

OMAVALVONTASUUNNITELMA

PÄIVÄKESKUSTOIMINTA

PÄIVÄKESKUS: päiväkeskus Hanska	
Laatijat (nimi, palvelupäällikkö, palveluvastaava) allekirjoitus	Satu Kokkonen Palvelupäällikkö Tanja Kinnunen Palveluvastaava Piia Karhu, sosiaalihoaja Anne Knuutinen, projektipäällikkö
Hyväksymispäivämäärä:	
Hyväksyjä (nimi, palvelujohtaja) allekirjoitus	<i>Päivi Junnilainen + nimike</i>
Omavalvontasuunnitelman versionumero ja pvm	Versio 1
	pvm
Aiempiä versioita tulee säilyttää seitsemän vuotta.	Aiempien versioiden päiväykset:
Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä	Omavalvontaohjelma Keski-Suomen hyvinvointialue (hyvaks.fi) Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön seinällä

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	3
2	OMAAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	4
3	OMAAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ	4
3.1	PALVELUNTUOTTAJAA JA PALVELUYKSIKKÖÄ SEKÄ TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT	4
3.1.1	Palveluntuottajan perustiedot	4
3.1.2	Palveluyksikön perustiedot	4
3.1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	5
3.2	ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS.....	5
3.2.1	Vastuu palveluiden laadusta	5
3.2.2	Palveluiden laadulliset edellytykset	6
3.2.2.1	Yksikkökohtaiset laadun ja vaikuttavuuden työkalut ja mittarit	6
3.2.2.2	Potilas- ja asiakastyön kirjaaminen	6
3.2.2.3	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	6
3.2.2.4	Ravitsemus (ESH – pkl, osastot, PHT, Sosiaalihuollon asumisen yksiköt).....	7
3.2.2.5	Hygieniakäytännöt	7
3.2.2.6	Infektioiden torjunta	7
3.2.2.7	Terveysten- ja sairaanhoito sosiaalihuollon yksiköissä	7
3.2.2.8	Sosiaalihuollon toteutuminen terveydenhuollon yksikössä.....	7
3.2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	7
3.2.3.1	Tiedonsaantioikeus	8
3.2.3.2	Asiakkaan/potilaan asiallinen kohtelu	8
3.2.3.3	Oikeusturvakeinot	8
3.2.3.4	Itsemääräämisoikeus	8
3.2.3.5	Potilasasiavastaava / sosiaaliasiavastaava	9
3.2.4	Muistutusten käsittely	9
3.2.5	Henkilöstö	10
3.2.5.1	Henkilöstön määrä ja rakenne	10
3.2.5.2	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	10
3.2.5.3	Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus	11
3.2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	11

2

1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveystalouden valvontalain 741/2023 27§ mukaan sosiaali- ja terveystalouksissa tulee olla tehtynä palveluyksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma. Palveluyksikkö vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja noudattamisesta. Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti ja siihen on kirjattava, kuka vastaa sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta.

Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan päivittäisen toiminnan laatu, asianmukaisuus, turvallisuus sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys.

Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Omavalvontasuunnitelman tulee kattaa kaikki palveluyksikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut.

Omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa ja sitä muutettaessa on otettava huomioon asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä palaute. Siinä on huomioitava myös valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

Omavalvontasuunnitelmassa sovitaan menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä ammattihenkilöiden ammatillisen osaamisen varmistamiseksi. Suunnitelman on oltava sitä laajempi ja yksityiskohtaisempi, mitä monimuotoisempaa ja riskialttiimpaa palvelujen tuottajan toiminta on. Omavalvontasuunnitelmassa määritellään muun muassa noudatettavat toimintatavat ja niiden toteuttamisen seuranta. Omavalvonnan asiakirjoja muodostuu kaikista niistä toiminta- ja menettelyohjeista, joita laaditaan yhtenäisen käytännön toteuttamiseksi kaikissa palveluketjun vaiheissa. Näistä asiakirjoista omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, osa omavalvonnallisista toiminta- ja menettelyohjeista voi olla vain henkilöstön käyttöön tarkoitettuja, kuten lääkehoitosuunnitelma.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö

Palveluvastaava Tanja Kinnunen

p. 040 749 2796

tanja.kinnunen@hyvaks.fi

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia mutta kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ

3.1 PALVELUNTUOTTAJAA JA PALVELUYKSIKKÖÄ SEKÄ TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

3.1.1. Palveluntuottajan perustiedot

Keski-Suomen hyvinvointialue

Y-tunnus 3221318–2

Viitaniementie 1 A, 40720 Jyväskylä

Vastuualue: Aikuisten kuntouttavat sosiaalipalvelut

Palvelualue: Aikuisten sosiaalipalvelut

3.1.2. Palveluyksikön perustiedot

Päiväkeskus Hanska

Hannikaisenkatu 37

40100 Jyväskylä

Palveluyksikön valvontalain 10 § 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön nimi tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot

Palveluvastaava Tanja Kinnunen

tanja.kinnunen@hyvaks.fi

3.1.1 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuoltolaki 24 b § (29.12.2022/1280):

Hyvinvointialueen on järjestettävä päihteitä ongelmallisesti käyttäville henkilöille päiväkeskuspalvelua, jossa perustarpeisiin vastaamisen lisäksi tarjotaan sosiaaliohjausta. Palvelua tulee järjestää myös päihtyneille ja siinä on oikeus asioida nimettömänä.

Päiväkeskus Hanska on matalan kynnyksen kohtaamispaikka, jossa on mahdollista asioida anonyymisti. Palvelut on tarkoitettu yli 18-vuotiaille asunnottomille, päihteiden käyttäjille ja muiden palveluiden ulkopuolella oleville. Toiminta on asiakaslähtöistä ja asiakasta kunnioittavaa. Kohtaamme kaikki asiakkaat yksilöllisesti, tasavertaisesti ja toimimme asiakasta vahvistavasti.

