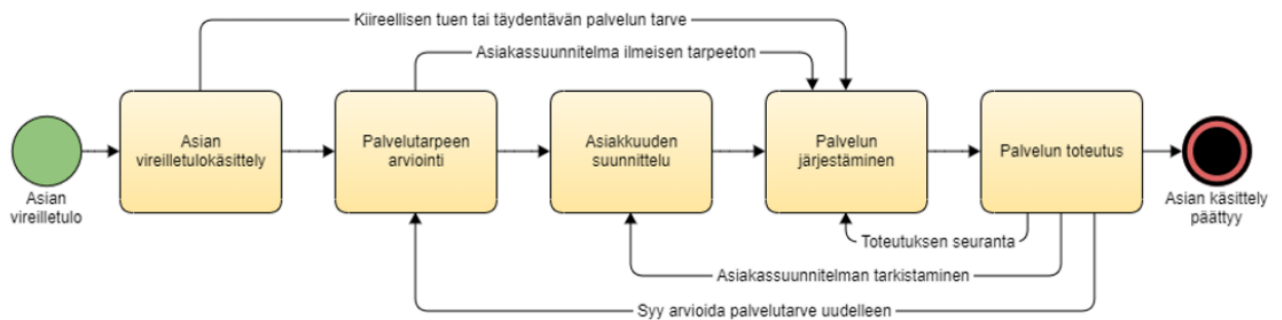
Sosiaalityön asiakkuutta ohjaavat palvelut:	• sosiaalityö, sosiaaliohjaus, sosiaalipäivystys, omaishoidon tuki
Omatoimisuutta tukevat sosiaalipalvelut	• kotipalvelu
Sosiaalista hyvinvointia ja elämänhallintaa tukevat palvelut	• tukisuhdetoiminta, vertaistukitoiminta, lomaviettopalvelu, työtoiminta, kotoutumisen edistäminen, sosiaalinen kuntoutus
Asumispalvelut	• tuettu asuminen, palveluasuminen, tilapäinen asuminen, tehostettu palveluasuminen
Taloudelliseen tilanteeseen liittyvät palvelut	• toimeentulotukipalvelu, sosiaalinen luototus, asiakkaan raha-asioiden hoitaminen
Työllistymiseen liittyvät palvelut	• kuntouttava työtoiminta, työllistymistä tukeva toiminta
Ympäri vuorokautisen hoidon tai huolenpidon tarpeeseen vastaavat sosiaalipalvelut	• Turvakotipalvelu

Työikäisten palvelutehtävässä aikuissosiaalityö työorientaationa on keskeinen.



Työikäisten palvelut rakentuvat aikuissozialityön ympärille ja painottuvat usein työllistymiseen liittyviin kysymyksiin. Tarkoituksena on, että työikäisten yleispalveluihin kuuluu sellainen työikäinen väestö, jonka tuen tarpeet eivät liity vanhempana toimimiseen, tai lasten hyvinvointiin. Myös taloudelliseen toimeentuloon liittyvät tuen tarpeet ovat usein keskeisiä työikäisten palvelutarjonnassa, sekä arjen toimintakykyä, kuten itsenäistä asumista tukevat palvelut, ja työllistymiseen tähtäävät palvelut.

Asiakastyötä toteutetaan työikäisten palveluissa palveluprosessina, jossa asiakkaan asia käsitellään ja kirjataan vaiheittain:



Palveluprosessin eri vaiheissa on huomioitu vahvasti päätöksentekoon, palvelun järjestämiseen ja toteutukseen liittyviä oikeusturvakysymyksiä. Prosessilla turvataan niin viranhaltijan, kuin asiakkaan oikeusturvaa; eli hallintolain, tiedonsaannin, kuulluksi tuleminen ja asiallisen kohtelun kysymyksiä. Prosessi ohjaa toimimaan ”oikein” eli järjestämään palvelun säännösten (ihmisoikeudet, kansainväliset sopimukset, lait, asetukset, ohjeet ja suositukset) mukaisesti.

Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolainmukainen sosiaalipalvelu, jonka tavoitteena on vahvistaa pitkään työttömänä olleen henkilön elämän- ja arjenhallintaa, sekä työ- ja toimintakykyä ja ehkäistä syrjäytymistä. Kuntouttava työtoiminta voi olla esimerkiksi työtoimintaa, ryhmätoimintaa, yksilövalmennusta, tai toimintakyvyn arviointia. Kuntouttava työtoiminta voi sisältää selkeitä ja vastuullisia työtehtäviä. Toisille kuntouttava työtoiminta voi olla totuttautumista säännölliseen päivärytmiin ja ohjattuun toimintaan. Kuntouttava työtoiminta on viimesijainen palvelu muihin mahdollisiin työllistymistä, tai osaamisen edistämistä tukeviin palveluihin nähden. Kuntouttavaan työtoimintaan ohjautuvat ne pitkään työttömänä olleet henkilöt, jotka eivät muilla palveluilla tule autetuiksi, tai jotka nimenomaisesti tarvitsevat sosiaalihuollon tukea osana palveluprosessiaan.

