

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

| | |
|---|--|
| Palveluntuottaja | |
| Yksityinen palveluntuottaja Nimi: | Kunnan nimi: |
| Palveluntuottajan Y-tunnus: 0215606-8 | Kuntayhtymän nimi: Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymä |
| Sote -alueen nimi: | |
| Toimintayksikön nimi PHHYKY/ Asikkalan Työpaja | |
| Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Asikkala | |
| Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kuntouttava työtoiminta työttömille työnhakijoille, sosiaalinen kuntoutus | |
| Toimintayksikön katuosoite Kustaankuja 3 | |
| Postinumero 17200 | Postitoimipaikka Vääksy |
| Toimintayksikön vastaava esimies Terhi Liljegen | Puhelin 044 780 1511 |
| Sähköposti terhi.liljegen(at)phhyky.fi | |
| Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut) | |
| Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (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 | |

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

| |
|---|
| Toiminta-ajatus |
| Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, |

vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Järjestämme kuntouttavaa työtoimintaa ja sosiaalista ryhmämuotoista kuntoutusta. Palvelumme on yksilökeskeisesti asiakkaan tarpeiden mukaisesti suunniteltu.

Toimintamme perustuu sosiaalihuoltolakiin ja lakiin kuntouttavasta työtoiminnasta.

Teemme yhteistyötä kunnan ja TE-hallinnon kanssa sekä yhtymän omien toimijoiden kanssa sekä paikakuntakohtaisten yhteistyötahojen kanssa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Phhykyn yhteiset arvot:

Ihmisestä välittäen
Yhdessä tehden
Rohkeasti uudistuen

Työikäisten palvelujen toiminta-ajatus:

Olemme erityispalvelujen osaava ja aktiivinen toimija.

Teemme työtämme asiakkaan tarpeista lähtien ja asiakasta aidosti kuullen sekä yhteistyössä asiakkaan kanssa. Asiakaspalvelumme on ystävällistä.

Toimintamme perustuu laaja-alaiseen asiantuntemukseen sekä kokonaisvaltaiseen ymmärrykseen asiakkaan tilanteesta. Tuotamme palvelut laadukkaasti ja taloudellisesti ja kehitämme palveluja paikallisessa ja seudullisessa yhteistyössä.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia?

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 jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

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.

| |
|--|
| <p>Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.</p> <p>Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.</p> |
| <p>Palo- ja pelastussuunnitelma Turvallisuussuunnitelma Riskienarviointi</p> <p>Kaikki työntekijät pääsevät ohjeisiin yhteisellä H-aseamalla. Myös asiakkaita opastetaan ja koulutetaan turvallisuusasioissa.</p> |
| <p>Riskien tunnistaminen</p> <p>Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.</p> <p>Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?</p> <p>Raportoimalla HaiPro-järjestelmään ja esimiehelle havaitsemansa epäkohdat. Esimies on tarvittaessa yhteydessä työsuojeluun. Työterveyshuollon ja työsuojelun yhteisellä työpaikkakäynnillä arvioidaan työpaikan riskitekijöitä ja työn kuormittavuutta. Turvallisuusvastaavan työpaikkakäynnillä arvioidaan työympäristön turvallisuutta ja kartoitetaan turvallisuutta parantavat apuvälineet ja käytännöt. Palopäällikön suorittaman palotarkastuksen yhteydessä tarkastetaan kulkureitit ja tarkastetaan paloturvallisuusasiat.</p> |
| <p>Riskien käsitleminen</p> <p>Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. 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> <p>Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?</p> <p>HaiPro-järjestelmään ilmoitetaan haittatapahtumat ja läheltä piti – tilanteet. Asiakkaiden vakuutusilmoitukset ovat erillisenä linkkinä kaikilla H-aseamalla. Vakavissa haittatapahtumissa ilmoitus tehdään suoraan työsuojeluviranomaisille aluehallintovirastoon ja poliisille. Erillinen ohje työvälineiden haittatapahtumien raportointiin on infokanavalla.</p> |
| <p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien 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 seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.</p> <p>Miten yksikössä reagoitetaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</p> <p>Väliraportilla HaiPro-järjestelmästä, joka käydään läpi työyhteisössä. Tarvittaessa ollaan yhteydessä työsuojeluvaltuutettuun ja hän voi olla yhteydessä yksikköön tapahtumien taustojen selvittämiseksi.</p> |
| <p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?</p> |