Luomme luottamusta ja vahvistamme osallisuutta. Hanskassa asiakas tulee kuulluksi ja nähdyksi. Jokainen asiakas on tärkeä ja arvokas. Tila on vapaa kaikenlaisesta syrjinnästä ja epäasiallisesta käytöksestä. Toiminta on poliittisesti, uskonnollisesti ja kaupallisesti sitoutumatonta.

Hanskassa käy päivittäin 40-60 asiakasta. Toiminta lähtee aina asiakkaan tarpeista; usein kyse on perustarpeiden tyydyttämisestä. Hanskassa voi nukkua, ruokailla, käydä pesulla ja saada vaatteita rikkiäisten tilalle. Huumeiden käyttäjille on tarjolla päivystyspakkauksia.

Asiakkaan on mahdollista saada Hanskassa sosiaaliohjausta, terveysneuvontaa ja vertaistukea. Hanskassa järjestetään ryhmä- ja viriketoimintaa.

3.2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

3.2.1. Vastuu palveluiden laadusta

Palveluyksikön omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä sekä mahdolliset toiminto- ja toimintayksikkökohtaiset vastuuhenkilöt ja muut erityislainsäädännön edellyttämät vastaavat henkilöt ja heidän tehtävänsä.

- Palveluvastaava Tanja Kinnunen vastaa lähiesihenkilönä päiväkeskus Hanskan toiminnasta
- Palvelupäällikkö Satu Kokkonen, Aikuisten kuntouttavat sosiaalipalvelut
- Palvelujohtaja Ulla Kuittu, Aikuisten sosiaalipalvelut

Miten valvontalain 10 § 4 momentin mukainen palveluyksikön vastuuhenkilö käytännössä tosiasiallisesti johtaa ja valvoo palvelutoiminnan laatua ja asianmukaisuutta, toteuttaa sekä varmistaa, että palvelutoiminta täyttää sille asetetut vaatimukset kaikissa tilanteissa

Lähiesihenkilö varmistaa säännölliset läsnäolevat tiimipalaverit yksikössä. Hän myös kommunikoi viikoittain työntekijöiden kanssa ja tiedottaa työarkeen vaikuttavista seikoista. Lähiesihenkilö

työskentelee niin, että työntekijät tavoittavat hänet kohtullisessa ajassa ja tulevat kuulluiksi omissa asioissaan.

3.2.2. Palveluiden laadulliset edellytykset

Palvelussa ei ole käytössä erityisiä laatumittareita. Laatua arvioidaan asiakasmäärillä, asiakkaiden saaman ohjauksen ja avun perusteella sekä säännöllisesti kerättyjen asiakaspalautteiden pohjalta.

3.2.2.1. Yksikkökohtaiset laadun ja vaikuttavuuden työkalut ja mittarit

Hanskassa kerätään päivittäin tilastoja asiakkaiden käyntimääristä (ikä, sukupuoli, asunnottomuus, päihteiden käyttö) ja annetusta ohjauksesta. Asiakastyytyväisyyskysely kerätään kaksi kertaa vuodessa (Pokka-kysely) hankkeen toimesta.

3.2.2.2. Potilas- ja asiakastyön kirjaaminen

Hyvinvointialueen työntekijät kirjaavat sosiaalihuollon asiakasrekisteriin sosiaalityöhön liittyvät tapahtumat. Järjestelmä on nimeltään SosiaaliEfficia.

Kirjaamista tekevä sosiaaliohjaaja vastaa itse kirjausten ajantasaisuudesta ja asianmukaisuudesta.

Sovatekin Olohuone-hankkeen työntekijät eivät tee kirjauksia.

3.2.2.3. Hyvinvointia tukeva toiminta

Hanskassa tarjotaan arkipäivinä aamupala ja palvelun mukainen lakisääteinen lämmin lounas. Lisäksi asiakkailla on mahdollisuus peseytyä, saada puhtaita vaatteita, saada sairaanhoitoa, terveysneuvontaa ja sosiaaliohjausta sekä levätä.

Olohuone-hanke tarjoaa mahdollisuuden vertaistoimintaan, järjestää liikuntaan ja kulttuuriin liittyviä ryhmätoimintoja vahvistaen asiakkaiden osallisuutta. Hankassa on viikoittain tarjolla erilaisia viriketoimintoja, esim. bingo, musatuokiot, askartelu, tietovisa jne. Asiakkaat päättävät ohjelmasta yhteisökokouksissa tai he voivat kirjoittaa toiveita toivomusvihkoon.

3.2.2.4. Ravitsemus

Hanskassa on mahdollisuus aamupalaan ja lämpimään lounaaseen. Asiakkaat vastaavat itse ruokailustaan.

3.2.2.5. Hygieniakäytännöt

Hanskassa asiakkaiden on mahdollista peseytyä, saada hygieniatarvikkeita ja hygieniaan liittyvää terveysneuvontaa.

Käsihygieniasta huolehditaan aina ennen ruokailuja ja tarvittaessa asiakas ohjataan suihkuun tai käsien pesulle.

Asiakkaille ei ole tarjolla käsidesiä asiakasturvallisuuteen vedoten (väärinkäyttö).

3.2.2.6. Infektioiden torjunta

Hanskaan saa tulla vain terveenä. Työntekijät pitävät huolta hyvästä käsihygieniasta ja Hankassa on työntekijöille suojavarusteita. Työntekijöitä on ohjeistettu tulemaan töihin vain terveenä. Asiakkaita on ohjeistettu siten, että sairaana ei voi tulla Hanskaan. Tarvittaessa asiakas ohjataan päivystykseen tai sosiaaliaseman sairaanhoitajan vastaanotolle.

Hanskan tiloissa on öisin sinivalo, joka tuhoaa pinnoilta bakteereita.

3.2.2.7. Terveysten- ja sairaanhoito

Hanskassa kä hyvinvointialueen sairaanhoitajaa kerran viikossa pitämässä vastaanottoa. Muina aikoina Hanskan henkilökunta hoitaa itse pieniä haavoja tai nirhaumia, tarvittaessa asiakas ohjataan eteenpäin terveydenhuollon palveluihin.