Työikäisten sosiaalipalveluissa kuntouttavan työtoiminnan läntinen alue käsittää Outokummun, Polvijärven, sekä Liperin toimipisteet, sekä määräajoin Heinävedellä tapahtuvan toiminnan. Läntisen alueen kuntouttavassa työtoiminnassa työskentelee yhdeksän työpajaohjaajaa.

2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Työikäisten sosiaalipalveluissa noudatettavat Siun soten hyvinvointialueen yhteiset arvot ovat:

Arvot:

- Asiakslähtöisyys
- Avarakatseisuus
- Turvallisuus
- Yhdenvertaisuus
- Vastuullisuus

Kyseiset arvot näkyvät yksikössämme/työssämme työikäisten palveluissa seuraavalla tavalla:

ASIAKASLÄHTÖISYYS tarkoittaa asiakkaan

- kohtaamista ystävällisesti ja kunnioittavasti
- oikeutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon/ratkaisuihin ja tarvittaessa tuetaan asiakasta osallistumaan itseään koskeviin asioihin ja päätöksentekoon
- yksilöllisiä toiveita kunnioitetaan ja niitä toteutetaan mahdollisuuksien mukaan
- yksityisyyden kunnioittamista
- palvelun toteuttamista ja arvioimista asiakkaan tarpeista käsin
- kunnioitetaan asiakkaan elämäntapaa siten, että asiakas kokee elämänsä arvokkaaksi
- omatoimisuuden tukemista ja toimintakyvyn ja kuntoutumista tukevaa työtettä

AVARAKATSEISUUS

- positiivisten voimavarojen löytämistä työyhteisön jäsenenä, sekä asiakastyössä jokaisesta; näemme kolikon toisenkin puolen haasteiden edessä, mikä tarkoittaa ennakkoluulottomuutta etsiä ratkaisuja asiakkaan ja työyhteisön voimavaroja hyödyntäen
- löydetään asiakkaan tilannetta tukevia toimenpiteitä ja toimijoita innovatiivisesti
- ei toisteta samaa narratiivia, ollaan luovia yhdessä asiakkaan kanssa!

TURVALLISUUS

- yksikön turvallisuusvastaava on pajaohjaaja Mika Tanskanen
- asiakasturvallisuus huomioidaan kaikessa suunnittelussa ja toiminnassa aktiivisesti
- työyhteisön toimintatavat ja säännöt tukevat asiakasturvallisuutta
- työntekijöiden turvallisuuskoulutus vuosittain tuo pitäjänesteistä turvallisuusosaamista yksikön toimintaan ja asiakasturvallisuuteen
- palo-, pelastus- ja poistumissuunnitelmat pidetään ajantasaisina

- tunnistetaan väkivallan ja kaltoinkohtelun eri muodot; fyysinen, psyykkinen, taloudellinen jne. sekä keskustellaan asiakkaiden kanssa näistä teemoista matalalla kynnyksellä
- asiakkaan tai henkilökunnan vaara- ja uhkatilanteista, sekä tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan matalalla kynnyksellä, jotta korjaavia toimenpiteitä voidaan arvioida ja kehittää

YHDENVERTAISUUS

- asiakkaan kohtaamista tasavertaisesti
- kohtelua asiakkaiden tarpeiden mukaisesti samoja periaatteita noudattaen
- asiakkaiden tarpeet arvioidaan ja palvelut toteutetaan yksikössä yhtenäisillä kriteereillä
- asiakkaan palvelut turvataan mahdollisimman tasapuolisesti ja yhdenvertaisesti suhteessa arvioituun asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen (kaikille sama palvelu ei ole aina yhdenvertaisuutta. Yhdenvertaisuutta sosiaalipalveluissa on se, että jokainen saa tarpeeseensa ja tilanteeseensa riittävät palvelut)

VASTUULLISUUS

- vastuun ottamista omasta työstään ja tehtävistä sekä oman vastualueen hoitamisesta
- vastuun ottamisesta asiakkaiden hyvästä palvelusta
- vastuun ottamista toiminnalle asetettujen tavoitteiden ja voimavarojen tehokkaasta käyttämisestä
- vastuun ottamisesta työyhteisön ilmapiiristä, työturvallisuudesta ja toiminnan sujumisesta ja toiminnan parantamisesta
- luottamuksellisuutta ja välittämistä

Toimintamme päämäärä: Yhdessä tehden vaikuttavimmat palvelut.