Sähköposti ja SosiaaliEffica-järjestelmän sisäinen ja viestiminen sekä työpaikkapalaverit. Asiakkaiden tilanteiden kirjaaminen SosiaaliEfficaan säännöllisesti. HaiPro-järjestelmä. Puhelinkeskustelut.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Toimintayksikön esimies, kuntouttavan työtoiminnan sosiaaliohjaajat / tiimivastaavat, työvalmentajat.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:
Terhi Liljegen p. 044 780 1511

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

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

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Omavalvonta päivitetään vuosittain toukokuun loppuun mennessä ja aina toimintatapojen muuttuessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Asikkalan pajan ilmoitustaululla ja Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän nettisivuilla:
<https://www.phhyky.fi/fi/perhe-ja-sosiaalipalvelut/tyoikaisten-palvelut/omavalvontasuunnitelmat/>

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Kaikille tehdään alkuhaastattelu sekä yksilökohtainen toteuttamissuunnitelma. Yhdessä toimimisen kautta nousevat huomiot, yhteiset keskustelut, tavoitteisiin kohdentuva Effica-kirjaaminen. Toiminta on tavoitteellista ja toimintaa arvioidaan säännöllisesti. Asiakkaan väli- ja loppuarviointi kuntouttavassa työtoiminnassa.

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

Palvelutarpeenarvio on tehty ennen palveluun tuloa. Palveluiden toteuttamissuunnitelman / jatkoaktiivisuussuunnitelman tekee sosiaaliohjaaja / työvalmentaja yhdessä asiakkaan kanssa.

| |
|--|
| <p>Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</p> <p>Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.</p> |
| <p>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>Aktivointi/työllisyysuunnitelma päivitetään 3-24 kuukauden välein asiakkaan tarpeen mukaan ennalta sovitusti; päivittäisestä huolehtii omatyöntelijä, pajalta osallistutaan tarvittaessa/pyydyttäessä. Sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteita päivitetään yhteisesti omatyöntekijän, asiakkaan ja palveluntuottajan sovitun aikataulun mukaan.</p> |
| <p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</p> <p>Asiakassuunnitelmat ovat dokumentoitu SosiaaliEfficiaan. Yhteisessä työskentelyssä varmistetaan, että tieto asiakkaan asiakassuunnitelmasta ovat kuntouttavaan työtoimintaan / sosiaaliseen kuntoutukseen tarvittavassa laajuudessa tiedossa.</p> |
| <p>Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30 §)</p> <p>Kun lapsi on sijoitettu laitoshuoltoon avohuollon tukitoimena tai huostaan otettuna, hänelle laaditaan hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijahuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämisestä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.</p> |
| <p>Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>-</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.</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>Kuntouttava työtoiminta ja sosiaalinen kuntoutus perustuu asiakkaan omaan tahtoon osallistua toimintaan (asiakkaan kanssa käydään läpi hänen oikeutensa ja velvollisuutensa osallistua eri toimintoihin sekä mahdolliset muualta lainsäädännöstä tulevat etuuksien menetykset vrt. kuntouttava työtoiminta). Pajat ovat asiakkaiden toimintapaikkoja, joissa noudatetaan työelämän pelisääntöjä (työvalmennuksellinen työote).</p> |
| <p>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet</p> <p>Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.</p> <p>Mistä rajoitustoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?</p> <p>Paja on päihitteeton, meillä on asiakkaiden kanssa laaditut yhteiset pelisäännöt/ohjeet. Pääsääntöisesti pajalla toimitaan työelämän pelisääntöjen mukaisesti.</p> |

