



Valvira

Sosiaali- ja terveystalant
lupa- ja valvontavirasto



Raahen seudun
**HYVINVOINTI-
KUNTAYHTYMÄ**

VAMMAISPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi:	Kunnan nimi:
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0210286-0	Kuntayhtymän nimi: Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi	
Vammaispalvelujen tulosityksikkö	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen	
Sosiaalipalvelukeskus, Raahel Toiminta-alueena Pyhäjoen ja Siikajoen kunnat sekä Raahen kaupunki	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä	
Vammaispalvelujen ja kehitysvamma palvelujen asiakkaiden sosiaalityö ja palveluohjaus, asiakkaita noin 500 / vuosi	
Toimintayksikön katuosoite	
Rantakatu 8 E	
Postinumero	Postitoimipaikka
92100	Raahel
Toimintayksikön vastaava esimies	Puhelin
Kähkönen Juha	044 439 3752
Sähköposti	
juha.kahkonen@ras.fi	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Sosiaalityö ja palveluohjaus ovat välitöntä asiakastyötä ja palvelujen yhteensovittamista. Siinä selvitetään asiakkaan elämäntilanne ja palvelutarve sekä järjestetään hänelle hänen tarvitsemansa lakisääteiset palvelut asiakaslähtöisesti ja taloudellisesta käytettävissä olevien resurssien sallimissa puitteissa. Lähtökohtana ovat kunkin asiakkaan yksilölliset tarpeet ja hänen omien voimavarojensa tunnistaminen ja hyödyntäminen. Palveluohjausta annetaan avohuollossa, työ- ja toimintakeskuksissa ja palvelukohteissa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaamme ohjaavat arvot ovat ihmisarvon kunnioittaminen, asiakaskeskeisyys, vastuullisuus ja luottamuksellisuus. Kaikessa toiminnassa huomioidaan asiakkaiden yksilöllisyys ja kunnioitetaan heidän itsemääräämisoikeuttaan.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Riskien hallinta

Sosiaalityössä ja palveluohjauksessa noudatetaan hyvinvointikuntayhtymän laatimia koko organisaatioita koskevia ohjeita, joita ovat

- sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan ohje
- laatu- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- turvallisuussuunnitelma
- riskien ja vaarojen arviointi
- turvallinen lääkehoito
- epäasiallisen käyttäytymisen ja kohtelun havaitseminen ja estäminen

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskien ja vaarojen arviointi on jatkuvaa toimintaa. Vammaispalveluissa tehdään joka toinen vuosi riskien ja vaarojen arviointi, jonka perusteella mahdolliset puutteet korjataan. Työterveyshuollon toimesta tehdyt työpaikkaselvitykset ja työsuojeluvaltuutetun tekemät tarkastuskäynnit auttavat tunnistamaan henkilöstön työhyvinvoinnin ja – turvallisuuden ja työympäristön riskitekijät.

Hyvinvointikuntayhtymässä on käytössä HaiPro-järjestelmä, jossa ilmoitetaan työtapaturmat, asiakasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat/vähältä piti tilanteet. Asiakkaiden omaiset voivat myös tehdä vaaratilanneilmoituksen kuntayhtymän Internet-sivujen kautta HaiPro-järjestelmään. Vakavien vaaratilanteiden käsittelystä on erilliset ohjeet.

Riskinhallinnan työnjako

Hyvinvointikuntayhtymän ylin johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuteen on osoitettu riittävästi voimavaroja ja asenneilmapiiri on myönteinen. Tulosityksikköjohtaja vastaa omavalvonnan ohjeistamisesta ja turvallisuuteen liittyvän tiedon saamisesta. Työsuojeluvaltuutettu seuraa ja huomioi työympäristöä. Hän on apuna ja tukena henkilöstön ja työympäristön riskien ja vaarojen arvioinnissa ja viestittää tarvittaessa epäkohdista yksikön esimiehelle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen

Henkilöstö osallistuu palo- ja pelastusturvallisuus koulutukseen yhdessä muun sosiaalipalvelukeskuksen henkilöstön kanssa. Henkilöstö osallistuu mahdollisuuksien mukaan riskien ja vaaratilanteiden ennakointiin ja omaa työtä tukevaan koulutukseen, joita järjestetään esimerkiksi autismista, Avekki-toimintatavasta, aggressiivisen asiakkaan kohtaamisesta, elvytyksestä ja ensiavusta.

