

SHL TYÖ- JA PÄIVÄTOIMINNAN OMAVALVONTASUUNNITELMA 2024

SISÄLTÖ

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA	0
LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	6
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	12
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	18
7 ASIAKASTURVALLISUUS	24
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	33
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	0
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	0

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 määräyksen asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Ohjaavaan tekstiosuuteen on avattu kunkin sisältökohdan 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 sekä sosiaalipalveluille eri toimintakokonaisuuksille, kuten lastensuojelu, vammaispalvelut, ikääntyvien palvelut, mielenterveyspalvelut, päihde- ja riippuvuuspalvelut sekä neuvonta- ja ohjauspalvelut.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Kakspy ry.

Y-tunnus 1494267-2

Kymenlaakson hyvinvointialue

Kotka

Mielipaikka, Kakspy ry.

Työ- ja päivätoiminta

40 as.paikkaa päivätoiminta, VPL kevyt tuki

40 as.paikkaa työtoiminta SHL

25 as.paikkaa työvalmennus SHL

150 as.paikkaa päivätoiminta SHL (sis.puoli- ja kokopäivä)

Kaunismäenkatu 4

48600 Kotka

Palvelumuoto: asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä kts. yllä

Esihenkilö Milla Falck

p. 040 7103221

milla.falck@kakspy.com

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) _____

Palvelu, johon lupa on myönnetty _____

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 25.3.2013, päivitetty 12.5.2021

Palveluala, joka on rekisteröity

Ilmoituksenvaraiset palvelut/ Päivätoiminta/ Työ- ja

toimintakeskus - päihdekuntoutajat: 7 asiakaspaikkaa

Ilmoituksenvaraiset palvelut/ Päivätoiminta/ Työ- ja
toimintakeskus - mielenterveyskuntoutujat: 18 asiakaspaikkaa

Ilmoituksenvaraiset palvelut/ Päivätoiminta/ Päiväpalvelut-
mielenterveyskuntoutujat: 40 asiakaspaikkaa

Ilmoituksenvaraiset palvelut/ Päivätoiminta/ Päiväpalvelut -
päihdekuntoutujat: 10 asiakaspaikkaa

Ilmoituksenvaraiset palvelut/ Päivätoiminta/ Päiväpalvelut- muut
vammasiset: 15 asiakaspaikkaa

Ilmoituksenvaraiset palvelut/ Päivätoiminta/ Kuntouttava
työtoiminta: 12 asiakaspaikkaa

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat _

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Ei alihankintana tuotettuja palveluja.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvonnasta ovat vastanneet yhdessä Mielipaikan henkilöstö, vastuuhenkilönään

Mielipaikan palveluesihenkilö Milla Falck p. 040 7103221 ja Kakspy ry:n

toiminnanjohtaja Markku Kärmeniemi p. 040 7103201

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään omavalvonnan vastuunjaon mukaisesti tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelman ja päivitykset hyväksyy Kakspy ry:n toiminnanjohtaja. Omavalvontasuunnitelmaan tehtävät muutokset kirjataan suunnitelmaan viiveettä ja omavalvontasuunnitelma pidetään ajan tasalla.

Omavalvontasuunnitelma on julkinen, esillä pidettävä asiakirja, johon asiakkailla, heidän omaisillaan ja yhteistyötahoilla ja virkahenkilöillä on vapaa perehtymisoikeus.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Toimipisteen asiakastiloissa ja Kakspyn Internet-sivuilla osoitteessa:

<https://kakspy.com/mielipaikka/>

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Kakspy ry on kotkalainen voittoa tavoittelematon yhteisö, joka työskentelee mielenterveys- ja päihdeongelmia kohdanneiden, osatyökykyisten ja muiden erityistä tukevia tarvitsevien henkilöiden sekä heidän läheistensä psyykkisen, fyysisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämiseksi. Yhdistyksen toiminnan tarkoituksena on edistää mielenterveyttä ja kehittää mielenterveystyötä. Yhdistyksen toiminta perustuu yhdessä sovittuihin arvoihin ja toipumisorientaatioajatteluun. Yhdistykselle on myönnetty Yhteiskunnallinen yritys -merkki sekä Hyvän mielen työpaikka -merkki.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yhdistyksen strategia päivitettiin vuosien 2021 ja 2022 aikana yhdessä Kakspy Palvelut Oy:n strategian kanssa. Strategian toimeenpanoa toteutetaan osana yhdistyksen toimintasuunnitelmaa, jonka toteutumista hallitus seuraa, arvioi ja tarvittaessa muuttaa tarpeiden mukaisesti. Kakspy-organisaatioiden yhteinen visio on ”Vuonna 2025

Kakspy on hyvän mielen ja toipumisen suunnannäyttäjät”. Kakspy ry toimii luovasti ja suunnitelmallisesti mielenterveys- ja päihdekuntoutujien sekä heidän läheistensä hyvinvoinnin edistämiseksi aktiivisessa vuorovaikutuksessa ympäröivään yhteiskuntaan.

Kakspy:n arvot ovat:

Toiveisuus

Vahvuuksien ja voimavarojen etsiminen sekä niihin keskittyminen. Myönteisyyttä ja uskoa muutoksen mahdollisuuteen. Unelmien ja haaveiden etsiminen ja työskentely itselle mielekkään elämän toteutumiseksi.

Osallisuus

Kykyä liittyä toisiin ihmisiin, asioihin ja toimintaan, jonka kokee itselle merkitykselliseksi. Kokemus nähdyksi, kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta. Mahdollisuus vaikuttaa omassa elämässään ja yhteisöissä ja päättää itselle tärkeistä asioista. Sairaudesta riippumaton osallisuus eli mahdollisuus elää tyydyttävää elämää sairaudesta tai haasteista huolimatta.

