

NEUVONURKAN OMAVALVONTASUUNNITELMA:

Yleinen palveluohjaus, SAS- palveluohjaus, vuoroahoito- ja perhehoito, omaishoidon ohjaus, veteraanasiat, erityisryhmien terveystarkastukset

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja	Kunnan nimi: Raah
Nimi:	Kuntayhtymän nimi: RASHKY
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0210286-0	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi ja toimintayksikön katuosoite Ikääntyvien neuvonta- ja palveluohjaus NeuvoNurkka, Kirkkokatu 28, 92100 Raah	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Raah, Rantakatu 4, 92100 Raah	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotona asumisen tuki. Yleinen palveluohjaus ja neuvonta. Omaishoito, vuoroahoito, perhehoito, SAS-palveluohjaus, ikäneuvola, veteraanasiat.	
Toimintayksikön vastaava esimies Palveluesimies Jaana Viitanen	Puhelin 040 135 8644
Sähköposti jaana.viitanen@ras.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston / Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Kotihoidossa ja palvelusetelillä tuotetut palvelut: yksityiset hoito- ja hoivapalveluntuottajat sekä tukipalveluiden palveluntuottajat Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän alueella	
Perhehoito: Arolan tila, Haapavesi sekä kiertävät perhehoitajat.	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

NeuvoNurkan keskitetyssä palveluohjauksessa selvitetään asiakkaan elämäntilanne ja palvelutarve kokonaisvaltaisesti sekä järjestetään hänelle hänen tarvitsemansa lakisääteiset ja oikea-aikaiset palvelut asiakaslähtöisesti RAI toimintakykyarviota hyödyntäen Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän palveluohjaukskriteeristön mukaisesti.

Kotiin annettavien palveluiden palvelujärjestelmän tehtävänä on tukea, ohjata ja motivoida ihmisiä kantamaan vastuuta omasta hyvinvoinnistaan ja terveydestään. NeuvoNurkka on nimitys keskitetystä ikäihmisten palveluohjauksmuodosta, johon sisältyy Raahen yleinen palveluohjaus, omaishoidon ohjaus, perhehoidon ohjaus, vuorohoidon koordinointi, SAS-palveluohjaus (S=selvitä, A=arvioi, S=sijoita), veteraanipalvelut sekä erityisryhmien terveystarkastukset.

Toimintakyvyn arvioinnissa käytetään RAI Screener – mittaristoa. Palvelutarpeen arviointi sisältää päivittäisten toimintojen, kotona asumisen ja itsenäisen elämisen toimintojen arvioinnin sekä sosiaaliin suhteisiin liittyvät toimintojen arvioinnin. Arvioinnissa käytetään hyödyksi myös muissa palveluissa tehtyjä toimintakykyarvioita. Esimerkiksi MMSE, Cerad, FRAT, MNA, GDS. Palvelutarpeen arviointeja tehdään usein myös moniammatillisissa tiimeissä.

Palvelutarpeen arviointikäynnit pyritään järjestämään asiakkaan kotiin tai tarvittaessa asiakas tavataan terveydenhuollon yksikössä esimerkiksi vuodeosastolla. Tapaamiseen kutsutaan aina asiakkaan haluamat läheiset/ yhteistyö tahot.

Toiminnan tavoitteena on turvata ikääntyneiden asiakkaiden itsenäistä ja omatoimista selviytymistä sekä turvallista elämää omassa kodissaan tai kodinomaisessa ympäristössä mahdollisimman pitkään. Palvelut tuotetaan yksilöllisten palvelutarpeiden arvioinnin mukaan noudattaen voimavaralähtöistä toimintakykyä tukevaa työskentelyotetta.

Työn sisältönä on ikääntyneille ja pitkäaikaissairaille tehty palvelutarpeen arvioinnit, palveluiden suunnittelu, järjestäminen ja toteutuksen seuranta. Työtä tehdään moniammatillisesti yhteistyössä asiakkaan ja hänen sosiaalisen verkostonsa kanssa. Ikääntyneiden palvelut perustuvat ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystarpeista annettuun lakiin (565/2020, viim. muutos 9.7.2020), sosiaalihuoltolakiin (1301/2014, viim. muutos 12.2.2021), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812, viim. muutos 27.8.2021), sosiaalihuollon asiakasasiakirjalakiin (254/2015, 1.4.2015) hallintolakiin (6.6.2003/434, viim. muutos 27.11.2020), lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992, viim. muutos 30.12.2020), sosiaali- ja terveystarpeiden palvelusetelilakiin 5 (24.7.2009/569, viim. muutos 30.12.2020), lakiin holhoustoimesta (1.4.1999/442, viim. muutos 29.11.2019) sekä perhehoitolakiin (263/2015, viim. muutos 29.6.2016) ja omaishoidon tuesta annettuun lakiin (937/2005, viim. muutos 29.6.2016).

Yleinen palveluohjaus on koordinoitua työtä, jolla edistetään yhteistoimintaa eri organisaatioiden ja hallinnonalojen välillä. Palveluohjauksessa korostuu asiakkaan/omaisen ohjaaminen, neuvonta sekä asiakkaan etu. Yksiköllinen keskitetty palvelutarpeen arviointi on sosiaalihuoltolain (1301/2014) ja vanhuspalvelulain (980/2012) mukaista palvelutarpeen selvittämistä. Laissa ikääntyneen väestön tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystarpeista (2012/980) pykälässä 15 säädetään palvelutarpeen monipuolisesta selvittämisestä ja RAI-arviointivälineistön käyttämisestä. Palvelutarpeen arviointi muodostuu ikäihmisen hyvinvointiin, terveyteen, toimintakykyyn ja itsenäiseen selviytymiseen liittyvästä kokonaisvaltaisesta selvittämisprosessista. Palvelu sisältää ohjausta ja neuvontaa, palveluihin liittyvää päätöksentekoa, asiakassuunnitelman tekoa, moniammatillista yhteistyötä sekä palveluiden toteutumiseen liittyvää seuranta- ja arviointia. Yleisen palveluohjauksen puhelinaika on arkisin klo 9-12 ja silloin ohjausta ja neuvontaa annetaan puhelimitse monenlaisiin asiakkaiden tarpeisiin.

Yleinen palveluohjaus ottaa vastaan sosiaalihuoltolain mukaiset huoli-ilmoitukset ja selvittää niiden

pohjalta huoli-ilmoituksen kohteena olevan henkilön sen hetkisen yksilöllisen tilanteen ja palvelutarpeet. Palveluohjaus järjestää tarvittavat tukitoimet asiakkaan tueksi ja seuraa palveluiden ja tukitoimien vaikutusta ja toteutusta.

Yleinen palveluohjaus arvioi palvelutarpeen arvion pohjalta asiakkaan oikeuden ja tarpeen kuntayhtymän palveluihin tai vaihtoehtona olevien palvelusetelillä tuotettavien kotihoito-, kylvytys- tai koneellisen annosjakelun palvelusetelin tarpeen. Palveluseteliä voi hakea joko asiakas itse tai palveluohjaaja.

Yleinen palveluohjaus toteuttaa hyvinvointia edistävät kotikäynnit (HEHKO-käynnit) kaikille kuntayhtymän alueella asuville henkilöille, jotka eivät ole vielä palveluiden piirissä. Tänä vuonna hyvinvointia edistävät kotikäynnit tehdään 78-vuotta täyttävälle.

Palveluohjauksen asiakkaita ovat kaikki kotihoidon tai kotihoidon tukipalveluiden tarpeessa olevat asiakkaat ja yli 65-vuotiaat. Pyyntö palvelutarpeen arviolle voi tulla esimerkiksi asiakkaalta itseltään, omaiselta, kotiutushoitajalta, yksityiseltä palveluntuottajalta, sosiaalihuoltolain mukaisena huoli-ilmoituksena, kotihoidolta, NeuvoRassista, lääkärinvastaanotolta, sähköisesti NettiRassin kautta tai geriatrian poliklinikalta. Yleinen palveluohjaus toimii myös NeuvoRassissa toimivan Senioripiiritoiminnan tukena.

Omaishoidolla tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestäminen kotioloissa omaisen tai muun hoidettavalle läheisen henkilön avulla. Omaishoidontuki on kokonaisuus, joka muodostuu hoidettavalle annettavista tarvittavista palveluista, sekä omaishoitajalle annettavasta hoitopalkkiosta, vapaasta ja omaishoitoa tukevista palveluista. Omaishoidon tuki laki (937/2005).

Omaishoito on elämänmuoto, jossa sairastaminen, auttaminen, hoitaminen ja kuntoutus sovitetaan eri tavoin perheen tavalliseen elämään ja perheenjäsenten keskinäiseen kanssakäymiseen. Omaishoitajan ja hoidettava tarpeet liittyvät kiinteästi yhteen. Päämääränä on turvata omaishoidettavan ikäihmisen turvallisen kotona asumisen mahdollistaminen omaishoidon ja muiden palveluiden turvin.