Vammaispalveluyksikön pelastussuunnitelma on osa sosiaalipalvelukeskuksen pelastussuunnitelmaa. Toimintayksiköillä on omat pelastussuunnitelmansa.

Riskien tunnistaminen

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.

Henkilöstö ilmoittaa tulosityksikköjohtajalle suullisesti tai kirjallisesti epäkohdista, riskeistä tai vaaroista. He tekevät HaiPro-ilmoituksen työtapaturmasta, asiakkaalle tapahtuneesta vaaratilanteesta tai läheltä piti -tilanteesta tai muusta vaaratilanteesta.

<p>Riskien käsitteleminen</p> <p>Työntekijän tekemä ilmoitus epäkohdasta tai sen ilmeisestä uhasta käsitellään välittömästi henkilöstön kanssa. Asiakkaalle tapahtuneesta haittatapahtumasta tehdään HaiPro-ilmoitus, henkilöstö kirjaa asukkaalle tapahtuneen haittatapahtuman myös Pro Consona -asiakastietojärjestelmään/ Effica-potilastietojärjestelmään ja tiedottaa asiasta omaiselle. Tulosityksikköjohtaja käsittelee HaiPro-järjestelmään kirjatut ilmoitukset yhdessä henkilöstön kanssa. Käsitteilyn yhteydessä mietitään miten tapahtuma voidaan jatkossa estää. Vakavan tapahtuman osalta neuvotaan myös omaista mahdollisen korvauksen hakemisesta.</p>
<p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>Työntekijöiden ilmoitusten ja asiakkaille sattuneiden haittatapahtumien käsitteilyn yhteydessä kehitetään uusia toimintamalleja riskitekijöiden minimoimiseksi ja vastaavien haittatapahtumien ennalta ehkäisemiseksi. Korjaavat toimenpiteet pyritään tekemään välittömästi ja muutoksista informoidaan koko henkilöstöä.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Muutoksista tiedotetaan henkilöstölle suullisesti ja kirjallisesti. Mikäli muutos koskee yhteistyötahoja, muutoksista informoidaan myös heitä joko suullisesti tai kirjallisesti tilanteen mukaan.</p>

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p>Omavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Omavalvontasuunnitelman laadinnasta vastaa tulosityksikköjohtaja.</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnasta suunnitteluun?</p> <p>Tulosityksikköjohtaja Juha Kähkönen, vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä ja vammaispalveluohjaajat</p>
<p>Omavalvonnasta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Tulosityksikköjohtaja Juha Kähkönen, Rantakatu 8 B, 92100 Raahe, puh. 044 439 3752 Tulosaluejohtaja Elisa Roimaa, Rantakatu 4, 92100 Raahe, puh. 040 135 7911</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p> <p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja/tai kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään talousarvion laadinnan yhteydessä.</p>
<p>Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?</p> <p>Omavalvontasuunnitelman on julkisesti nähtävänä sosiaalipalvelukeskuksessa, toimintayksiköissä ja kuntayhtymän Internet-sivuilla.</p>

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<p>Palvelutarpeen arviointi</p> <p><i>Palvelun ja tuen tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohdaksi on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon omatoimiseen selviytymiseen vaikuttavat riskitekijät ja sosiaalisten kontaktien vähyyt.</i></p>
--

Palvelutarvearvioinnin yhteydessä laaditaan palvelu- ja tukisuunnitelma, jossa asiakasta kuunnellen määritellään palvelut ja yhteen sovitaan ja koordinoidaan ne tarvittaessa yli hallinto- ja organisaatio-rajojen. Sosiaalityöntekijä ja vammaispalveluohjaaja huolehtivat omalta osaltaan yhteistyön koordinoimisesta ja osallistuvat moniammatilliseen yhteistyöhön asiakaslähtöisen tarpeen edellyttämällä tavalla. Tavoitteena on pyrkiä organisaatiolähtöisistä palveluista asiakaslähtöisiin palveluihin. Palvelu on henkilökohtaista, luottamuksellista ja asiakkaan elämäntilanteeseen paneutuvaa.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Palvelutarve arvioidaan seuraamalla asiakasta ja arvioimalla hänen toimintakykyään. Arvioinnissa hyödynnetään mm. FIM-toimintakykyarviointiohjelmaa. Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa yhdessä aina, kun se on mahdollista.