Vastuullisuus

Hyvinvointi on toiminnan tavoite ja kaikki toimet tähtäävät siihen. Ammatillisuus ja sen hyödyntäminen hyvinvoinnin edistämässä. Vastuu itsestä ja toisista sekä ympäristöstä ja yhteiskunnasta.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Kakspy ry:ssä riskienhallinnasta vastataan samalla vastuunjaolla kuin muustakin toiminnasta. Lisäksi työsuojeluorganisaatio seuraa tiiviisti toiminnan riski- ja vaaratekijöitä.

Työsuojelutoimikunta toimii riskienhallintaryhmänä. Organisaatiolla on käytössä LähiTapiolan sähköinen riskienhallintajärjestelmä. Laatupoikkeamien, läheltä piti - tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja ilmoitukset Riskienhallintajärjestelmään. Jokaisessa toimipisteessä tehdään vuosittain oma ”Työpaikan riskien arviointi- auditointi” LähiTapiolan riskienhallintajärjestelmässä, jonka avulla kartoitetaan oman toimipisteen riskitekijät ja tehdään parantamissuunitelma niiden pohjalta.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- *henkilöstön perehdytyssuunnitelma*
- *turvallisuussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys*
- *tartuntatauti-ohjeet*
- *työsuojelun asiakirjat (Sopimus hoitoon ohjaamisesta, Varhaisen välittämisen malli, tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma, Epäasiallinen kohtelu, häirintä ja työpaikkakiusaaminen-ohjelma)*
- *LähiTapiola- riskienhallintaohjelma*

Riskien tunnistaminen

Henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat ja laatupoikkeamat sekä riskit raportoimalla niistä välittömästi esihenkilölle ja työyhteisölle. Kakspy ry:llä on käytössä sähköinen LähiTapiolan riskienhallintajärjestelmä Riskipulssi. Järjestelmä on helppokäyttöinen, asennettu jokaiselle työntekijöiden käytössä olevalle tietokoneelle. Ohjeistus sen käyttöön kuuluu osana perehdytystä. Järjestelmän käytöstä käydään aktiivista keskustelua työyhteisössä. Järjestelmä luokittelee riskit sosiaali- ja terveyspalvelupoikkeamiin, uhka- ja väkivaltatilanteisiin, työturvallisuushavaintoihin, tapaturmiin sekä kiinteistö- kone ja laiterikkoihin.

Yksikössä on selkeä toimintamalli poikkeamien käsittelyyn. Havainnot käydään läpi akuuteissa tilanteissa pikaisesti, aina kuitenkin vähintään seuraavassa viikoittaisessa henkilökuntapalaverissa. Yhdessä työryhmän kanssa mietitään kehittämisen ja oppimisen näkökulmasta se, miten toimintaa muuttamalla voidaan estää mahdolliset uudet tai vastaavanlaiset riskitilanteet. Työsuojeluelin seuraa riskihavaintoja kolmen kuukauden välein ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin työsuojelullisesta näkökulmasta.

Ilmoitusvelvollisuus

Mielipaikan asiakkaiden mahdollisuudet tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit:

Asiakkaiden käytössä on asiakasmuistutuslomake, joka löytyy toimipisteen ilmoitustaululta. Kakspy ry:ssä asiakasta kannustetaan suoraan palautteeseen ohjaajalle tai yksikön esihenkilölle. Jos asiakaspalaute koskee asiakkaan saamaa epäasiallista kohtelua työntekijöiden osalta, toimimme seuraavasti: asiakkaan antaman palautteen pohjalta esihenkilö järjestää tapaamisen, jossa asiakkaan ja esihenkilön, palautetta koskevan työntekijän lisäksi mukana voi olla asiakkaan toiveen mukaan esim. kokemusasiantuntija. Tämän tapaamisen tarkoitus on tukea asiakasta omien oikeuksien puolustamisessa sekä käydä puolueeton keskustelu tapahtuneesta ja, jos mahdollista, sovitella tapahtunutta. Keskustelu pyritään käymään mahdollisimman pian tapahtuneen

jälkeen, jotta asia ei kuormita asiakasta liikaa. Em. tilanteessa esihenkilö käy aina kyseisen työntekijän kanssa varhaisen välittämisen keskustelun ja sopii varhaisen välittämisen prosessin mukaisesti seurannasta ja tarvittavista toimenpiteistä.

Jos asiakas kokee, ettei keskustelu johda kohtelun muutokseen, hänellä on oikeus tehdä valitus yksikön tai yksittäisen työntekijän toiminnasta. Tässä hän saa tukea esim. esihenkilöltä. Jos asiakkaan saama kohtelu ei muutu, saa työntekijä varoituksen toiminnastaan. Varoituksen antaa Kakspy ry:n toiminnanjohtaja. Varoitus on työntekijän mahdollisuus korjata omaa toimintaansa.

Mielipaikan ilmoitustaululta löytyy myös sosiaaliamiehen yhteystiedot. Asiakkaiden ja omaisten palaute ja yhteydenotot otetaan aina vakavasti ja käydään keskustellen yhdessä läpi. Yksikössä suositetaan ja kannustetaan mielipiteen ilmaisua ja palautteen antamista ja asiakkaita muistutetaan heidän oikeuksistaan eri palvelujen käyttäjinä. Palautetta on myös mahdollista antaa anonymisti toimitiloissamme olevaan lukittuun postilaatikkoon.

Jos asiakkaalla tai hänen omaisellaan on tarvetta tehdä muistutus yksikön toiminnasta, häntä ohjeistetaan sen tekemisessä. Muistutuksen vastaanottaja on Kymenlaakson hyvinvointialueen asiakkailla ” Kymenlaakson hyvinvointialueen kirjaamo, käynti- ja postiosoite: Keskuskatu 19, 48100 Kotka, kirjaamo@kymenhva.fi

Kaikessa palautteenannossa pyritään kuuntelemaan jokaista osapuolta ja löytämään hyvä ja rakentava keskusteluyhteys ja sen myötä kehittämään toimintaa.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen Mielipaikassa:

Yksikössä on selkeä toimintamalli poikkeamien käsittelyyn. Riskien ja epäkohtien kohdalla toimitaan vuoden 2024 astuneen valvontalain mukaisesti. Sen perusteella Mielipaikan henkilöstöön kuuluvan on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä, jos hän havaitsee tai saa tietoonsa epäkohdan, ilmeisen uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden. Em. asioista on ilmoitettava esihenkilölle viipymättä. Ilmoituksen käsittelystä vastaa yksikön esihenkilö tai hänen sijaisensa.

