

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	2
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 RISKIENHALLINTA	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS	16
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	22
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	25
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	25

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu [Valviran antaman määräyksen \(1/2014\)](#) mukaisesti, joka tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Erilliseen ohjeeseen on avattu kunkin sisällyskohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksiköiden lisäksi sosiaalihuollon tukipalveluille ja sosiaalityön palveluille, kuten lastensuojelu, vammaispalvelut, ikääntyvien palvelut sekä mielenterveys- ja päihdepalvelut.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Siun Sote Y-tunnus 3221317-4

Kunnan nimi Iloantsi

Kuntayhtymän nimi Pohjois-Karjalan Hyvinvointialue, Siun Sote

Sote-alueen nimi Perhe- ja sosiaalipalvelut

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Iloantsin Toimintakeskus ja päivätoiminta Pienryhmä

Katuosoite Soihtulantie 4 ja Soihtulantie 5

Postinumero 82900 Postitoimipaikka Iloantsi

Sijaintikunta yhteystietoineen Iloantsi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Vammaispalvelut/Kehitysvammahuolto/Kehitysvammaiset asiakkaat, joiden määrä on 40-45

Esimies Marika Haapalainen

Puhelin 013-3305595 Sähköposti marika.haapalainen@siunsote.fi

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Ilomantsin Toimintakeskuksella haluamme tarjota asiakkaillemme laadukkaita, turvallisia ja heidän tarpeidensa mukaisia työ- ja päivätoiminnan palveluita. Toimintojamme ohjaavia periaatteita ovat yksilökeskeinen työote sekä itsemääräämisoikeuden tukeminen ja vahvistaminen. Toimintamme tavoitteena on, että asiakkaamme ovat aktiivisia osallisia oman elämänsä arjessa sekä toimintayksikön toiminnassa. Lisäksi tavoitteenamme on, että palveluidemme avulla asiakkaamme saavat osallisuuden mahdollisuuksia ja kokemuksia ympärillä olevan yhteiskuntamme toiminnasta.

Palvelumme on kehitysvammalain perusteella järjestettyä palvelua. Toiminoissa pyritään löytämään asiakkaille sopivia työtehtäviä joko omassa toimipisteessämme tai työkeikoilla toimipisteemme ulkopuolella mm. alueemme yritysten toimitiloissa. Päivätoiminta on puolestaan virikkeellistä, toimintakykyä tukevaa ja ylläpitävää toimintaa. Henkilöstön työotteessa painottuvat kuntouttava, osallistava ja itsenäiseen suoriutumiseen kannustava työote.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintojamme ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat:

Vastuullisuus; olemme sitoutuvia, rehellisiä, luotettavia ja tavoitteenamme on toteuttaa lupauksemme palveluiden järjestymisessä asetettujen tavoitteiden mukaisesti.

Välittäminen; välittämällä pyrimme saamaan asiakkaamme tuntemaan olonsa turvalliseksi. Kohtelemme asiakkaita kunnioittaen sekä kuunnellen heidän toiveitaan ja tarpeitaan ja pyrimme ottamaan nämä näkökulmat huomioon toimintoja kehittäessämme.

Asiakslähtöisyys; asiakslähtöisyys tarkoittaa toiminnassamme sitä, että asiakkaat ovat aktiivisesti mukana yksikön toimintojen suunnittelussa ja toteutuksessa. Keräämme palvelustamme myös asiakaspalautteita säännöllisesti ja otamme ne huomioon toimintoja kehittäessämme. Jokaiselle asiakkaalle tehdään henkilökohtainen asiakassuunnitelma, jossa otetaan huomioon asiakkaan omat toiveet ja tarpeet palvelun toteutumiseen.

Yhdenvertaisuus; pyrimme omalla toiminnallamme edistämään asiakkaidemme yhdenvertaisuutta suhteessa ympäröivään yhteiskuntaan. Lisäksi työhömmme kuuluu ehkäistä mahdollisia eriarvoisuuteen liittyviä asioita sekä tarvittaessa puutumme syrjintään, mikäli asiakkaidemme oikeudet ovat vaarassa olla toteutumatta.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen yhteinen toimintamme tarkoitus on tuottaa HYVÄÄ ELÄMÄÄ JA ELÄMÄNILOA POHJOIS-KARJALASSA: tukea, turvaa ja hyvinvointia.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan 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

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esimiesten 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. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkoh-
tien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko
henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, oma-
valvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteutta-
miseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henki-
lökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä,
jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammatti-
ryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omaval-
vonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Sosiaalihuoltolain 1301/2014 mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus työssä
ilmenneistä epäkohdista asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa (Siun soten lo-
make ja ohjeistus).
- Muistutus- ja kantelumenettely, sekä palautejärjestelmä, jossa asiakas voi antaa
palautetta esimerkiksi laadunhallinnan ja kohtelun puutteista (ohjeistus Siun sote
-kuntayhtymän www-sivuilla).
- Muutoksenhakumenettely (Ohje muutoksenhausta viranhaltijapäätöksen liitteenä).
- Vaara- ja haittatilanteiden sekä laatupoikkeaminen tunnistaminen ja raportointi.
(HaiPro- ohjelma, josta Siun soten ohjeistus).
- Laadukkaan ja turvallisen toiminnan edellyttämä henkilöstön ja opiskelijoiden pe-
rehdyttäminen ja ohjaus. (Siun soten ohjeistus).
- Asiakkaiden asioiden käsittelyyn liittyvä tietoturva (Siun soten tietoturva-ohjeis-
tus).
- Asiakkaan palveluketjun toimivuus ja oikea-aikaiset, riittävät palvelut- ja tukitoi-
met. Varmistamme asiakkaan palvelujen tasa-arvoisen palveluprosessien toteutu-
misen toiminta- ja soveltamisohjeiden avulla.
- Toiminta- ja soveltamisohjeet.
- Asiakkaan palvelun käyttöön liittyvät asiakasohjeet.

Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-
poikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvolli-
suus?

Sosiaalihuollon tehtävissä toimiva työntekijä on velvollinen viipymättä ilmoit-
tamaan **toiminnasta vastaavalle henkilölle**, jos hän itse huomaa tai saa tie-
toonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon to-
teuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta
sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä

salassapitosäännösten estämättä. Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Mikäli epäkohtaa ei saada korjatuksi, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Työyhteisöissä on syytä keskustella henkilökunnan kanssa siitä, että ilmoituksen kohteena ovat erityisesti asiakkaan palvelun toteutumisessa ja asiakasturvallisuudessa todetut epäkohdat ja niiden uhat.

Epäkohtien ja riskien tunnistamisessa ja määrittämisessä voidaan soveltuvin osin hyödyntää Siun soten työsuojeluviranomaisten laatimaa lomakkeistoa vaarojen tunnistamiseen ja riskienarviointiin.

Pelastuslain (379/2011) 42 §:n mukaan pelastusviranomaiselle on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava ilmeisestä palovaaran tai muun onnettomuuden riskistä.

Omaevalvontasuunnitelman liitteenä on toimintaohje sosiaalihuoltolain mukaisen ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta ja ilmoituslomake.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riski?

Vammaispalvelun toimialueella asiakaspalautekyselyt toteutetaan 2 vuoden välein.

Lisäksi asiakkailla on mahdollisuus jatkuvan palautteen antamiseen joko suullisesti, kirjallisesti, sähköpostitse tai Siun soten nettisivuilta löytyvän palautelomakkeen välityksellä.

[Siun soten nettisivuille on olemassa sähköinen asiakaspalautesivusto, johon voi palautetta palveluista antaa jatkuvan luonteisesti \(<http://www.siun-sote.fi/asiakaspalaute>\)](http://www.siun-sote.fi/asiakaspalaute)

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

P-K:n hyvinvointialue Siun Sotessa on käytössä kattava Laatuportti-ilmoitusjärjestelmä haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden ilmoittamista varten. Työntekijä kirjaa haittatapahtuman tai läheltä piti -tilanteen ilmoitusjärjestelmään tai ilmoittaa tapahtumasta esihenkilölle. Esihenkilö käy

tapahtuneen läpi henkilöstöpalaverissa ja kirjaa tarvittavat kehittämistoimet. Esihenkilö seuraa haittatapahtumien määrää ja syitä kuukausi- ja vuositasolla.

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Asian käsittely henkilöstöpalaverissa tähtää epäkohtia, laatupoikkeamia ym. aikaansaavien toimintatapojen ennaltaehkäisemiseen, muuttamiseen ja korjaamiseen. Toimintatapojen muuttamista koskevat asiat kirjataan kokousmuistioon, josta ne ovat tarkistettavissa.

Esimies voi tarvittaessa ohjeistaa ja tiedottaa erikseen toiminta- ja menettelytapoja koskevista muutoksista.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Henkilöstöpalavereissa ja kirjallisin ohjein, jotka tallennetaan yksikön tietojärjestelmään. Tarvittaessa tiedotetaan muutoksista tarvittavia yhteistyötahoja.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?

Esihenkilö sekä Ilomantsin Toimintakeskuksen henkilökunta

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Omaavontasuunnitelman toteutumisen kokonaisvastuu Palveluesihenkilö Marika Haapalainen, Soihtulantie 7 82900 Ilomantsi p. 013-3305595 marika.haapalainen@siunsote.fi . Lisäksi työ- ja päivätoiminnan ohjaajien tehtävänkuvaan kuuluu seurata yksikön omaavontasuunnitelman toteutumista yksikön käytännön arjen työssä.

Omaavontasuunnitelman seuranta

Esimies vastaa siitä, että suunnitelma päivitetään vuosittain ja aina tarvittaessa.

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Siun sote -kuntayhtymän www-sivuilla ja yksikön yleisellä ilmoitustaululla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Palvelun tarpeen arviointi aloitetaan yhteydenoton tai ilmoituksen perusteella. Palvelun tarvetta arvioidaan asiakkaan elämäntilanteen vaatimassa laajuudessa yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arvioinnissa on mukana sosiaaliohjaaja ja tarvittaessa sosiaalityöntekijä. Tarvittaessa käytetään mm. lääkärinlausuntoja sekä muita asiantuntijalausuntoja asiakkaan toimintakyvystä ja palveluntarpeesta.

Asiakkaan suostumuksella voidaan ottaa yhteyttä myös muihin asiakkaan asioissa toimiviin tahoihin.

Palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen omaisensa/ läheisensä/ laillisen edustajansa sekä palveluohjaajan kanssa. Asiakkaan kanssa käydään läpi, millaisista palveluista hän hyötyisi ja minkälaisia palveluja on mahdollista toteuttaa.

Hoito- ja palvelussuunnitelma

Yksikössä laaditaan asiakaskohtainen päivä-/työtoiminnan suunnitelma arjen kuntoutuksen ja ohjauksen tueksi ja kirjaaminen sen toteutuksesta tehdään Mediatri -asiakastietojärjestelmään. Suunnitelma tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa sekä tarvittaessa lähiomaisen/laillisen edustajan kanssa ja sitä päivitetään palvelutarpeen muuttuessa, mutta viimeisestään kuuden kuukauden välein. Asiakkaalle tehdään lisäksi palvelusuunnitelma, joka uusitaan n. 1-2 vuoden välein.

