

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

ASUNNON MUUTOSTYÖPALVELUT

Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	3
2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
3	Omavalvonnan toimeenpano - Riskienhallinta.....	5
4	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	8
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	8
6	Palvelun sisällön omavalvonta	13
7	Asiakasturvallisuus	15
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	20
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	21
10	Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	22

Päivämäärä	Tehty muutos	Tekijä
X.XX.2024		Etunimi Sukunimi
X.XX.2024		Etunimi Sukunimi
X.XX.2024		Etunimi Sukunimi
X.XX.2024		Etunimi Sukunimi

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

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

Y-tunnus **3221317-4**

1.1 Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Vammaispalvelu- ja sosiaalihuoltolain mukaiset asunnon muutostyöpalvelut

Katuosoite: **Siilaisen kuntoutumiskeskus Noljaantie 17a**

Postinumero: **80130** Postitoimipaikka: **Joensuu**

Sijaintikunta yhteystietoineen: **Joensuu**

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Asiakkaina ovat vaikeavammaiset (vammaispalvelulaki 675/2023) sekä iäkkäät ja/tai pitkäaikaissairaat (sosiaalihuoltolaki 1301/2014) hyvinvointialueella asuvat henkilöt. Asunnon muutostyöpalvelut järjestetään omana toimintana ja ostopalveluna. Asunnon muutostyöprosessissa olevia asiakkaita vuositasolla noin 400.

Esihenkilö: **Jussi Malinen, palvelujohtaja**

Puhelin: **013 3304272** Sähköposti: **jussi.malinen@siunsote.fi**

1.2 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

Asunnon muutostyöpalveluita ei hankita alihankintana, Siun soten sosiaalityöntekijät tekevät niihin liittyvät päätökset. Asunnon muutostöiden teettämisessä hyödynnetään rakennuspalveluiden kilpailuttamia sopimuksia koko hyvinvointialueella.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Sopimuksiin on kirjattuna valvonta ja palautekäytännöt. Rakennuspalveluiden edustaja tarkastaa suoritettut asunnon muutostyöt. Henkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus laadun ja turvallisuuden poikkeamista sekä rakennuspalveluille että omille esihenkilöille. Asunnon muutostyöprosessissa oleva asiakas voi myös ilmoittaa havaitsemistaan poikkeamista asiaa hoitavalle sosiaalityöntekijälle.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

☐ Kyllä ☐ Ei

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

2.1 Yksikön/palvelujen toiminta-ajatus

Asunnon muutostyöpalvelujen avulla edistetään vammaisten, pitkäaikaissairaiden ja iäkkäiden henkilöiden tasa-arvoa ja mahdollisuuksia yhdenvertaiseen elämään muiden kansalaisten kanssa ja lisätään heidän yksilöllisiä osallistumis- ja toimintamahdollisuuksiaan. Niitä järjestetään vammaispalvelu- tai sosiaalihuoltolain nojalla.

Asunnon muutostyöpalvelut osana vammaispalvelulain alaisia ovat erityispalveluja, joita järjestetään, kun yleisten ja ensisijaisten palvelujen apu ja tuki ei ole riittävä. Tavoitteena on tukea vammaisten henkilöiden työ- ja toimintakykyä ja omatoimisuutta. Palveluilla ja tukitoimilla pyritään helpottamaan vammaisten henkilöiden selviytymistä jokapäiväisestä elämästä.

Asunnon muutostyöpalveluita haetaan kirjallisella hakemuksella tai ottamalla yhteyttä sosiaalityöntekijään. Sosiaalityöntekijä arvioi asunnon muutostöiden tarpeen kotikäynnillä. Vammaispalvelulain perusteella korvataan vaikeavammaiselle henkilölle vakituksessa asunnossa tarvittavat välttämättömät muutostyöt. Sosiaalihuoltolain mukaan taloudellista tukea asunnon muutostöihin voi saada yli 65-vuotias henkilö, jonka liikkuminen tai muu suoriutuminen vakituksessa asunnossa on vaikeutunut sairauden tai ikääntymisen vuoksi.

2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot:

- Asiakslähtöisyys
- Avarakatseisuus
- Turvallisuus
- Yhdenvertaisuus
- Vastuullisuus

Kyseiset arvot näkyvät yksikössämme/työssämme seuraavalla tavalla:

Vammaispalveluilla tarkoitetaan vammaisuuteen liittyvien sosiaalipalveluiden tarpeen arviointia, järjestämistä, toteuttamista ja palveluiden toteutuksen arviointia sekä seuranta.

Vastuullisuus= Asunnon muutostyöpalvelut-tiimi noudattaa lainsäädännön ja hyvän hallinnon periaatteita ja pyrkii oikeudenmukaisuuteen toiminnassa. Asunnon muutostyöpalvelun taloustavoitteet nojaavat todellisiin, tarveperusteisiin tunnuslukuihin ja ne ovat tarpeenmukaisia ja turvaavat lainmukaiset asunnon muutostyöpalvelut sekä määrärahasidonnaiset sosiaalihuoltolain mukaiset asunnon muutostyöpalvelut asiakkaille.