Vastuuhenkilöllä on velvollisuus ilmoittaa saamastaan ilmoituksesta palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle omassa toiminnassa ilmenneet asiakastyötä olennaisesti vaarantavat epäkohdat.

Kaikki havainnot käydään läpi akuuteissa tilanteissa pikaisesti, kuitenkin vähintään seuraavassa henkilökuntapalaverissa, eli vähintään viikon sisällä. Yhdessä työryhmän kanssa mietitään kehittämisen ja oppimisen näkökulmasta se, miten toimintaa muuttamalla voidaan estää mahdolliset uudet riskitilanteet. Lisäksi riski-ilmoitukset tilastoituvat Riskienhallintajärjestelmään ja työsuojelulle, joka ryhtyy tarvittaessa asian vaatimiin jatkotoimenpiteisiin.

Asianomaisen asiakkaan/työntekijän kanssa käydään vielä aina erikseen läpi riski / poikkeamatilanteen kokonaisuus ja sovitaan tarvittaessa kehittävästä jatkotoimenpiteistä. Tavoitteena on toimintamallien kriittinen tarkastelu ja virheistä oppiminen.

Myös niin yhteiskunnan kuin maailman muuttuvassa terveys- ja turvallisuustilanteeseen varaudutaan. Ylläpidetään ja päivitetään toimintamalleja, miten riskitilanteissa toimitaan. Nämä kirjattuna varautumissuunnitelmassa niin hengitystieinfektioissa kuin turvallisuussuunnitelmassa yleisen, yhteiskunnallisen turvallisuuden järkkymisen varalta.

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Edellä mainittuihin tilanteisiin reagoidaan välittömästi tekemällä ilmoitus esihenkilölle, joka osaltaan vie asiaa eteenpäin palvelunjärjestäjälle sekä valvontaviranomaiselle. Asiaan reagoidaan myös laatimalla tilanteesta ilmoitus LähiTapiolan sähköiseen riskienhallintajärjestelmä Riskipulssiin. Tämän jälkeen selvitetään tapahtuman syy sekä tehdään vastaavien tapahtumien ehkäisemiseksi vaadittavat toimenpiteet ilman viivytyksiä. Muutokset kirjataan järjestelmään ja niistä tiedotetaan välittömästi asianosaisille. Työhön suhtaudutaan vakavasti, mutta kehittäen. Pyritään oppimaan virheistä ja toimintoja muuttamalla minimoimaan riskit

jatkossa. Työsuojeluorganisaatio seuraa riskejä ja palveluvastaavan vastuulla on seurannan ylläpitäminen ja toteutuminen omassa yksikössä.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään aktiivista, kehittävää keskustelua toimintamallien muutostarpeisiin ja muutoksiin. Niistä sovitaan välittömästi tai viimeistään viikoittaisessa henkilökuntakokouksessa. Merkittävistä muutoksista tiedotetaan välittömästi asiakkaille, asianosaisille ja vastuuhenkilöille.

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

Tutustu myös STM:n julkaisuun

[Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:](#)

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Yksilöllisessä kuntoutumis-, aktivointi-, toteuttamis- tai palvelusuunnitelmassa asetetaan palvelunkäyttäjän toipumista ohjaavat tavoitteet sekä keinot niiden saavuttamiseksi. Tavoitteet asetetaan realistiseksi sekä sellaisiksi, että niiden arviointi on mahdollista osana arjen kuntoutumistyötä. Jokaiselle palvelunkäyttäjälle tehdään kirjallinen suunnitelma palvelusopimuksessa sovitun ajan puitteissa, mahdollisimman pian palvelun alkaessa. Suunnitelmaa tarkastetaan ja arvioidaan aina yksilöllisen tarpeen mukaisesti, mutta vähintään sopimukseen kirjatuin väliajoin ja aina ennen palvelun päättymistä tai palvelun tarpeen olennaisesti muuttuessa. kuuden kuukauden

välein. Suunnitelmissa ovat aina läsnä palvelunkäyttäjä, toimipisteen ohjaaja(t), yhteistyökumppaneiden edustajia sekä asiakkaan läheisiä.

Suunnitelman toteutumista seurataan seuraavilla menetelmillä:

- 1. Keskustelut ja kirjaamiset (sopimusten mukaisesti esim. asiakastietojärjestelmään) palvelunkäyttäjän omasta kokemasta ja työntekijän havainnoista*
- 2. Kirjallinen arviointi suunnitelman arvioinnin yhteydessä*
- 3. Käytettävien mittareiden ja asiakaspalautteiden tulosten analysointi tilaajan määrittelemien mittareiden mukaisesti. Kakspy ry:llä asiakaspalautteeseen käytössä on Pokka-arviointityökalu.*

