



KESKI-
SUOMEN
HYVINVOINTI-
ALUE

VAMMAISPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Keski-Suomen hyvinvointialue, Laaja-alainen sote-keskus, vammaispalvelut,
itäinen alue, tiimi 2

Päivitetty 27.3.2024

SISÄLTÖ

VAMMAISPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA	0
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
7 ASIAKASTURVALLISUUS	12
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	14
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	16
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	16

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Vammaispalvelut, itäinen alue

Y-tunnus 3221318-2

Hyvinvointialue Keski-Suomen Hyvinvointialue

Kunnan nimi Hankasalmi, Konnevesi, Laukaa, Uurainen

Toimintayksiköt/palvelut

Hankasalmen vammaispalvelut, Keskustie 41, 41520 Hankasalmi

Konneveden vammaispalvelut, Kauppatie 25, 44300 Konnevesi

Laukaan vammaispalvelut Pelloskuja 3, 41340 Laukaa

Uuraisten vammaispalvelut, Virastotie 4, 41230 Uurainen

Esihenkilö Sanna Hänninen, 0505703455, sanna.m.hanninen@hyvaks.fi

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelua käytetään asumisessa, työ- ja päivätoiminnassa sekä vammaispalvelulain ja erityishuoltolain mukaisten palvelujen järjestämisessä. Ostopalveluja hankitaan sopimukseen perustuen, palvelusetelillä ja suoraostona maksusitoumuksella.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Yksityisen palveluntuottajan täytyy olla yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tuottajien valtakunnallisessa rekisterissä, Soterissa, jotta hän voi tuottaa sosiaalipalveluja. (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 11 §)

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä x Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 27 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurantaan varten. 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

Omavalvontasuunnitelma on laadittu toimintayksikön vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnan suunnitteluun.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta

Johtava sosiaalityöntekijä Sanna Hänninen 0505703455, sanna.m.hanninen@hyvaks.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Tätä suunnitelmaa päivitetään vuosittain tai tarvittaessa.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Tämä suunnitelma on nähtävillä jokaisen toimintayksikön ilmoitustaululla ja internetissä, HVA:n kotisivuilla.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Mikä on palvelun toiminta-ajatus?

Vammaispalvelulain ja kehitysvammalain mukaisten palvelujen järjestäminen hyvinvointialueen asukkaiden hyvinvoinnin turvaamiseksi ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi.

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Palvelut tukevat asukkaiden hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, turvallisuutta, itsestä suoriutumista ja osallisuutta sekä ehkäisevät lisäpalveluntarpeen syntymistä. Vammaispalveluilla edistetään vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistään ja poistetaan vammaisuuden aiheuttamia haittoja omaisten ja eri yhteistyötahojen kanssa. Kehitysvammopalveluilla autetaan asiakkaita, joiden kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynäisen tai kehitysiässä saadun sairauden tai vamman vuoksi, ja joka ei voi saada tarvitsemaansa palveluja muiden lakien mukaisilla palveluilla.

Yksiköissä noudatetaan sosiaalialan ammattieettisiä ohjeita:

1. Ihmisoikeudet ja ihmisarvo
 - itsemääräämisoikeus
 - osallistumisoikeus
 - oikeus tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti
 - oikeus yksityisyyteen
2. Yhteiskunnallinen oikeudenmukaisuus
 - syrjinnän estäminen
 - erilaisuuden tunnustaminen
 - voimavarojen jakaminen tasapuolisesti

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Vammaispalveluissa on tehty riskianalyysi, joka päivitetään vuosittain. Vammaispalveluiden henkilöstön asiantuntemusta hyödynnetään riskien tunnistamisessa ja arvioinnissa. Henkilöstö osallistuu myös omavalvontasuunnitelman laatimiseen.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

Ilmoitusvelvollisuus

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 §:n mukaisesti palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat.

Lisäksi palveluntuottajan on ilmoitettava palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa:

- Epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tuoda esille epäkohtia ja riskejä esimiehelle viikoittaisissa palaverieissa ja tarvittaessa välittömästi.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asiakkaat ja omaiset voivat olla yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan tai tehdä muistutuksen saamastaan kohtelusta. Muistutukset toimitetaan kirjaamoon (kirjaamo@hyvaks.fi).