Turvallisuus ja avarakatseisuus= Asiakkaan valinnanvapautta ja itsemääräämisoikeutta pyritään tukemaan esim. vaihtoehtoisten kommunikaatiokeinojen avulla. Asiakkaille tehdään palvelutarpeen arvioinnit, asiakassuunnitelmat ja palvelut pyritään toteuttamaan tarpeiden mukaisina ja oikea-aikaisina. Asunnon

muutostyöpalvelussa pyritään tekemään moniammatillista yhteistyötä eri alan ammattilaisten kanssa asiakkaiden laadukkaan palvelusuunnittelun turvaamiseksi.

Asiakaslähtöisyys= Asiakkaan arvostava kuuntelu ja kohtaaminen sekä palvelutarpeiden tunnistaminen. Asiakastyö perustuu tietoon ja osaamiseen, jonka avulla asunnon muutostyöpalvelu mahdollistaa yksilöllisen asiakastyöskentelyn. Asiakkaan palveluprosessi hoidetaan laadukkaasti, vaikka asiakas ei aina saisikaan toivomaansa palvelua.

Yhdenvertaisuus= Asiakkaita kohdellaan tasapuolisesti, syrjimättä. Samankaltaisissa palvelutarpeen arvioinnin tilanteissa lopputulos voi kuitenkin olla erilainen. Yhdenvertaisuuden toteuttaminen edellyttää erilaisten asiakastilanteiden ja tarpeiden hahmottamista. Henkilöstön osaaminen on riittävällä tasolla ja heillä on mahdollisuus kehittää omaa osaamistaan. Asiakastyö perustuu tietoon ja osaamiseen.

Toimintamme päämäärä: Yhdessä tehden vaikuttavimmat palvelut

Toimintamme tarkoitus: Hyvää elämää ja elämäniloa Pohjois-Karjalassa: tukea, turvaa ja hyvinvointia.

3 Omavalvonnan toimeenpano - Riskienhallinta

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeistamme:

- Yksikön sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma
- Vammaispalvelulain mukaiset asunnon muutostyöt. Asunnon muutostöiden sekä kiinteästi asennettavien laitteiden ja välineiden korvaamiskäytännöt ja -perusteet Siun sotessa (alkaen 01.08.2024)
- Sosiaalihuoltolain mukaisten asunnon muutostöiden kustannusten korvausperusteet Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella 01.01.2024 alkaen

3.1 Palvelun sisällön omavalvonta

- Asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadunhallinnan suunnitelma, hyväksytty 2.5.2024 aluehallituksessa

3.2 Tilojen turvallisuuden varmistaminen

- Poistumisturvallisuusselvitys, pelastussuunnitelma ja yksikön paloturvallisuusohje
- Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä -ohje ja sähköinen ilmoituslomake
- Sisäilmaongelman ratkaiseminen -toimintaohje

3.3 Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuuden varmistaminen

- Ohje terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaarantilanteen ilmoittamisesta Fimealle -ohje
- Lääkintälaitteiden ja tarvikkeiden hankinta ja käyttöönotto sekä käyttökoulutus -työohje

3.4 Asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen varmistaminen

- Toimintaohje: Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus havaitsemistaan epäkohdista tai epäkohdan uhkista Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella
- Muistutus-, kantelu- ja potilasvahinkoasioiden käsittely sekä henkilötietojen korjaamisvaatimus -toimintaohje
- Asiakaspalautteen käsittelyohje (Laatuportti)
- Vaaratilanneilmoituksen (PaTu) teko- ja käsittelyohjeet (Laatuportti)

3.5 Tietoturvan ja tietosuojan omavalvonta (asiakas- ja potilastiedot)

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

3.6 Henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

- MSK-työhyvinvointikyselyyn ja tulosten käsittelyyn liittyvät ohjeet
- Ammattipätevyyden tarkistaminen
- Osaamisen kehittämisen suunnitelma
- Täydennyskoulutusohje (ohjeistaa mm. täydennyskoulutuksen toteutumisen seurantaan)
- Kehityskeskusteluohje työntekijälle
- Kehityskeskusteluohje esihenkilölle
- Varhaisen välittämisen toimintaperiaate HAVAHU -ohje
- Henkilöturvaohje
- Työvuorosuunnittelun pelisäännöt -toimintaohje
- Vuosilomasuunnittelu-ohjeet

3.7 Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Henkilöstön vastuuseen kuuluu ilmoittaa viipymättä, salassapitosäännösten estämättä, mikäli hän huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä

vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Vastuuhenkilöiden (toiminnasta vastaava johto, esihenkilöt) vastuuseen kuuluu tiedottaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta, huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijät voivat toteuttaa omavalvontaa.