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Palvelunkäyttäjälle kerrotaan toimintaan tullessa sekä ennen asiakassuunnitelmaa hänen mahdollisuudestaan kutsua suunnitelmatapaamiseen itselle tärkeitä henkilöt, jotka hänellä on oikeus itse määrittää. Lähtökohtana suunnitelmalle on palvelunkäyttäjän oma käsitys palvelun tarpeesta sekä keinoista, jolla hyvinvointia edistetään, tarvittaessa suunnitelmaan osallistuu palvelunkäyttäjän läheisiä sekä muita yhteistyöverkoston edustajia yksilöllisen tarpeen mukaan sopien.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Jokaiselle asiakkaalle nimetään vastuuhjaaja. Vastuuhjaaja osallistuu asiakkaan suunnitelman tekoon ja sen toteuttamiseen osana työtä, dokumentoi sen sovitusti ja tiedottaa siitä tarvittaessa muuta henkilöstöä, mikäli he osallistuvat asiakkaan prosessiin.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Toimipisteen tehtävänä on huolehtia siitä, että palvelunkäyttäjä saa hänelle palvelusuunnitelmassa määritellyt palvelut ja tuen. Palvelussa on noudatettava ihmisarvoisen asiakkuuden eettisiä periaatteita, joita ovat itsemääräämisoikeus, voimavaralähtöisyys, oikeudenmukaisuus, osallisuus, yksilöllisyys ja turvallisuus. Toimipisteen toiminta-ajatukseen kirjataan selvästi, mille asiakasryhmälle palvelu on tarkoitettu ja minkälaisiin palvelunkäyttäjän tarpeisiin palvelulla vastataan.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen toimipisteen palveluesimiehelle tai olla yhteydessä oman alueen sosiaaliasiamieheen. Asiakas voi tehdä kantelun valvovalle viranomaiselle: oman alueensa aluehallintovirastoon (AVI) tai sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastoon (Valvira) tai oikeusasiamiehelle tai Euroopan ihmisoikeusneuvostoon.

Mikäli asiakas kokee, että toimipisteen työntekijä on kohdellut häntä epäasiallisesti, vastaa työntekijän esimies, että asiakaspalaute käsitellään asianmukaisesti. Asiakasta ohjataan myös olemaan yhteydessä tarvittaviin viranomaistahoihin.

Haittatapahtumista ja vaaratilanteista on aina ilmoitettava palveluesihenkilölle. Palveluesihenkilö vastaa siitä, että turvallisuushavainto kirjataan organisaation riskienhallintajärjestelmään ja haittatapahtuma- ja vaaratilanne käsitellään asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#), [Vammaispalvelujen käsikirja](#)).

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

Palvelumme perustuvat vapaaehtoisuuteen. Asiakkaalla on oikeus saada annettava tieto ja ohjaus itselleen ymmärrettävässä muodossa. Aikuinen asiakas saa päättää itse omista asioistaan, mm. siitä, seuraako hän annettu ohjeita ja neuvoja vai ei. Riittävän ja ammattitaitoisen henkilökunnan merkitys korostuu asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tukemisessa. Riittävällä henkilökunnalla mahdollistetaan asiakkaiden aito kuuleminen ja voidaan vastata todelliseen palvelun tarpeeseen.

Toimintamme perustuu toipumisorientatio-ajatteluun, jossa pyritään vahvistamaan asiakkaiden omaa päätöksentekoa koskien omaa elämää ja tuetaan sairaudesta tai elämän haasteista riippumatonta osallisuutta. Tarvittaessa huomioidaan yksilöllisesti mm. asiakkaan tarvitsemia vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä, tilojen ja kalusteiden esteettömyyttä/käytettävyyttä, tarvittavia apuvälineitä, henkilökohtaista apua jne., joilla varmistetaan asiakkaan mahdollisimman täysivaltainen osallisuus omaan arkeen, osallisuuteen ja päätöksentekoon.

Asiakkaalle luodaan mahdollisuuksia tehdä omia valintoja ja päätöksiä antamalla tietoa eduista ja mahdollisista päätökseen liittyvistä riskeistä. Asiakkaiden vastuunoton harjoittelu mahdollistetaan, myös epäonnistumiset ovat sallittuja. Periaatteena on, että asiakkaat päättävät itse omista asioistaan ja ovat oman elämänsä asiantuntijoita. Työyhteisössä käydään jatkuvaa keskustelua toiminnan etiikasta sekä asiakkaiden

itseäänmääräämisoikeuden toteutumisesta tuottamissamme palveluissa.

Linkit EOA yms ylimpien laillisuusvalvojien päätöksiin koskien itseäänmääräämisoikeutta

Itseäänmääräämisoikeuden tukemisesta vammaispalveluissa ja kehitysvammahuollossa
Vammaispalvelujen käsikirjassa (thl.fi)

Muistisairaahan henkilön hoito EOAK/8165/2020

Lastensuojelun menettely sijaishuollon järjestämisessä EOAK/2857/2021

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Asiakaspalautetta otetaan vastaan jatkuvan palautteen menetelmällä, joka tarkoittaa sitä, että asiakkailla on jatkuva mahdollisuus antaa toiminnasta kirjallista tai suullista palautetta. Toimipisteessä on asiakkaiden tiloissa palautelaatikko, johon kirjallista palautetta voi nimettömänä antaa. Lisäksi Pokka- arviointityökalun avulla kerätään kirjallista palautetta eri toiminnoista 1-2x vuodessa tai palvelusopimuksessa määritellyn aikataulun mukaisesti. Verkostoille tehdään sidosryhmäkysely 1x vuodessa. Asiakaspalautteet käsitellään henkilökunnan kanssa säännöllisesti ja kehittämispäivien yhteydessä. Lisäksi asiakkaiden yhteisissä kehittämispäivissä nostetaan esiin tulleita palautteita. Toimintaa muutetaan tarvittaessa asiakaspalautteen perusteella.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Palveluesihenkilö Milla Falck, milla.falck@kakspy.com, p. 040 7103221

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasvastaava

Pirkko Haikara

Etelä-Kymenlaakson avoterveydenhuolto. Osoite: Salpausselänkatu 40 A, Kouvola.

pirkko.haikara@socom.fi

p. 040 728 7313

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Sähköisesti osoitteesta

<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta>

Puhelimitse klo 9 - 15

Suomenkielinen:

p. 029 553 6901

Ruotsinkielinen:

p. 029 553 6902

Kuluttajaneuvonnan tehtävät: 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

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

Kaikki edellä mainitut asiat käsitellään aina toimipisteessä ja Kakspy ry:n johdossa, ja tarvittaessa yhdistyksen hallituksessa, joka vie asioita tarvittaessa eteenpäin siten, että asia korjaantuu toimipisteessä. Lisäksi kaikkia asianomaisia informoidaan asian käsittelystä kirjallisesti.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutus käsitellään toimipisteessä kahden viikon aikana muistutuksen vireillepanosta.