Tuki- ja palvelusuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen palvelu- ja tukisuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja toimintakyvyn säilymiselle asetetut tavoitteet.

Miten tuki- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Palvelu- ja tukisuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa. Suunnitelma tallennetaan Pro Consona- asiakastietojärjestelmään tai Effica-potilastietojärjestelmään. Palvelu- ja tukisuunnitelmat tarkistetaan vuosittain tai tarvittaessa.

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

Kullakin työntekijällä on omat asiakkaansa, joiden sosiaalityöstä/palveluohjauksesta hän vastaa. Tavoitteiden toteutumista seurataan ja huomiot kirjataan säännöllisesti Pro Consonan asiakaskertomukseen tai Effica-potilastietojärjestelmään. Tarvittaessa oma työntekijä tuo asiakkaan luvalla suunnitelmat ja tavoitteet tiedoksi moniammatillisessa yhteistyöverkostossa.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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.

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

Palveluohjausta ja sosiaalityötä ohjaavat laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta (812/2000) ja kehitysvammalain muutos (381/2016), joka tuli voimaan 10.6.2016. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta vahvistetaan ja heidän itsenäistä suoriutumista tuetaan kaikin keinoin. Asiakkaiden yksityisyyttä kunnioitetaan, heidän yksilölliset tarpeet huomioidaan mahdollisuuksien sallimissa puitteissa ja ne kirjataan myös palvelu- ja tukisuunnitelmaan. Henkilöstö huomioi myös omaisten toiveet ja kunnioittaa niitä.

Kuntayhtymässä toimii itsemääräämisoikeuden asioissa asiantuntijatiimi, joka antaa tarvittavan asiantuntija-avun ja antaa lausunnon itsemääräämisoikeussuunnitelmiin perustuvista rajoittamistoimenpiteistä. Asiantuntijatiimin jäsenenä on lääkäri, psykologi ja vammaispalvelujen tulosyksikköjohtaja (sosiaalityö).

<p>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet</p> <p>Sosiaalityö ja palveluohjaus perustuvat vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.</p> <p>Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?</p>
<p><i>Pohdittavaksi:</i> - Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiininomaiset käytännöt, vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.)</p> <p><i>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturvaa.</i></p>
<p>Asiakkaan kohtelu</p> <p>Asiakkaita kohdellaan ammatillisesti ja tasavertaisesti. Henkilöstö käyttäytyy ystävällisesti, kohteliaasti ja hyviä tapoja noudattaen sekä asiakkaita että hänen läheisiään kohtaan. Mikäli asiakas kokee tulleensa huonosti tai kaltoin kohdelluksi, asia selvitetään hänen ja mahdollisesti hänen läheistensä kanssa ilman turhaa viivytystä. Mikäli asiaa ei saada sovittua, asiakasta neuvotaan tekemään muistutus tai ottamaan yhteys potilas- ja sosiaaliasiamieheen.</p> <p>Vammaispalveluihin voi jättää palautteita epäkohdista tai kokemuksista sekä suullisesti että kirjallisesti. Palautetta voi antaa myös sähköisesti http://www.ras.fi/palautelomake.</p>
<p>Asiakkaan osallisuus</p> <p>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</p> <p>Asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta sosiaalityön ja palveluohjauksen laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.</p>
<p>Palautteen kerääminen</p> <p>Asiakkaat ja omaiset voivat antaa palautetta palvelujen kehittämiseen liittyvistä asioista suullisesti tai jättämällä kirjallista palautetta. Palautetta voidaan antaa myös tavanomaisen yhteistyön ja kanssakäymisen puitteissa. Joka toinen vuosi tehdään asiakastytyväisyyskysely kuntayhtymän yhteisellä lomakkeella. Henkilöstö osallistuu joka toinen vuosi ITE-itsearviointiin, jossa arvioidaan palvelujen järjestämisen laatua ja prosessien toimivuutta.</p>
<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p> <p>Asiakkailta ja omaisilta saadut palautteet käsitellään henkilöstön kanssa ja ne huomioidaan toiminnan kehittämisessä mahdollisuuksien mukaan. ITE-itsearvioinnissa heikot pisteet saaneet osa-alueet otetaan suunnitelmallisesti kehittämistyön kohteeksi.</p>
<p>Asiakkaan oikeusturva</p> <p>a) Muistutuksen vastaanottaja</p> <p>Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä, Kirjaamo, PI 25, 921010 Raaha</p> <p>b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista Sisko Muikku, asiakkaan tai omaisen neuvonta ja ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa. puh. 040 135 7914, sisko.muikku@ras.fi, Raahen sairaala 4 krs.</p>