| |
|---|
| <p>Pohdittavaksi: - Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiininomaiset käytännöt, vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.)</p> <p>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturvaa.</p> |
| <p>Asiakkaan kohtelu</p> <p>Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämistä vastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.</p> <p>Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?</p> <p>HaiPro-ilmoituksen kirjaus. Tarvittaessa suullinen tai kirjallinen huomautus (henkilökunta). Keskustelu ja sovitut toimenpiteet asianomaisten kanssa tilanteen toistuvuuden estämiseksi.</p> <p>PHHYKY:ssä on käytössä sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus asiakkaan sosiaalihuollon palveluiden epäkohdista tai sen uhasta. Henkilöstö on tietoinen ilmoitusvelvollisuudesta ja lomakkeet ja ohjeet löytyvä yhteiseltä H-asemalta. Ilmoitukset tehdään kirjallisesti toiminnasta vastaavalle esimiehelle, joka ilmoittaa tulosityksikön päällikölle. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös palveluntuottajia.</p> |
| <p>Asiakkaan osallisuus</p> <p>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</p> <p>Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.</p> |
| <p>Palautteen kerääminen</p> <p>Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?</p> <p>Asiakaspalautetta voidaan antaa yksikölle jatkuvasti suullisena että kirjallisena. Asiakaspalautelaatikko ja/tai järjestetty palautesysteemi on käytössä.</p> <p>Asiakassuunnitelmapalaverissa käydään läpi asiakkaan ja omaisen tyytyväisyys tarjoamastamme palvelusta.</p> <p>Asiakaspalautetta kerätään koko yhtymän ja yksiköiden osalta tietyin väliajoin. Tulokset käsitellään henkilöstöpalaverissa.</p> |
| <p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p> <p>Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Saamamme palaute annetaan tiedoksi koko henkilöstölle sekä toimintayksikön esimiehelle, jonka jälkeen sovitaan yhdessä mahdollisesta kehittämistoimenpiteestä ja sen seurannasta.</p> <p>Välitöntä reagointia vaativat epäkohdat ja toimintatavat korjataan välittömästi esimiehen toimesta yhdessä henkilöstön kanssa keskustelemalla.</p> <p>Tarvittaessa palautetta käsitellään myös asiakkaiden kanssa.</p> |
| <p>Asiakkaan oikeusturva</p> |

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset toimitetaan hyvinvointiyhtymän kirjaamoon (PHHyky, kirjaamo, Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti tai kirjaamo@phhyky.fi . Kirjaamo lähettää ne Twebin kautta tulosityksikköpäälliköille ja tiedoksi tulosaluejohtajalle, toimialajohtajalle ja johdon assistentille.

b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliamies Tarja Laukkanen

Asikkala, Hartola, Heinola, Hollola, Iitti, Kärkölä, Lahti, Myrskylä, Orimattila, Padasjoki, Pukkila ja Sysmä

p. 044 729 7989

sosiaaliamies@phhyky.fi

Tapaamiset järjestyvät tarvittaessa ajanvarauksella myös oman kunnan tiloissa.

Päivystysaika **keskiviikkoisin 9 – 11 Siirin tiloissa** (Vapaudenkatu 23 B)

Puhelinaika ma-to klo 9-12

Sosiaaliamies Pamela Stenberg

Porvoo, Sipoo, Askola, Loviisa ja Lapinjärvi

p. 044 729 7987

Puhelinaika ma-to klo 9-12

sosiaaliamies@phhyky.fi

Tapaamiset järjestyvät tarvittaessa ajanvarauksella myös oman kunnan tiloissa.

Sosiaaliamiesten postiosoitteet:

Tarja Laukkanen, Kirkkokatu 29 A, 15140 Lahti

Pamela Stenberg, Mannerheiminkatu 23, 06100 Porvoo

Voit lähettää sosiaaliamiehelle sähköpostia tietoturvallisesti suojatulla yhteydellä osoitteessa:

<https://www.turvaposti.fi/viesti/sosiaaliamies.phhyky>

Sosiaaliamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Asiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliamies voi toimia asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa.