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Kyllä on. Asiakkaan aloittaessa palvelussa, sovitaan jo ennen sitä, kuka on asiakkaan ns. omaohjaaja.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Lasten palvelujen laatua on kuvattu THL:n ylläpitämässä Lastensuojelun laatusuosituksessa.

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

Asiakkaiden palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen. Seuranta tapahtuu jatkuvan arvioinnin menetelmillä toiminnan toteutuksessa ja se perustuu suunnitelmassa asetettuihin tavoitteisiin ja sovittuihin mittareihin. Seurannan tulokset kirjataan palvelusopimuksen mukaisesti ja niitä arvioidaan säännöllisesti. Tarvittaessa seurannassa hyödynnetään palveluntilaajan määrittämiä mittareita tms.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms. mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Asiakkaita tuetaan hyödyntämään yhteiskunnan palveluja eri keinoin. Niihin kannustetaan osallistumaan ja tutustumaan, tutustumisia tehdään myös yhdessä ohjaajan kanssa. Digitaitojen harjaannuttaminen ja oppiminen on iso osa yksikön kehittämistyötä ja omalta osaltaan tukee erilaisen kulttuuri- ja harrastustoiminnan saavuttamisessa. Tämä voi tapahtua asiakkaan omilla tai yksikön digitaalisilla laitteilla.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan havainnoiden ja keskustellen arjessa, asiakirjauksissa ja toteuttamis- tai palvelusuunnitelmia yhdessä päivitettäessä.

Palveluissamme huomioimme ympäristön merkityksen osana kuntoutumista.

Huomioimme toiminnassamme luonnon ja sen mahdollisuudet sekä kestäväen kehityksen

näkökulmia. Suuntaamme säännöllisesti toimintaamme ulos ulkoilun mahdollistamiseksi erilaisissa muodoissa.

Kannustamme asiakkaitamme palveluissa liikkumiseen ja tarjoamme tähän mahdollisuuksia osana toimintaamme. Säännöllisiä toimintojamme ovat mm. hyvinvointiryhmä, terveys- ja hyvinvointituokio, kävelyfutikseen osallistuminen. Lisäksi huomioimme liikkumisen myös muissa muodoissa osana toimintaamme ja huomioimme asiakkaiden toiveet/ tarpeen toiminnan suunnittelussa. Tällaisia toimintoja ovat esimerkiksi erilaiset kävelyretket ja ulkona tapahtuvat aktiviteetit kuten pihapelit ja geokätköily.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyudet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon.

Lue lisää:

[Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020 \(Valtion ravitsemusneuvottelukunta\)](#)

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Ravitsemuksen osalta toimitaan palvelusopimuksessa määritellyn mukaisesti.

Työ- tai päivätoimintapäivän aikana toimipisteessä tarjolla asiakkaalle lounas ja päiväkahvi, mikäli asiakas sen palvelun valitsee. Asiakkailta on mahdollisuus tuoda myös omat eväät. Toimipisteessä tuotetut ateriat vastaavat THL:n ravitsemussuosituksia.

Hygieniakäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Toimipisteelle on laadittu ohje hygieniakäytännöistä. Siinä määritellään siivous- jäte- ja pyykkihuoltoa koskevat käytännöt. Lisäksi Kakspy ry organisaationa seuraa THL:n ohjeistusta rokotusohjelmista ja muista toimenpiteistä epidemioiden ehkäisemiseksi.

Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. [Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\) - THL](#)

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäiseminen

Toimipistettä ylläpitävä Kakspy ry ja sen varautumistyöryhmä seuraa ja tiedottaa yksiköitä THL:n ohjeistuksista, rokotusohjelmista ja muista toimenpiteistä epidemiatilanteessa toimimisessa. Ohjeistusta seurataan tiiviisti ja sisäistä, terveysviranomaisten suosituksia noudattavaa varautumissuunnitelmaa seurataan ja

päivitetään koko ajan tarpeen mukaan. Alueen toimijoiden infektio-ohjeistuksia noudatetaan.

Toimipisteessä infektio- ja hygieniakäytännöistä sovitaan yhdessä työryhmän ja esihenkilön kesken. Yksikössä on kirjattuna hengitystieinfektioiden varalta tehty varautumisuunnitelma. Asiakkaita tuetaan ja ohjataan terveysturvalliseen käyttäytymiseen toimipisteessä ja heitä tuetaan ja autetaan ajantasaisessa rokottautumisessa ja heitä pidetään muutenkin ajan tasalla terveyteen ja turvallisuuteen liittyvissä asioissa.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

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

Palvelunkäyttäjät vastaavat itse terveyden- ja sairaanhoidostaan. Toimipisteessä annetaan palveluohjausta em. asioihin liittyen. Henkilökunnalla on valmius hätäensiavun antamiseen toimipisteessä. Hätäensiavun säännönmukaisesta koulutautumisesta huolehditaan organisaatiotasolla. Äkillisissä kuolemantapauksessa tiedotetaan asianosaisia ja toiminnanjohtajaa. Lisäksi tilanne käydään läpi yhdessä oman työryhmän kanssa mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen ja tarjotaan tarvittavaa apua ja tukea henkilöstölle. Em. tapahtumia on mahdollisuus käsitellä tarvittaessa työterveydessä tai työnohjauksessa, mikäli on tarpeen.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Toipumista edistävällä ja osallisuutta tukevalla työotteella ylläpidetään asiakkaan toimintakykyä ja pyritään edistämään hyvinvointia. Seuranta tapahtuu osana asiakkaan tavoitteellista palvelusuunnitelmaa.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Toimipisteestä ohjataan asiakkaita käyttämään saatavilla olevia kunnan terveyden- ja sairaanhoidon palveluita, kuten terveysasemat. Akuuttia ensiapua antavat ohjaajat.

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö.

Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon toteuttamisessa.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Tuotettavissa sosiaalihuollon palveluissa ei toteuteta asiakkaiden lääkehoitoa. Siihen on valmius, mikäli palvelusopimuksessa niin edellytetään.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

kts. edellinen kohta.

Rajattu lääkevarasto

Yksityisen palveluntuottajan on haettava lupa sosiaalihuollon asumispalveluyksikössä rajatun lääkevaraston perustamiseen ja ylläpitämiseen. Kunnan on tehtävä ilmoitus sen toimintayksikköön perustettavasta ja ylläpidettävästä rajatusta lääkevarastosta.

Jos yksikössä on rajattu lääkevarasto, onko toimintaan myönnetty lupa (yksityinen toimija) tai tehty ilmoitus (julkinen toimija). Miten sen lääkevaraston käyttöä seurataan, arvioidaan ja valvotaan?

Ei ole rajattua lääkevarastoa.

Lue lisää:

[Ohje rajatusta lääkevarastosta](#)

Monialainen yhteistyö

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

Sosiaalihuoltolain 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?

Yhteistyö alkaa asiakkaan ohjautuessa palveluun. Yhteistyö perustuu asiakkaan suostumukseen tietojen välittämisestä ja yhteistyöstä. Lähtökohtana on se, että

asiakasta tuetaan ja ohjataan käyttämään tarvitsemiaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Yksikön tilojen terveellisyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Miten yksikön tilojen terveellisyteen liittyvät riskit hallitaan?

Tilojen terveellisyteen liittyviä asioita seurataan tarvittaessa yhteistyössä työterveyshuollon ja terveystarkastajien kanssa ja ilmoittamalla mahdolliset havainnot Riskienhallintajärjestelmän, jonka kautta voidaan ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin. Lisäksi vuosittain tehdään toimipistekohtainen Riski-auditointi, jonka avulla tehdään toimenpidesuunnitelma tarvittaviin epäkohtiin.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?

Toimipisteessä tapahtuvan palvelun asiakasturvallisuutta arvioitaessa otetaan huomioon ympäristön riskit soveltaen Kakspy ry:n ja toimipisteen riskikartoitusta, työsuojeluohjeistuksia ja poikkeavien tilanteiden -portaatt ohjelmaa, joista työsuojelutoimikunta ohjeistaa. Toimipisteellä on erillinen turvallisuussuunnitelma, jossa on toimintaohjeet. Paloviranomaiset toteuttavat tarkastuskäynnin toimipisteessä säännöllisesti.

Asiakasturvallisuutta kehitetään myös palautteen ja poikkeamien kautta, joiden käsittely tapahtuu viikkopalavereissa. Asiakasturvallisuutta kehitetään myös esimerkiksi palotarkastusten yhteydessä saadun palautteen pohjalta edelleen.

Henkilöstö on tietoinen 29§ mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta sekä laista sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023), jossa henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palveluntuottajalle ja valvontaviranomaiselle.

Henkilökunta tietää vastuunsa ja velvollisuutensa mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta liittyen asiakkaan epäasialliseen kohteluun tai sen uhkaan. Lomake ilmoituksen tekemisestä on jokaisen työntekijän saatavilla henkilökunnan ilmoitustaululla. Henkilökunta käy aktiivista keskustelua asiakkaan kohtelusta ja vuorovaikutuksen keinoista ratkoa hankaliakin asiakastilanteita.

Henkilökunnan vastuu on tehdä ilmoitus välittömästi, mikäli havaitsee asiakkaaseen kohdistuvaa epäasiallista käytöstä tai sen uhkaa. Prosessin mukaan työntekijä tekee ilmoituksen, palauttaa sen välittömästi yksikön palveluvastaavalle. Palveluvastaava kirjaa tilanteen selvityksen ja toimenpideselvityksen lomakkeeseen ja toteuttaa välittömät toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Palveluvastaava palauttaa lomakkeen 3-5 päivän kuluessa Kymenlaakson hva:n vastaavalle johtavalle sosiaalityöntekijälle sekä sosiaalityön palvelujohtajalle. Prosessi etenee hyvinvointialueen sisällä hyvinvointialueen toimintamallien mukaisesti. Vakavissa epäkohdissa ilmoitus menee myös aluehallintoviranomaisen tietoon.

Ilmoituksen tehneeseen työntekijään ei kohdisteta minkäänlaisia toimenpiteitä tekemänsä ilmoituksen vuoksi. Ilmoitusta käsitellään yksikössä kehittävästi ja sovitaan yhdessä parempia tapoja ja toimintamalleja. Ohjaajien tulee olla tietoisia keskusteluista sekä sovituista toimintamalleista ja tässä avoin keskustelu ja tiedonkulku on avainasemassa. Ohjaajilla on velvollisuus sitoutua yhteisiin sopimuksiin ja työnantajan arvoihin.

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja

toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Iäkkäiden asiakkaiden palveluissa tulee ottaa huomioon vanhuspalvelulaissa asetetut vaatimukset. Lastensuojelun sijaishuollossa tulee ottaa huomioon lastensuojelulaissa asetetut vaatimukset.

Omavalvontasuunnitelmasta tulee käydä ilmi henkilökunnan määrä ja henkilöstörakenne (koulutus ja työtehtävät) sekä periaatteet, jotka koskevat sijaisten/varahenkilöstön käyttöä. Suunnitelmaan kirjataan tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Yksiköiden henkilöstömitoitus ja työvuorosuunnittelu määräytyvät annettujen suositusten, palvelusopimusten ja käytännön toiminnan pohjalta. Toimipisteen esihenkilö vastaa yksikön henkilöstön käytöstä sekä työvuoro- ja lomasuunnittelusta.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sairauspoissaolojen ja muiden työvapaiden osalta esihenkilö arvioi toimipisteen sijaistamisen tarpeen. Lyhyet poissaolot voidaan sijaistaa vakituisen henkilökunnan joustavalla työvuorosuunnittelulla. Pidempien poissaolojen sekä vuosilomien osalta esihenkilö ja toiminnanjohtaja arvioivat kuinka riittävä ja vaadittava henkilöstömitoitus turvataan.