<p>c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</p> <p>Kuluttajaneuvonnan verkkopalvelusta (www.kuluttajaneuvonta.fi) saa ohjeita ja apua kuluttamiseen liittyvissä asioissa, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys. Kuluttajaneuvontaa varten on maistraatteihin perustettu valtakunnallinen neuvontapalvelunumero 029 553 6901, josta asiakas saa maksutta opastusta ja riitatilanteessa sovittelua.</p> <p>Neuvoja</p> <ul style="list-style-type: none"> • avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa • ohjaa kuluttajaa oikean tiedon lähteille • antaa kuluttajille ja elinkeinonharjoittajille tietoa kuluttajan oikeudellisesta asemasta, • muun muassa virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta. • asuntoasiat: neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa sekä huoneenvuokra-asioissa • avustaa muita kuluttajansuojaviranomaisia <p>Neuvojat eivät käsittele</p> <ul style="list-style-type: none"> • yksityisten henkilöiden välisiä riitatilanteita • elinkeinonharjoittajien välisiä riitatilanteita • taloyhtiön ja asukkaan välisiä riitoja • arvopaperi- ja osakekauppoja • valtion ja kunnan palveluita koskevia asioita
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Sosiaalityötä ja palveluohjausta kehitetään saatujen palautteiden pohjalta. Niiden pohjalta tehdään korjaavia toimenpiteitä, laaditaan ohjeistuksia vastaavien tilanteiden varalle ja nimetään niille tarvittaessa vastuuhenkilöt.</p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</p> <p>Muistutukseen vastataan Valviran ohjeiden mukaan 3-4 viikossa.</p>

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

<p>Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</p>
<p>Asiakkaille tehdään palvelu- ja tukisuunnitelma, johon kirjataan palvelutarve ja toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevia tavoitteita ja sovitaan niiden toteutumisen seurannasta.</p>
<p>Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.</p> <p>Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?</p> <p>Tavoitteiden toteutumista seurataan osana asiakastyötä ja niistä keskustellaan palvelu- ja tukisuunnitelman tarkastamisen yhteydessä.</p>
<p>Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa</p>

<p>Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.</p>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?</p> <p>Yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan tarvittaessa puhelimitse, kirjallisesti, yhteistyöpalavereiden, hoitoneuvottelujen, NettiRassin ja sähköisen asiakastietojärjestelmä Pro Consonan tai Effica –potilastietojärjestelmän avulla.</p>
<p>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?</p> <p>Hyvinvointikuntayhtymä valvoo yksityisten palveluntuottajien toimintaa.</p>

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p> <p>Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.</p> <p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?</p> <p>Asiakasturvallisuuteen kiinnitetään erityistä huomiota kaikissa toiminnoissa.</p> <p>Palo- ja pelastusviranomaiset tarkistavat vuosittain toimintayksiköiden palo- ja pelastusvälineiden toimivuuden. Vammaispalvelut on huomioitu sosiaalipalvelukeskuksen palo- ja pelastussuunnitelmassa.</p>
<p>Henkilöstö</p> <p>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</p> <p>Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.</p> <p>Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.</p> <p>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?</p> <p>Vammaispalvelujen tulosityksikössä/avohoidossa työskentelee tulosityksikköjohtaja, sosiaalityöntekijä ja neljä vammaispalveluohjaajaa. Työ- ja toimintakeskuksissa työskentelee yksi ja palvelukodeissa kaksi vammaispalveluohjaajaa.</p> <p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</p>