Toimintamme tarkoitus: Hyvää elämää ja elämäniloa Pohjois-Karjalassa.

3 Omavalvonnan toimeenpano - Riskienhallinta

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeistamme:

- Yksikön sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma, vuoden 2023 aikana Laatuportin ja SHQS-laatuohjelman käyttöönotto

3.1 Palvelun sisällön omaavonta

- Asiakastyön ohjeet kirjallisesti intrassa (ei ole vielä)
- Turvallisuusohjeet kirjallisesti intrassa, mutta myös yksikössä paperitulosteena (väkivalta- tai sen uhka, sähkökatko, kaasuse, ensiapuvälineet yms.)
- Lääkekaapin ja elintarvikkeiden säilytyksen omaavonta -työohje (jos yksikössä)
- Muut toimintaohjeet; perehdytysmateriaali yksikössä/Teams (siisteys, laiteturvallisuus, käyttöohjeet laitteisiin, autopaikkoihin, avaimiin yms.)
- Päihdeohjelma + Päihdeprosessi (päihteiden väärinkäyttötapausten hoitamisen periaatteet ja menettelytavat), Havahu-ohjeet, työvuorosuunnittelun ohjeet, työterveyshuollon ohjeet, tartuntatauti-ohje yms. Siun soten yleiset ohjeet tunnetaan ja osataan hakea ajantasaisesti intrasta

3.2 Tilojen turvallisuuden varmistaminen

- Poistumisturvallisuus selvitys, pelastussuunnitelma ja yksikön paloturvallisuusohje Laatuportissa
- Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä -ohje ja sähköinen ilmoituslomake
- Sisäilmaongelman ratkaiseminen -toimintaohje intrassa

3.3 Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuuden varmistaminen (ei ole yksikössä)

3.4 Asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen varmistaminen

- Henkilöstö noudattaa lakia sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 29 §:ää
- Muistutus-, kantelu- ja potilasvahinkoasioiden käsittely, sekä henkilötietojen korjaamisvaatimus -toimintaohje on intrassa
- Asiakaspalautteen käsittelyohje (Laatuportti)
- Vaaratilanneilmoituksen (PaTu) teko- ja käsittelyohjeet (Laatuportti)

3.5 Tietoturvan ja tietosuojan omaavonta (asiakas- ja potilastiedot)

- Tietoturva- ja tietosuojakäsikirja intrassa
- Tietoturvaloukkausten käsittely Siun sotessa -ohje + Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta tietosuojavastaavalle ja valvontaviranomaiselle -lomake intrassa
- Tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omaavontasuunnitelma (ei-julkinen asiakirja) intrassa

3.6 Henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

- MSK-työhyvinvointikyselyyn ja tulosten käsittelyyn liittyvät ohjeet
- Ammattipätevyyden tarkistaminen
- Osaamisen kehittämisen suunnitelma
- Täydennyskoulutusohje (ohjeistaa mm. täydennyskoulutuksen toteutumisen seurantaan)
- Kehityskeskusteluohje työntekijälle

- Kehityskeskusteluohje esihenkilölle
- Varhaisen välittämisen toimintaperiaate HAVAHU -ohje
- Henkilöturvaohje
- Työvuorosuunnittelun pelisäännöt -toimintaohje
- Vuosilomasuunnittelu-ohjeet

3.7 Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihoitolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

- Henkilöstön sosiaalihoitolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus-toimintaohje: [Siunsote VALPA OHJE Sosiaalihoitolain mukaisen henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttaminen.docx \(sharepoint.com\)](#)
- Muistutus-, kantelu- ja potilasvahinkoasioiden käsittely sekä henkilötietojen korjaamisvaatimus -toimintaohje: [Siunsote TIEHAI OHJE Muistutusten kanteluiden ja potilasvahinkojen käsittely.docx \(sharepoint.com\)](#)
- Asiakaspalautteen käsittelyohje (Laatuportti)
- Vaaratilanneilmoituksen (PaTu) teko- ja käsittelyohjeet (Laatuportti)

Yksikössä toimitaan näiden toimintaohjeiden mukaisesti.

Toiminnassa huomioidaan matalalla kynnyksellä myös asiakkaiden, omaisten, tai verkostojen suullinen palaute ja käsitellään työkokouksissa. Asiakasryhmällämme on usein erityisiä haasteita huolehtia omista oikeuksistaan ja käyttää oikeuksiaan palautteenantoon. Läheisverkostoa ei usein ole tukena. Tämä edellyttää erityistä aktiivisuutta tukea asiakkaita heidän omien oikeuksiensa ja palveluiden toteutumisessa.