Vuosilomasuunnittelu tehdään toimipisteessä kesälomien osalta 31.3. mennessä ja talvilomien osalta 30.9. mennessä. Esihenkilö vastaa tasapuolisesta lomasuunnittelusta noudattaen esim. kiertävää lomasuunnittelua tms. Esihenkilö toimittaa vuosilomasuunnitelmansa Kakspy ry:n toiminnanjohtajalle tiedoksi, joka vastaa yhdessä esihenkilön kanssa määräaikaisten työntekijöiden palkkaamisesta.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Esihenkilötyölle varataan 50% työajasta niin, että asiakasohjautumisessa huolehditaan siitä, että esihenkilön asiakasohjaaminen pysyy kohtuullisessa määrässä ja viikkopalavereissa esihenkilö huolehtii yhdessä työryhmän kanssa työnjaossa siitä, että hänelle jää viikosta riittävästi aikaa esihenkilötyölle ja tarvittaessa tätä arvioita tehdään yhteistyössä toiminnanjohtajan kanssa. Asiakasmäärän kasvaessa huolehditaan uuden henkilöstön rekrytoinnista.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Tarvittavin todistuksin ja jo työhaastatteluvaiheessa.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstörakenteessa huomioidaan erityisesti henkilöstön sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillinen osaaminen tai muu palvelusopimuksessa määritelty vaatimus. Henkilöstön

kelpoisuudesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Kohderyhmänä ovat täysi-ikäiset asiakkaat. Työntekijöiden soveltuvuus, ammattilaillisuus ja luotettavuus varmistetaan Terhikki/Suosikki-rekisteristä, opiskelu- ja työtodistuksilla sekä haastattelulla.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaiissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydenniskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydenniskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 42a §:ssä säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Erityishuollon toimintayksikön henkilökunta on koulutettava rajoittamisen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja rajoitustoimenpiteiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Henkilökunnan ja uusien työntekijöiden perehdyttäminen on palveluesihenkilön vastuulla. Käytössä on perehdytysohjelma ja -lomake, jonka avulla perehdyttämisen toteutuminen varmistetaan. Samalla huomioidaan myös sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus (48§), valvontalain 29§ ja omavalvontasuunnitelmaan perehtymisestä, joka on osa perehdytysohjelmaa.

Kakspy ry:n henkilöstöasioiden vastaava (toiminnanjohtaja) vastaa toimintakäytännöissä ja ohjeistuksissa tapahtuvien muutosten tiedottamisesta palveluesihenkilöille ja nämä edelleen henkilökunnalle. Ajankohtaiset asiat käsitellään yksiköiden viikoittaisessa henkilöstöpalaverissa, joista tehdään muistio. Täydennyskoulutustarve arvioidaan lähtökohtaisesti yksittäisen työntekijän tarpeista, mutta tarvittaessa järjestetään koulutusta koko henkilökunnalle, huomioiden valtioneuvoston asettaman täydennyskoulutussuosituksen. Opiskelijoille nimetään oma ohjaaja, joka valvoo perehtymisen toteutumisen sekä ohjaa opiskelijaa työssä.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Henkilökunnan osaamisesta huolehditaan sosiaalihuollon täydennyskoulutussuosituksen mukaisesti ja STM:n antaman asetuksen (1.4.2024) mukaisesti. Yksityiskohtaisempi selvitys osaamisen ylläpitämisestä, koulutussuunnittelusta ja koulutukseen hakeutumisesta ilmenee erillisestä koulutussuunnitelmasta. Koulutussuunnitelmassa on lisäksi kuvattu toimintaperiaatteet koskien henkilökunnan työhönohjausta.

Täydennyskoulutustarpeet kartoitetaan mm. henkilökohtaisten vuosittaisten kehityskeskustelujen kautta, toimipisteen arjessa havaittujen osaamistarpeiden ja palvelun tilaajan/asiakasryhmän tarpeista lähtöisin. Ohjeistuksena on, että jokainen Kakspyn työntekijä käyttäisi kouluttautumiseen vähintään 3 päivää yhden vuoden aikana.

Toimitilat

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

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

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

Tilojen käytön periaatteet

Asiakkailla on käytössä tilat, jotka ovat vuokrattu Kotkan kaupungilta. Tilat ovat monikäyttöiset, mutta eivät täysin esteettömät. Tiloja on käytössä yhteensä n. 200m² ja asiakkaiden käytössä on erillisiä ovilla suljettavia tiloja, jos tarvetta on yksityisyyteen. Lisäksi asiakkailla on käytössään keittiö- ja wc-tilat, sekä oleskelu- ja kädentaitojen harrastamisen mahdollistava tila. Myös musiikkitoimintaa on mahdollisuus harrastaa talon alakerrassa. Alakertaan on esteetön pääsy lämmitetyn autotallin kautta. Kaikki tilat, lukuun ottamatta lukittavia henkilökunnan toimisto- ja sosiaalitylöitä, ovat asiakkaiden käytössä.

Teknologiset ratkaisut

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

asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan, etäkäynneillä käytettäviin laitteisiin liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kuluttajaturvallisuuslain 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Tiloissa käytössä automaattinen hälytysjärjestelmä, josta vastaa Stanley Security Oy, asiakaspalvelu 24H p. 020 302001.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailta on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

-

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

-

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Tiloissa käytössä automaattinen hälytysjärjestelmä, josta vastaa Stanley Security Oy, asiakaspalvelu 24H p. 020 302001.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkitseiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkitseisistä laitteista annetussa laissa. Lääkitseisellä 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 velvoitteet on määritelty lääkitseisistä laitteista annetun lain 31-34 §:ssä. Organisaation on muun muassa nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkitseisistä laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Toimipiste ei vastaa asiakkaiden henkilökohtaisista apuvälineistä tms. Toimipisteessä voidaan antaa palveluohjausta ja -neuvontaa kyseisiin asioihin liittyen. Toimipisteessä käytössä Omron-verenpainemittari.