Omaohjaaja vastaa asiakkaan suunnitelman tekemisestä yhdessä asiakkaan kanssa ja omaisen/laillisen edustajan, jolloin asiakkaan näkemys kuullaan ja kirjataan suunnitelmaan. Tarvittaessa suunnitelma laaditaan moniammatillisesti, jolloin tukea suunnitelman laatimiseen pyydetään esimieheltä tai palveluohjaajalta.

Palvelusuunnitelman laatimiseen osallistuvat pääsääntöisesti asiakkaan omatyöntekijät, palveluohjaaja ja sosiaalityöntekijä. Palvelusuunnitelma kirjataan tarvittavassa laajuudessa ja tarvittavalla tarkkuudella. Asiakastietojärjestelmään (Mediatri) tehdään viikoittain ajantasaiset kirjaukset ja henkilökunta käyttää asiakastietojärjestelmää työvälineenä jatkuvasti. Lisäksi yksikössä pidetään yksikkökohtaisia tiimikokouksia vähintään 3 viikon välein, josta kirjataan muistio sovitusta asioista.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Ilomantsin työ- ja päivätoimintayksiköissä laaditaan tai osallistutaan yhdessä asiakkaan kanssa henkilökohtainen Itsemääräämisoikeus suunnitelma (IMO), joka tarkistetaan säännöllisesti.

Asiakas osallistuu ja saa vaikuttaa suunnitelmiansa laatimiseen ja palvelujensa suunnitteluun.

Asiakkaan asioita käsitellään luottamuksellisesti ja yksityisyyttä kunnioittaen.

Asiakkaan omatoimista selviytymistä, elämänhallintaa ja sosiaalista toimintakykyä tuetaan asiakkaan tarvitsemia palveluja järjestämällä.

Asiakkaan itsemääräämisen toteutumista tuetaan IMO -suunnitelmassa yhteisesti sovituin keinoin.

Toiminta perustuu lainsäädäntöön ja lakien toimeenpanoa koskeviin ohjeistuksiin. Siun Sotessa on laadittu yhteinen ohjeistus IMO -suunnitelmien laadintaan.

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

Rajoittamistoimenpiteet perustuvat lainsäädäntöön ja säädösten toimeenpanosta annettuun ohjeistukseen.

Kehitysvammahuollossa on laadittu ohje asiakkaan itsemääräämisoikeuden edistämistä ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä sekä taulukko rajoitustoimenpiteiden käytöstä erityishuollon työ- ja päivätoiminta yksikössä. Siun Soten IMO -ohjeistus on käytössä henkilökunnalla sekä ne löytyvät Siun sote -kuntayhtymän intrasta.

Työ- ja päivätoiminnassa voidaan käyttää seuraavia rajoitustoimenpiteitä:

42 f § Kiinnipitäminen (lyhytaikainen)

42 g § Aineiden ja esineiden haltuunotto

42 h § Henkilötarkastus

42 k § Rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö päivittäisissä toiminnoissa

Jos tehostetun palveluasumisen yksikössä tai laitoksessa on tehty kirjallinen päätös seuraavista päätöksistä, työ- ja päivätoimintayksikössä voidaan täytäntöönpanna kyseistä päätöstä:

42 m § Valvottu liikkuminen

42 n § Poistumisen estäminen (lyhytkestoinen, enintään muutamia tunteja)

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Sängyn laitojen nostaminen käytössä tarvittaessa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Kohteluun tai epäonnistuneeseen vuorovaikutustilanteeseen liittyvät asiat pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti keskustelemalla asiakkaan kanssa. Mikäli työntekijä saa välitöntä palautetta koskien asiakkaan kohtelua, on työntekijä velvollinen tuomaan asian esille yksikön yhteisissä tiimikokouksissa sekä kertoamaan palautteen saamisesta myös yksikön esimiehelle. Palautteet käsitellään ensisijaisesti työyhteisössä ja kerrotaan asian käsittelystä tarvittaessa myös palautteen antajalle. Palautteesta ja sen käsittelystä tehdään erillinen muistio tai kirjataan yksikön tiimikokousmuistioon.

Yksikön ilmoitustaululla ja Siun sote -kuntayhtymän www-sivuilla on nähtävillä ohjeet muistutuksen tai kantelun tekemisestä. Asiakasta informoidaan mahdollisuudesta tehdä muistutus tai kantelu.

Lisäksi asiakasta ohjataan tarvittaessa ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilas-asiamieheen, jonka yhteystiedot löytyvät ilmoitustaululta ja Siun sote -kuntayhtymän www-sivuilla.

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

Asian käydään läpi yhdessä asianosaisten kanssa ja kerrotaan asian käsittelyprosessi avoimesti asiakkaalle. Mahdolliset korjaustoimenpiteet ja muutokset käydään myös läpi asianosaisten kanssa. Asian käsittelystä tehdään kirjallinen pöytäkirja.

Asiakkaan osallisuus

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

Vammaispalvelun toimialueella asiakaspalautekyselyt toteutetaan 2 vuoden välein.

Lisäksi asiakkailla on mahdollisuus jatkuvan palautteen antamiseen joko suullisesti, kirjallisesti, sähköpostitse tai Siun soten nettisivuilta löytyvän palautelomakkeen välityksellä.

[Siun soten nettisivuille on olemassa sähköinen asiakaspalautesivusto, johon voi palautetta palveluista antaa jatkuvan luonteisesti \(<http://www.siu-note.fi/asiakspalaute>\)](http://www.siu-note.fi/asiakspalaute)

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palautteet ja kehittämis ehdotukset käsitellään esimiehen johdolla henkilöstöpalavereissa, minkä lisäksi niistä laaditaan kooste huomioitavaksi toiminta- ja taloussuunnitelmassa.