Omaishoidon tuki on sosiaalipalvelu, jolla korvataan ympärivuorokautinen laitoshoido tai asumispalvelu. Omaishoidon tuki myönnetään omaishoidon ohjaajan tekemän palvelutarpeen selvittämisen perusteella ja siitä tehdään päätös. Tuen tarve arvioidaan aina yksilöllisesti hoidettavan päivittäisen toimintakyvyn, hoidon sitovuuden ja vaativuuden perusteella. Omaishoidon tukeen sisältyy hoidettavan saamat palvelut, omaishoitajan hoitopalkkio sekä hoitoa tukevat palvelut. Omaishoidon tuki maksetaan omaishoitajalle. Omaishoidon tuen suuruus määräytyy hoidettavan avuntarpeen määrästä ja siitä, millaista hoitoa hän tarvitsee. Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän omaishoidon myöntämisperusteet: <https://www.ras.fi/omaishoito>

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymässä on otettu käyttöön OmaOlo-sähköinen palvelukanava, jossa kansalainen voi täyttää suuntaa antavan arvion siitä, olisiko oikeutettu omaishoidon tukeen.

Perhehoito on hoivan ja huolenpidon palvelumuoto, jossa perhehoidon palvelu kohdennetaan pääsääntöisesti paljon apua ja hoitoa tarvitseville ikääntyville omaishoidon tai kotihoidon asiakkaille, joiden toimintakyky on alentunut iän tai sairauden vuoksi ja kotona asuminen ei ole enää turvallista tai tarkoituksenmukaista. Perhehoidossa korostuu kodinomainen ympäristö.

Kiertävä perhehoito on ikääntyneen hoidettavan kotona tapahtuvaa kestoensa perusteella lyhytaikaista tai osavuorokautista perhehoitoa. Kotona tapahtuvaa perhehoitoa voidaan järjestää muun muassa omaishoitajan vapaan järjestämiseksi silloin, kun hoidettavan ei ole tarkoituksenmukaista siirtyä sijaishoidon ajaksi pois omasta kodistaan.

Perhehoitoa myönnetään sopimusomaishoitajille omaishoitajan lakisääteisten vapaapäivien ajaksi sekä omaishoitajan jaksamisen tueksi tai omaishoitajan äkillisesti sairastuessa.

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä ja omaishoitaja voivat sopia, että omaishoitajan lakisääteiset vapaapäivät voidaan pitää osissa neljänä alle vuorokauden pituisena jaksoneen, että jaksojen pituus yhteensä ei ylitä 24 tuntia. Raahen seudun kuntayhtymän alueella perhehoitoa tarjoaa Haapavedellä sijaitseva Arolan tila sekä yksi kiertävä perhehoitaja. Perhehoitovalmennusta järjestetään syksyllä 2022 uusien perhehoitajien kouluttamiseksi.

Perhehoidon ohjaajan työnkuvaan kuuluu toimia yhdyshenkilönä asiakkaiden ja perhehoidon yksiköiden ja kiertävien perhehoitajien välillä. Ennen perhehoidon tai kiertävän perhehoidon aloitusta asiakkaalle tehdään palvelutarpeen arvio sekä MMSE ja RAI arviot, joiden perusteella tehdään päätös perhehoidon myöntämisestä. Kiertävien perhehoitajien kanssa tehdään tutustumiskäynti asiakkaan luokse ennen kiertävän perhehoidon aloittamista.

SAS-palveluohjaajan tehtävä on arvioida itsenäisesti ja yhteistyössä osastojen kotiutushoitajien ja SAS-työryhmän jäsenenä asiakkaan oikea-aikaista ja sopivaa kotiutumista sekä asumismuotoa koko kuntayhtymän alueella. Tavoitteena on saada asiakkaille mahdollisimman nopeasti oikea-aikainen asumismuoto, mikäli kotona asuminen ei enää ole turvallista eikä mahdollista.

SAS tulee sanoista "selvitä – arvioi – sijoita" ja tarkoittaa palveluohjaajan ja moniammatillisen työryhmän ennaltaehkäisevää, ennakoivaa, kuntouttavaa, avohoitopainotteista ja monipuolista kokonaisarviota asiakkaan tämänhetkisestä tilanteesta. Hakemuksen tehostettuun palveluasumiseen voi tehdä kirjallisesti hakemuskäytöille: <https://www.ras.fi/lomakkeet> tai sähköisen palvelukanavan NettiRassin kautta tai suullisesti. Hakemukset palveluihin osoitetaan SAS-palveluohjaajalle. Hakemuksen vastaanotettuaan SAS-palveluohjaaja sopii palvelutarpeen arvio/kotikäynnin asiakkaan ja/tai omaisten kanssa ja kotikäynnillä selvittää ja kartoittaa asiakkaan toimintakykyä, voimavaroja ja voimassa olevia palveluita asiakkaan kotona tai vuodeosastolla.

Palvelutarpeen arvio toteutetaan yhteistyössä asiakkaan, hänen omaisensa tai laillisen edunvalvojan sekä asiakkaan hoidosta vastaavan tahon esimerkiksi kotihoidon tai sairaalan osastohoidon kanssa. Palvelutarpeen arviossa arvioidaan asiakkaan voimavarat, fyysinen ja psyykinen toimintakyky, sosiaalinen tilanne sekä aikaisempi palvelujen käyttö sekä omaisten rooli. Toimintakykyä arvioidaan muun muassa MMSE ja RAI mittareilla. Tehostetun palveluasumisen myöntäminen perustuu aina asiakkaan palvelutarpeen selvittämiseen. Lähtökohtana tehostetun palveluasumisen tai hoivahoidon myöntämiselle on, että asiakkaalla on ollut käytössään kaikki tarpeenmukaiset kotiin annettavat palvelut ja tukitoimet ja ne on todettu tai arvioitu riittämättömiksi. Kotihoitoa sekä muita tukitoimia pyritään järjestämään tehostetusti ennen pysyvää tehostettuun palveluasumiseen sijoitusta.

Vuorohoito (lyhytaikainen tehostettu palveluasuminen) on palvelumuoto, jossa ikäihmiselle järjestetään lyhytaikaista hoitoa kotona asumisen tueksi tai omaishoitajan vapaapäivien ajaksi ja jaksamisen tukemiseksi. Lyhytaikainen hoito voi olla säännöllistä tai tilapäistä. Vuorohoito on tarkoitettu asiakkaille, jotka tarvitsevat kotona asumisen tueksi lyhytaikaisia hoito- tai kuntoutusjaksoja. Jakson tarkoitus on tukea toimintakykyä ja edistää kotona selviytymistä. Hoito järjestetään yksilöllisesti ja siitä sovitaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa ja/tai omaishoidon sopimuksessa. Vuorohoitoa käytetään omaishoitajan lakisääteisten vapaiden järjestämiseen. Vuorohoito voi olla käytössä myös palvelutarpeen arviointi jaksolla esimerkiksi toimintakyvyn kartoittamiseksi SAS-prosessin aikana.

Vuorohoitoa myönnetään myös asiakkaille, joilla on myönteinen SAS-päätös. Vuorohoitoyksikössä asiakkaat odottavat jatkohoitopaikkaa tehostettuun palveluasumiseen, mikäli kotona asuminen ei ole enää mahdollista edes kotihoidon maksimaalisten palveluiden turvin.

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymällä on omissa yksiköissä vuorohoitopaikkoja käytettävissä 26. Palvelukeskus Jokikartanossa Pyhäjoella 13 vuorohoitopaikkaa, Palvelukeskus Kotirannassa Pattijoella 12 vuorohoitopaikkaa ja Palvelukeskus Mäkelänrinteellä Ruukissa 2 vuorohoitopaikkaa. Vuorohoitoa voidaan ostaa myös yksityisiltä palveluntuottajilta. Vuorohoidon koordinaattori koordinoi vuorohoitoa keskitetysti koko kuntayhtymän alueella. Vuorohoidon koordinoinnissa käytetään Serenan vuorohoito-ohjelmaa.

Veteraanasiamies vastaa sotiemme veteraanien lakisääteisten ja muiden etuuksien ja palvelujen toteuttamisesta lakien, asetusten ja määräysten mukaisesti. Tehtävää kuuluu veteraanien palvelutarpeen arvioinnit ja palvelupäätösten valmistelu. Veteraanasiamies toimii yhdyshenkilönä sotiemme veteraaneja koskevissa asioissa Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän, kuntien, seurakuntien, valtion viranomaisten ja veteraanijärjestöjen välillä. Veteraanasiamies toimii yhteistyössä paikallisten veteraaniyhdyshenkilöiden, veteraanasian neuvottelukuntien, veteraanijärjestöjen piiri- ja paikallisosastojen kanssa.

Eritysryhmien terveystarkastukset

läneuvolassa järjestetään erityisryhmien terveystarkastuksia muun muassa omais- ja perhehoitajille, leskeksi jääneille ja yksin asuville. Ikäneuvolatoiminta perustuu lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystarpeista. Keskeistä työssä on asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen, osallistaminen sekä tukeminen terveyden ylläpitämiseen ja edistämiseen. Ajan matalankynnyksen terveystarkastukseen asiakas- tai omaishoitaja tai perhehoitaja voi varata itse tai pyyntö terveystarkastuksesta voi tulla terveydenhoitajalle esimerkiksi palveluohjaajien kautta.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaa ohjaavat Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän yhteiset arvot ja arvoperusta. Arvoja ovat: ihmisarvon kunnioittaminen, asiakaskeskeisyys, vastuullisuus, avoimuus ja luottamuksellisuus.