Sosiaaliamiehen tehtävänä on

1. Neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa.
2. Avustaa asiakasta asiakaslain mukaisen muistutuksen tekemisessä.
3. Tiedottaa asiakkaan oikeuksista.
4. Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.
5. Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliamiehen toiminta perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, joka tuli voimaan 1.1.2001. Asiakslaki sisältää sosiaalihuollon asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan sisältyvät periaatteet. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luotamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Laki koskee asiakkaan asemaa ja oikeuksia sekä kunnan että yksityisen järjestelmässä sosiaalihuollossa.

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero: 029 553 6901

Kuluttajaneuvonnan tehtävät

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

Kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa ja palvelua ohjaa Kilpailu- ja kuluttajavirasto.

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

Asikkalan pajaa koskeva muistutus käsitellään toimintayksikön esimiehen ja henkilöstön kesken palaverissa. Palaverissa sovitaan korjaavista toimenpiteistä ja muutoksista ja ne kirjataan. Muistutuksen tehneelle ilmoitetaan muistutuksesta seuranneista toimenpiteistä ja muutoksista.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Käsittelyaika on noin yksi kuukausi.

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Asiakkaiden kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista sekä sosiaalisesta toimintakyvystä huolehditaan kehittämällä toimintaamme asiakkaiden palautteen ja toiveiden mukaan sekä henkilökunnan havaintojen perusteella.

Järjestämme asiakkaiden toiveiden ja yhteiskunnan työelämän mukaista nykyaikaista, monipuolista toimintaa ja työtehtäviä. Tavoitteena on järjestää toimintakykyä ylläpitävää ja edesauttavaa toimintaa ja onnistumisen tunteiden kokeminen sekä sosiaalisten suhteiden solmiminen ja ylläpitäminen. Tuemme mahdollisimman omatoimiseen tekemiseen ja työllistymiseen oikean osallisuuden kautta.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

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

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

Tavoitteellisen Effica -kirjaamisen ja päivittäisen toiminnan mukana muodostuva seuraaminen. Kuntouttavassa työtoiminnassa toteutumista seurataan yksilöllisesti sovittujen arviointikeskustelujen sekä suunnitelmien kautta.

Ravitsemus

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteiden saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

Pajalla järjestetään erilaisia ruoka- ja elämäntaparyhmiä, joissa ohjataan asiakkaita terveelliseen elä-

| |
|---|
| mäntäpaan. |
| <p>Hygieniakäytännöt</p> <p>Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännölle tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.</p> <p>Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?</p> <p>Pajan keittiöryhmän ohjaajalta edellytetään hygieniapassia. Keittiöryhmän asiakkaita kannustetaan hygieniapassin suorittamiseen ja heidät ohjataan terveydenhoitajan läheteellä salmonellatestiin.</p> <p>Hyvään käsihygieniaan kiinnitetään erityistä huomiota sekä työntekijöiden että asiakkaiden osalta.</p> <p>Keittiötiloissa on pajakohtainen omavalvontasuunnitelma.</p> <p>Keittiötilojen kylmälaitteiden lämpötilaa seurataan mittauksilla ja aistinvaraisesti. Mikäli tarjotaan edelliseltä päivältä jäänyttä ruokaa, se kuumennetaan riittävän kuumaksi. Tähderuokien riittävän nopeasta jäädyttämisestä huolehditaan. Yksikössä käytetään laadukkaita ja tuoreita raaka-aineita. Vihannekset ja hedelmät pestään ennen käyttöä. Ulkomaiset pakastemarjat kuumennetaan pakkauksen ohjeen mukaan ennen käyttöä.</p> <p>Henkilökunta ei työskentele sairaana. Asiakkaiden sairastaessa heitä ohjataan olemaan sairauslomalla.</p> <p>Henkilökunta vastaa asiakkaiden työskentelyyn kuuluvan tilojen siistimisestä ja tarvittavasta vaatehuollosta. Tarvittaessa henkilökunta ohjaa/avustaa asiakkaita henkilökohtaisen hygienian hoidossa.</p> <p>Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.</p> |
| <p>Terveyden- ja sairaanhoito</p> <p>Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.</p> <p>a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?</p> <p>Ohjataan asiakasta hakeutumaan oikean palvelun piiriin. Soitetaan hätänumeroon 112.</p> |
| <p>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</p> <p>Asiakkaiden mahdollisten yksilöllisten ohjeiden mukaisesti.</p> |
| <p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</p> <p>Ohjaamme kunnallisten palveluiden käyttöön.</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 vastuuhenkilö.</p> |
| <p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>-</p> |
| <p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> <p>-</p> |