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 Toimialuejohtaja Leena Korhonen

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Marjo Kantola
puh. (013) 330 8268 ma - pe klo 9 - 11.30
Hanna Mäkijärvi
puh. (013) 330 8265 ma - ke klo 9 - 11.30

Sähköposti: etunimi.sukunimi@siunsote.fi

Sosiaali- ja potilasasiamiesten perustehtävä on ohjata ja neuvoa asiakkaita ja potilaita. Asiamiehet avustavat palvelunkäyttäjiä tarvittaessa esimerkiksi muistutusten ja potilasvahinkoilmoitusten laadinnassa. Lisäksi asiamiesten tehtävänä on tiedottaa asiakkaita ja potilaita heidän oikeuksistaan ja toimia muutenkin palvelunkäyttäjien oikeuksien edistämiseksi. Sosiaali- ja potilasasiemiehet antavat vuosittain selvityksen kunnanhallituksille sekä Siun sote - kuntayhtymän hallitukselle asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehityksestä kuntayhtymän toiminta-alueella.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista.

Kuluttajaneuvonta (www.kuluttajaneuvonta.fi) on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

Kuluttajaoikeusneuvojalta saa maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteissa. Kuluttajaoikeusneuvoja:

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

Kuluttajaneuvontaan voit olla yhteydessä puhelimitse p. 029 553 6901 (arkisin klo 9-15) tai sähköisesti [yhteydenottolomakkeella](#). Neuvoja vastaa sähköiseen yhteydenottoon viimeistään viiden työpäivän kuluessa. Vastauksen saa pääsääntöisesti puhelimitse. Soitto tulee 029-alkuisesta numerosta ja soittajana saattaa näkyä "tuntematon numero".

Mikäli asia ei puhelimitse selviä, voi neuvojan kanssa sopia tapaamisesta. Kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa ja palvelua ohjaa Kilpailu- ja kuluttajavirasto.

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

Muistutukset käsitellään tavoiteajan kuluessa. Yhteystietonsa antaneelle asiakkaalle annetaan kirjallinen vastaus. Kanteluiden ja muistutusten määrää ja sisältöä seurataan ja analysoidaan vuositasolla. Tulokset käsitellään toimialueen johtotiimissä sekä esimies- ja henkilöstökokouksissa, minkä lisäksi niistä laaditaan kooste huomioitavaksi toiminta- ja taloussuunnitelmassa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 30 vuorokautta

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Asiakkaita tuetaan ja kannustetaan oman toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen. Asiakkaille myönnettyjen palvelujen avulla pyritään tukemaan asiakkaiden hyvinvointia ja vähentämään toimintakyvyn vajeita. Asukkaiden yksilökohtaiset tavoitteet ja toimenpiteet kirjataan asiakkaan päivätoimintakertomus -lehdelle, joka tallentuu Mediatri -asiakastietojärjestelmään

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Toiminnoissamme on tarjolla em. toimintoihin liittyvää toimintaa, johon jokainen asiakas osallistuu omien tavoitteidensa mukaisesti.

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

Palvelusuunnitelma laaditaan ja tarkistetaan yhdessä asiakkaan kanssa säännöllisin aikavälein tai palvelutarpeen muuttuessa. Asiakaskohtaiset tavoitteet ja menetelmät päivä-/työtoiminnasta kirjataan Mediatri asiakastietojärjestelmään Päivätoimintakertomus -lehdelle. Arviointia tavoitteiden toteutumisesta tehdään jatkuvan luonteisesti, mutta Mediatriin arviointi palvelun toteutumisesta tehdään 2 kertaa vuodessa sekä palvelutarpeen muuttuessa tai palvelun päättyessä.

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Lounasruokailu tapahtuu valvottuna/ohjattuna Ilomantsin kunnan virastotalon ruokalassa tai omassa toimintaryhmässä toimintapäivinä klo 10.30-11.30 välisenä aikana. Päiväkahvit/välipala yksiköissä n. klo 12.30-13.30 välisenä aikana.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Asiakkaiden erityisruokavaliot kartoitetaan heti palveluun tullessa ja ne otetaan aina huomioon asiakkaan ruokailutilanteissa.

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

Asiakkaille tarjotaan päivittäiset ateriat heidän energiatarpeen mukaisesti soveltaen ruokahuollosta saatua ohjetta aterioiden koosta ja sisällöstä. Ruokailutilanteet ovat ns. valvottuja, joten henkilökunta ohjaa, neuvoo, tukee ja avustaa tarvittaessa päivittäisen ravinnon ja nesteen saamisessa.

Hygieniakäytännöt

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

Yksiköissä on tärkeää, että sairaana ei tulla töihin. Siten vähennetään tartuntoja. Jos asiakas sairastuu toimintapäivän aikana, hänet ohjataan kotiin mahdollisimman pian. Varmistetaan, että asiakkaat pesevät kätensä ja käyttävät käsihuuhdetta ennen ruokailu ja kahvitteluja sekä wc-käynnin jälkeen. Käsihuuhdetta on aina saatavilla. Toimintakeskuksen alakerrassa yksi lukittu wc infektioepäilyille asiakkaille. Ohjaajat noudattavat yksikön siivous- ja hygieniaohjeita. Yksikön siivoustyön toteuttaa Ilomantsin kunnan siistijät, jotka käyvät siivoamassa työtilat 1-2 krt/vk. Pandemia-aikana siivoustyötä on tarkennettu ja nyt ohjaajat pyyhkivät tehostetusti pintoja erillisen ohjeistuksen mukaisesti päivittäin.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Käsien pesu sekä käsidesin käyttö jatkuvaa ja käsidesiä saatavilla yksikön yleisissä tiloissa. Yksikön siivoustyötä tehostettu ja pintojen puhdistaminen päivittäistä. Henkilökunta käyttää jatkuvasti joko kokokasvovisiiriä tai kirurgista suusuojaa. Myös asiakkaille suositellaan kasvomaskin käyttöä. Sairaana ei tulla töihin (koskee sekä asiakkaita että henkilökuntaa). Noudatetaan työnantajan antamia työohjeita koskien infektioiden ja sairauksien leviämisen ehkäisyä.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Yksikön siivous tapahtuu 1-2 krt/vk Ilomantsin kunnan siivoustyön kautta. Henkilökunta pyyhkii päivittäin kosketuspinnat sekä huolehtivat yksikön yleisesti siisteydestä. Lisäksi asiakkaat tekevät yksikön siistimistyötä henkilökunnan ohjauksen turvin päivittäin. Pyykinpesua tehdään yksikössä työtoimintana yhdessä asiakkaiden kanssa. Henkilökunnan sisätyövaatteet pestään pesulassa.