3.8 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Haittatapahtuman, tai läheltä piti -tilanteen luonne vaikuttaa käsittelytapaan ja sen kiireellisyyteen. Kiireellisissä tilanteissa kontaktoidaan asianosainen ja sovitaan myös käsittelytavasta ja mahdollisesta debrief -tarpeesta (huomioiden asian luonne). Kaikkia koskevista tilanteista viestitetään anonyymisti ja keskustellaan työkokouksissa.

3.9 Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen: kokousmuistiot (arjessa) ja riskikartoitus ja MSK-kyselyn seuranta (vuosittain).

3.10 Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Työkokouksissa ja/tai kirjallisin ohjein. Kokouksissa sovitaan tiedotuksesta.

4 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

4.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Vs. johtava sosiaalityöntekijä Sanna Parviainen

Sähköposti: sanna.parviainen@siunsote.fi

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot):

Johtava sosiaalityöntekijä Katri Naumanen

Puhelin: 0133305201

Sähköposti: katri.naumanen@siunsote.fi

4.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Päivitetään vuosittain, joulukuussa.

4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Ilmoitustaululla (asiakkaille)

Intrassa (työntekijöille)

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Asiakkaan kohtelu

5.1.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Palveluun hakeudutaan yleensä ohjattuna, ja palveluun tulo edellyttää asiakkaan omaa tahtoa vastaanottaa palveluamme. Huomioimme kaikessa toiminnassamme asiakkaidemme mahdollisen erityisen tuen tarpeen omien oikeuksiensa saavuttamiseen. Tuemme omatoimisuuteen ja itsenäiseen selviämiseen psykososiaalisella ja kuntouttavalla työotteella. Asiakkaan osallisuus oman asiansa hoitamiseen on työmme eettinen lähtökohta.

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

rajoittavia:

- yksikkö on savuton ja päihteetön. Tupakkatuotteita voi käyttää vain tupakointiin osoitetulla alueella ulkona.
- jos asiakkaan käytös häiritsee muita asiakkaita, tai työntekijöitä, on uhkaavaa, häntä pyydetään poistumaan tiloista. Tarvittaessa asiattomasti käyttäytyvä ja/tai muita häiritsevä asiakas voidaan poistaa toimitiloista poliisin toimesta.

vahvistavia:

- palvelu on täysin vapaaehtoisuuteen perustuvaa ja asiakas voi milloin haluaa poistua tiloista
- ohjataan sosiaalisen kuntouttavan työotteella kaikkia asiakkaita toimimaan mahdollisimman itsenäisesti tukemalla heidän elämänhallintaansa ja toimintakykyä
- henkilöstön asiakastyön ammatillinen osaaminen ja sen ylläpito

5.2 Asiakkaan kohtelu

5.2.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Palveluun hakeudutaan ohjattuna tai omatoimisesti ja palveluun tulo edellyttää asiakkaan omaa tahtoa vastaanottaa palveluamme. Huomioimme kaikessa toiminnassamme asiakkaidemme mahdollisen erityisen tuen tarpeen omien oikeuksiensa saavuttamiseen. Tuemme omatoimisuuteen ja itsenäiseen selviämiseen

psykososiaalisella ja kuntouttavalla työotteella. Asiakkaan osallisuus oman asiansa hoitamiseen on työmme eettinen lähtökohta.

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

rajoittavia:

- yksikkö on savuton ja päihteetön (yksikön tiloihin voi tulla päihtyneenä, mutta päihteiden käyttö on yksikön kaikissa tiloissa kielletty. Tupakkatuotteita voi käyttää vain tupakointiin osoitetulla alueella ulkona.)
- jos asiakkaan käytös häiritsee muita asiakkaita tai työntekijöitä, on uhkaavaa, häntä pyydetään poistumaan tiloista. Tarvittaessa asiattomasti käyttäytyvä ja/tai muita häiritsevä asiakas voidaan poistaa toimitiloista vartijan tai poliisin toimesta

vahvistavia:

- palvelu on täysin vapaaehtoisuuteen perustuvaa ja asiakas voi milloin haluaa poistua tiloista
- ohjataan sosiaalisen kuntouttavan työotteella kaikkia asiakkaita toimimaan mahdollisimman itsenäisesti tukemalla heidän elämänhallintaansa ja toimintakykyä
- henkilöstön asiakastyön ammatillinen osaaminen ja sen ylläpito (L sosiaalihuollon ammattihenkilöistä)

5.2.2 Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Asiakas voi kokea epäasiallista kohtelua palvelussa toisen asiakkaan, tai ulkopuolisen toimesta. Toisen asiakkaan toimesta tapahtuvissa tilanteissa henkilöstö puuttuu tilanteeseen tilanteen/tapahtuman edellyttämällä tavalla; keskeyttävät tapahtuman, keskustelevat asianosaisten kanssa tilanteesta (tarvittaessa poliisin tukea apuna käyttäen). Kaikkeen syrjivään, rasistiseen, tai muulla tavoin loukkaavaan käytökseen toimitiloissamme puututaan puheeksi oton keinoin.