3.2.2.8. Sosiaalihuollon toteutuminen

Hanskan työntekijät antavat sosiaali- ja palveluohjausta ja tarvittaessa saattavat asiakkaan sosiaalihuollon piiriin.

3.2.3. Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaali- ja terveydenhuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen.

Tietojen antaminen asiakkaalle

Asiakkaalla sekä hänen laillisella edustajallaan on oikeus tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista.

Millä tavalla asiakas voi saada tietoa potilas- ja asiakasasiakirjoistaan?

Asiakas voi pyytää tietoja tietopyyntölomakkeilla [Lomakkeet | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

3.2.3.1. Tiedonsaantioikeus

Asiakas osallistuu itseään koskevien asioiden päätöksentekoon ja toteuttamiseen.

Tietojen antaminen asiakkaalle ja potilaalle

Potilaalla, asiakkaalla sekä hänen laillisella edustajallaan on oikeus tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista.

Asiakas ja potilas voivat pyytää tietoja tietopyyntölomakkeilla [Lomakkeet | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

3.2.3.2. Asiakkaan asiallinen kohtelu

Päiväkeskus Hanskan arvot ovat: ihmisarvon kunnioittaminen, oikeudenmukaisuus ja tasavertaisuus. Suvaitsevaisuus ja vastuullisuus.

Ihmisarvon kunnioittamiseen kuuluu, että kunnioitetaan ihmisyyttä ja elämää, edistetään ihmisten hyvinvointia ja vähennetään heidän syrjäytymistään.

Oikeudenmukaisuutta ja tasavertaisuutta toteutetaan siten, että ketään ei saa syrjiä tai kiusata iän, sukupuolen, syntyperän tai sosiaalisen aseman vuoksi. Erityisesti otetaan huomioon ihmiset, jotka eivät pysty pitämään puoliaan.

Suvaitsevaisuuden osalta erilaisiin mielipiteisiin tulee suhtautua kunnioittavasti ja suvaitsevasti, vaikka oma näkemys poikkeaisikin heidän näkemyksistään.

Vastuullisuudessa otetaan vastuu omista tekemisistä ja puheista.

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

Hanskassa käydään säännöllistä ammatillista keskustelua toiminnan arvoista, laadusta ja teemoista hyvän kohtelun ympärillä. Epäasiallisen kohtelun ilmaantumista ennaltaehkäistään rakentamalla hyväksyvä ja arvostava ympäristö, mihin myös asiakkaat sitoutetaan. Vuorovaikutustaidot ja yhteinen toimintakulttuuri ovat tärkeässä roolissa toimivassa yhteisössä.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua havaitsemiinsa tai hänen tietoonsa tulleeisiin epäkohtiin tai epäasialliseen käytökseen toisia kohtaan. Hyvän kohtelun ja sallivan ympäristön luominen on kaikkien yhteinen vastuu.

Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palvelusta nimetöntä palautetta. Asiakaspalautekyselyt toteutetaan säännöllisesti, minkä lisäksi asiakas voi antaa palautetta nimettömästi ympäri vuoden. Esihenkilö seuraa toiminnasta saatua palautetta ja puuttuu huomattuihin epäkohtiin tilanteen vaatimalla tavalla. Mikäli asiakasta kohdannut koettu epäasiallinen kohtelu on tapahtunut työntekijän toimesta, on esihenkilö aina paikalla tilanteita selviteltäessä.

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

Tilanteen luonteesta riippuen asiakkaan kanssa käydään tilanne läpi joko työntekijän tai esihenkilön toimesta. Tapaturmat, uhkatilanteet tai muut haittatapahtumat voidaan käsitellä ohjaajan ja asiakkaan kesken. Mikäli kyseessä on koettu epäasiallinen kohtelu tai vakava vaaratapahtuma, on esihenkilö mukana tilanteen jälkiselvittelyssä.

Tilanteen jälkiselvittelyssä sovitaan tarvittavat jatkotoimenpiteet ja mahdollinen sovittelu niin, ettei epäasiallista kohtelua enää tapahdu ja asiasta laaditaan muistio.

3.2.3.3. Oikeusturvakeinot

Miten varmistetaan asiakkaan ja potilaan informointi hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista?

Hanskan seinällä on nähtävillä ohje asiakkaan oikeuksista. Asiakkaalle informoidaan hänen mahdollisuuksistaan palautteen antoon, muistutuksiin sekä kanteluun. Keski-Suomen hyvinvointialueen nettisivuilla löytyy yhteystiedot ja ohjeet asiakkaan oikeuksiin liittyen.

Miten asiakkaan ja potilaan informointi vahingonkorvauksiin tai potilasvahinko- ja lääkevahinkoilmoituksen tekoon on ohjeistettu?

Vahingonkorvauslain mukaan vahingosta vastaa vahingonaiheuttaja. Hyvinvointialue on korvausvelvollinen vahingonkorvauslain 3 luvun mukaisesti niistä vahingosta, jotka työntekijä tai viranhaltija virheellään tai laiminlyönnillään työssään aiheuttaa. Näyttövelvollisuus hyvinvointialueen työntekijän tekemästä virheestä tai laiminlyönnistä on vahingonkorvausvaatimuksen esittäjällä.

Vahinkoa kärsineen asiakkaan on esitettävä vaatimuksensa hyvinvointialueelle kirjallisesti. Vaatimus tehdään ensisijaisesti hyvinvointialueen nettisivuilta löytyvälle vahingonkorvausvaatimuslomakkeelle. Asiakas voi esittää itse vahingonkorvausvaatimuksen hyvinvointialueelle tai valtuuttaa toisen tekemään sen puolestaan.

3.2.3.4. Itsemääräämisoikeus

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.

Hanskassa ei lähtökohtaisesti rajoiteta asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Hanskan toimintaan osallistuminen on vapaaehtoista ja asiakkaalla on oikeus tehdä itse päätökset häntä koskevissa asioissa. Asiakkaalla on oikeus olla mukana kaikissa häntä koskevien asioiden käsittelyssä. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotuista palveluista. Asiakkaalta pyydetään aina lupa häntä koskevien tietojen jakamiseen.