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

Yksikössä on työohjeita puhtaanapitoon sekä pyykkihuoltoon liittyen. Ohjeistuksesta, neuvonnasta ja siivoustyön vaatimuksista vastaa Ilomantsin kunnan siivoustyön henkilöstö yhdessä esimiehen ja Siun Soten tukipalveluiden kesken.

Terveyden- ja sairaanhoito

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Asiakkaiden kokonaisterveydenhuollosta vastaa heidän asumisyksikkönsä. Jos asiakas sairastuu akuutisti, otetaan yhteys kotiin/asumisyksikköön. Kiireellisissä tapauksissa yhteys suoraan terveysaseman päivystykseen tai hätänumeroon. Toimintayksiköissä seurataan asiakkaiden terveydentilaa ja toimitaan yhdessä asumisyksiköiden ja kotien kanssa terveyden edistämiseksi. Henkilökunnalla voimassa olevat ensiapukoulutukset. Yksikköön on tehty lääkehoitosuunnitelma. Äkillisestä kuolemantapauksesta on olemassa sisäinen työohje.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

katso edellinen kohta

Asiakkaan kanssa yhdessä arvioidaan toiminnan sisältöä ja toimintakykyä puolivuositain. Palvelusuunnitelman tarkistuksen yhteydessä arvioidaan kuluneen ajanjakson välisiä muutoksia myös terveydentilan näkökulmasta

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Vastuu asiakaskohtaisesta seurannasta ja toteutuksesta kuuluu ensisijaisesti omaohjaajalle, mutta koko henkilöstö osallistuu tarvittaessa työhön.

Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelmaa seurataan säännöllisesti ja päivitetään aina tarvittaessa.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy Ilomantsin terveysaseman johtava lääkäri Asta Puumalainen-Nykänen.

Palveluesihenkilö Marika Haapalainen vastaa suunnitelmien voimassaolosta ja yksikön lääkehoitosuunnitelman vastuutyöntekijä Tiina Korhonen.

Monialainen yhteistyö

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

Asiakassuunnitelmassa sovitun mukaisesti.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Perhe- ja sosiaalipalvelujen toimialueella toiminta on vahvasti säädeltyä, normitettua ja ohjeistettua.

Keskeisin toimintaa ohjaava lainsäädäntö:

Isyyslaki (11/2015)

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977)

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001)

Laki lapsen elatuksesta (704/1975)

Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (361/1983)

Laki oikeusgeneettisestä isyystutkimuksesta (378/2005)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

Laki sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirastosta (669/2008)

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (922/2011)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)

Laki toimeentulotuesta (1412/1997)

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)

Lastensuojelulaki (417/2007)

Perhehoitolaki (263/2015)

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014), osin myös (710/1982)

Lakeja täydentävät asetukset sekä toimeenpanosta annetut ohjeet.

Lisäksi toimintaa ohjaavat Siun sote -kuntayhtymän perussopimus, hallintosääntö, toiminta- ja taloussuunnitelma sekä strategia.

Perehdytyksen ja koulutuksen avulla varmistetaan, että henkilöstö on tietoinen toimintaa ohjaavasta lainsäädännöstä ja ohjeistuksesta sekä menettelystä haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista ilmoittamisessa. Lisäksi varmistetaan, että henkilöstö on tietoinen lastensuojelulain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta sekä sosiaalihuoltolain mukaisesta yhteydenottovelvollisuudesta.

Asiakasturvallisuutta pyritään kehittämään myös yhteistyössä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa järjestämällä erilaisia harjoituksia ja koulutustilaisuuksia sekä huolehtimalla siitä, että asianmukaiset poistumisturvallisuussuunnitelmat on laadittu. Yksikössä on laadittu pelastussuunnitelma, joka käydään läpi henkilöstön kanssa perehdytyksessä. Yksikön turvallisuusvas- taava työntekijä on työ- ja päivätoiminnan ohjaaja Tiina Korhonen, joka vas- taa arjessa turvallisuusasioiden seurannasta yksiköissä.

Keskeistä on, että työyhteisössä vallitsee asiakasturvallisuuden kehittämi- seen myönteisesti ohjaava ja kannustava työkuulttuuri.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaat- teet

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Ilomantsin Toimintakeskuksella ja päivätoiminta Pienryhmän henkilöstö:
6 työ- ja päivätoiminnan ohjaajaa; 100 % työaika
1 ohjaaja; 100 %
2 ryhmäavustajaa; 91,5 % työaika
1 ryhmäavustaja; 78 % työaika

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Toimitaan Siun sote -kuntayhtymän ohjeistuksen mukaisesti. Lyhytaikaiset alle 42 vrk:n sijaisuudet hoituvat Tempore Oy:n kautta. Yli 3 kk:n sijaisuudet hoituvat Siun Soten rekrytointiyksikön kautta.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstön määrä ja rakenne perustuvat sosiaali- ja terveysministeriön jul- kaisemien asiakirjojen (Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuosi- tus, STM 2003:4; Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakenne- suositus, STM 2007:14) linjauksiin sekä yksikkökohtaisiin henkilöstövoimava- rojen arviointeihin.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?