Kotiin annettavien palvelujen tavoitteena on turvata asiakkaiden itsenäistä ja omatoimista selviytymistä sekä turvallista elämää omassa kodissaan tai kodinomaisessa ympäristössä mahdollisimman pitkään. Tavoitteena on oikea aikaiset kotona asumista tukevat palvelut palvelutarpeen mukaisesti. Kotihoidon hoito- ja hoivapalvelut tuotetaan yksilöllisten palvelutarpeiden mukaan noudattaen voimavaroiltaan toimintakykyä tukevaa työskentelyotetta. Palvelujärjestelmän tehtävänä on tukea, ohjata ja motivoida ihmisiä kantamaan vastuuta omasta hyvinvoinnistaan ja terveydestään. Palveluiden järjestämisessä hyödynnetään etäteknologisia ratkaisuja.

Suunnittelukauden 2021 – 2022 keskeiset toimintaa ohjaavat tavoitteet

1. Turvataan yhdessä mahdollisimman toimintakykyinen ikääntyminen: eri toimialojen yhteistyö
2. Vaikuttavien terveyttä ja hyvinvointia lisäävien ennaltaehkäisevien työtapojen lisääminen, kohdenneet toimenpiteet riskiryhmille.
3. Asiakas- ja palveluohjaus keskiöön: palveluohjauksen sisällön ja prosessien kehittäminen.
4. Laadulla on tekijänsä: henkilöstön määrän ja osaamisen arviointi ja kehittäminen sekä henkilöstön välittömän asiakastyöajan lisääminen toimintatapoja uudistamalla.
5. Ikäystävällinen palvelujen rakenne: kehitetään ja uudistetaan palvelurakennetta vastaamaan ikääntyvän väestön tarpeita ja mahdollisimman toimivia palveluita.
6. Teknologiasta kaikki irti: asiakastyössä ja toiminnan sekä henkilöstön johtamisessa

Ihmisarvon kunnioittaminen

Kohtelemme ihmisiä oikeudenmukaisesti ja inhimillisesti kunnioittaen heidän yksityisyyttään ja henkilökohtaista vakaumustaan. Käyttäydymme ystävällisesti, kohteliaasti ja hyviä tapoja noudattaen toisiamme ja asiakkaitamme kohtaan.

Asiakaslähtöisyys

Toimintamme lähtökohtana on aina ensisijaisesti asiakkaan tarpeet. Antamamme palvelut pohjautuvat asiakaskohtaiseen hoidon- ja palvelutarpeen arviointiin, joka tehdään yhteistyössä ja vuorovaikutuksessa asiakkaan ja omaisten/läheisten kanssa.

Toimintaperiaattemme on lisätä asiakkaan valinnanmahdollisuuksia ja toimia niin, että asiakkaan omat voimavarat ja palvelut yhdessä tukevat hänen terveyttään ja hyvinvointiaan. Hankimme vuosittain aktiivisesti asiakaspalautetta ja huomioimme sen palvelujemme kehittämisessä. Asiakaspalautetta vastaanotetaan jatkuvasti puhelimitse ja Internet-sivujen kautta. Kaikkiin palautteisiin vastataan, jos lähettäjä on ilmoittanut yhteystiedot. Asiakkaalla on aina oikeus hyvään kohteluun ja palveluun.

Vastuullisuus

Työyhteisömme jokainen jäsen on osaltaan vastuussa toiminnan taloudellisuudesta ja tehokkuudesta sekä oman osaamisensa kehittämisestä.

Varmistamme vuosittain käytävien aikaansaannos keskustelujen pohjalta työntekijöiden ammatillisen osaamisen tasot ja laadimme henkilökohtaisen tavoitteet ja koulutussuunnitelman.

Mittareina käytämme ITE-arviointia kahden vuoden välein sekä koulutusympäristönä SHKOLE-oppimisympäristöä sekä kuntayhtymän että hyvinvointialueen sisäisiä koulutuksia.

Kuntayhtymä laatii henkilökunnalle vuosittain yhteisen koulutussuunnitelman osaamisen ylläpitämiseksi ja vahvistamiseksi.

Avoimuus ja luottamuksellisuus

Tarjoamiemme palvelujen ja etuuksien myöntämisen kriteerit ovat avoimia, läpinäkyviä ja ymmärrettäviä. Tiedotamme toimintasuunnitelmista, toiminnasta ja siinä tapahtuvista muutoksista aktiivisesti Internet-sivuilla ja teemme yhteistyötä ennakkoluulottomasti kaikkien kuntayhtymän toimintaan liittyvien alueen toimijoiden kanssa.

Kunnioitamme asiakkaan ihmisarvoa, yksityisyyden suojaa ja itsemääräämisoikeutta. Asiakas voi luottaa siihen, että häntä koskevia tietoja käyttävät vain ne, joilla siihen lain mukaan on oikeus. Kaikki asiakastiedot tallennetaan sähköiseen Lifecare-hoitotietojärjestelmään.

Toimintaperiaatteet

Perehdytysopasta käytetään uuden työntekijän ja opiskelijan perehdytyksessä.

Työyhteisö toimii yhdessä laadittujen pelisääntöjen mukaan, jolloin kaikilla on selkeä käsitys siitä, miten työpaikalla toimitaan. Pelisäännöt ovat linjassa organisaation strategian, arvojen ja toimintasuunnitelman kanssa.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Raahan seudun hyvinvointikuntayhtymän ylin johto vastaa toiminnan turvallisuudesta. Tulosityksikköjohtaja vastaa omavalvonnan ohjeistamisesta ja turvallisuuteen liittyvän tiedon saamisesta. Työsuojeluvaltuutettu seuraa työympäristön turvallisuuden toteutumista ja on apuna ja tukena henkilöstön ja työympäristön riskien ja vaarojen arvioinnissa ja viestittää tarvittaessa epäkohdista yksikön esimiehelle. Riskienhallinta vaatii jatkuvaa aktiivisia toimia myös koko henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Henkilöstö osallistuu kuntayhtymän järjestämiin palo- ja pelastusturvallisuus koulutukseen yhdessä kotiin annettavien palvelujen henkilöstön kanssa. Henkilöstö osallistuu mahdollisuuksien mukaan riskien ja vaaratilanteiden ennakointiin ja omaa työtä tukevaan koulutukseen, joita järjestetään sisäisinä koulutuksina muun muassa, aggressiivisen asiakkaan kohtaamisesta, elvytyksestä ja ensiavusta. Toimintayksikössä on kuntayhtymän NeuvoRassin tiloihin laatima pelastussuunnitelmansa.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § velvoittaa työntekijöitä ilmoittamaan, jos he huomaavat tai saavat tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Saman lain 49 § edellyttää, että ilmoituksen vastaanottanut henkilö käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata välittömästi, on siitä tehtävä ilmoitus aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymässä on käytössä HaiPro-vaaratapahtumien raportointijärjestelmä. HaiPro on lyhenne sanoista haittatapahtumien raportointiprosessi. Raportoinnin tavoitteena on saada esille toiminnassa esiintyvät vaaratilanteet ja vaaratapahtumat mahdollisimman kattavasti niin, että vastaavien tapahtumien toistuminen voidaan jatkossa estää. Kyse on laatutoimintaan verrattavissa olevasta potilasturvallisuuden kehittämisestä.

Palveluohjauksen työntekijät tekevät Haipron läheltä piti ja työtaturmatilanteista ja vaaratapahtumista. Esimies käsittelee ilmoitukset kuukausittain järjestelmässä ja kerää yhteenvedon ilmoituksista käsiteltäväksi henkilöstöpalaverissa. Ilmoituksista nousseisiin haasteisiin ja tapahtumiin pyritään miettimään yhdessä ratkaisuja ja kehittämisetoduksia. Ratkaisut kirjataan palaverimuistioon. Työtaturmista tehdyt HaiPro-ilmoitukset esimies käsittelee yhdessä työntekijän kanssa ja niistä tehdään tarpeen mukaan vakuutusyhtiölle vahinkoilmoitus.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatko toimien toteuttaminen.

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenne- ympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuus tason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Henkilöstöltä vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskienhallinta

Riskien tunnistamisesta ja niiden hallinnasta on kuntayhtymässä laadittu seuraavat ohjeet:

- Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan ohje
- Laatu- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- Turvallisuussuunnitelma
- Riskien ja vaarojen arviointi
- Turvallinen lääkehoito (kuntayhtymä ja kotihoito)

Riskien ja vaarojen arviointi on jatkuvaa toimintaa. Kuntayhtymässä tehdään, joka toinen vuosi kaikissa toimintayksiköissä riskien ja vaarojen arviointi, jonka pohjalta toimintaa kehitetään.