Ilmoitusmenettelyt: Laatuportti -ilmoitukset, Ilmoitus palovaarasta tai muusta onnettomuudesta ([Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi](#)), Ilmoitukset sosiaalihuoltoon; esim. Ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta ([Ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta - Miunpalvelut](#)), Lastensuojeluilmoitus ([Lastensuojeluilmoitus - Miunpalvelut](#)), viranomaisyhteistyö (112)
Suullinen/ muu kirjallinen ilmoitusmenettely - viedään Laatuporttiin (organisaation suositus)

Ennakolliset riskienarvioinnit: turvallisuuskierrot, muutostilanteiden riskikartoitukset, henkilöstöön liittyvät riskikartoitukset (työn riskienarviointi, rekrytoinnin yhteydessä jne).

Asiakkaat/potilaat: Laatuportti -ilmoitukset (vaaratilanne, asiakaspalaute), suulliset ilmoitukset

3.8 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella on käytössä Laatuportti-ilmoitusjärjestelmä haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden ilmoittamista varten (riskienhallinta, työn riskien arviointi, asiakaspalaute, vaaratilanneraportointi (PaTu), työturvallisuusilmoitukset, erinomainen toiminta, digitaaliset laitepassit, laadunhallinta, palvelutuottajavalvonta).

Ilmoituksen saatuaan vastuuhenkilöiden on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Esihenkilö käsittelee Laatuportin vaaratapahtumat, läheltä piti tilanteet ja ryhtyy asianmukaisiin korjaaviin toimenpiteisiin. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esihenkilöillä. Henkilöstön kanssa suunnitellaan korjaavia ja kehittämiseen liittyviä toimenpiteitä ilmoitusten mukaisesti. Esihenkilö antaa säännöllisesti henkilöstölle palautetta ilmoitusten sisällöstä sekä toteutetuista tai suunnitelluista parannuksista.

Vaara- ja poikkeamatilanneilmoitukset ilmoitukset otetaan käsittelyyn viipymättä, kuitenkin viimeistään 14 vrk kuluessa. Mikäli riskin suuruus on vähintään kohtalainen, käynnistetään toimenpiteitä riskin pienentämiseksi. Toimenpiteet kirjataan vaaratilanneilmoituslomakkeelle ja toimenpiteelle nimetään vastuuhenkilö ja määräaika. Ilmoitukset käsitellään valmiiksi 30 vrk kuluessa ja ilmoitukset käsitellään yksikön palaverissa, dokumentointi tehdään Laatuporttijärjestelmässä.

3.9 Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Korjaavat toimenpiteet ja vastuuhenkilö kirjataan Laatuporttijärjestelmään. Korjaavia toimenpiteitä voivat olla esim. koulutus, perehdytyskäytännöt, ohjeistuksen täsmennys, yksiköiden välisen yhteistyön lisääminen, turvavälineiden hankinta/lisääminen.

3.10 Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

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

Henkilökunnalle korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan yksikön viikkopalavereissa ja yhteistyötahoille sähköisin menetelmin.

4 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

4.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Palveluesihenkilö Anna-Kaisa Lemmetyinen, palvelupäällikkö Sanna Suvivuo, sosiaalityöntekijä Tiina-Mari Mölsä

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

Anna-Kaisa Lemmetyinen, palveluesihenkilö

anna-kaisa.lemmetyinen@siunsote.fi

4.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vähintään 1 x vuodessa sekä silloin, mikäli säännökset muuttuvat ja/tai kun toimintaympäristössä tapahtuu palvelun laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen oman palvelutuotannon palveluyksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen internetsivuilla osoitteessa **Omavalvonta - siunsote.fi** (linkki).

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on löydettävissä Siun soten intran tiedostopankista.

Asunnon muutostyöpalveluilla ei ole asiakastiloja. Omavalvontasuunnitelma löytyy tulostettuna henkilöstötilasta ja annetaan pyynnöstä luettavaksi kaikille halukkaille.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asunnon muutostyöpalvelun palvelutarpeen arviointi toteutetaan sosiaalityöntekijän toimesta. Arviointi sisältää yhteenvedon asiakkaan tilanteesta, sosiaalipalvelujen ja tuen tarpeesta sekä asiakkaan oman näkemyksen palvelutarpeestaan.

Asiakas ja/tai hänen omaisensa/läheisensä ovat mukana palvelutarpeen arvioinnissa. Arvioinnissa kartoitetaan myös, miten omaiset tai muut läheiset osallistuvat asiakkaan tukemiseen. Asiakas toimittaa tarvittavia asiakirjoja, lausuntoja, toimintakyvystään ja palvelutarpeestaan hakemuksen tueksi. Palvelutarpeen arviointi tehdään tarvittaessa moniammatillisesti. Arviointeja tehdään asiakkaan omassa kodissa. Palvelutarpeen arvioinnin aikana asiakkaalle ja hänen läheiselleen annetaan palveluohjausta palveluista ja tukitoimista.