Hanskassa on käytössä yhteisesti sovitut säännöt, joita asiakas sitoutuu noudattamaan ja kantaa itse vastuun ja seuraukset sääntöjen rikkomisesta. Henkilökunta vastaa sääntöjen toteutumisesta.

3.2.3.5. Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

Asiakkaiden oikeuksiin liittyvissä asioissa auttaa sosiaaliasiavastaava Eija Hiekka

puhelin: 044 265 1080

puhelinaika: maanantai – torstai klo 9 – 11

Muina aikoina on käytössä puhelinvastaaja, johon voi jättää soittopyynnön ja puhelinnumeron yhteydenottoa varten.

[Sosiaaliasiavastaava | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

3.2.4. Muistutusten käsittely

Palveluun, palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palveluyksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Palvelupisteessä tiedotetaan asiakkaille heidän oikeudestaan tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

[Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköille muistutuksen käsittelyyn | Valvira](#)

Muistutuslomakkeet löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta ja niitä saa pyytämällä myös yksiköstä.

[Muistutukset ja kantelut | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

Muistutus lähetetään Keski-Suomen hyvinvointialueen kirjaamoon

Keski-Suomen hyvinvointialueen kirjaamo
Hoitajantie 1
40620 Jyväskylä

Muistutuksen käsittelijä yksikössä, virka-asema ja yhteystiedot

Palvelupäällikkö Satu Kokkonen

p. 0400 742 383 satu.kokkonen@hyvaks.fi

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

Muistutukseen laaditaan palvelussa muistutusvastaus, johon vastaamisaika on 30 päivää asian kirjaamisesta. Esihenkilö välittää toimeksiannon muistutusvastineen kirjoittamisesta sitä koskeville työntekijöille.

Esihenkilö käsittelee muistutuksen sitä koskeneen työntekijän/työntekijöiden sekä asianomaisen asiakkaan kanssa. Esihenkilö tekee tarvittavat päätökset jatkotoimenpiteistä ja toimintakäytäntöjen kehittämisestä asian suhteen.

Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä ja mahdollisuuksien mukaan muutetaan toimintakäytäntöjä.

3.2.5. Henkilöstö

Henkilöstön nykyinen määrä on riittävä.

3.2.5.1. Henkilöstön määrä ja rakenne

Hanskassa työskentelee 2 hyvinvointialueen työntekijää (1 sosiaaliohjaaja, 1 lähihoitaja) ja 4 Olohuone-hankkeen työntekijää (sairaanhoitaja/projektipäällikkö, 2 lähihoitajaa, 1 kokemusasiantuntija/projektityöntekijä).

3.2.5.2. 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. Lue lisää riittävän kielitaidon osoittamisesta Valviran verkkosivuilta. Hallintolaki (9. §) vaatii viranomaiskieleltä asiallisuutta, selkeyttä ja ymmärrettävyyttä.

Miten varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeus

Työntekijän riittävä ammattipätevyys ja osaaminen ilmoitetaan selkeästi jo rekrytointi-ilmoituksessa. Työnhakuvaiheessa työnantaja tarkastaa työntekijän ammattioikeuden.

Kuvaus siitä, miten työnantaja varmistaa palveluiden tuottamiseen osallistuvan henkilöstön työtehtäviin soveltuvan koulutuksen, riittävän osaamisen, ammattitaidon sekä kielitaidon?

Pakollisia koulutuksia hyvinvointialueen työntekijöille ovat; ensiapukoulutus, alkusammutuskoulutus, Avekki-koulutus ja tietosuoja - sekä kirjaamiseen liittyvät koulutukset. Yksikön esihenkilö seuraa henkilöstön ajantasaisia ja voimassa olevia koulutuksia ja pätevyyskäsikirjoja Juuren koulutuskortilta.

Rekrytoitavilta sijaisilta ja työntekijöiltä vaaditaan voimassa oleva hygieniapassi.

Miten laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä tarkistetaan ja varmistetaan sekä miten opiskelijoiden ohjaus, johto ja valvonta toteutetaan käytännössä?

Opiskelijoilta tarkastetaan opintopistemäärät, jotta hänellä on oikeus työskennellä ohjaajan toimesta sijaisena.

Opiskelija myös haastatellaan ennen työn alkua sopivuuden varmistamiseksi. Opiskelijat eivät työskentele yksin.

3.2.5.3. Henkilöstön perehdyttäminen, täydennyskoulutus ja työhyvinvointi

Keski-Suomen hyvinvointialueella on käytössä Intro perehdytysohjelmisto. Ohjelmisto toimii verkkoselaimella ilman hyväks-tunnuksia ja on näin käyttöönotettavissa myös ennakoiden ja kaikilla mobiililaitteilla. Introssa perehdytys toteutetaan ohjelmistoon rakennettujen mallipohjien avulla.

Kaikilla Hanskan työntekijöillä on myös perehdytys vastuu uuden työntekijän tai opiskelijan saapuessa toimintaan. Opiskelijoille nimetään myös aina vastuuhjaaja, joka on päävastuussa perehdyttämisestä. Hanskassa on näiden lisäksi perehdytyskansio, joka tarkastetaan ja tarpeen vaatiessa päivitetään vuosittain. Perehdytyskansio on sähköisenä ja paperisena versiona.

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta. Täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut.

Työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi henkilöstölle järjestetään tyhy-päivä kaksi kertaa vuodessa. Kehittämispäiviä järjestetään vuosittain ja tarpeen mukaan. Työntekijöillä on mahdollisuus hakeutua työnohjaukseen ja hyödyntää työterveyspalveluja työhyvinvointia ylläpitääkseen. Esihenkilöt pyrkivät toimintatavoillaan ja johtamisellaan edistämään henkilöstön työssä viihtyvyyttä sekä tukemaan koko henkilöstön avointa vuorovaikutusta.