Ohjaajan toimesta tapahtuvaan asiattomaan käytökseen puuttuminen on erityisen haastavaa, koska asiakasryhmä on erityistä tukea tarvitsevaa. Heillä on haasteita tunnistaa ja hakea omia oikeuksiaan, joten palautteen saaminen palvelun laadusta ja kohtelusta on usein välillistä. Mikäli asiatonta kohtelua ilmenee, siihen puututaan välittömästi esihenkilön keinoin ja arvioidaan, miten myös asiakas voidaan/voidaanko osallistaa keskusteluun.

Aina arvioidaan vaaratilanneilmoituksen tekemisen tarve ja toisaalta asiakasta ohjataan tekemään asiakaspalaute asiakaspalautejärjestelmämme kautta.

Mikäli asiakas joutuu tilanteeseen, josta on koitunut hänelle kuluja tai vahinkoa, häntä informoidaan korvausten hakemisesta, sekä vakuutusyhtiön kanssa toimimisesta.

Mikäli asiakas joutuu tilanteeseen, jossa on oletettavasti tapahtunut rikos esim. väkivallanteko, häntä informoidaan ja autetaan rikosilmoituksen tekemisessä.

Kaikessa toiminnassamme huomioidaan laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

5.3 Asiakkaan osallisuus

5.3.1 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

Ei kerätä järjestelmällisesti. Asiakaspalautetta saadaan Siun soten asiakaspalautejärjestelmän kautta, sekä suoraan asiakkailta.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Saatu palaute huomioidaan kehittämisessä ja käsitellään työkokouksissa.

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 saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuushenkilölle, 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.

Muistutuksen vastaanottaja:

Ohjeet muistutuksen tekoon löytyvät Siun soten verkkosivuilta: www.siunsote.fi/tyytymattomyys-palveluun-tai-hoitoon. Muistutuksen voi tehdä sähköisesti Miunpalvelut.fi-verkkopalvelun kautta tai paperilomakkeella. Lomake löytyy Siun soten verkkosivuilta ja sen voi saada myös sosiaali- ja potilasasiamiehiltä kotiin postitettuna.

Lomake lähetetään Siun soten kirjaamoon:

Siun sote – Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä

Kirjaamo

Tikkamäentie 16

80210 Joensuu

5.3.2 Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamiehet, Siun sote: www.siunsote.fi/sosiaaliasiamies

Puhelinnumero: 013 330 8268 ja 013 330 8265 ma–pe klo 9–11.30

Käyntiosoite: Torikatu 18 A, 3. krs, 80100 Joensuu

Viestejä voi lähettää tietoturvallisesti Suomi.fi-viestit -palvelun kautta.

Sosiaali- ja potilasasiamiesten tehtävä on ohjata ja neuvoa asiakkaita ja potilaita. Asiamiehet avustavat palvelunkäyttäjiä tarvittaessa esimerkiksi muistutusten ja potilasvahinkoilmoitusten laadinnassa. Sosiaali- ja potilasasiemiehet antavat vuosittain selvityksen asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehityksestä Siun soten toiminta-alueella.

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

Ohjeen mukaan.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: Vastaus annetaan kuukauden kuluessa muistutuksen tekemisestä.

5.3.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Mikäli työntekijän toimesta ilmenee asiakkaan asiatonta kohtelua, siihen puututaan välittömästi esihenkilön keinoin ja arvioidaan, miten myös asiakas voidaan/voidaanko osallistaa keskusteluun. Asiakasta ohjataan tekemään asiakaspalaute asiakaspalautejärjestelmämme kautta.

Mikäli asiakas joutuu tilanteeseen, josta on koitunut hänelle kuluja tai vahinkoa, häntä informoidaan korvausten hakemisesta, sekä vakuutusyhtiön kanssa toimimisessa.

Kaikessa toiminnassamme huomioidaan laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

5.4 Asiakkaan osallisuus

5.4.1 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Ei kerätä järjestelmällisesti. Asiakaspalautetta saadaan Siun soten asiakaspalautejärjestelmän kautta.

Asiakaspalautetta saadaan välillisesti yhteistyöverkostoilta ja yhteisösosiaalityöstä.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Saatu palaute huomioidaan kehittämisessä ja käsitellään työkokouksissa.

5.5 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 saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuhenkilölle 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.