Asiakkaalle nimetään omatyöntekijä sosiaalihuollon asiakkuuden ajaksi palvelutarpeen arviointivaiheen aikana. Erityistä tukea tarvitsevan henkilön omatyöntekijän on oltava sosiaalityöntekijä. Erillistä työntekijää ei nimetä, jos asiakkaalla on jo vastuutyöntekijä tai omatyöntekijää ei muuten tarvita. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 42 §)

Asunnon muutostyöpalvelujen ja muiden toimijoiden on muodostettava asiakkaan edun mukainen kokonaisuus.

5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?

Sosiaalihuoltolain mukaan palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma tehdään asiakaslähtöisesti ja asiakassuunnitelmaan kirjataan asiakkaan ja viranhaltijan näkemykset, toivomukset ja mielipiteet tarvittavista palveluista ja tukitoimista sekä millaiset tavoitteet palveluilla pyritään saavuttamaan. Mikäli palveluista tai palvelujen järjestämistavasta tai määrästä ei päästä yhteisymmärrykseen, kirjataan eriävät näkemykset perusteluineen. Näkemyseroja voi syntyä sopivimmasta palvelusta tai palvelun määrästä. Asiakassuunnitelmasta vastaa omatyöntekijä.

Mikäli asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa suunnitteluun tai asiakas ei ymmärrä ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, asiakkaan tahtoa selvitetään yhteistyössä hänen laillisen edustajansa (esimerkiksi määrätty edunvalvoja tai lapsen huoltaja) taikka omaisensa (vanhemmat, aviopuoliso, rekisteröidyssä parisuhteessa elävä henkilö) tai hänen läheisensä (avopuoliso) kanssa. Asiakkaan näkemystä selvitetessä huolehditaan asiakkaalle sopivista kommunikaatiokeinoista tai tulkkauspalveluista.

Asiakkaan asiakassuunnitelma päivitetään ja sen toteutumista seurataan palvelutarpeen muuttuessa tai sovitusti.

Kun sosiaalityöntekijä on tehnyt asunnonmuutostyöstä viranhaltijapäätöksen, seuraa hän asunnon muutostyö prosessin etenemistä.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

Asiakkaalle kerrotaan eri vaihtoehtoista palvelutarvearvioinnin yhteydessä, kirjataan asiakasjärjestelmään annettu informaatio ja asiakkaan toive.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Ei koske asunnon muutostyöpalveluita.

5.3 Asiakkaan kohtelu

5.3.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Itsemääräämisoikeuteen liittyvät oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös tahdonvapautta ja itsemääräämisoikeutta. Asunnon muutostyöpalveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakas osallistuu asunnon muutostyöprosessin suunnitteluun ja hänen oma näkemyksensä muutostöistä otetaan mahdollisuuksien mukaan päätöksen teossa huomioon.

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

Ei koske asunnon muutostyöpalveluita.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Ei koske asunnon muutostyöpalveluita.

5.3.2 Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Asiakkaillamme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen. Esihenkilöt seuraavat henkilökunnan toimintaa. Epäasiallinen kohtelu ei ole sallittua ja siihen puututaan välittömästi. Tilanteen mukaan esihenkilö ottaa asian puheeksi työntekijän tai koko tiimin kanssa. Mikäli todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, selvitetään tilanne mahdollisimman nopeasti. Mikäli työntekijä käyttäytyy epäasiallisesti asiakasta kohtaan, muut työntekijät puuttuvat tilanteeseen välittömästi ja informoida yksikön esihenkilöä tapahtuneesta.

Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia.

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

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne keskustellaan läpi asiakkaan ja läheisten/omaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Asiakasta koskeva vaara- tai haittatilanne kirjataan käytössä olevaan Laatuportti-järjestelmään. Palaverissa sovitaan jatkotoimenpiteistä. Epäkohdat pyritään korjaamaan mahdollisimman nopeasti.

5.4 Asiakkaan osallisuus

5.4.1 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

Asiakasosallisuuden toteutumista seurataan ja arvioidaan keräämällä asiakaspalautetta. Siun sotella on käytössä asiakaslähtöinen palautekanava, jonka kautta asiakas voi antaa yksikölle palautetta <https://www.siunsote.fi/asiakaspalaute>.

Asiakkailla on myös mahdollisuus antaa palautetta ottamalla suoraan yhteyttä yksikköön tai yksikön esihenkilöihin. Asiakaspalautteeseen annetaan kirjallinen vastaus pyydettyäessä. Asiakaspalautteen voit antaa myös nimettömänä.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakaspalautteet käsitellään työyhteisössä. Palautteiden pohjalta toimintayksikössä tehdään tarvittavia kehittämistoimenpiteitä, joita voi olla esimerkiksi työohjeen tai prosessin päivittäminen. Asiakaspalautteista kerättyjä kohteja ja asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämisessä sekä laajemmin palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa.