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Reagoidaan sekä käsitellään riskienhallintasuunnitelman mukaisesti. Hyvinvointialueella on käytössä Laatuportti-järjestelmä, johon haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan.

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Laatuporttiin tehdään kirjaukset, käydään tarvittaessa joko yksittäisen työntekijän tai tiimin kanssa läpi.

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

Käydään tiimissä läpi asioita, ollaan tarvittaessa yhteydessä yhteistyötahoihin, ketä asia koskettaa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuneista muutoksista.

Kehitysvammaisten erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta.

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Asiakassuunnitelma laaditaan, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Palvelutarpeen arviointi toimii asiakassuunnitelman pohjana. Pääsääntöisesti asiakassuunnitelman laatii asiakkaan omatyöntekijä (SHL 39 §), joka myös seuraa suunnitelman toteutumista.

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

Asiakas on aina osallinen oman suunnitelmansa päivittämisessä. Huomioidaan vamman tai sairauden aiheuttamat rajoitteet ja käytetään tarvittaessa vaihtoehtoisia tapoja

käydä suunnitelmaa läpi asiakkaan kanssa. Asiakas itse päättää, ketkä läheiset hän haluaa ottaa mukaan suunnitelman päivittämiseen.

Asiakkaan kohtelu

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

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.

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)?

Palvelutarpeen arviointia tehtäessä ja palveluja järjestettäessä asiakkaalle selvitetään hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamiseksi ja niiden vaikutukset. Yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin tekeminen yhdessä asiakkaan ja hänen läheisten kanssa. Arvioinnissa työntekijä voi tuoda esille erilaisia vaihtoehtoja, joiden pohjalta asiakas voi itse tuoda esille omat toiveensa ja rakentaa omannäköisen elämän mahdollisten tarvittavien tukitoimien kanssa. Asiakkaan mielipide ja näkemykset kirjataan asiakassuunnitelmaan. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin, että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 3a luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

Ammatillinen ja kunnioittava asiakaskohtaaminen asiakkaan erityispiirteet huomioiden. Asiakkailla, omaisilla ja muilla tahoilla palautteen antamisen mahdollisuus.

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

Järjestetään palaveri, jossa epäasiallisesta kohtelusta keskustellaan ja asiakasta kuullaan sekä pyritään löytämään ratkaisu ja sopimaan menettelytavoista jatkossa. Tarvittaessa asiakasta ohjataan tekemään muistutus.

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?

Asiakasosallisuusryhmän säännölliset tapaamiset. Eri palveluissa voi olla myös omia asiakasosallisuutta tukevia työryhmiä, esimerkiksi kuljetuspalveluraati.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Yksilöllistä asiakaspalautetta voi antaa kirjallisesti tai puhelimitse. Hyvinvointialueen internet-sivuilla voi jättää sähköistä palautetta.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Saatu palaute välitetään asianosaisille sekä kehitetään toimintaa saatujen palautteiden avulla.

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

toimitetaan kirjaamo@hyvaks.fi, palvelupäällikkö Elina Hienola antaa vastauksen

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Eija Hiekka, 044 265 1080, sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

kuluttajaneuvonta.fi, puh. 029 505 3050

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15.

Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta). Antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista. Neuvoa asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa.

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

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään tapauskohtaisesti ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Kohtuullisessa ajassa, 30 päivän sisällä.

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. Erityisen tuen asiakkailla omatyöntekijänä toimii sosiaalityöntekijä (sosiaalihuoltolaki 42 §).

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Asiakkaiden palvelutarpeet selvitetään ja kirjataan asiakassuunnitelmaan. Palveluiden järjestämisessä hyödynnetään monialaista yhteistyötä.

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

Ohjausta ja neuvontaa annetaan puhelimitse tai kotikäynneillä alueella toimivista kolmannen sektorin toiminnasta.

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

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa seurataan säännöllisillä yhteydenotoilla sekä moniammatillisuutta hyödyntäen. Myös asiakassuunnitelmia päivitetään säännöllisesti.

Monialainen yhteistyö

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

Sosiaalihuoltolain 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?