Yksikössä toimii palveluesimies, joka vastaa myös alueen palveluasumisen sekä tuetun asumisen palveluiden organisoinnista. Esimiehelle ei kuulu asiakastyön velvoite, mutta tarpeen vaatiessa voi osallistua myös asiakastyöhön.

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

Henkilöstön määrä perustuu yksikössä asiakkaiden määrään sekä heidän avuntarpeeseen ja muutoksiin pyritään reagoimaan mahdollisimman nopeasti, mutta viimeistään tiedossa oleviin muutoksiin talousarvioin suunnittelu- vaiheessa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Toimitaan Siun sote -kuntayhtymän ohjeistuksen mukaisesti. Siun Sotessa sijaispalveluista vastaa Siun Soten Rekry sekä ostopalveluna Tempore Oy. Lisäksi henkilöstön sijaisuuksia hoidetaan työyksiköiden henkilöstön siirroilla, mikäli se on mahdollista.

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

Toimitaan Siun sote -kuntayhtymän rekrytointia koskevan ohjeistuksen mukaisesti. Rekrytoinnissa huomioidaan hakijalta koulutus, soveltuvuus ja alan työkokemus.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Toimitaan Siun sote -kuntayhtymän ja yksikön perehdytysohjeistuksen mukaisesti. Yksiköissä on lisäksi omat perehdytyskansiot, joiden mukaan ohjaajat vastaavat asiakastyön perehdytyksestä ja esimies työsuhteeseen liittyvien asioiden perehdyttämisestä. Perehdytyksessä käytetään perehdytyslistaa apuna, jolla varmistetaan että riittävä tieto sijaiselle tai opiskelijalle on yksikön toiminnasta kerrottu.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Koulutussuunnitelman mukaisesti. Siun Sotessa henkilöstön osaamisen kehittämistä vastaa Osaamisen kehittämisen keskus, jonne koulutustarpeet keskitetysti tiedotetaan. He vastaavat pääsääntöisesti koulutustarjonnasta

henkilöstön tarpeiden mukaisesti. Koulutustarpeita kartoitetaan henkilökunnalta ja tarpeet kootaan toimialueittain esimiesten kautta Osaamisen kehittämiskeskukselle.

Koulutustarjontaa esitellään Siun Soten Intrassa mm. Onni-koulutuskalenterin kautta.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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).

Sosiaalihuollon tehtävissä toimiva työntekijä on velvollinen viipymättä ilmoittamaan **toiminnasta vastaavalle henkilölle**, jos hän itse huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta **sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle**. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Työyksikössä on toimintaohje sosiaalihuoltolain mukaisen ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta ja ilmoituslomake.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Tilat ovat Ilomantsin kunnan vuokratiloja. Kiinteistön omistaja vastaa tilojen yleisestä kunnossapidosta. Tilat sijaitsevat kahdessa eri rakennuksessa ja ovat soveltuvia kehitysvammaisten työ- ja päivätoimintojen toteutukseen. Rakennuksissa on sekä ryhmä- että yksintyöskentelytiloja. Jokaisella asiakkaalla on käytössään oma pukukaappi. Yksiköissä on erilliset sosiaalitilat asiakkaiden ja henkilökunnan käyttöä varten.

Teknologiset ratkaisut

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

Työ- ja päivätoiminnoissa ei ole henkilökohtaisia turva- ja kutsulaitteita käytössä. Yksikössä on ketjutettu palohälytinja järjestelmä.

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

Toimintayksiköissä on laadittu turvalaitteiden testaussuunnitelma, minkä mukaisesti laitteet testataan. Toimintayksikön esimies vastaa suunnitelman laatimisesta ja testauksen toteuttamisesta.

Laitteiden huolto tehdään laitteen luovutuksen yhteydessä sovitun mukaisesti. Toimintayksikön esimies vastaa, että huollot toteutuvat sovitusti ja tarvittaessa. Huollosta vastaa Ilomantsin kunta.

Työntekijät perehdytetään laitteiden käyttöön. Perehdytys kirjataan perehdytysasiakirjoihin.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Yksikössä käytössä olevan ketjutetun palohälytínjärjestelmän testaamisesta vastaa Ilomantsin kunnan kiinteistöhoitaja Pekka Korhonen p. 040-1043226

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Yksikössä ei ole käytössä lääkintälaitteita tällä hetkellä.

Mikäli lääkintälaitteita yksikköön tulee, toimitaan niiden kanssa yleisten ohjeiden mukaisesti.

Lääkintälaitteiden (esim. pulssioksimetri, imu, spira) hankinnasta yksikköön tehdään hankintaesitys Siun Sote -kuntayhtymän hankintaohjeistuksen mukaisesti. Hankinnat toteutetaan keskitetysti, jolloin laitteiden asiamukaisuus varmistuu.

Laitteiden käyttöön opastetaan yleisperehdytyksessä sekä asiakaskohtaisesti. Laitteiden käyttöperehdytys kirjataan työntekijän perehdytysasiakirjoihin.

Lääkintälaitteiden käyttöön saattamisesta, asennuksesta ja huollosta vastaa Siun Sote -kuntayhtymän lääkintälaittehuolto tai yksikkö itse. Toimintayksiköissä on nimetty henkilö, joka huolehtii, että lääkintälaitteiden huolto toteutuu säännöllisesti ja sovitun mukaisesti.

Apuvälineiden hankinta tapahtuu joko hankkimalla laite omaan omistukseen tai Siun Sote -kuntayhtymän apuvälineyksikön kautta, josta saadaan myös ohjaus apuvälineiden käyttöön. Ohjausta voi saada myös apuvälineen toimittajalta toimituksen yhteydessä.