5.5 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön 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: Palvelupäällikkö Sanna Suvivuo

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

Lomake lähetetään Siun soten kirjaamoon:
Pohjois-Karjalan hyvinvointialue - Siun sote
Kirjaamo
Tikkamäentie 16, 80210 Joensuu

Puh. 013 330 8285
puhelinpalvelu avoinna ti, ke ja to klo 10–14.30
Sähköposti: kirjaamo(at)siunsote.fi

5.5.1 Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiavastaavat, Siun sote: www.siunsote.fi/sosiaaliasiamies (linkki)
Puhelinnumero: 013 330 8268 (Kati Saurula) ja 013 330 8265 (Hanna Mäkijärvi)
Ma klo. 8.30–11.30 ja ti-to klo. 9–11
Käyntiosoite: Torikatu 18 A, 3. krs, 80100 Joensuu

Viestejä voi lähettää tietoturvallisesti Suomi.fi-viestit – (linkki) palvelun kautta.

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

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

Käsittelyssä noudatetaan Siun soten ohjetta: Muistutusten, kanteluiden ja potilasvahinkoasioiden käsittely. Asunnon muutostyöpalvelussa palvelupäällikkö käsittelee muistutukset ja epäkohtailmoitukset viipymättä.

Asiasta ja tilanteesta riippuen palvelupäällikkö selvittää asiaa joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa, tutustuu asiakaskirjauksiin ja muodostaa kokonaiskuvan tilanteesta. Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä.

Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön palaverissa, kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

Muistutuksiin vastataan kirjallisesti vastineella, jossa kuvataan, miten asiaan on selvitetty, korjattu ja miten asiaa seurataan jatkossa. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastoon tai Valviraan. Asiakas voi tehdä kantelun ilman muistutusta. Palvelupäällikkö laittaa vastineen tiedoksi myös palvelujohtajalle.

Asiakas voi halutessaan hakea muutosta viranhaltijan päätökseen. Asia käsitellään Siun soten yksilöasioiden jaoksessa, valmistelun asian sinne viemisestä tekee joko apuvälinepalveluiden palvelupäällikkö tai vammaispalvelujen palvelujohtaja. Sieltä tulleen päätöksen perusteella, voidaan aikaisemman päätöksen perusteita täydentää tai ottaa hakemus uudelleen käsittelyyn.

Mikäli em. asioiden yhteydessä tulee tarve toiminnan muuttamiseen, päivitetään prosessia ja työohjeita.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:

Vastaus annetaan 4 viikon kuluessa muistutuksen tekemisestä.

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Asunnon muutostyöpalveluiden toteuttamisella asiakkaalle pyritään turvaamaan hänelle välttämätön ja riittävä asumisolosuhteiden muutos niin, että se tukee asiakkaan itsenäisyyttä ja mahdollisimman omatoimista selviytymistä päivittäisistä toiminnoista kotona.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Ei koske asunnon muutostyöpalveluita.

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

Ei koske asunnon muutostyöpalveluita.

6.2 Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Ei koske asunnon muutostyöpalveluita.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Ei koske asunnon muutostyöpalveluita.

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

Ei koske asunnon muutostyöpalveluita.

6.3 Hygieniakäytännöt

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

Ei koske asunnon muutostyöpalveluita.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Käytetään suojavarusteita Siun soten toimintaohjeiden mukaisesti.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Toimiston siivous säännöllisesti. Pyykkihuolto ei koske asunnon muutostyöpalveluita.

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

Ei koske asunnon muutostyöpalveluita.

6.4 Terveyden- ja sairaanhoito**Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?**

Ei koske asunnon muutostyöpalveluita.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Ei koske asunnon muutostyöpalveluita.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Ei koske asunnon muutostyöpalveluita.

6.5 Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan. Asunnon muutostyöpalveluissa ei toteuteta lääkehoitoa.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Ei koske asunnon muutostyöpalveluita.

Kuka vastaa lääkeshoidosta?

Ei koske asunnon muutostyöpalveluita.

6.6 Monialainen yhteistyö

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

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

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

Asunnon muutostyöpalveluiden keskeisiä yhteistyökumppaneita ovat apuvälinepalvelut, terapiapalvelut, vammaispalvelut ja rakennuttamispalvelut.

Asiakkaan asioista vastaava omatyöntekijä huolehtii, että asiakkaan asian hoitamiseen osallistuu riittävä monialainen. (Vammaispalvelut, rakentamisyksikkö->harkinnat) toimijaverkosto ja että tietoa vaihdetaan verkostossa asiakkaan edun mukaisesti. Asiakkaan luona kotikäynneillä on sosiaalityöntekijän mukana yleensä rakennuttamispalvelujen edustaja ja fysioterapeutti. Haasteelliset muutostyöt käsitellään vammaispalvelun ja rakennuttamispalvelun kanssa yhdessä 2 krt kuukaudessa pidettävissä harkinnoissa, yhteinen tiimipalaveri on kerran kuukaudessa. Sosiaalityöntekijät osallistuvat apuvälinepalveluiden viikkopalaveriin apuvälinekeskuksen kanssa.