<p>Lyhytaikaisiin poissaoloihin ei palkata sijaista, vaan välttämättömät tehtävät hoidetaan työssä olevien toimesta. Pitkäaikaisiin sijaisuuksiin palkataan muodollisesti kelpoinen henkilö.</p>
<p>Henkilöstön rekrytinnin periaatteet</p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Vapautuvaan toimeen haetaan täyttölupa ja käydään normaali haku- ja täyttöprosessi.</p>
<p>b) Miten rekrytinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <p>Soveltuvuus tehtävään arvioidaan haastattelun ja toimitettujen todistusten perusteella.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p> <p>Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?</p> <p>Uusi työntekijä saa henkilökohtaisen perehdytyksen. Jokainen työntekijä on velvollinen suorittamaan vuosittain tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen.</p>
<p>b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?</p> <p>Henkilöstö osallistuu hyvinvointikuntayhtymän järjestämään koulutukseen sekä ulkopuolisten kouluttajien ja PPSHP:n järjestämiin koulutuksiin. Koulutustarve arvioidaan osaamiskartoituksessa/ kehityskeskusteluissa ja huomioidaan tulosityksikön koulutussuunnitelmassa.</p>
<p>Toimitilat</p> <p>Vammaispalvelujen käyttöön on varattu sosiaalipalvelukeskuksesta viisi toimistohuonetta ja Siikajoen kunnanvirastolta yksi työhuone. Kuntayhtymän siivouspalvelut vastaavat tilojen siisteydestä. Lisäksi toimintayksiköissä työskentelevillä vammaispalveluohjaajilla on omat työhuoneensa.</p>
<p>Teknologiset ratkaisut</p> <p>Turva- ja kutsulaitteita ei ole käytössä.</p>
<p>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</p> <p>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 henkilökisteriä 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.</p> <p>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. Tietosuojaan</p>

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.

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymässä on laadittu yleinen valvontasuunnitelma sekä potilas- ja asiakastietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma. Suunnitelmassa on huomioitu sosiaalipalvelujen käytössä olevat Pro Consona –tietojärjestelmä ja Efficapotilastietojärjestelmä ja niiden käyttäjät.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laitimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste 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.

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

Asiakkaalta/omaiselta/edunvalvojalta pyydetään suostumus kirjallisena sosiaali- ja terveydenhuollon tietojen käsittelyyn. Henkilökunta ohjeistetaan toimimaan tietoturvaan, tietosuojan ja potilastietojärjestelmään liittyvissä asioissa organisaation ohjeistuksien mukaan.

Tietosuoja- ja tietoturva –koulutus suoritetaan säännöllisesti vuosittain. Esimies suorittaa säännöllisesti sisäistä valvontaa asiakaskirjausten ja case -konsultoinnin kautta.

Kirjaukset tehdään aina omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla.

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän tietosuojavastaava tarkistaa Pro Consonan ja Efficapotilastietojärjestelmien lokitietoja satunnaisotannalla, tehdyn suunnitelman mukaisesti sekä pyyntöjen mukaisesti.

Tietojen luovutus tapahtuu Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän tietosuojavastaavan ohjeistuksen mukaisesti. Tulosyksikön johtaja tarkistaa ja luovuttaa tiedot.

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

Jokaisen työntekijän tulee vuosittain suorittaa hyväksytysti Navisec sosiaalihuollon tietoturvatesti ja hän myös vastaa omalta osaltaan ohjeiden ja viranomaismääräysten noudattamisesta.

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

Sosiaalityön ja palveluohjauksen rekisteriseloste on nähtävillä vammaispalveluissa, Intralla ja organisaation kotisivulla osoitteessa www.ras.fi

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kaisa Kinnunen-Luovi, puh. 040 135 7673, kaisa.kinnunen-luovi@ras.fi

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.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys

Raahe 11.12.2021

Allekirjoitus

Juha Kähkönen
vammaispalvelujen tulosityksikön johtaja

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 ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle 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-
ten asumispalveluiden laatusuositus fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten%20asumispalveluiden%20laatusuositus%20fi.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/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: [http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/
Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tulee voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ylimääräiset tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.