Henkilöstö noudattaa hyvinvointialueen koulutussuunnitelmaa ja hakeutuu omaehtoisin lisä- ja täydennyskoulutuksiin tarpeen mukaan. Työyhteisöissä hyödynnetään vertaisoppimista ja mentorointia. Työntekijä seuraa omia koulutuksiaan ja pätevyksiään Juuren koulutuskortilta ja keskustelee tarvittaessa esihenkilön kanssa täydennyskoulutuksista niitä tarvitessaan.

Sovatek-hankkeen työntekijöillä on vuodessa käytettävissä 5 koulutuspäivää/henkilö. Työntekijät osallistuvat vuosittain syksyllä järjestettävälle valtakunnallisille päihdepäiville ja lisäksi he saavat tarpeidensa mukaan valita tarjolla olevista täydennyskoulutuksista.

Hyvinvointialueen henkilöstö käy kehityskeskustelut kerran vuodessa esihenkilön kanssa. Olohuone-hankkeen työntekijät käyvät kehityskeskustelut kerran vuodessa oman esihenkilönsä kanssa.

Työyhteisössä käydään jatkuvaa ammatillista keskustelua ja työntekijät antavat toisilleen palautetta työn sujuvuudesta ja yhteisistä toimintamalleista. Asiattomissa tilanteissa tai havaituissa epäkohdissa tapahtuma viedään esihenkilön tietoon viipymättä ja sitä käydään läpi esihenkilön ja työryhmän/työntekijän kanssa yhdessä.

3.2.6. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Asiakas- ja potilasturvallisuus tulee huomioida yksikön henkilöstösuunnitelmassa, niin että käytettävissä on riittävästi resurssia potilaiden/asiakkaiden hoitamiseen. Johdolla ja esihenkilöillä on vastuu riittävistä resursseista, henkilöstön määrästä, laadusta ja toiminnallisista tarpeista.

Miten vastuuhenkilöt varmistavat kaikissa tilanteissa, että sosiaali- ja terveyspalveluiden antamiseen on palvelujen tarpeeseen ja asiakkaiden ja potilaiden määrään nähden riittävä henkilöstö?

Työvuorosunnittelussa huomioidaan riittävä henkilöstömäärä ja turvataan henkilöstön osaaminen ja riittävyys.

Työtehtävät suunnitellaan tiimikohtaisesti henkilöstön ja esihenkilön yhteistyönä, huomioiden työajan tehokas käyttö.

Mitkä ovat konkreettiset toimintamallit henkilöstön riittävyyden varmistamiseksi ja palvelutarpeeseen vastaamiseksi sekä niitä tilanteita varten, kun henkilöstöä ei ole riittävästi?

Työntekijä ilmoittaa sairastumisista tai muista äkillisistä poissaoloista esihenkilölle viipymättä, jotta henkilöstön riittävyys voidaan turvata.

Yksikössä on selkeästi sovittu toimintamalli, että paikalla on oltava vähintään 2 työntekijää, jotta toimintaa voidaan järjestää. Jos resursseja ei ole riittävästi ja sijaisia ei saada paikalle, turvallisuussyistä Hanskan toiminta siltä päivältä suljetaan ja siitä tiedotetaan asiakkaita laittamalla oveen tiedote.

Sijaisten käyttöä harkitaan tapauskohtaisesti, hyvinvointialueella ja hankkeella on omat käytettävissä olevat sijaiset.

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

Lähiesihenkilö ei tee asiakastyötä. Työaika jakaantuu esihenkilön eri yksiköiden välille tarpeiden mukaisesti kuitenkin niin, että esihenkilö on työntekijöiden tavoitettavissa.

3.2.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan asiakkaan luvalla joustavasti ja erilaisia väyliä käyttämällä. Useimmiten yhteydenotto tapahtuu puhelimitse, sähköpostitse turvapostina, kasvokkain tapahtuvilla tapaamisilla tai Teamsin kautta asiakasnumeroa käyttäen. Asiakkaan tilanteesta tehdään kirjaukset Efficiaan, jossa ne ovat sosiaalitoimen työntekijän nähtävissä. Hanskan työntekijöillä on myös velvollisuus tehdä asiakkaasta huoli-ilmoitus, mikäli asiakkaan tilanne niin vaatii.

Asiakkaan tilanteen niin vaatiessa, järjestetään monialainen yhteistyötapaaminen, johon osallistuu asiakas, Hanskan työntekijä sekä vaadittavat muiden alojen edustajat.

3.2.8. Toimitilat ja toimintaympäristö

3.2.8.1. Toimitilat

Päiväkeskus Hanska sijaitsee Hannikaisenkadun sosiaaliaseman yläkerrassa. Tiloihin on kulku ulkokautta. K-S hyvinvointialue on tiloissa vuokralla ja vastaa tilojen vuokratuloista.

Siivousta koskevat huolto- ja epäkohtailmoitukset tehdään sähköpostitse palveluntuottajalle. Kiinteistöä koskevat häiriöilmoitukset ja huoltopyynnot tehdään sähköisesti palveluntuottajan sivuilla. Hankassa tapahtuvista laatupoikkeamista tehdään ilmoitus Laatuporttiin.

Kiinteistön omistaja vastaa kiinteistön ylläpidosta ja sen huollosta.

3.2.8.2. Pelastus- ja poistumisturvallisuus

Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys päivitetään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan. Henkilökunta perehtyy näihin aloittaessaan työt Hankassa.

Yksikössä noudatetaan Hannikaisenkadun sosiaaliaseman ohjeistusta turvallisuuskävelyistä ja pelastautumisharjoituksista. Henkilökunta huolehtii itse sammutuskoulutuksen ajantasaisuudesta.

Henkilökunta raportoi havaitsemansa riskit pelastusviranomaisille välittömästi havainnon tehtyään.

[Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi](#)

3.2.8.3. Teknologiset ratkaisut

Päiväkeskus Hanskaan on tulossa tallentava kameravalvonta vuoden 2025 aikana.