Työtaturma- ja potilas- ja asiakasturvallisuuden haitta- ja vaaratapahtumien ilmoittaminen tehdään HaiPro-järjestelmän kautta. Asiakkaat voivat itse tehdä läheltä piti /vaaratilanneilmoituksen kunta-

yhtymän Internet-sivujen kautta. Ilmoitukset käsitellään työyksiköissä. Vakavien vaaratilanteiden käsittelystä on erilliset ohjeet.

Lääkepoikkeamat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmän kautta. Ilmoitukset käsitellään kotihoidon yksiköissä. Lääkkeiden käytöstä ilmenevistä haittavaikutuksista ilmoitetaan Fimealle ja rokotteiden haittavaikutuksista THL:lle.

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden aiheuttamat haitat ja vaarat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmän kautta sekä sähköisellä lomakkeella Valviralle, kuntayhtymän laiteturvallisuuvastaavalle ja laitteen myyjälle.

Kun riskit on arvioitu ja poikkeamista on ilmoitettu esimiehelle edellä kuvatuilla tavoilla, ne käsitellään yksikössä ja henkilöstöpalavereissa ja käynnistetään tarvittavat toimenpiteet riskien korjaamiseksi. Tarvittaessa riski tai poikkeamat välitetään eteenpäin työsuojelupäällikölle.

Henkilöstölle tiedotetaan korjaavista toimenpiteistä työpaikkakokouksissa. Vakavat riskialttiit toimenpiteet ilmoitetaan Intranetin kautta. Kaikkiin asiakkaiden ilmoittamiin haitta- ja vaaratapahtumiin liittyviin palautteisiin vastataan. Jos haitta- tai vaaratilanne koskee yhteistyötahoa, korjaavista toimenpiteistä ilmoitetaan heille.

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan suunnitelma on laadittu toimintayksikköön keväällä 2021. Seuraava päivitys kevät 2023.

Työn ja työympäristön kuormitustekijät kartoitettu kevät 2021 (riskien ja vaarojen arviointi). Seuraava päivitys kevät 2023.

NeuvoNurkan työntekijät noudattavat Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän yhteisiä turvaohjeita. Ohjeet saatavilla Intranetistä.

Henkilökunnalla on käytössä älypuhelimet.

Vaaratilanteet ilmoitetaan käytössä olevalla HaiPro- vaara- ja haittatapahtumien ilmoitusjärjestelmällä, jonne tehdään myös ilmoitukset uhka-, väkivalta- ja vaaratilanteista tapahtuman jälkeen.

Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma päivitetty 1.3.2022 ja päivitetään aina tarpeen mukaan.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja riskit?

Henkilöstö tiedottaa esimiestä havaitessaan epäkohtia ja laatu- ja riskitapahtumia. Poikkeamat kirjataan HaiPro-järjestelmään. Esimies käsittelee ja analysoi ilmoituksen, jonka jälkeen se käsitellään henkilöstöpalavereissa tai tarvittaessa viedään ylemmälle taholle ja työsuojeluun. Vakavat vaaratilanteet käsitellään vakavien vaaratilanteiden työryhmässä. Työryhmän esittämät puutteet korjataan, kirjataan sekä raportoidaan laatu- ja potilasturvallisuustyöryhmälle.

Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelujen tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedottaa riskitiedoista esimiehelle. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

<p>Miten yksikössä käsitellään haattatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?</p> <p>HaiPro-potilasturvallisuusilmoitukset ja työturvallisuusilmoitukset täytetään, joten haattatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet tulevat dokumentoiduksi. Haattatapahtumat käsitellään kuntayhtymän HaiPro-palaverissa sekä yksikön henkilöstöpalaverissa.</p>
<p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haattatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seuranta raportti ja -ilmoitukset laatu- ja potilasturvallisuus-työryhmään.</p>
<p>Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haattatapahtumiin?</p> <p>Poikkeamat käsitellään työyksikössä ja laaditaan yhdessä tarvittavat ohjeistukset esimiehen/työsuojelun johdolla. Tarkoitus on tunnistaa poikkeamaan johtaneet syyt ja puuttua niihin.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Muutoksista tiedotetaan Intranetissä, Internet-sivuilla ja sähköpostilla.</p>

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p>Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Omaavalonntasuunnitelma laaditaan toimintayksikön esimiehen ja henkilöstön yhteistyönä.</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omaavalonnan suunnitteluun?</p> <p>Tulosityksikköjohtaja, NeuvoNurkan palveluesimies ja henkilöstö</p>
<p>Omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Palveluesimies Jaana Viitanen, NeuvoRassi, Kirkkokatu 28, 92100 Raahe, p. 040 135 8633 Tulosityksikköjohtaja Helena Mattila, Brahenkatu 14-16 92100 Raahe, p. 040 135 8569 Tulosaluejohtaja Ulla Pyykkönen, Rantakatu 4, 92100 Raahe, p. 040 135 8575</p>
<p>Omaavalonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p> <p>Omaavalonntasuunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omaavalonntasuunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Päivitetään tarvittaessa ja välittömästi mikäli toiminnallisia muutoksia tapahtuu asiakastyössä tai yksikön toiminnassa. Omaavalonntasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa, seuraava päivitys kevät 2023.</p>
<p>Omaavalonntasuunnitelman julkisuus</p> <p>Ajan tasalla oleva omaavalonntasuunnitelman tulee olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaavalonntasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omaavalonntasuunnitelma on tallennettu ja luettavissa Internet-sivuilla: www.ras.fi/omavalonntasuunnitelmat</p>
<p>Missä yksikön omaavalonntasuunnitelma on nähtävillä?</p> <p>Omaavalonntasuunnitelma on nähtävillä työyksikössä NeuvoNurkka, Kirkkokatu 28, 92100 Raahe</p>

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) 36§ mukaan henkilön kiireellinen avun tarve arvioidaan välittömästi. Palvelun tarve aloitetaan viipymättä ja saatetaan loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalla on oikeus palvelutarpeen arviointiin seitsemän päivän kuluessa palvelutarpeen arviointi pyynnöstä. Ensimmäisen palvelutarpeenarvioinnin tekee yleinen palveluohjaus tai kotihoidon palveluesimies tai tiimivastaava. Omaishoitoon liittyvissä asioissa, palvelutarpeen arvion tekee omaishoidon ohjaaja, asumiseen liittyvissä asioissa palvelutarpeen arvion tekee SAS-palveluohjaaja ja vuorohoito/perhehoitoon liittyvissä asioissa vuorohoitokoordinaattori/perhehoidon ohjaaja.

Palvelutarpeenarvioinnissa käydään tarkasti läpi asiakkaan fyysinen- ja psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky, sekä muut arkeen vaikuttavat toiminnot. Asiakkaiden palvelutarpeenarvioinnissa käytetään RAI-toimintakykyarviointi mittaria sekä muita toimintakyvyn mittareita muun muassa muistia kuvaava MMSE- mittaria. Palvelutarpeenarvioinnin perusteella kartoitetaan yhdessä asiakkaan kanssa oikea-aikaiset palvelut asiakkaan tilanne huomioon ottaen. Palvelutarpeenarvioinnin tavoitteena on kartoittaa ja tunnistaa asiakkaan tämän hetkinen toimintakyky, sekä kartoittaa mahdolliset uhkatekijät kotona asumisen ja itsenäisen pärjäämisen suhteen. Palvelutarpeenarvioinnin perusteella laaditaan asiakkaan toimintakykyä ja kotona pärjäämistä tukeva asiakassuunnitelma.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Kaikille asiakkaille laaditaan yksilöllinen asiakassuunnitelma. Toimintakyvyn arviointiin hyödynnetään kotiin annettavien palvelujen mittaristoa. Mittareina käytetään RAI Screener toimintakyky mittaripatteristoa (INTER RAI otetaan käyttöön v. 2022), muistitesti (MMSE), dementian vaikeusastetesti (CDR), toimintakykyarvio (RAI), depressiotesti (GDS), ravitsemustilastesti (MNA), painehaavariskitesti (BRADEN) sekä kaatumisriskitesti (FRAT).

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Hoidon- ja palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelman laatiminen tapahtuu asiakkaan kotona, osastolla tai muussa hoitoyksikössä. Hoito- ja palvelutarpeen arviointiin ja asiakassuunnitelman laadintaan osallistuu asiakas, vähintään yksi asiakkaan omainen/asioidenhoitaja/edunvalvoja sekä mahdolliset yhteistyö tahot asiakkaan luvalla kutsuttuna.

Hoito- ja asiakassuunnitelmassa arvioidaan asiakkaan voimavaroja, toimintakykyä ja yksilöllistä palvelutarvetta sekä kartoitetaan sosiaalinen verkosto. Palvelutarpeen arvioinnin perusteella suunnitellaan yhdessä asiakkaan ja/tai omaisen kanssa tarvittavat kotihoidon palvelut ja tukitoimet. Palvelukokonaisuutta rakennettaessa kartoitetaan omaisten ja läheisten osallisuus, muiden hallintokuntien, järjestöjen ja yksityisten palveluntuottajien tarjoamat palvelut. Asiakasta ohjataan valitsemaan hänen toimintakykyä tukevat oikea aikaiset palvelut.