Mahdollisiin tiedonvälittämisen epäkohtiin reagoidaan keskustelemalla asianosaisten kanssa, perehdyttämällä ja laatimalla tarvittaessa työohjeita.

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

Asiakasturvallisuus on osa apuvälinepalveluiden toimintaa. Asiakasturvallisuus tarkoittaa, että henkilön tarvitsema palvelu, hoito tai hoiva edistävät hänen hyvinvointiaan. Asiakas- ja potilasturvallisuutta varmistetaan ottamalla käyttöön suojaavia käytäntöjä ja oppimalla läheltä piti- ja haittatapahtumista. Ennaltaehkäisemällä haittatapahtumia voidaan vähentää inhimillistä kärsimystä sekä kustannuksia. Asiakasturvallisuuden varmistaminen kuuluu myös palvelun tuottajan vastuuseen. Asiakas- ja potilasturvallisuus on yhteinen asia ja kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon alalla työskentelevien on sitouduttava turvallisuutta edistävään toimintaan.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen asiakasturvallisuuden sekä laadunhallinnan täytäntöönpanon suunnitelma luo perustan systemaattiselle asiakasturvallisuus- sekä laatutyölle ja niiden kehittämiseksi. Suunnitelma pohjautuu lainsäädännön sekä kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian ja toimeenpanosuunnitelman lisäksi Siun soten strategiaan, yhteisesti sovittuihin toimintatapoihin sekä asiakasturvallisuutta varmistaviin hyviin käytäntöihin ja menetelmiin.

[Asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadunhallinnan täytäntöönpanon suunnitelma \(siunsote.fi\) \(linkki\)](https://www.siunsote.fi)

Apuvälinepalveluiden omavalvonta on palveluiden järjestämiseen ja tuottamiseen kuuluvaa laadun- ja riskienhallintaa sekä jatkuvuuden varmistamista, jolla osaltaan varmistetaan asiakasturvallisuuden toteutuminen. Apuvälinepalveluilla on velvollisuus seurata oman tuotantonsa lisäksi myös ostopalveluna hankittua palvelua.

Henkilöstö perehdytetään toimimaan hätätilanteessa suunnitelman mukaisesti. Apuvälinepalvelun henkilöstölle järjestetään alkusammutus- ja ensiapukoulutuksia. Yksiköissä myös toteutetaan poistumisharjoituksia säännöllisesti. Yksiköissä on voimassa oleva palo- ja pelastussuunnitelmat, jotka päivitetään 3 vuoden välein. Työterveyshuollon ja työsuojeluvaltuutettujen kanssa tehdään myös yhteistyötä kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin lisäämiseksi. Tärkeänä lähtökohtana toiminnassa on tilanteiden ennakointi.

7.2 Henkilöstö

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Kaksi sosiaalityöntekijä, palveluvastaava, palveluesihenkilö ja palvelujohtaja. Yksikössä tehdään päivätyötä klo 7.30–16.30 välisenä aikana liukuvana työaikana.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia käytetään pitkäaikaisissa sijaisuuksissa, jotka laitetaan pääsääntöisesti ulkoiseen hakuun. Vuosilomat pidetään eri aikoina ja lyhytaikaisissa poissaoloissa työt järjestellään uudelleen. Sijaisten hankinnassa käytetään yleistä harkintaa huomioiden riittävä henkilöstömäärä sekä riittävä ammattitaito palvelujen turvaamiseksi ja asiakasturvallisuuden saavuttamiseksi. Viime aikoina sijaisia ei ole käytetty, yksikössä ei ole myöskään työskennellyt opiskelijoita.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Asunnon muutostyöpalvelun ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa. Henkilöstön riittävyyteen vaikuttaa henkilöstön oikea mitoitus, mutta myös henkilöstön työhyvinvointi.

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

Esihenkilöillä on käytettävissä organisaation tukipalvelut. Esihenkilön tehtävänä on toiminnan koordinointi ja ohjaus sekä arjen tukena toimiminen. Tavoitteena on henkilöstön riittävyyden ja itseohjautuvuuden tukeminen sekä laadukkaan sosiaalityön- ja ohjauksen sekä asunnon muutostyöpalvelun ja moniammatillisen tiimityön varmistaminen.

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

Ei koske asunnon muutostyöpalveluita.

7.2.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaan. Soveltuvuus tehtävään arvioidaan työhaastattelussa, jossa arvioidaan myös työntekijän riittävä kielitaito. Haastattelijoina toimivat palveluesihenkilö ja palvelupäällikkö.

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

Apuvälinepalvelut pyytää aina rekrytointiprosessin aikana virkaan tai tehtävään valitulta selvityksen rikostaustasta. Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä on ollut voimassa vuoden 2003 alusta. Lain mukaan alaikäisten parissa työskentelevien henkilöiden on esitettävä työnantajalle työ- ja virkasuhteen ottamisen yhteydessä rikosrekisteriote.