Apuvälineen huollon toteuttamisesta sovitaan apuvälineen luovutuksen yhteydessä, jolloin toimintayksikköön nimetään myös huollon vastuuhenkilö.

Kuulolaitteiden ja silmälasien hankinta sekä tarvittava käytön perehdytys tapahtuu terveydenhuollon palveluissa. Toimintayksikössä perehdytetään jokainen työntekijä asiakaskohtaisesti esim. kuulolaitteen käyttöön.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?

Yksiön esimies huolehtii, että vaaratilanneilmoitukset tehdään. Jokaisen työntekijän vastuulla on ilmoittaa havaitusta vaaratilanteesta tai laitteen rikkoontumisesta.

Siun Sote -kuntayhtymän ohje lääkintälaitteiden vaaratilanteen ilmoittamiseksi löytyy intrasta: http://intra.siunsote.fi/hallinto/hallintopalvelut/turvallisuuspalvelut/Documents/Ohje_lääkintälaite.pdf

Seuraavassa ohje myös kirjallisena:

Ohje terveydenhuollon laitteen aiheuttamasta vaarantilanteen ilmoittamisesta Valviralle

Terveydenhuollon laite

Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut käytettäväksi ihmisen:

1. sairauden diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai
2. lievitykseen; vamman tai vajavuuden diagnosointiin, tarkkailuun, hoitoon,
3. lievitykseen tai kompensointiin; anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimiseen, korvaamiseen tai muunteluun; taikka
4. hedelmöittymisen säätelyyn.

Terveydenhuollon laitteina pidetään myös sellaista laitteen tai tarvikkeen asianmukaiseen toimintaan tarvittavaa ohjelmistoa, jolla laitetta tai tarviketta ohjataan.

Vaaratilanne

Tapahtuma, joka on johtanut tai olisi voinut johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön vaarantumiseen

Ilmoitettava tapahtuma

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttama vaaratilanne, joka johtui laitteen tai tarvikkeen

1. ominaisuuksista
2. suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä
3. riittämättömästä merkinnästä

4. riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai
5. käytöstä.

Ilmoitus on tehtävä myös silloin kun laitteen osuus on epäselvä. Tapahtumasta on ilmoitettava myös valmistajalle, koska valmistajalla on ensisijainen vastuu tuotteesta. Säteilyä tuottavista laitteista on tehtävä ilmoitus myös säteilyturvakeskukselle.

Ilmoituksen teko

Ilmoitus tehdään lääkintälaitteiden kohdalla lääkintälaittehuollon kautta Valviran sähköistä lomaketta käyttäen. Yhteyshenkilönä on huoltopäällikkö. Potilasjärjestelmän osalta yhteys otetaan tietohallintopäällikköön. Käyttäjän velvollisuus on ilmoittaa laitteen tai tarvikkeen virheellinen toiminta edellä mainituille henkilöille. Potilasturvallisuusilmoitus (Haipro) on oma ilmoitus ja se ei korvaa tätä ilmoitusta.

Siun sote -kuntayhtymän huoltopäällikkö on Olavi Harinen, p. 013 330 4356, sp. olavi.harinen@siunsote.fi ja tietohallintopäällikkö Jouni Sivonen, p. 013 330 4312, sp. jouni.sivonen@siunsote.fi.

Terveystietojen ja tarvikkeiden vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Terveystietojen ja tarvikkeiden vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Huoltopäällikkö Juha Rätty, p. 0504314004 , juha.ratty@siunsote.fi

Laiteturvallisuusasiantuntija Mari Tikka, 013-330 4799, mari.tikka@siunsote.fi

Terveystietojen ja tarvikkeiden säädetyin lain (629/2010) 26 §:n mukainen vastuuhenkilö P-K:n hyvinvointialueella:

Turvallisuuspäällikkö Pekka Nevalainen, p.013 330 4504, pekka.nevalainen@siunsote.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Potilas- ja asiakastiedot ovat luonteeltaan salassa pidettäviä ja arkaluontoisia. Tämä edellyttää ehdotonta tietoturva. Jokainen Siun soten työntekijä on velvollinen käsittelemään asiakkaiden ja potilaiden henkilötietoja huolellisesti ja toimimaan työssään siten, että henkilötiedot eivät paljastu sivullisille. Jokainen työntekijä on lain mukaan salassapito- ja vaitiolovelvollinen työssään esille tulevista salassa pidettävistä ja arkaluontoista asioista. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus on voimassa myös palvelussuhteen päättymisen jälkeen.

Työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen, jolloin hän sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä, säilyttämään tietojärjestelmien käyttäjätunnukset ja salasanat asianmukaisesti sekä huolehtimaan erityisesti potilas- ja asiakastietoihin liittyvästä salassapito- ja vaitiolovelvollisuudesta. Työntekijä vastaanottaa ja perehtyy Tietojärjestelmien käyttäjien oikeudet ja velvollisuudet -ohjeeseen sekä Internetin ja sähköpostin tietosuojaohjeeseen.

Esimies vastaa siitä, että työntekijä on saanut perehdytyksen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä siitä, että hän on saanut työtehtävien edellyttämät asiakirjat.

Sitoumus laaditaan kahtena kappaleena. Toinen kappale jää työntekijälle ja toinen työnantajalle.

Työnantajalle jäävä lomake lähetetään osoitteeseen:
Kirjaamo, Tikkamäentie 16, M-talo, 80210 Joensuu.

Vastaava menettely koskee Siun soten eri toimipisteissä työskenteleviä harjoittelijoita ja opiskelijoita.