Palvelutarpeen arviointi tehdään 1-7 vrk kuluessa yhteydenotosta.

Palveluiden tarve arvioidaan laaja-alaisesti yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaisensa/läheisensä kanssa huomioiden yksityiset palvelut ja lähipiirin sekä vapaaehtoistyön mahdollisuudet.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon- ja palvelutarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan kotihoidon asiakassuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on ohjata ja tukea asiakasta selviytymään itsenäisesti ja omatoimisesti omasta arjestaan ja saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon- ja palvelusuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta ja voinnissa tapahtuvista muutoksista. Asiakassuunnitelma sitoo kaikkia osapuolia: asiakasta, omaisia ja hoitoon osallistuvia tahoja.

<p>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>Asiakassuunnitelma laaditaan palvelutarpeen arvioinnin ja toimintakyvyn yleisarvioinnin (kotikäynti) pohjalta tehdyn arvioinnin perusteella. Omaishoidon tuen ja kotihoidon palveluissa hoito- ja asiakassuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina tarvittaessa. Se on päivitettävä asiakkaan voimien ja toimintakyvyn muuttuessa tai vähintään kerran vuodessa syntymäpäiväkuukauden tienoilla (syntymäkuukausi - 1/+1).</p>
<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</p> <p>Hoito- ja asiakassuunnitelma kirjataan ja tallennetaan Lifecare-hoitotietojärjestelmään (KHTIIV-lehti).</p>
<p>Asiakkaan kohtelu</p> <p>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</p> <p>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. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaan oma toive palveluiden järjestämisestä kirjataan asiakassuunnitelmaan. Hoito- ja asiakassuunnitelmaa laadittaessa keskustellaan asiakkaan ja omaisten kanssa hoitotahdosta, ja kirjataan asiakkaan asiakassuunnitelmaan ylös, jos se on laadittuna.</p>
<p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</p> <p>Hoito- ja asiakassuunnitelma, jonka yhteydessä keskustellaan asiakkaan toiveista ja tarpeista arjen sujumisen ja hoidon järjestämisen suhteen. Hoito- ja asiakassuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan, omaisen, muun läheisen ja tarvittaessa yhteistyö tahojen kanssa. Asiakkaan toiveet hoidon järjestämisen suhteen otetaan ensisijaisesti huomioon asiakassuunnitelmaa laadittaessa. Poikkeuksena tilanteet, jolloin asiakasturvallisuus vaarantuu. Kaikki osapuolet sitoutuvat noudattamaan laadittua asiakassuunnitelmaa.</p> <p>Huomioidaan itsemääräämisoikeutta koskeva laki 812/2000 ja säädös 935/2019, minkä pohjalta työryhmä on 6.2.2015 laatinut Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän ohjeen asiakkaan/potilaan itsemääräämisoikeussuunnitelman laatimisesta ja ohjeen itsemääräämisoikeutta rajoittavien toimenpiteiden käytölle asiakkaan päivittäisissä toiminnoissa.</p>
<p>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet</p> <p>NeuvoNurkan toiminnassa noudatetaan kuntayhtymän ohjeita:</p> <p>Rajoittamistoimenpiteissä noudatetaan aina itsemääräämisoikeuslakia 812/2000 sekä säädöstä 935/2019.</p> <p>Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän ohje: Suojatoimien ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä konservatiivisessa yksikössä ja palvelukeskuksissa.</p> <p>Rajoittamistoimenpiteet pyritään tekemään aina yhteisymmärryksessä asiakkaan ja/tai hänen omaisensa kanssa. Rajoittamistoimenpiteet ovat aina määräaikaisia. Mikäli asiakkaan MMSE-testitulos on 20 tai alle, voidaan ilman asiakkaan suostumusta yhteistyössä omaisten ja läheisten kanssa tehdä itsemääräämistä rajoittavia hoitotoimenpiteitä, mikäli asiakas ei ole ilmaissut hoitotahdossaan toisin.</p> <p>Rajoittamisoikeuden päätöksen tekee aina vastaava lääkäri.</p>

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautteet käsitellään henkilöstöpalavereissa ja toimintaa tarkastellaan ja kehitetään palautteen pohjalta. Tarvittaessa asiasta keskustellaan ylemmän johdon kanssa.

Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Saamaansa hoitoon ja palveluun tyytymätön asiakas tai omainen voi tehdä potilaslain mukaisen muistutuksen. Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti, jos sen nimeää muistutukseksi. Suositellaan kuitenkin käytettäväksi kuntayhtymän muistutuslomaketta: www.ras.fi/potilasasiamies
Muistutukseen vastataan noin kuukauden kuluessa. Ensisijaisesti muistutukseen vastaa muistutusta koskevan yksikön esimies yhdessä johtavan viranhaltijan kanssa.

Muistutus toimitetaan osoitteella:

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä, Kirjaamo, PL 25, 92101 Raahе

Hallintopäätöksistä asiakkaalla on mahdollisuus tehdä oikaisuvaatimus sosiaalijaostolle osoitteeseen Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä, Kirjaamo, PL 25,92101 Raahе

b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Potilas- ja sosiaaliasiamies Sisko Muikku, puh. 040 135 7946, puhelinaika ti ja to klo 9-13.

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Kuluttajaneuvonta: puh.029 505 3050 ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

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

Muistutus toimitetaan kirjaamoon, joka kirjaa muistutuksen Dynastylle vastaanotetuksi. Muistutus toimitetaan eteenpäin asianosaisille, sekä tulosalue- ja tulosityksikköjohtajalle. Muistutus käydään läpi ja siihen laaditaan vastine, sekä tarpeen mukaan suunnitellaan korjaavat toimenpiteet toiminnan kehittämiseksi ja asiakkaan hoidon laadun varmistamiseksi.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksi saamisesta.
Muistutukseen vastataan noin kuukauden kuluessa.

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukevat, henkilöstön toimintaa ohjaavat periaatteet ovat voimavarakeskeisyys sekä hyvinvoinnin ja toimintakyvyn tukeminen. Asiakasprosessien kehittämisen myötä tuetaan ihmisten omaa vastuuta hyvinvoinnistaan ja terveydestään. Tätä tukee myös sähköinen palvelukanava NettiRassi ja sähköinen OmaOlo palvelukanava.

Asiakkaalle järjestetään oikea-aikaiset, arjessa pärjäämistä tukevat palvelut. Palveluohjausta ja –neuvontaa tekevät kaikki asiakastyöhön osallistuvat toimijat. Hoitokäytännöissä otetaan huomioon käypä hoito suositukset ja näyttöön perustuvat hoitomenetelmät. Asiakkaalle järjestetään toimintaa

hänen toiveittensa ja tarpeittensa mukaan yhdessä muun muassa kolmannen sektorin toimijoiden, omaisten kanssa ja päivätoiminnassa.

Kuntayhtymän terveyden edistämisen työryhmä laatii vuosittain hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen suunnitelman, jossa sovitaan toiminnan painopistealueet sekä toimintakertomuksen, jossa arvioidaan suunnitelman toteutumista. Suunnitelma ja toimintakertomus ovat luettavissa kuntayhtymän Internet-sivuilta: <https://www.hyvinvointikertomus.fi/#/document/preview/4208872302>

- eri toimijoiden kanssa on tarkasteltu väestön ikääntymiseen varautumista Ikäsuunnitelmaa laadittaessa
- palvelurakennetta on painotettu kotiin annettaviin palveluihin
- vapaaehtoistoimintaa on kehitetty kuntayhtymän, kuntien ja järjestöjen kanssa yhteistyössä
- vanhusten ulkoiluttamiseen ja viriketoimintaan on palkattu koululaisia lahjoitusvaroin
- urheilu- ja liikunta-alueet, tiet ja kevyenliikenteen väylät pidetään asianmukaisessa kunnossa myös senioreita ajatellen, liikkauksen torjuntaan panostettu
- maksuttomat kuntosali- ja liikunta vuorot / edulliset senioripassit ovat käytössä
- palveluohjausta ja neuvontaa eli NeuvoNurkan toimintaa on kehitetty
- NeuvoRassi tarjoaa matalalla kynnyksellä sekä terveydenhuollon että sosiaalihoitoon palveluita sekä yksityisen sektorin, järjestöjen ja yhdistysten järjestämää toimintaa.
- asuntorakentamista on vielä kehitettävä huomioimaan ikääntyneiden tarpeet, yhteisöllisyyden lisääminen yksinäisyyttä ja turvattomuutta ehkäisemään

Hoito- ja asiakassuunnitelmaa laadittaessa kartoitetaan asiakkaan kuntoutumismahdollisuudet ja määritellään vastuu tahot asiakkaan kuntoutukseen. Asiakkaan omaiset usein osallistuvat asiakkaan kuntoutukseen ulkoiluttamalla ja tämä suunnitelma kirjataan suunnitelmaan. Asiakkaille voidaan laatia henkilökohtainen kuntoutumissuunnitelma, jota omaiset/läheiset, kotihoito asiakaskäynnillä toteuttaa. Ohjeet kuntoutukseen laatii pääsääntöisesti fysioterapeutti, joka tekee asiakkaan luokse arviointikäynnin. RAI-arvioinneissa huomioidaan asiakkaan ulkoileminen ja se kirjataan hoito- ja asiakassuunnitelmaan sekä muu osallistuminen. Asiakkaan tarpeen ja halukkuuden mukaan suunnitellaan asiakkaan toimintakykyä tukevat toiminnot asiakassuunnitelmalle.