7.2.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Apuvälinepalvelun henkilöstö perehdytetään perehdytysuunnitelman mukaisesti mm. turvallisuussuunnitelmaan, omavalvontaan, käytännön asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn sekä tietosuojaan. Sama koskee myös yksiköstä pitkään töistä poissaolleita. Esihenkilö vastaa uuden työntekijän perehdyttämisohjelman toteutumisesta perehdytysuunnitelman mukaisesti. Koko tiimi osallistuu perehdytykseen vuorollaan. Yksikön kaikki työntekijät sitoutuvat uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämiseen yhteisvastuullisesti. Perehdytyksestä vastaava työntekijä varmistaa, että työntekijä perehdytetään työhön, ohjeisiin, ja yksikön toimintatapoihin ja omavalvontasuunnitelmaan. Perehdyttäminen on osa laadunhallintatyötä, jolla varmennetaan henkilöstön osaaminen ja ammattitaito eri tilanteissa. Omavalvontasuunnitelma on luettavissa Intrassa.

Asiakastyöhön perehdyttämisen osa-alueita ovat muun muassa: toimintaa ohjaava lainsäädäntö ja vammais- ja apuvälinepalvelun omat soveltamisohjeet ja asiakirjat, asiakastietojärjestelmät, turvallisuus asiakastyössä. Perehdyttämisessä noudatetaan Siun soten perehdytysohjelmaa, jossa sen eteneminen kirjataan olemassa olevalle lomakkeelle.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Henkilökunnan osaamisen kehittämisen tulee olla suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Pohjois-Karjalan hyvinvointialueelle on laadittu yhteinen osaamisen kehittämisen suunnitelma. Lisäksi palvelualueelle laaditaan vastuualuekohtainen Apuvälinepalveluiden palvelujen osaamisen kehittämisen suunnitelma.

Osaamisen kehittämisuunnitelma laaditaan henkilöstön ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään osaamisen kehittämisen suunnitelman mukaisesti sisäisenä

koulutuksena ja ulkoisina koulutuksina. Henkilöstön osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaalipalvelujen toimintakäytäntöjen kehittämiseen, lainsäädännön muutoksiin ja hyvinvointialueen strategiaan.

Työntekijöiden henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. Täydennyskoulutusta on mahdollistettava vähintään 3 päivää vuodessa. Hyvinvointialueella on käytössä sähköinen Onni-koulutuskalenteri, jossa on tarjolla jatkuvasti mm. ensiapu-, turvallisuus- ja hankinta-, tietoturva- ja tietosuojakoulutusta säännöllisesti kaikille niitä tarvitseville.

Asunnon muutostyöpalveluiden sosiaalityöntekijät osallistuvat vammaispalvelun sisäisiin koulutuksiin ja tarvittaessa kuukausipalaveriin.

7.3 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 säädetään henkilökunnan velvollisuudesta (29§) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamiseen taikka havaitsee muun lainvastaisuuden. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).

Henkilöstö toimii Siun soten toimintaohjeen mukaisesti: Toimintaohje: Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus havaitsemistaan epäkohdista tai epäkohdan uhasta Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella

[Siunsote VALPA OHJE Valvontalain mukaisen henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttaminen.docx \(sharepoint.com\)](#) (linkki, saatavissa vain sisäisessä verkossa).

7.4 Toimitilat

Toimitilojen kuvaus:

Siilaisen kuntoutumiskeskuksessa yksi toimisto kahdelle työntekijälle.

Tilojen käytön periaatteet:

Toimistotyö, ei asiakasvastaanottoa.

7.5 Teknologiset ratkaisut

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

Ei koske asunnon muutostyöpalveluita.

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

Ei koske asunnon muutostyöpalveluita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Ei koske asunnon muutostyöpalveluita.

7.6 Terveysdenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa. Terveysdenhuollon 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.

Terveysdenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa. Organisaation on 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 terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Ei koske asunnon muutostöitä.

Asiakas vastaa itse hänelle omaksi myönnettyjen asuntoon kiinteästi asennettujen laitteiden ylläpidosta. Lainattaessa asiakkaalle käyttöön kiinteästi asennettava väline, esim. sähköinen ovenavausjärjestelmä, asiakasta ohjeistetaan olemaan välittömästi yhteydessä välineen lainanneeseen tahoon, mikäli hänellä on välineen käyttöön liittyen kysyttävää tai välineen toiminnassa ilmenee häiriöitä. Toimintakäytännön ohjeistus on kirjattu asiakkaalle annettavaan kirjalliseen päätökseen?

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

Työntekijät perehdytetään Laatuportti-järjestelmän käyttöön, vaaratilanneilmoitukset tehdään sitä kautta. Laitteisiin, tarvikkeisiin ja apuvälineisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset Fimealle tehdään Laatuportin kautta. Myös asiakkailla on mahdollisuus tehdä vaaratilanneilmoitus Siun soten verkkosivujen kautta.

Terveysdenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden säätelyn lain (629/2010) 26 §:n mukainen vastuuhenkilö Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella: Terveys- ja sairaanhoitopalvelujen toimialuejohtaja Susanna Wilen, susanna.wilen@siunsote.fi (linkki), 013 330 4042.

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Sosiaalityöntekijät kirjaavat asiakastyön Pro Consona OMNI360 sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään. Asiakastyössä saatujen tietojen kirjaaminen on tärkeä osa asiakastyötä. Asiakasasiakirjoihin kirjataan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakirjoissa on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja kirjaukset on tehtävä viipymättä, kun asiakkaan asiaa on käsitelty. Sosiaalihuollossa rakenteinen, määrämuotoinen tieto tarkoittaa tiedon kirjaamista ja tallentamista yhteisten, sovittujen rakenteiden avulla. Sosiaalihuollossa asiakastiedon rakenteistaminen perustuu asiakasasiakirjojen määrittelyyn ja niiden käytössä tarvittaviin luokituksiin. Asiakasasiakirjojen jäsenitys pohjautuu luokituksiin sosiaalihuollon palvelutehtävistä ja sosiaalipalveluista. Eri palvelutehtäville on mallinnettu lisäksi yhteisiä asiakirjarakenteita.

Henkilöstön perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja mistä ohjeistukset löytyvät. Henkilöstö perehtyy Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen tietoturvaohjeisiin sekä tietojärjestelmien käyttö- ja kirjaamisohjeisiin.

Asunnon muutostyöpalveluissa ei ole ollut opiskelijoita, joiden tarvitsisi kirjata asiakastyötä.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Ammattihenkilöitä koskee kirjaamisvelvoite kaikissa hoito- tai palveluprosessin vaiheissa. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Myös tieto asiakkuuden päättymisestä kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaalla/potilaalla on halutessaan oikeus tarkistaa omat tietonsa asiakas- ja potilastietorekisteristä/ oikeus saada tieto hänestä itsestään viranomaisen asiakirjaan sisältyvistä tiedoista (jollei laissa toisin säädetä). Tarkastuspyynnön voi tehdä sähköisen asiointipalvelun kautta (linkki) tai Asiakas-/potilasrekisteritietojen tarkastuspyyntö -lomakkeella (linkki) ja postittaa täytetyn lomakkeen Siun soten kirjaamoon.

Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemastaan tietoturvaloukkauksesta esihenkilölleen tai Siun soten tietosuojavastaavalle. Kaikista tietoturvaloukkauksista tehdään ilmoitus sähköisesti Miunpalvelujen (linkki) kautta. Lisäksi tehdään vaaratapahtumailmoitus Laatuporttiin.

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

Jokainen työntekijä on salassapito- ja vaitiolovelvollinen työssään esille tulevista salassa pidettävistä ja arkaluontoista asioista. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus on voimassa myös palvelussuhteen päättymisen jälkeen.

Asiakkaan/potilaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat saavat käsitellä potilasasiakirjoja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät. Tietojärjestelmien käyttäjien käyttöoikeudet on määritelty työtehtävien mukaan.

Siun sotessa on laadittu tietosuojaselosteet, jotka on julkisesti nähtävillä Siun soten internetsivuilla:
[Henkilötietojen käsittely - siunsote.fi](#) (linkki)

Työntekijä allekirjoittaa tietoturvaluottouksen, jolloin hän vahvistaa lukeneensa ja ymmärtäneensä tietosuojaselosteessa esitetyt periaatteet ja sitoutuu noudattamaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita sekä säädöksiä. Sosiaalihuollon palveluissa työskentelevät suorittavat hyvinvointialueen henkilöstön tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksia Oppiportissa ja suoritus on voimassa viisi (5) vuotta. Verkkokoulutusten lisäksi työntekijöiden tulee tutustua myös Siun soten omiin tietosuoja- ja tietoturvaohjeisiin, jotka löytyvät intran sivulta Tietosuoja ja tietoturva.

Esihenkilö seuraa tietosuojan ja tietoturvan toteutumista. Toimintayksikön esihenkilöt käyvät säännöllisesti henkilöstön kanssa läpi tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeistuksia ja miten toimitaan poikkeustilanteissa. Kaikista tietoturvaloukkauksista tulee tehdä ilmoitus Siun soten tietosuojavastaavalle. Siun sotessa ilmoitukset tehdään sähköisesti Miunpalvelujen kautta.

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

Samoin perustein ja toimintaperiaattein kuin vakituisen henkilöstön osalta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Siun soten tietosuojavastaavat
tietosuoja@siunsote.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☐ Ei ☐

Noudatetaan Siun soten ohjeistusta.

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Joensuu 20.08.2024

Allekirjoitus Sanna Suvivuo, palvelupäällikkö

Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty sähköisesti.