Muistutuksen vastaanottaja:

Ohjeet muistutuksen tekoon löytyvät Siun soten verkkosivuilta: www.siunsote.fi/tyytymattomyys-palveluun-tai-hoitoon. Muistutuksen voi tehdä sähköisesti Miunpalvelut.fi-verkkopalvelun kautta tai paperilomakkeella. Lomake löytyy Siun soten verkkosivuilta ja sen voi saada myös sosiaali- ja potilasasiamiehiltä kotiin postitettuna.

Lomake lähetetään Siun soten kirjaamoon:

Siun sote – Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä

Kirjaamo

Tikkamäentie 16

80210 Joensuu

5.5.1 Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamiehet, Siun sote: www.siunsote.fi/sosiaaliasiamies

Puhelinnumero: 013 330 8268 ja 013 330 8265 ma–pe klo 9–11.30

Käyntiosoite: Torikatu 18 A, 3. krs, 80100 Joensuu

Viestejä voi lähettää tietoturvallisesti Suomi.fi-viestit -palvelun kautta.

Sosiaali- ja potilasasiamiesten tehtävä on ohjata ja neuvoa asiakkaita ja potilaita. Asiamiehet avustavat palvelunkäyttäjiä tarvittaessa esimerkiksi muistutusten ja potilasvahinkoilmoitusten laadinnassa. Sosiaali- ja potilasasiamiehet antavat vuosittain selvityksen asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehityksestä Siun soten toiminta-alueella.

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

Ohjeen mukaan.

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Autamme silloin, kun asiakas tarvitsee tukea, ohjausta ja neuvontaa erilaisissa arkielämän tilanteissa, kuten:

- vaikeuksia selvitä arjesta
- vaikeuksia päästä elämässä eteenpäin pitkittyneen työttömyyden tai alentuneen työkyvyn vuoksi
- mielenterveys- tai päihdeongelmia
- ongelmia asumisessa tai olet vailla asuntoa
- tarve sosiaaliturvaan tai muihin sosiaalipalveluihin liittyvään ohjaukseen ja neuvontaan
- äkillinen kriisi tai väkivaltakokemus
- taloudellisia ongelmia

Työikäisten sosiaalipalveluja ovat muun muassa:

- ohjaus ja neuvonta
- keskusteluapu ja tuki
- kuntouttava työtoiminta
- asunnottomien palvelut
- täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki
- välitystilipalvelu
- sosiaalinen luototus
- sosiaali- ja kriisipäivystys

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Palvelussa välitetään tietoa toiminnasta ja ohjataan aktiivisesti asiakkaita vertaistoimintaan, arjen aktiivisuuteen ja esim. kolmannen sektorin järjestämään toimintaan

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

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaalle tehdään toteuttamissuunnitelma, sekä arviointi asiakastietojärjestään.

6.2 Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Yksikössä ei ole ruokahuoltoa.

Mikäli palvelussa havaitaan asiakkaan nesteensaannin/ravitsemuksen tilan heikkouden vuoksi oireita, annetaan asiakkaalle mehua/sokeripitoista syötävää, ja asiakas ohjataan tarvittaessa terveydenhuoltoon.

6.3 Hygieniakäytännöt

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

Huomioidaan sis.ohjeet.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Yksikössä asiakkaat ja työpajaohjaajat siivoavat yhdessä pajan tilat. Kausisiivouksen huolehtii Polkka - Pohjois-Karjalan tukipalvelut Oy.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Kuntouttavan työtoiminnan pajoilla on pyykinpesukoneet, joilla toteutetaan pajojen pyykkihuolto.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Henkilökuntaa ei ole erikseen perehdytetty/koulutettu puhtaanapitoon, eikä pyykkihuollon toteuttamiseen.

6.4 Terveyden- ja sairaanhoito (ei toteuteta yksikössä)

Päivystyspalveluiden konsultointi tarpeen mukaan. Tarvittaessa kiireellisissä sairastapauksissa yhteys 112.

6.5 Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

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

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaat hyötyvät siitä, että tarjottavat sosiaali- ja terveystalvelut koordinoidaan ehyeksi kokonaisuudeksi. Tähän myös veloitetaan lukuisissa toimintaamme ohjaavissa säädöksissä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä veloitetaan siis keskinäiseen yhteistyöhön ja myös toimimaan yhteistyössä muiden alojen ammattilaisten kanssa.

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

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

Poliisi: suora palaute, ei virallista yhteistyöfoorumia.

Pelastuspalvelut: Kiinteistön palo- ja pelastusharjoitusten säännöllisyydestä huolehditaan. Alkusammutuskoulutukset.

Infektio-ohjeistus: Ajantasainen ohjeistus intrassa infektioiden torjuntaan, rokutusohjeistus, hygienia ohjeistus yms.