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

Hoito- ja asiakassuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja/tai hänen edustajansa kanssa ja siinä huomioidaan asiakkaan toiveet ja tavoitteet.

Hoito- ja asiakassuunnitelman laatimisesta vastaa yleinen palveluohjaus tai yksikön oman vastuualueen työntekijät, kotihoidon osalta palveluesimies/ tiimivastaava (uusi asiakas) ja suunnitelman päivittämisestä kotihoidossa omahoitaja. Suunnitelma laaditaan ja kirjataan toimintayksikön käytössä olevaan hoitotietojärjestelmään (Lifecare). Suunnitelman tulee olla yksilöllinen ja kokonaisvaltainen ja sen on tuettava asiakkaan hoidon ja palvelujen kokonaisuuden hallintaa sekä tavoitteellista kuntoutumista ja osallisuutta.

Yleisen palveluohjauksen palvelutarpeen arvioinnissa lähtökohtana ovat asiakaslähtöisyys, asiakkaan voimavaroilähtöinen toimintakykyä tukeva toiminta sekä itsemääräämisoikeus. Palvelutarve arvioidaan henkilön fyysisen, kognitiivisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn sekä ympäristötekijöiden näkökulmista huomioiden terveyden edistäminen ja uusien sairauksien ennaltaehkäisevä toiminta.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Hoito- ja asiakassuunnitelmaan kirjataan suunnitelma asiakkaan toimintakykyä parantavista ja ylläpitävistä toimista. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan, omaisten, kotihoidon ja yhteistyö tahojen vastuut kuntoutumisesta ja toimintakyvyn ylläpitämisestä.

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

Arviointia tehdään päivittäisissä arjen toiminnoissa, jolloin arvioidaan toimintakykyä ja vointia. Asiakassuunnitelmassa kuvataan yksilölliset tavoitteet ja menetelmät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun ja kuntouttavaan toimintaan.

Apuna asiakassuunnitelmaa laadittaessa käytetään erilaisia toimintakyvyn- ja ravitsemuksen mittareita muun muassa RAI, RAVA, MMSE, GDS, CERAD, FIMM, FRAT ja MNA.

Toimintakyvyn arviointiin ja kuntoutussuunnitelman laatimiseen voidaan hyödyntää toimintaterapeutin ja fysioterapeutin konsultaatioita.

Ravitsemus

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

Palvelutarpeen arviointikäynnillä, jolloin arvioidaan ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa. Hoito- ja asiakassuunnitelmassa kuvataan yksilölliset ravitsemukseen liittyvät seikat. RAI- Screener mittariston hyödyntäminen riskiravitsemuksen havainnoinnissa ja seurannan pohjana.

Ravitsemustilan tarkempaan arviointiin käytetään MNA (Mini Nutritional Assessment) –testiä. Tarvittaessa konsultoidaan ravitsemussuunnittelijaa.

Hygieniaikäytännöt

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

Hoito- ja asiakassuunnitelmaan kirjataan asiakkaiden henkilökohtaiset hygieniaikäytännöt.

Työntekijät noudattavat kuntayhtymän laatimia käsihygieniaohjeita.

Hygienia tason varmistamiseksi kuntayhtymän hygienia työryhmä on laatinut muun muassa seuraavat ohjeistukset:

- Toimintaohje infektioiden ehkäisemiseksi: Hygieniaohje
- Toiminta työperäisissä veri- ja eritealtistustilanteissa
- Siivouksessa käytettävät monikäyttöiset suojakäsineet 2014
- Miksi suojakäsineitä tarvitaan 2014
- Moniresistentin mikrobin kantaja vastaanotoilla 2014
- Moniresistentin bakteerin kantajan ohje kotona
- Moniresistentin mikrobin kantaja asumispalvelun ja pitkäaikaishoidon yksikössä
- Näytteenotto eristyspotilailta
- Influenssapotilaan hoito
- Kotihoito-ohje uusivaan clostridium difficile –ripuliin
- Elintarvikehygienia potilasruokailussa
- Eritetahradesinfektio - jokaisen tehtävä
- Kosketuseristysohje
- Tarttuva, oksennusripulitauti – ohje
- Ohje potilaalle, joka on hepatiitti C -viruksen kantaja
- Toimintaohje tuberkuloosipotilasta hoitaneelle henkilöstölle
- Käsidesinfektio
- Pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisy
- Riskijätteiden käsittely

- Syyhyn hoito ohjeistus
- Korona-suojautumisohjeet (Intranet etusivu -> Koronaohjeet)

Siivoustyö on mitoitettu toimintayksikkökohtaisesti palvelun luonteen mukaan. Toimitiloissa siivouksen hoitaa koulutettu erillinen henkilökunta. Jätteet lajitellaan ohjeiden mukaan. Asiakastyötä tehdään myös kodeissa, joissa toimitaan asiakkaan ehdoilla. Asiakastyössä käytetään suojavaatteita, kertakäyttöisiä käsineitä sekä hengityssuojamaskeja (korona suojautumisohjeet)

Henkilöstölle järjestetään vuosittain infektioiden torjuntaan liittyvää koulutusta kuntayhtymän sisäisenä koulutuksena.

Terveyden- ja sairaanhoito

Terveyden- ja sairaanhoidon palvelut koostuvat perusterveydenhuollosta, erikoissairaanhoidosta ja lääketieteellisistä tukipalveluista. Terveyden- ja sairaanhoidon palvelujen tavoitteena on, että

- palvelujen saanti on mahdollisimman helppoa
- palvelukokonaisuus on nopea, joustava ja tarkoituksenmukainen
- toiminta tukee potilaiden ja heidän lähteistensä hyvinvointia

Kotikuoleman kohtaaminen: Työntekijät ottaa yhteyden hätäkeskukseen soittamalla 112 ja toimii sieltä saatujen ohjeiden mukaisesti. Mikäli kuoleman tapaus sattuu toimistotiloissa vastaanotolla työntekijä ei ole yhteydessä omaisiin, vaan työntekijä soittaa yleiseen Häke numeroon 112

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

Terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen, potilasturvallisuus ja laadunhallinta ovat osana jokaista palveluprosessia.

Kuntakohtaisesti toimivat terveysasemat, jotka vastaavat pääsääntöisesti oman alueensa asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta. Toiminta perustuu ajanvaraukseen. Kiireellinen terveyden- ja sairaanhoito tapahtuu arkisin virka-aikana terveysasemilla ja Raahen terveyskeskuspäivystyksessä.

Ohjataan asiakkaita oman kunnan hammaslääkärin vastaanotolle. Hammashoitoon hakeudutaan ajanvarauksen kautta. Ohjataan ja hyödynnetään hammashoidon suuhygienistin palveluja.

Virka-ajan ulkopuolinen terveyden- ja sairaanhoito on keskitetty Raahen terveyskeskuksen päivystykseen. Päivystys on avoinna ympäri vuorokauden vuoden jokaisena päivänä.

Toimintayksiköiden omavalvontasuunnitelmiin on kirjattu kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut on järjestetty ja kuka vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa sekä menettelystä, miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveydentilan edistäminen, seuranta, tutkimukset ja säännölliset kontrollit järjestetään.

Kiireettömään sairaanhoitoon hakeudutaan lääkärinvastaanoton ajanvarauksen kautta.

Hälytysnumerot ja muita tärkeitä numeroita

Elvytysnumero 5900

Hätännumero (Häke) 112

Raahen Turvallisuusvartiointi 08 221 300

Poliisi 112

Myrkytystietokeskus, Helsinki 09 471 977 tai 09 4711

Taksi 0600 300 10

Oulun yliopistollinen sairaala (OYS) Vaihde 08 315 2011

<p>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</p> <p>Kotihoidossa: Asiakkaan RAI-arviointi päivitetään puolivuositain ja asiakassuunnitelma vuosittain tai tarpeen vaatiessa.</p> <p>Käytetään geriatriin laatimaa vuosikontrolliohjeita.</p> <p>Vuositarkastus allakoidaan tapahtuvaksi syntymäpäiväkuukauden tietämällä (1 kk ennen-kk jälkeen).</p> <p>Kotihoidon lääkärintieto etänä viikottain ja tarvittaessa voidaan konsultoida lääkäriä puhelimitse tai Lifecare-viestein, tai päivystävää lääkäriä puhelimitse. tarvittaessa asiakas lähetetään jatkoarviointiin terveyskeskukseen tai päivitystykseseen.</p> <p>Kotikäynneillä palveluohjaajat ohjaavat asiakkaita tarvittaessa lääkärinvastaanotolle, muistitutkimukseen, terveydenhoitajan terveystarkastukseen, hammaslääkärille ja kuulotutkimuksiin.</p>
<p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</p> <p>Geriatrian ylilääkäri Marja-Liisa Karjula.</p>
<p>Lääkehoito</p> <p>Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuhenkilö.</p>
<p>Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>Kotihoidossa: Lääkehoitosuunnitelma päivitetään tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa. Päivitetty vuonna 2022.</p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> <p>Geriatrian ylilääkäri Marja-Liisa Karjula</p>
<p>Yhteistyö muiden palveluntarjoajien kanssa</p> <p>Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi asiakas voi tarvita terveydenhuollon, aikuissosiaalityön, mielenterveys- tai päihdepalveluita, kuntoutuksen tai kotona asumisen tuen palveluita. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava palveluketjujen katkeamaton kokonaisuus, vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä yhteisen asiakassuunnitelman laatimiseksi ja jo erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.</p>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan?</p> <p>Konsultointi, yhteiset palaverit, moniammatilliset hoitoneuvottelut kotona, osastolla monialaiset kotiutusneuvottelut Sopimukset</p>

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Palvelusetelin sääntökirjan mukainen toiminta ja palvelutarpeen arvioinnit.