| |
|---|
| <p>Yhteistyö muiden palveluntajien 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 palveluntajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.</p> |
| <p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien kanssa toteutetaan?</p> <p>Asiakaskirjaukset ja asiakasta koskevat viralliset asiakirjat ovat nähtävillä SosiaaliEfficasi-asiakastietojärjestelmässä. Effican sisäisellä ja suojatulla sähköpostijärjestelmällä mahdollistuu asiakastietojen vaihtaminen järjestelmää käyttävien kesken, mikäli asiakas on antanut luvan tietojen luovuttamiseen.</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>Yhtymän kautta kilpailutetaan suurimmat palvelut.</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 vanhuspäivähoitoilain 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>Palotarkastukset suoritetaan palolaitoksen toimesta. Järjestämme ajoittain poistumisharjoitukset toimitaloista ja osallistumme palo- ja pelastuskoulutukseen. Perehdytämme ja koulutamme henkilöstön ja asiakkaat työtehtäviin ja koneisiin sekä laitteisiin. Henkilöstöllä on hälytysjärjestelmä käytössä. Yhteistyötä turvallisuusasioissa tehdään alueellisesti sisäisesti ja ulkoisesti. Henkilökunta on velvollinen tekemään ilmoitukset (HaiPro, esimies) tarvittaessa.</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? Esimies, 3 työvalmentajaa, 2 sosiaaliohjaajaa.</p> |

| |
|--|
| <p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet Tarpeen vaatiessa, esimies arvioi tilanteen.</p> |
| <p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan? Hyvällä henkilöstön työvuorosuunnittelulla ja tarvittaessa sijaisjärjestelyillä.</p> |
| <p>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työolainsäädäntö 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? Työvuorossa on osaava ja ammattitaitoinen henkilökunta.</p> |
| <p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus? Palkatessaan uutta työntekijää esimiehen velvollisuus on tarkastaa, että valittu henkilö täyttää tehtävässä vaadittavat kelpoisuusehdot. Tähän kuuluu alkuperäisten tutkintotodistusten tarkastaminen ja työtodistusten tarkastelu työtehtävän kannalta oleellisen kokemuksen osalta.</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 uudenlaisia 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? Perehdytyksestä huolehtii koko työyhteisö. Perehdytyksessä käytetään yhtymän ja yksikön perehdytysohjetta ja yhtymän infokanavaa, pajan omavalvontasuunnitelmaa sekä yksikön omaa perehdytyskansiota (perinteinen ja/tai H:lla) henkilöstölle ja asiakkaille.</p> |
| <p>c) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus? Pääsääntöisesti henkilöstö osallistuu yhtymän omiin sisäisiin koulutuksiin. Lisäksi hyödynnetään oppilaitosten tarjoamia opiskelijoiden ohjaukseen liittyviä koulutuksia tai projekteja. Ulkopuolisiin koulutuksiin osallistutaan harkinnan mukaan. Henkilökunnalla on mahdollisuus anoa opiskeluvapaata tarvittaessa.</p> |
| <p>Toimitilat</p> <p>Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää. Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät? - Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen - Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa. |

| |
|---|
| <p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Pajan kaikki tilat ovat yhteisiä tiloja (erikseen vain naisten ja miesten pukuhuoneita - henkilökunnan toimistoissa voivat asiakkaat ja opiskelijat työskennellä ohjaajan mukana ollessa).</p> |
| <p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</p> <p>Paja huolehtii omana asiakastyönään yhtymän laitoshuollon ohjeiden mukaan yksikön siivouksen ja tarvittavan pyykkihuollon.</p> |
| <p>Teknologiset ratkaisut</p> <p>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 mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.</p> <p>Puhelimet.</p> |
| <p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</p> |
| <p>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</p> <p>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 mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.</p> |
| <p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</p> <p>-</p> |
| <p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p> <p>-</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 henkilörekiesteriä 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 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.</p> <p>Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekiesteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatumalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.</p> <p>Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus</p> |

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.