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

-

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Palveluesihenkilö Milla Falck, 040 7103221, milla.falck@kakspy.com tai vastaava sairaanhoitaja Janni Blomfelt, p. 040 7103253, janni.blomfelt@kakspy.com

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojaa-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojaa-asetus 29 artikla).

Tietosuojaa-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt.

Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä

käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. THL on laatinut mallipohjan tietoturvasuunnitelman laatimisen helpottamiseksi. Mallipohja, joka löytyy edellä olevasta linkistä, on tarkoitettu otettavaksi käyttöön soveltuvin osin eri palveluissa.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Ohjaajan työssä kirjaamisen käytännöt ovat selkeitä. Asiakastiedon kirjaaminen perustuu sosiaalihuollon kirjaamista ohjaavaan Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa -oppaaseen. Ohjeet kirjaamisen käytäntöihin on jokaisen ohjaajan saatavilla ja ovat osana perehdytystä. Yksikön työntekijät osallistuvat tarvittaessa kirjaamiskoulutuksiin ajantasaisen kirjaamiskäytäntöjen ylläpitämiseksi. Kaksoyllä on jokaisessa yksikössä nimetty kirjaamisvastaava. Mielipaikan kirjaamisvastaava on esihenkilö Milla Falck.

Kirjaamisen käytännöt on sovittu yhteisesti ja niitä käydään läpi säännöllisesti henkilökunnan palaverissa. Ohjaajan vastuulla ja työnkuvaan kuuluu ajantasainen

kirjaaminen ja kirjausten seuranta. Kirjaukset pyritään tekemään viipymättä. Huomioimme kirjaamisessa Kakspyn yhteiset linjaukset kirjaamisen laatuun liittyen, joita em. asiat ovat muun muassa.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kirjaamisesta käydään säännöllistä keskustelua ja varmistetaan työnjaollisesti, että jokaisella ohjaajalla jää riittävä aika asiakaskirjaamiseen.

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

Mikäli palvelussa on käytössä asiakastietojärjestelmä, asiakastietojärjestelmien käyttöön osallistuvat henkilöt täyttävät salassapitosopimuksen ja sitoutuvat noudattamaan asiakirjasalaisuutta sekä saman lain15§:ssä säädettyä vaitiolovelvollisuutta ja hyväksikäyttökieltoa niiden tietojen osalta, jotka on saanut toimiessaan Kakspy ry:ssä. Palvelun tilaaja määrittää, mitä järjestelmää edellytetään käytettävän.

Asiakkaiden tietoja kirjataan palvelusopimuksen mukaisesti, esimerkiksi asiakastietojärjestelmään. Asiakkaiden asiapaperit (mahdolliset asiakaslistat ym.) säilytetään lukollisessa kaapissa ohjaajien toimistossa, joka myös lukittu. Tietokoneet ovat suojattu tunnuksilla ja salasanalla. Toimistojen ovet ovat lukittu. Vaitiolo- ja salassapitosopimus koskee kaikkia toimipisteen työntekijöitä. Asiakasasioissa käytössä on suojattu turvasähköposti. Tiedonkulku muiden toimijoiden kanssa hoidetaan puhelimitse tai kirjallisesti yhteistyössä asiakkaan kanssa. Tiedon välittämiseen ja yhteydenottoon pyydetään aina asiakkaan lupa.

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

Henkilökunnan ja uusien työntekijöiden perehdyttäminen on palveluesihenkilön vastuulla. Käytössä on oma perehdytysohjelma- ja kaavake, jonka avulla perehdyttämisen toteutuminen varmistetaan. Toiminnanjohtaja vastaa toimintakäytännöissä ja ohjeistuksissa tapahtuvien muutosten tiedottamisesta palveluesihenkilölle ja hän edelleen henkilökunnalle. Ajankohtaiset asiat käsitellään yksiköiden viikoittaisessa henkilöstöpalaverissa, joista tehdään muistio. Täydennyskoulutustarve arvioidaan lähtökohtaisesti yksittäisen työntekijän tarpeista, mutta tarvittaessa järjestetään koulutusta koko henkilökunnalle.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Palveluesihenkilö Milla Falck p. 040 7103221 ja Toiminnanjohtaja Markku Kärmeniemi p. 040 7103201 markku.karmeniemi@kakspy.com

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

Lue lisää:

Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista

Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon

tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Palvelumme perustuvat yhteistyössä kuntien, kuntayhtymien ja muiden julkisten toimijoiden kanssa tehtyyn tarvelähtöiseen palvelutuotantoon. Yksi perustehtävämme on asiakaskunnan palvelujärjestelmän aktiivinen seuraaminen ja jatkuva kehittäminen yhdessä palvelunkäyttäjien, heidän läheistensä ja julkisen sektorin toimijoiden kanssa. Tuotettavia palveluja kehitetään yhteistyössä palvelun tilaajan kanssa.

Palvelunkäyttäjät ovat mukana palvelujen suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Päivittäistyön kehittämistä toteutetaan Mielipaikassa asiakkailta saadun palautteen myötä ja asiakkaat otetaan mukaan kehittämistyöhön. Lisäksi toimipisteen henkilökunta ja Kakspy ry:n johto kokoontuvat yksikön yhteiseen kehittämispäivään 1-2 x vuodessa.

Käytännössä olemme valmiit kehittämään ja muuttamaan toimintakokonaisuuksia tai niiden osia hyvinkin lyhyellä aikavälillä, mikäli palvelunkäyttäjien ja tilaajan tarpeet niin edellyttävät. Yhteistyösuhteemme perustuvat yhteisiin sopimuksiin ja kumppanuuteen, jossa osapuolet tuovat yhteistyöhön omat osaamis- ja vahvuusalueensa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen veloitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. **Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.**

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 11.4.2024

Allekirjoitus

Milla Falck

Mielipaikan palveluesihenkilö