7.2 Henkilöstö

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Läntisen alueen kuntouttavassa työtoiminnassa toimii yhdeksän pajaohjaajaa, joiden esihenkilönä toimii johtava sosiaalityöntekijä.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia lyhytaikaisiin tarpeisiin ei pääsääntäisesti haeta (rekrytointi haasteiden ja laajan perehdytystarpeen vuoksi lyhyiden sijaisten käyttö ei tuo työyhteisölle tosiasiallista lisäresurssia). Pidempiaikaisia sijaisuuksia voidaan tarvittaessa jatkaa lyhyilläkin sijaistarpeilla. Pidempiaikaisiin (yli 6kk) sijaisuuksiin haetaan aina sijainen.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Esihenkilön ja ylemmän johdon resurssiseuranta suoritteiden mukaan. Ohjaajien täyttö aktiivisella rekrytoinnilla Siun soten rekrytointiohjeen mukaisesti.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilötyöhön on riittävästi aikaa?

Yksikön esihlövalinnassa on huomioitu, että lähiesihenkilötyöskentely mahdollistuu mahdollisimman hyvin, välimatkat fyysisesti työntekijöiden toimipisteisiin ovat kohtuullisia esihlöön toimipisteestä.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

Tuki- ja avustavissa tehtävissä ei ole henkilöstöä kuntouttavassa työtoiminnassa.

7.2.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Toimitaan rekrytointia koskevan ohjeistuksen mukaisesti.

7.2.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Perehdytysmateriaalin ja ohjeiden mukaisesti (intran yleinen perehdytysmateriaali ja yksikön omat ohjeet, lait ja soveltamisohjeet, ammattikirjallisuus).

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Täydennyskoulutukseksi määritellään:

- Siun soten ulkopuolinen koulutus
- Lyhyt- ja pitkäkestoinen kuntayhtymän sisäinen koulutus
- Toimintayksikköjen sisäinen koulutus, kesto vähintään 1 tunti
- Oppisopimustyyppinen täydennyskoulutus, teoriaosuus
- Verkko-oppiminen
- Simulaatio-oppiminen
- Projektit ja kehittämishankkeet, mikäli niissä on koulutuksellisia osioita

Yksikön työntekijöillä mahdollisuus osallistua näihin kaikkiin täydennyskoulutuksen muotoihin. Siun soten omana verkko-oppimisympäristönä toimii Moodle-oppimisympäristöt Verkkarit ja HyväOppi. Tämän lisäksi käytössä on

myös muita verkko-oppimisympäristöjä, kuten Oppiportti ja Potilasturvaportti ja Siun soten intrassa sijaitseva Siun Oppi. Osa verkko-oppimisympäristöjemme koulutuksista on lakisääteisiä, osa työnantajan velvoittamia ja osa vapaaehtoisia koulutuksia.

Lähiesihenkilön vastuulla on huolehtia siitä, että henkilöstö osallistuu peruskoulutuksen pituudesta, työn vaatavuudesta ja toimenkuvasta riippuen riittävästi heille järjestettyyn täydennyskoulutukseen.

Yksikössä on mahdollisuus osallistua kohdennettuun sisäiseen sote-koulutukseen ammattitaidon ylläpitoon. Koulutuksia toteutetaan osaamisen kehittämisen suunnitelman mukaisesti. Lisäksi on mahdollista käyttää työaika ulkopuoliseen täydennyskoulutukseen siten, että täydennyskoulutukseen omaehtoisena opiskeluna voi käyttää työaika 5pv/vuodessa. Koulutusta tulee voida hyödyntää työntekijän omassa tehtävässä - lisätä sote-alan osaamista, tai muutoin koulutus tukee työntekijän työsuoritusta. Työntekijän kanssa sovitaan, miten työntekijä jakaa saamansa koulutuksen tiedon työyhteisöön.

7.3 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. 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.

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 luku 3 Riskienhallinta).

7.4 Toimitilat

Toimitilojen kuvaus:

Toimitiloja on kolmella paikkakunnalla (Liperi, Outokumpu ja Polvijärvi), sekä ajoittain Heinävedellä. Ruokailuun on kaikissa toimipaikoissa omat tilansa. Kaikissa toimipisteissä on lukittavat tilat, eikä niissä ole työajan ulkopuolista käyttöä. Tilojen käytössä huomioidaan erityisesti turvallisuus ja hygieenisuus.

7.5 Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?

Ei ole.

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

Ei ole.

7.6 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. 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, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat veloitteet on määritelty laissa. Organisaation on nimettävä vastuhenkilö, 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?