Henkilökunnalla on käytössään turvanapit, joilla voidaan hälyttää vartija tai muut työntekijät paikalle. Henkilökunnan työpuhelimissa on Smooth Lite-sovellukset, jolloin henkilökunnan tekemä hälytys välittyy sosiaaliasemalla työskentelevien työpuhelimiin. Sovelluksen ja hälytinnappien toimivuus testaan kuukauden ensimmäisenä arkipäivänä.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavat henkilöt:

Ohjaaja Piia Karhu p. 050 591 2525

Jn Solutions jn@jn-solutions.fi

Avarn security p. 010 620 2000

3.2.9. Lääkinnälliset laitteet ja tietojärjestelmät

Hanskassa ei ole käytössä lääkinällisiä laitteita.

Hanskassa on käytössä Effic-ohjelma. Työntekijä vastaa itse osaamisensa ajantasaisuudesta. Mikäli työntekijä havaitsee poikkeaman tietojärjestelmässä, hän ilmoittaa siitä palveluvastaavalle tai suoraan Effic-tukeen.

Tietohallinto vastaa keskitetysti ICT-hankinnoista (tietojärjestelmät, sovellukset, ohjelmistolisenssit, puhelinjärjestelmät sekä ylläpito- ja tukipalvelut) Keski-Suomen

hyvinvointialueella. Keskitetyllä hankintamallilla varmistetaan järjestelmien tekninen soveltuvuus, tietoturva- ja tietosuojavaatimusten toteutuminen. Ennen järjestelmän käyttöönottoa tietojärjestelmän tiedot lisätään tietojärjestelmäluetteloon ja yhtenä kohtana on tarkastaa, että tiedot löytyvät Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmärekisteristä.

Keski-Suomen hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelma on valmistelussa. Yksikössä tietoturvasuunnitelman mukaisten toimien toteuttamisesta vastaa palveluvastaava.

3.2.10. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. 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 sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-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 (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidylle. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) edellyttää 77§ tietoturvasuunnitelmaa. THL on antanut määräyksen tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista (3/2021).

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. Keski-Suomen hyvinvointialueella on yksi yhteinen tietoturvasuunnitelma.

Organisaatiolla on tietoturva- ja tietosuojoinen politiikka, johon pohjautuvat muut hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojoinen linjat ja ohjeet.

Tietokoneet ja puhelimet on suojattu salasanoin, asiakkaita koskevat keskustelut käydään suljetussa tilassa ja asiakkaiden nimiä ei pidetä näkyvillä.

Harjoittelijat, opiskelijat ja uudet työntekijät käyvät läpi salassapitosopimuksen ja allekirjoittavat sen. Salassapitosäännösten läpikäynti sisältyy perehdytykseen. Tarvittaessa ohjataan lisäkoulutukseen. Työntekijät päivittävät tietojaan ja osaamistaan Juuri-koulutuskalenterin kautta löytyvillä koulutuksilla.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Irma Latikka, tietosuoja@hyvaks.fi

[Tietosuoja | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#) potilasrekisterin tai sosiaalihuollon asiakasrekisterin tietosuojaseloste on tulostettuna palveluyksikön ilmoitustaululle.

3.2.11. Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen

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

Hyvinvointialueella asiakaspalautetta voi antaa sähköisesti [Anna palautetta | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

Kuvaa millä tavoilla asiakaspalautetta yksikössä kerätään

Hanskassa tehdään kaksi kertaa vuodessa asiakastyytyväisyyskysely ja kerran vuodessa tehdään sidosryhmäkysely. Kyselyjen tulosten mukaisesti kehitetään Hanskan toimintaa. Kyselyiden järjestämisestä ja sisällöstä vastaa Olohuone-hanke. Hyvinvointialue hyödyntää saatuja tietoja.

Palautetta Hanskan toiminnasta kerätään lisäksi kaksi kertaa viikossa järjestettävissä yhteisökokouksissa, joissa asiakkaat tuovat esiin tekemiään havaintoja toiminnasta ja toiveita toiminnan kehittämiseen. Yhteisökokouksissa saadaan tuorein palaute Hanskan eri toiminnoista ja yhteisökokouksen avulla pystytään tiedottamaan asiakkaita tulevista tapahtumista tai toiminnan muutoksista.

Asiakkaat voivat antaa palautetta Hanskan toiminnasta suoraan työntekijälle, Hanskan palveluvastaavalle tai Sovatek-säätiölle. Palaute käsitellään työntekijöiden ja esihenkilöiden kesken. Esihenkilöt ohjaavat palautteen tarvittaessa ylemmille tahoille. Palaute käydään läpi myös Olohuone-hankkeen ohjausryhmässä.

Alkuvuonna 2025 ollaan hyvinvointialueella ottamassa käyttöön myös uusi Roidu Oy:n asiakaspalauteratkaisu. Samalla yhtenäistetään hyvinvointialueen asiakaspalautteen mittaamisen, käsittelyn ja hyödyntämisen toimintamallia. Palautetiedon käsittelijäkoulutukset uuteen järjestelmään järjestetään tammikuussa 2025.

Asiakkaat ja omaiset voivat ilmoittaa haitta- ja vaaratapahtumat sähköisen lomakkeen avulla [Lomakkeet | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](https://www.hyvaks.fi)

3.3. PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONNAN RISKIEN TUNNISTAMINEN JA HALLINTA

3.3.1. Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Vastuut

Asiakas- ja potilasturvallisuutta ja laatua parannetaan riskienhallinnan avulla ja riskienhallinta on luonnollinen osa yksiköiden päivittäistä toimintaa sekä kehittämistä. Turvallisuus- ja laatuongelmien ennakkoinnilla estetään vahinkoja, vaaratilanteita ja toiminnan kannalta kielteisiä tapahtumia.

Riskejä arvioidaan laaja-alaisesti huomioiden mahdolliset vaikutukset sekä asiakkaiden/ potilaiden henkilöstön, ympäristön että organisaation kannalta. Riskien arvioinnissa määritellään tarvittavat kehittämistoimenpiteet ja suunnitelma niiden toteuttamisesta sekä seurannasta.