Tiivistä työtä yhteistyötä sosiaali- ja terveystieteiden kanssa eli asiakkaiden palvelu- ja asiakassuunnitelmat laaditaan ja ne tarkistetaan tarvittaessa yhteistyökumppaneiden kanssa monitoimijaisesti. Lisäksi tarvittaessa verkostopalaverit, yhteiset asiakas- ja potilastietojärjestelmät.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Tarpeen mukaisesti tehdään yhteistyötä eri viranomaisten ja toimijoiden kanssa, mikäli havaitaan puutteita/tarpeita.

Henkilöstö

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

Teemme tiivistä yhteistyötä tiimin kesken, tehtäväkuvat pidetään ajan tasalla, työnjako ja työtehtävät ovat selkeät.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisuudessa hyväksytään meneillään olevat sotealan opinnot. Haastattelutilanteessa haastattelijan arviointi, otetaan tarvittaessa yhteys suosittelijoihin.

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

Lähiesihenkilö ei pääsääntöisesti tee suoraa asiakastyötä. Säännölliset tiimit henkilöstön kanssa, jossa pääsääntöisesti käydään läpi asiakasasioita ja yleisiä tiedotettavia asioita. Käytetään viestintävälineenä sähköpostia ja teamsia. Yhteisen teams-työtilan saaminen tiimille helpottaa tiedon vaihtamista.

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.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Ammattiryhmittäin on omat vaatimukset kelpoisuusehdoissa.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön henkilöstö 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 ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Perehdyttämiseen varataan tarpeeksi aikaa ja jokaiselle opiskelijalle nimetään ohjaaja.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Täydennyskoulutuksia järjestää työnantaja sekä muut yhteistyötahot. Lisäksi mahdollisuus osallistua etänä verkkokoulutuksiin. Hyvinvointialueella on määritelty pakolliset koulutusvaatimukset eri ammattiryhmille ja ne löytyvät Polku-intrasta.

Toimitilat

Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?

Laukaassa tiloja käyttää hyvinvointialueen omien toimijoiden lisäksi myös Mehiläinen työterveyshuolto, joka laajentaa toimintaansa Laukaan Pelloskujan toimipisteessä 1.11.2023 alkaen.

Hankasalmella ja Konnevedellä vammaispalveluiden toimipiste sijaitsee kunnanvirastolla, jossa on sekä kunnan toimijoita että hyvinvointialueen muita toimijoita.

Uuraisilla vammaispalveluiden toimipiste sijaitsee perhekeskuksessa, jossa on useita eri hyvinvointialueen, kunnan ja järjestöjen toimijoita.

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Älylätkät ulko-ovien avaamiseen muualla paitsi Uuraisilla. Osassa toimispisteissä on myös kameravalvontaa, josta vastaa kiinteistön omistaja.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

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.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Järjestelmään on luotu jokaiselle omat tunnukset. Kirjallisten ohjeiden avulla voi opetella käyttöönottoa sekä tarvittaessa toinen työntekijä opastaa sen käytössä.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Tiimeissä on yhteisesti sovittu siitä, että asiakaskertomukset pyritään saamaan viikon aikana tehtyä ja muut kirjaukset mahdollisimman nopeasti. Lupa jättää aikaa kirjaamisille kalenterista.

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

Toimintayksikön esihenkilö käy säännöllisesti läpi henkilöstön kanssa tietosuojan ja henkilötietoihin liittyviä ohjeistuksia ja miten toimitaan poikkeustilanteissa. Henkilöstölle lähetettävien tietosuojavastaavan tiedottein varmistetaan, että henkilöstöllä on ajankohdainen tieto lainsäädännöstä, ohjeista ja viranomaismääräyksistä.

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

Esihenkilö huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin, sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Polku-intrasta löytyy vaadittavat koulutukset tietosuojan ja -turvaan liittyen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Irma Latikka, tietosuoja@hyvaks.fi, 040 014 7217

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

[Tietosuoja | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](https://www.hyvaks.fi)

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

-Yhteisten tilojen käytön periaatteiden tarkastelu, pelastussuunnitelmiin tutustuminen ja turvallisuuskävelyiden järjestäminen eri yksiköissä.

-Hälytinjärjestelmien ja vartiointipalveluiden selvittäminen.

-Yksintyöskentelyn riskien läpikäyminen ja ennakointi.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 27.3.2024_____

Allekirjoitus Sanna Hänninen_____