Turvapalvelut

Ateriapalvelu

Apteekkipalvelut

Vartiointi

Tukipalvelut (siivous, asiointi)

Ohjelmistotoimittajat

Sähköinen ovenavaus

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)**Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä muun muassa poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspäalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

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

Asiakasturvallisuus on terveyden- ja sairaanhoidon sekä sosiaalipalveluiden laadun perusta. Asiakasturvallisuus käsittää yksilöiden, työyhteisöjen ja organisaatioiden periaatteet sekä toiminnot, joiden avulla varmistetaan hoidon turvallisuus ja suojataan asiakasta vahingoittumasta. Potilas- ja asiakasturvallisuus kattaa hoidon turvallisuuden, laiteturvallisuuden ja lääkehoidon turvallisuuden.

Hyvinvointikuntayhtymässä on laadittu Laatu- ja potilasturvallisuussuunnitelma ja Lääkehoitosuunnitelma. Potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämisestä ja seurannasta vastaavat laatu- ja potilasturvallisuustyöryhmä, lääketyöryhmä ja hygieniatyöryhmä.

NeuvoNurkan toimesta:

- tarkistetaan palohälyttimien olemassaolo/toimintakunto, ja tehdään ilmoitus esimiehelle/ tekniseen palveluun, mikäli toimitiloista puuttuu palovaroitin, tehdään ilmoitus viallisista laitteista
- ilmoitetaan riskeistä esimiehelle/ työsuojeluvalluutetulle (vaara-/uhkatilanteet, aseet, palo kuorma)
- ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä
- reagoidaan heti ilmoitukseen henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään (huoli-ilmoitus) => tehdään välitön palvelutarpeen arviointi.
- yksikköjen palo- ja pelastuskoulutus järjestetään kahden vuoden välein. Seuraava vuonna 2022.

NeuvoNurkan turvaohjeet:

- selvitä omaiselta asiakkaan taustatietoja onko aikaisempaa väkivaltaista tai uhkaavaa käyttäytymistä
- havainnoi kohteen ympäristöä ja siellä olevia henkilöitä, suunnittele turvallinen reitti kohteeseen ja sieltä pois

- havaitessasi kohteen ympäristössä ja kohteessa on puutteita/vaaratekijöitä, ilmoita niistä asiakkaalle (esimerkiksi työskentely ja kulku asunnossa on esteetöntä, vialliset sähkölaitteet, pihavalaistus ja hiekoitus talvella)
- pidä työvälineet aina samoissa paikoissa (puhelin, avaimet)
- ole ammatillinen, asiallinen ja kunnioittava asiakastasi tai hänen läheistään kohtaan
- pukeudu asiallisesti
- ei pidetä avaimia esillä esimerkiksi kaulassa roikkuvat avaimet, kaulakorut sekä huivit voivat aiheuttaa vaaratilanteita (kuristumisvaara)
- vältä provosoitumasta asiakkaan puheista (älä lähde mukaan syyttelyihin, haukkumiseen)
- työskentele parin kanssa, jos siihen on tarvetta
- tarkista voimakkaasti päihtyneen asiakkaan yleistila ja palaa palvelun arviointiin/toteutukseen asiakkaan päihtymistilasta selvittyä
- pyydä asiakasta olemaan tupakoimatta asioinnin aikana
- ohjaa asiakasta käyttämään hänelle annettuja apuvälineitä
- käytä suojavaatteita, suojakäsineitä, maskeja ja muita työssä tarvittavia apuvälineitä
- työntekijällä ei ole velvollisuutta/lupaa kuljettaa asiakasta omalla autolla

Henkilöstö

Yleinen palveluohjaus 1 geronomi ja 1½ sairaanhoitajaa
 Omaishoidon ohjaaja 1 sosionomi
 Vuorohoitokoordinaattori / perhehoidon ohjaaja 1 sosionomi
 SAS palveluohjaus 1 sairaanhoitaja
 Ikkäneuvola (erityisryhmien terveystarkastukset) 1 terveydenhoitaja
 Veteraanasiamies 1 sosionomi
 Palveluesimies 1 sosionomi

Työ on päivätyötä.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Vapautuvaan toimeen haetaan täyttölupa ja käydään normaali kuntayhtymän haku- ja täyttölupa-prosessi.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Soveltuvuus tehtävään arvioidaan haastattelun ja toimitettujen todistusten perusteella.

Riittävyys varmistetaan työsuunnittelulla, vuosilomasuunnittelulla ja tarvittavalla sijaisreservillä (Kunta-Rekry).

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille. Soveltuvuus tehtävään arvioidaan haastattelun ja toimitettujen todistusten perusteella.

Käytetään koulutettuja työntekijöitä mahdollisuuksien mukaan.

Sijaisuuksien rekrytointi tapahtuu KuntaRekryn kautta tai olemalla yhteydessä suoraan olemassa oleviin sijaisiin.

Työntekijältä edellytetään alan sosiaali- ja/tai terveydenhuollon koulutus, tai hänen on oltava alan opiskelija (vähintään pakolliset perusopinnot suoritettuna). Sosionomilta, geronomilta tai sairaanhoitajilta edellytetään sosiaali- ja terveystieteiden perustutkintoa / AMK- tutkintoa. Sijaisena voi toimia AMK-tutkintoa suorittava opiskelija, jolla on riittävä määrä suoritettuja opintoja. Haastattelussa tarkistetaan muun muassa alkuperäinen tutkintotodistus/opintorekisteriote ja työtodistukset.

Ammatillinen pätevyys ja ammattiluvat tarkastetaan Terhikki-tietokannan kautta.

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

Tehtävän hoitamiseen vaaditaan vähintään sosiaali- ja terveydenhuoltoalan AMK-tutkinto

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän perehdytysopas (päivitetty vuonna 2022) löytyy Intranetistä kohdasta Henkilöstöasiat > Perehdytys. Perehdytysopas sisältää muun muassa tiedot miten asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen perehdytetään.

Toimintayksikössä on tämän lisäksi laadittuna yksikön keskeiset toiminnot huomioiva kirjallinen perehdytyskansio. Perehdytyksestä vastaa koko työyhteisö.

Kiertävät perhehoitajat: Edellytyksenä kiertävänä perhehoitajana toimimiselle on, että kiertävä perhehoitaja on perhehoitolain 6§:n mukaisesti käynyt kiertävän perhehoitajan ennakovalmennuksen. Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymässä on linjattu, että perhehoitajat suorittavat kouluttamattoman lääketentit (teoriantentti, vanhusten lääkehoito-teoriantentti sekä lääkelaskutentti) ja lisäksi sosiaali-huollon tietosuoja- ja tietoturvatentit Navisec-ohjelmassa. Tenttien lisäksi perhehoitaja suorittaa yhden näytön lääkkeiden ottamisesta dosetista.

b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

Koulutustoiminnan tavoitteena on tukea toimintayksiköiden tavoitteiden toteutumista. Koulutusta järjestetään ensisijaisesti yksikkökohtaisena ja sisäisenä koulutuksena. Koulutuksen järjestämisessä hyödynnetään etäyhteyksmahdollisuuksia sekä hyödynnetään alueellisena sairaanhoitopiiriin järjestämiä koulutuksia. Sisäiset koulutukset ja erikseen järjestettävät koko päivän koulutukset saadaan koulutustarjonnan mukaan.

Osaamiskartoituksen perusteella laaditaan vuosittain yksilökohtainen kehityssuunnitelma sekä toimintayksikkökohtainen kehityssuunnitelma. Kehityssuunnitelmien perusteella esitetään hoitotyön johtajalle koulutustarjouksia, joiden perusteella laaditaan kuntayhtymän koulutussuunnitelma ja yksityiskohtaisempi koulutuskalenteri sisäisistä koulutuksista. Koulutussuunnitelma ja -kalenteri löytyvät Intranetistä. Yksilökohtaiset koulutukset on kirjattu kehityssuunnitelmaan.