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

PHHYKY:n palveluksessa tai tekee töitä PHHYKY:lle toisen organisaation työntekijänä käyttäen kuntayhtymän tietoteknisiä laitteita, tietojärjestelmiä tai tietoliikenneverkkoja allekirjoitetaan tietoturva sitoumus.

Henkilökohtainen sitoumus koskee yhtä lailla vakinaisia ja määräaikaista työntekijöitä, opiskelijoita sekä vuokratyöntekijöitä ja niitä ulkoisten palveluntuottajien työntekijöitä, jotka ovat kuntayhtymän rekisterinpidon tai työnjohdon alaisuudessa ja tekevät samanlaisia tehtäviä kuin muu yhtymän vastaava henkilökunta. Sitoumus koskee myös niitä yhtymän luottamushenkilöitä, jotka käyttävät yhtymän tietoteknisiä laitteita, tietojärjestelmiä tai tietoliikenneverkkoja.

Esimies huolehtii, että uusi työntekijä tai opiskelija lukee ja allekirjoittaa tietosuojasitoumus -lomakkeen. Esimies toimittaa lomakkeen PHHYKY:n kirjaamoon ja tekee merkinnän lomakkeen allekirjoittamisesta ESS-järjestelmään.

Tietoturvallisuus asioita mietitään riskienhallintaa tehdessä tai toiminnan muuttuessa.

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

Lyhytaikaisilla sijaisilla ja opiskelijoilla ei ole käyttöoikeuksia asiakastietojärjestelmään (SosiaaliEffic), mutta he voivat opetella asiakaskirjauksia yhdessä vakituiseen henkilökuntaan kuuluvan työntekijän kanssa.

Vakituista henkilökuntaa koulutetaan asiakastietojärjestelmän käyttöön tarvittaessa ja järjestelmän toimintojen muuttuessa.

Työsuhteen alkaessa lähiesimies antaa tiedoksi työntekijälle häntä koskevat oikeudet ja rajoitukset asiakastietojärjestelmän käyttämisestä.

Työnantajalla on velvollisuus valvoa asiakastietojärjestelmän käyttöä ja ilmoittaa mahdollisesta järjestelmän väärinkäytöstä. Työntekijän velvollisuus on noudattaa yhtymän yleisiä tietoturvaohjeita ja käsitellä salasanoja huolellisesti.

Toimistosta poistuttaessa kirjaudutaan ulos tai lukitaan tietokone, asiakastietoja sisältävät kalenterit ja paperit laitetaan lukittavaan kaappiin/toimistoon. Asiakastietoja kerätään vain Effic-järjestelmään. Noudatetaan vaitiolovelvollisuutta. Huolehditaan, että toimistossa vierailevat eivät pääse käsiksi salassa pidettäviin tietoihin.

Noudatamme GDPR:än mukaisia ohjeita. Tietosuoja-asetus toi omat muutostarpeensa tullessaan voimaan 25.5.2018. Vuoden vaihteessa 2018 henkilötietolaki (523/1999) kumottiin ja tilalle tuli tietosuoja-laki (1050/2018).

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

Pajan ilmoitustaululla.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Yhtymän tietosuojavastaavana toimii tietoturvapäällikkö Antti-Olli Taipale, p. 044 440 6687.

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Oma- ja ulkovalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys
21.5.2019

Allekirjoitus

Terhi Liljegren

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

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNB%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

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

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

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

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/SBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

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

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.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/hayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaoselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_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>

Noudatamme GDPR:än mukaisia ohjeita. Tietosuoja-asetus toi omat muutostarpeensa tullessaan voimaan 25.5.2018. Vuoden vaihteessa 2018 henkilötietolaki (523/1999) kumottiin ja tilalle tuli tietosuojalaki (1050/2018).

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.