Työnantajalle jäävä lomake lähetetään osoitteeseen: Siun sote/ toimistosih-teeri, Tikkamäentie 16, Talo 8/4, 80210 Joensuu

Henkilötietoja sisältäviä asiakirjoja ja tietojärjestelmiä käytetään asiakas- ja potilassuhteen hoitamiseen vain työtehtävien edellyttämässä laajuudessa. Tietojärjestelmien käyttäjien käyttöoikeudet on määritelty työtehtävien mukaan. Tietosuojan toteutumista valvotaan säännöllisesti. Tietosuojaa-asiantuntijat (tietosuojavastaavat) valvovat asiakasrekistereiden ja potilasrekisterin tietojen käyttöä ja neuvovat tarvittaessa tietosuojaan liittyvissä kysymyksissä.

Asiakkaalla on oikeus saada kopioita asiakasasiakirjoistaan. Asiakasasiakirja-kopioita voi pyytää käynnin yhteydessä tai kirjallisella pyynnöllä. Siun soten nettisivuilta löytyvä kopiotilaus-lomake toimitetaan sosiaalipalvelujen toimipisteeseen.

Asiakkaalla on oikeus tarkistaa omat tietonsa asiakastietorekisteristä. Tarkastuspyyntö tehdään kirjallisesti Siun soten nettisivuilta löytyvällä Asiakas- / potilasrekisteritietojen tarkastuspyyntö -lomakkeella. Sosiaalihuollon tarkastuspyynnön voi toimittaa Joensuun kantakaupungin osalta kuntayhtymän kirjaamoon ja muualla maakunnassa sosiaalipalvelujen toimipisteeseen.

Asiakkaalla on oikeus pyytää virheellisten rekisteritietojen korjaamista. Pyyntö toimitetaan kuntayhtymän kirjaamoon Asiakas- / potilasrekisteriin

tallennetun henkilötiedon korjaamisvaatimus -lomakkeella, joka on saatavissa kuntayhtymän nettisivuilta.

Asiakas- ja potilastietojärjestelmään tallentuu automaattisesti lokitieto eli tieto siitä kuka on käyttänyt asiakas- tai potilastietoja. Oikeuksiensa selvittämistä tai toteutumista varten asiakkaalla on oikeus saada tietää, kuka on käyttänyt häntä koskevia tietoja. Pyyntö tehdään kirjallisena Potilas- ja asiakasrekisterin käyttö- ja luovutusrekisterin tarkastuspyyntö -lomakkeella ja toimitetaan kuntayhtymän kirjaamoon. Lomake on saatavissa kuntayhtymän nettisivuilta. Kahta vuotta vanhempia lokitietoja ei luovuteta, ellei siihen ole erityistä syytä. Asiakas ei saa käyttää tai luovuttaa lokitietoja edelleen muuhun tarkoitukseen (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007, 18 §, 2. mom).

Suojattuna sähköpostina Siun soten kirjaamoon on mahdollista lähettää

- Asiakas- /potilasrekisteriin tallennetun henkilötiedon korjaamisvaatimus
- Potilas- ja asiakasrekisterin käyttö- ja luovutusrekisterin tarkastuspyyntö.

Palveluun tunnistaudutaan verkkopankkitunnuksilla. Siun soten nettisivuilla opastetaan suojatun sähköpostin lähettämiseen.

Asiakastyön kirjaaminen tehdään asiakas- ja potilastietojärjestelmä Mediatriin. Työntekijä saa riittävän perehdytyksen ja osaamisen neuvonnan ohjelman käyttöön yhdessä yksikön henkilökunnan ja esimiehen opastuksella. Yksikössä on nimetty Mediatriin pääkäyttäjät, jotka ovat työ- ja päivätoiminnan ohjaaja Sinikka Burmani sekä palveluesimies Marika Haapalainen. Pääkäyttäjärooliin kuuluu ohjelman opastus- ja perehdyttämistyö uusien työntekijöiden osalta.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Työntekijöillä on riittävästi työaika tehdä päivittäin asiakastyön kirjaaminen. Kirjaaminen pyritään tekemään yhdessä asiakkaiden kanssa.

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

Työyhteisö on velvollinen tekemään asiassa omavalvontaa sekä esimies käy aika-ajoin läpi tietosuojan liittyviä asioita läpi työyhteisössä läpi.

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

Työhön perehdytysvaiheessa käydään läpi tietosuojan ja henkilötietojen periaatteet läpi ja tässä vaiheessa annetaan ko. toimista ohjeistukset paperisena versiona. Lisäksi työnantaja tarjoaa täydennyskoulutusta asiaan liittyen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tietosuoja-asiantuntija Johanna Roivas, p. 013-330 4604, johanna.roivas@siunsote.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Asiakasosallisuuden vahvistaminen ja keinona päivittäin, viikoittain, kuukausittain asiakkaiden kanssa pidettävät palaverit/kokoukset.

Työyhteisöjen omat palaverit (tiimipalaverit) sekä kerran kuussa aluepalaverit. Tiedottamisen parantaminen eri ryhmien välisessä viestinnässä; keinona Teams, tiimipalaverit, muistiinpanot jotka käydään yhdessä läpi tiimipalaverissa. Tiimipalavereista kirjataan muistiot ja poissaolevat työntekijät ovat vastuullisia lukemaan kokousmuistiot.

Kerran vuodessa kehittämispäivät yksiköittäin tai yksiköiden kanssa yhteistyössä.

Toimintasuunnitelmat tehdään yhdessä henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa.

Piha-alueiden kunnossapidosta huolehtiminen eli työympäristön turvallisuus.

Osaamisen kehittäminen sekä työnantajan vaatimien pakollisten kurssien uusiminen siten, että vaaditut luvat ovat voimassa olevia.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Ilomantsissa 25.7.2024

Allekirjoitus _____

Marika Haapalainen, palveluesimies