Koulutussuunnitelma vuodelle 2022

Hoidon ja hoivan, kotiin annettavien tulosalueella koulutussuunnitelma perustuu em. sosiaali- ja terveydenhuollon täydennyskoulutusta sääteleviin säädöksiin, organisaation vuodelle 2021 asettamiin strategisiin tavoitteisiin sekä toiminta- ja taloussuunnitelmaan. Tavoitteena on osaava, ammattitaitoinen, työhönsä motivoitunut ja sitoutunut henkilöstö. Henkilöstö ja täydennyskoulutuksen tavoitetaso on vähintään kolme täydennyskoulutuspäivää/vakinainen työntekijä.

SKHOLE itseopiskelutestit/lähtötason testit suositellaan tehtäväksi ennen kurssin aloittamista. Kurssin jälkeen testi tehdään uudelleen, jolloin nähdään, miten tulos muuttuu.

Hoidon ja hoivan palvelujen kotiin annettavat palvelut tulosyksikön henkilöstön koulutussuunnitelma ja täydennyskoulutuksen painopistealueet vuonna 2022:

Kuntayhtymän yhteiset koulutukset:

- Lääkehoito ja tentit (Navisec), lääkeluvat päivitettävä viiden vuoden välein kuntayhtymän lääkehoitotyöryhmän laatiman ohjeistuksen mukaisesti.
- Tietoturva ja tentti (Navisec) 1x/vuosi/koko henkilöstö
- EA- ja elvytyskoulutukset yksiköittäin x1 / vuosi (nimetyt elvytysvastaavat järjestävät)
- Muistikoulutukset (geriatri Maisa Karjula)
- Senioripassi joka 3.vuosi
 - o esimiehillä listaus oman henkilöstön suorituksista ja päivittämistarpeista
- PKV lääkehoito
 - o kaikilla lääkehoitoon osallistuvilla lähihoitajilla oltava suoritettuna
- Kinestetiikka-peruskurssit: hoitajat
- Ergonomiakorttikoulutus erillisen suunnitelman mukaan
- Ravitsemuskoulutus kunnittain (Siikajoki, Raahe ja Pyhäjoki)

NeuvoNurkan koulutukset vuonna 2022

- Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen koulutukset:
 - Vireyttä seniorivuosiin- ikääntyneiden ruokasuositukset- koulutus
 - Ikääntyvän mielen hyvinvointi webinaarisarja, webinaari 1: ikääntymiseen liittyvät muutokset ja mielen hyvinvoinnin edistäminen. Webinaarit 30.5., 22.8., 17.10.
 - Asiakaslähtöisyys koulutus: 1 palveluohjaaja osallistuu

Syksy 2022

- SKHOLE opintoja:
 - Sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö 4h, soveltuvin osin
 - Ikääntyneet ja alkoholi 28 min
 - Muut Skhole-koulutukset suunnitellaan kesälomien jälkeen

Tilojen käytön periaatteet

NeuvoNurkan työntekijät työskentelevät NeuvoRassin toimitiloissa. Toimitilojen riittävyys kartoitus tehty elokuussa 2021. Kuntayhtymässä toimii tilatyöryhmä, jossa käydään läpi toimitilojen riittävyys ja mahdolliset korjausehdotukset.

Toimitiloja on yhteiskäytössä/jaettuna tilana muun muassa SAS palveluohjaajan ja vuorohoidon koordinaattorin osalta. Toimitiloja on myös yhteiskäytössä kuntayhtymän terveydenhoitajien kanssa esimerkiksi rokotuspäivien osalta. Osa työntekijöistä tekee etätöitä rokotuspäivinä. Taukotilat ovat yhteiset NeuvoRassin henkilökunnan kanssa. Lisäksi yksikön tiloissa on oma taukotila, jota käytetään myös palaveritilana. Pukutilat: Jokaiselle työntekijällä on oma pukukaappi.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan muun muassa kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Asiakkaita ohjataan turvapalvelujen hankinnassa ja käytössä. Kotihoidon palveluissa on teknologia-vastaava, joka ohjaa henkilökuntaa muun muassa Evondos- lääkeautomaatin tai VideoVisit laitteen

käytössä. Kotihoidossa on osalla asiakkaita käytössä muun muassa sähköinen ovenavaus, kaatumishälyttimet, paikantavat rannekkeet.

Etähoiva: VideoVisit laitteiden käyttöönotto on aloitettu 2019. Kotihoidon asiakkaista noin 9% on käytössä etähoivan palvelu.

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

Turvapuhelintilaussopimukseen kirjataan yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa sovitut auttajatahot, ma-su 24h/vrk, jotka myös kirjataan asiakkaan Lifecare- kertomuksen TIIV- lehdelle.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat muun muassa pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit.

Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

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

Ohjataan asiakasta ja omaista apuvälineet hankitaan apuvälinelainaamosta, mistä saadaan myös käytön ohjaus ja huolto.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymällä on nimetty laiteturvallisuusvastaava: sairaanhoitaja Petteri Franssi, sähköposti: petteri.frans@ras.fi

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuoja-seloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

Käyttölokien seuranta ja valvontasuunnitelma löytyy Intranetistä kohdasta Laatu ja Turvallisuus > Tietosuoja.

Laaditussa tietosuoja- ja tietoturvapoliittika -käsikirjassa on määritelty tietosuojavastuut.

Tietosuojaseloste löytyy osoitteesta: https://www.ras.fi/sites/default/files/Tietosuoja/Rekisteriseloste_kotona_asumisen_tuki_paivitetty_11.8.2016.pdf

Tiedonsaantioikeus: www.ras.fi/tiedonsaantioikeus

Tietosuojaan liittyvät tiedot on koottu Intranettiin kohtaan Laatu ja turvallisuus > Tietosuoja. Intranetistä pääsee linkin kautta suoraan myös tietosuoja ja tietoturvakäsikirjaan (Navisec Flex ohjelmassa). Henkilöstön jatkuvaa tietosuoja- ja tietoturvaosaamista ylläpidetään sähköisellä Navisec Flex- koulutusjärjestelmän avulla. Koulutus on pakollinen ja suoritettava kerran vuodessa. Testien tulokset säilytetään lähiesimiehellä.

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Käyttöoikeuspäätökset, käyttäjä- ja salassapitoilmoitukset laaditaan Web-tallennuksen kautta esimiehen toimesta. Työntekijä allekirjoituksella sitoutuu noudattamaan käyttäjäsopimukseen liittyvät asiat.

Työntekijät toimittavat todistuksen tehdystä tietosuojatentistä esimiehelle, joka pitää kirja työntekijöiden osaamisesta.

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

Perehdytysopas.

Opiskelijoiden perehdytysopas.

Perehdytykseen kuuluu Navisec sosiaali- ja terveydenhuollon tietoturva- ja tietosuojatestit.

c) Missä yksikönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

www.ras.fi/tietosuoja

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tietosuojavastaava Kaisa Kinnunen-Luovi p. 040 135 7673

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta

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 vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Vaara- ja häirttekijät sekä huomionalaisen työn pisteet:

Vaara/Häirttekijä	Vaaran / häirtan aiheuttaman riskin suuruus	Terveydellisen merkityksen arvio
Osittain epäsopivat työtilat, työhuoneen jakaminen	Heikko äänieristys osittain Poistumistiet puutteelliset osittain	Aiheuttaa stressiä työtehtävissä

Toimenpidesuositukset työolojen terveydellisten riskien pienentämiseksi:

Ensiaputaidot tulee päivittää toimintayksikön sisäisen suunnitelman mukaisesti vuosittain.

Toimistotilojen huoneiden valaistuksen parantaminen loisteputkilla ja kohdevaloilla, jatkuva seuranta ja toteuttaminen (myös lääkekaappien sisävalot).

Lukolliset laukkukaapit sosiaalisissa tiloissa toimintayksikössä.

Ergonomia:

- Tulee kiinnittää huomiota omaan työskentelytapaan.
- Työn tautus huomioitava, oman työn organisoiminen ruokataukojen mahdollistamiseksi.
- Oman fyysisen kunnon ylläpitäminen auttaa tuki- ja liikuntaelinoireiden ennaltaehkäisyssä ja lisää myös henkistä jaksamista

Huomionalainen työ on työtä, joka voi aiheuttaa terveydellistä haittaa tai vaaraa. Huomionalainen työ havaitaan työpaikkaselvityksissä ja/tai sairaustapausten kautta (paljon samantyyppisiä diagnooseja/leikkauksia / toimenpiteitä / kuntoutuksen tarvetta ko. työtä tekevillä):

Näyttöpäätetyöskentely	Työstä johtuvia väsymis- ja rasitusvaivojen ennaltaehkäisemiseksi suositellaan kaikissa työvaiheissa työn tautusta ja taukoliikuntaa. Käynnin aikana jätettiin taukojumppaohjeita ja ohje oikeasta atk-istuma-asennosta.
------------------------	--

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys

Raaha 30.3.2022

Allekirjoitus

Jaana Viitanen

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

- http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta jaturvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollonjohdolle ja turvallisuusasiantuntijoille

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten_asiainpalveluiden_laatusuositus_fi.pdf

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

- http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

- Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

- Valviran määräys 4/2010: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisterijatietosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>
- [Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/)
- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliporssi.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>