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta yksikön omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Toiminnasta vastaavien tulee myös mahdollistaa hyvä turvallisuuskulttuuri ilman syylistämistä. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista, ylläpitää osaamista sekä varmistaa henkilöstön riittävät voimavarat turvallisen toimintaympäristön ylläpitämiseen. Henkilöstön vastuulla on osallistua koulutuksiin ja noudattaa annettuja ohjeita sekä ilmoittaa havaitsemistaan läheltä piti tilanteista, poikkeamista ja tehdä turvallisuushavaintoja.

Kuka vastaa yksikön toimintojen riskienhallinnasta ja miten riskienhallinta on organisoitu?

Hanskan toimintojen riskienhallinnasta vastaa ensisijaisesti palveluvastaava Tanja Kinnunen p. 040 749 2796.

Työyhteisöissä tehdään säännöllisesti yksiköiden riskiarvioinnit Laatuporttijärjestelmään. Riskienhallinta perustuu lisäksi jokaisen työntekijän havainnointiin ja käytännön työstä esille nouseviin riski- ja vaaratekijöihin. Jokainen työntekijä on omalta osaltaan vastuussa siitä, että nostaa esille havaitsemiaan epäkohtia. Työyhteisöpalaverissa asioista keskustellaan avoimesti ja ohjeistuksia esille nousevista riskeistä päivitetään jatkuvasti.

Tunnistettuihin riskeihin laaditaan tapauskohtaisesti selkeät toimintakäytännöt, joiden avulla riski minimoidaan ja työntekijän sekä asiakkaan turvallisuutta pyritään turvaamaan.

Tunnistettuja riskejä käsitellään myös yksikön pelastussuunnitelmassa.

Kuvaa miten yksikön toiminnan riskejä tunnistetaan ja mitkä ovat asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit

Työntekijät tunnistavat riskejä työssään ja työympäristössään ja raportoivat näistä suoraan esihenkilöille sekä Laatuporttiin. Hankassa on käytössä riskikartoitus, jota päivitetään vuosittain ja tarvittaessa. Riskitilanteiden sattuessa konsultoidaan tarvittaessa hyvinvointialueen turvallisuushenkilöstöä.

Tunnistettuja riskejä Hanskan toiminnassa ovat mm. uhkaavat asiakastilanteet, asiakkaiden väliset riitatilanteet, asiakkaiden päihtymystilasta aiheutuvat haasteet sekä ulkopuoliset ja kiinteistöön liittyvät uhat.

Toimitilat eivät pysty vastaamaan asiakasmäärän kasvuun. Tiloista puuttuu äänieristetty tila asiakasohjauksia sekä asiakkaiden asiointia varten. Kulku Hanskan tiloihin ei ole esteetön.

3.3.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsitteleminen

3.3.2.1. Riskienhallinnan keinot ja puutteiden käsittely

Riskejä ehkäistään huolehtimalla pelastus- ja omavalvontasuunnitelmien ajantasaisuudesta, huolellisesta perehdytyksestä, riittävästä työntekijäresursseista sekä henkilökunnan riittävästä koulutustasosta ja soveltuvuudesta työhön. Työntekijöiden työssä jaksamiseen ja työhyvinvointiin panostetaan.

Toiminnassa on yhteisesti sovitut työskentelytavat ja turvallisuuskulttuuri, joiden mukaisesti jokainen työntekijä sitoutuu toimimaan. Riskien arviointi ja hallinta vaatii työntekijöiltä jatkuvaa asiakkaiden voimien ja vuorovaikutuksen seuranta. Työntekijät voivat rajata tiloissa olevaa asiakasmäärää.

Hanskan yhteisesti sovitut säännöt niiden rikkomisesta seuraavat sanktiot ovat seinällä kaikkien nähtävillä ja asiakkaat sitoutuvat noudattamaan sääntöjä. Säännöillä pyritään ehkäisemään haitta- ja vaaratilanteita. Haitta- ja vaaratilanteet käydään aina läpi henkilöstön, esihenkilöiden ja asiakkaiden kanssa ja yhdessä mietitään vastaavien tilanteiden ehkäisemistä jatkossa. Tilanteet kirjataan Laatuporttiin.

Hankassa on sovitut toimintamallit vartijan ja poliisin paikalle kutsumiseen, mikäli tilanne on sen kaltainen, ettei sen hoitaminen työntekijöiden kesken ole turvallista.

Miten riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys varmistetaan

Riskienhallintakeinoista käydään jatkuvaa ammatillista keskustelua työyhteisössä. Lisäksi riskienhallintakeinoja voidaan arvioida esimerkiksi Laatuportti-ilmoitusten määrää seuraamalla.

Miten varmistetaan, että omavalvonnassa ilmeneviin epäkohtiin ja puutteisiin puututaan tilanteen edellyttämällä tavalla?

Epäkohdat tai puutteet otetaan viipymättä esille työyhteisössä ja siitä tiedotetaan esihenkilöä, joka arvioi ja organisoi toimenpiteet tilanteeseen liittyen.

3.3.2.2. Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely

Henkilökunta raportoi riskit ja laatupoikkeamat esihenkilölle ja niistä tehdään ilmoitus Laatuporttiin. Toimenpiteet suunnitellaan yhdessä henkilöstön ja esihenkilöiden kanssa ja mukaan voidaan pyytää tarvittaessa muiden alojen osaajia (esim. työterveys, turvallisuusvastaava jne.)

Huoli-ilmoitus ja yhteydenotto

Ilmoituksen sosiaalihuollon tarpeesta voi tehdä tilanteessa, jossa herää huoli 18 vuotta täyttäneestä henkilöstä. Ilmoitus on tehtävä salassapitosäädösten estämättä, jos henkilön suostumusta yhteydenottoon ei voida saada ja henkilö on kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan. Iäkkään henkilön palvelutarpeesta ilmoittamisessa on lisäksi noudatettava vanhuspalvelulakia.