Yksikössä ei ole apuvälineitä, tai terv.huollon laitteita käytössä. Mikäli asiakkaalla on tullessaan apuvälineitä tai terv.huollon laitteita, vastaa hän itse niiden käytöstä. Jos yksikössä on terveydenhuollon tarvikkeita, ne hankitaan ostosopimusten mukaisesti Ilona-järjestelmästä. Tarvikkeiden osalta laadunvalvonnassa toimitaan Siun soten reklamointiohjeiden mukaan. Mikäli laitteen, tai tarvikkeen toimintakunnossa todetaan puutteita, tulee näistä ilmoittaa heti. Laitteet tulee korjata välittömästi lääkintälaittehuollossa. Hoitotarvikkeista täytetään tuotereklamaatiolomake.

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

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttöön, tai toimintaan liittyvät läheltä piti- ja haittatapahtumat ilmoitetaan Laatuportti-järjestelmään täyttämällä PaTu-ilmoitus. Ilmoitus tehdään asiakas- ja potilasturvallisuuslomakkeelle ja tapahtuman tyyppiä valitaan *Laitteeseen/tarvikkeeseen tai sen käyttöön liittyvä*. Lisäksi vaaratilanteista tulee ilmoittaa Fimealle. Ilmoitus tehdään Laatuportin kautta. Myös laitteen valmistajalle tulee ilmoittaa vaaratilanteesta. Myös tämän ilmoituksen voi tehdä Laatuportin kautta, mikäli valmistajan sähköposti on tiedossa.

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Nappula-asiakastietojärjestelmän ohjeistus ja kirjaamiskoulutukset perehdytyksen tukena.

Asiakastyössä saatujen tietojen kirjaaminen on tärkeä osa asiakastyötä. Kirjaamisen avulla;

- asiakkaan tuen tarpeet ja työskentelyn tavoitteet täsmentyvät
- myös asiakas voi tutustua asiakkuudestaan kertyvään tietoon
- palvelunjärjestäjällä on luotettava tieto esimerkiksi asiakasmääristä ja asiakkuuksien kestosta
- palvelunantaja voi seurata asiakastyön vaikuttavuutta.

Asiakasta koskevien tietojen tallentaminen on välttämätöntä myös päätösten, suunnitelmien ja arviointien tekemiseksi.

Asiakasasiakirjoihin kirjataan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakirjoissa käytetään selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Kirjaamista ja henkilötietojen käsittelyä koskee esimerkiksi seuraavat yleiset periaatteet:

- lainmukaisuus ja läpinäkyvyys
- tietojen minimointi
- tietojen täsmällisyys
- käyttötarkoitussidonnaisuus.

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

Tietosuoja on huomioitu Siun soten yleisessä ja yksikön omassa perehdytysmateriaalissa. Työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen, jolloin hän sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä, sekä huolehtimaan asiakastietoihin liittyvästä salassapito- ja vaitiolovelvollisuudesta.

Asiakastiedon välittämiseen on jokaisella käytössä suojattu sähköposti.

Tietosuoja ja tietoturva -sivustolta intrasta löytyy Siun soten tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviä tärkeitä ohjeita, sekä meidän kaikkien toimintaa ohjaavia suunnitelmia, ja kuntayhtymän tietosuoja- ja tietoturvapoliittikan. Sivustolla on myös Siun soten tietosuoja-asiantuntijoiden yhteystiedot ja hyödyllisiä linkkejä sekä ajankohtaista tietoa tietosuojasta ja tietoturvasta.

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

Henkilöstön tulee osallistua sote-alan sisäisiin koulutuksiin heille soveltuvin osin. Tietosuojaan liittyvistä muutoksista tiedotetaan intran uutisissa ja henkilöstöinfoissa. Näitä tulee jokaisen seurata omatoimisesti. Esihlö tuo työkokouksiin lisäksi yksikkökohtaista tietoa. Perehdytysmateriaalin ajantasaisuudesta

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Siun soten tietosuojavastaavat: Eija Nykyri ja Johanna Roivas.

tietosuoja@siunsote.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

On, seloste löytyy intrasta.

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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 vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

Asiakaspalautteen, tai kokemusasiantuntijoiden käyttö palvelun laadun kehittämisen tueksi; asiakaspalaute huomioitaan työikäisten palveluissa yleisellä tasolla ja viedään asianosaisen yksikön tarkemman kehityksen kohteeksi.

Työikäisten perehdytysmateriaali on intrassa.

Laatuportin käyttöönotto ja SHQS-laatuohjelman laatiminen yksikköön; laatuportti on otettu käyttöön ja se tarkistetaan vuosittain.

Kirjaamiskäytäntöjen muutos asiakasta osallistavaan ajantasaiseen kirjaamiseen; työntekijät koulutetaan kirjaamisen muutokseen.

10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus

Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty sähköisesti.