Vakava vaaratapahtuma

Vakavan vaaratapahtuman tutkinta toteutetaan silloin kun kyse on asiakkaaseen tai potilaaseen kohdistuvasta vakavasta vaaratapahtumasta, jonka työntekijä on havainnut. Tutkintaprosessi on sisäinen menettely hoidossa tai palveluissa ilmenneiden poikkeamien selvittelyssä. Tutkinnan perusteella pyritään korjaamaan toiminnassa havaittuja epäkohtia ja annetaan suosituksia, joiden avulla hallitaan ongelmia ja riskejä. Tavoitteena on kehittää turvallisuutta organisaatiossa ja estää vastaavanlaisten tilanteiden tapahtuminen tulevaisuudessa. Tutkinta voi käynnistyä myös asiakkaiden/potilaiden tai läheisten ilmoituksista tai esimerkiksi kanteluista tai muistutusten pohjalta nousevista asioista.

3.3.2.3. Valvontalain 29 § mukainen palveluyksikön ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta

Palveluntuottajalla on velvollisuus tiedottaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta. Tiedotusvelvoite koskee kaikkia esihenkilötasoja.

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään laatuportin haitta- ja vaaratilanneilmoituksena. Valitaan valikosta epäkohta ja epäkohdan uhka ja tarvittaessa lisätään asiakasturvallisuus toiseksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettynä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kielteinen seuraamus voi olla esimerkiksi henkilön tiukentunut valvonta työpaikalla, varoitus,

huomautus tai muu vastaava toimenpide. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä ilmoitusta.

Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen omavalvontayksikköön sähköpostilla.

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

3.3.2.4. Korjaavat toimenpiteet

Kehittämispäivissä ja ohjausryhmissä käsitellään haittatapahtumat ja niihin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Toimenpiteet kirjataan muistioihin. Seuranta-asiakirjaa ei ole käytössä. Muutokset työskentelyssä käydään yhdessä läpi työryhmän kesken ja muille yhteistyötahoille tiedotetaan sähköpostitse tai suullisesti.

3.3.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Keski-Suomen hyvinvointialueella yksiköiden työturvallisuusriskejä kartoitetaan aina työolosuhteiden vaihtuessa ja vähintään joka toinen vuosi esihenkilön ja työyhteisön yhteistyössä. Uhka- ja vaaratilanteista henkilöstö raportoi ajantasaisesti ilmoituksella Laatuportti-järjestelmään. Jokainen työntekijä on velvollinen tekemään vaara- ja haittatapahtumailmoitukset sekä tiedottamaan äkillisissä tilanteissa esihenkilöä viipymättä.

Koko henkilöstö on käynyt asiakas- ja potilasturvallisuusverkkokurssin ja velvoitettu tutustumaan yksikön omavalvontasuunnitelmaan. Työntekijät kuittaavat allekirjoituksellaan omavalvontasuunnitelman luetuksi. Esihenkilö seuraa työntekijöiden koulutuksia ja nostaa säännöllisesti esiin teemoja riskienhallinnan ympärillä.

3.3.4. Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset

Miten viranomaisten antama ohjaus ja päätökset hyödynnetään yksiköiden omavalvonnan kehittämisessä?

Viranomaisten valvonta- ja työpaikkakäynneillä esiin tuomat huomiot, tieto ja ohjaus hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

3.3.5. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Hanskan valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa

Palvelupäällikkö Satu Kokkonen p. 040 074 2383 satu.kokkonen@hyvaks.fi

Palveluvastaava Tanja Kinnunen p. 040 749 2796 tanja.kinnunen@hyvaks.fi

3.4. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet ja aikataulu niiden toteuttamiselle

- Alkuvuonna 2025 ollaan hyvinvointialueella ottamassa käyttöön myös uusi Roidu Oy:n asiakaspalauteratkaisu. Samalla yhtenäistetään hyvinvointialueen asiakaspalautteen mittaamisen, käsittelyn ja hyödyntämisen toimintamallia. Palautetiedon käsittelijäkoulutukset uuteen järjestelmään järjestetään tammikuussa 2025.
- Hanskaan on suunniteltu kameravalvontaa, joka odottaa asennusta viimeistään maaliskuussa 2025.
- Vaihtoehtoisia toimitiloja kartoitetaan vuoden 2025 aikana. Mikäli toimitiloja ei löydy, nykyisen toiminnan sovittaminen olemassa oleviin tiloihin.
- Toiminnan kehittäminen toimitiloja ja asiakastarpeita vastaavaksi 2025 aikana.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.2. Toimeenpano.

Omavalvontasuunnitelma käydään vuosittain läpi kehittämispäivässä ja samalla tehdään tarpeelliset päivitykset. Lisäksi suunnitelma on nähtävillä perehdytyskansiossa. Työntekijät vastaavat itse siitä, että tietävät omavalvontasuunnitelman sisällön.

4.3. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Hanskan seinällä ja lisäksi sähköisessä muodossa hyvinvointialueen nettisivuilla [Omavalvontaohjelma | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

Miten varmistetaan, että omavalvontasuunnitelma pidetään ajan tasalla ja siihen tehtävät päivitykset julkaistaan viiveettä. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä ja julkaisemisessa on huomioitava palveluissa, niiden laadussa ja asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja/tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Päivitetty omavalvontasuunnitelma on luettavissa yksiköissä ja sen päivityksistä tiedotetaan asiakkaita ja verkostoa.

Miten varmistetaan, että omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja seurannassa havaitut puutteellisuudet korjataan?

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti sovituilla tiimipalavereilla ja palautteiden perusteella. Puutteellisuuksia huomatessa asiasta ilmoitetaan esihenkilölle, joka johtaa vastuut ja työnjaon siten, että puutteellisuudet tulevat korjattua viipymättä.

Keski-Suomen hyvinvointialueen omavalvontayksikkö varmistaa, että tarvittavat muutokset omavalvonnan puutteisiin on asianmukaisesti tehty.