



VAALAN VAMMAISPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
3 RISKINHALLINTA	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Palvelutarpeen arviointi	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Asiakassuunnitelma	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Asiakkaan kohtelu	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Asiakkaan osallisuus	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Asiakkaan oikeusturva	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta ...	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
7 ASIAKASTURVALLISUUS	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Henkilöstö	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Toimitilat	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Teknologiset ratkaisut	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
11 LÄHTEET	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Oulunkaaren kuntayhtymä	Kunnan nimi: Vaala
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1006538-5	Kuntayhtymän nimi: Oulunkaaren kuntayhtymä
	Sote -alueen nimi: Vaalan perhepalvelut
Toimintayksikön nimi Vaalan perhepalvelut, vammaispalvelut	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Vaala Vaalantie 14 91700 Vaala	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Vammaispalvelujen ja kehitysvammaispalvelujen asiakkaiden sosiaalityö ja sosiaaliohjaus/palveluohjaus, vaikeavammaisia asiakkaita n. 100 vuodessa	
Toimintayksikön katuosoite Vaalantie	
Postinumero 91700	Postitoimipaikka Vaala
Toimintayksikön vastaava esimies Mervi Salmela, palveluesimies	Puhelin 044-3114677
Sähköposti mervi.salmela(at)oulunkaari.com	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

<p>Toiminta-ajatus</p> <p>Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus/palveluohjaus ovat asiakkaan kanssa tehtävää asiakastyötä ja palvelujen yhteensovittamista. Tapaamisissa selvitetään asiakkaan tilanne ja palvelujen tarve sekä järjestetään asiakkaalle hänen tarvitsemansa lakisääteiset palvelut asiakaslähtöisyyden näkökulmasta käytettävissä olevien resurssien mukaan. Asiakaslähtöisyys käsittää asiakkaan yksilölliset tarpeet, omien voimavarojen huomioon ottamisen ja osallisuuden vahvistamisen. Sosiaali- ja palveluohjausta asiakkaat saavat avohuollossa, työ- ja päivätoiminnassa ja palvelukodeissa.</p> <p>Arvot ja toimintaperiaatteet</p> <p>Työ perustuu sosiaalityön ammattieettisiin periaatteisiin, asiakaslähtöisyyteen ja hyvään asiakaspalveluun. Työ on yksilöllistä, ammatillista asiakkaiden tarpeet huomioon ottavaa, ihmisarvoa kunnioittavaa, vastuullista ja luottamuksellista, tuloksellista ja vaikuttavaa asiakastyötä. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Omaiset ovat usein mukana silloin, kun on kyse erityisen tuen tarpeesta olevasta asiakkaasta. Tavoitteena on myös asiakkaiden osallisuus tavoitteiden asettamisessa ja konkreettisessa tekemisessä sekä vastuullisuus omassa toiminnassa asiakkaan oma toimintakyky huomioon ottaen. Palveluja halutaan kehittää ja uudistaa asiakkaiden tarpeiden mukaisesti nykypäivän haasteisiin.</p>
--

3 RISKINHALLINTA

Asiointitilat on pyritty järjestämään esteettömiksi tiloiksi asioida. Riskitilanteita aiheuttavat aggressiiviset asiakkaat, jolloin tilanteita pyritään ennalta ennakoimaan ja työskennellään mm. työpareina. Tarvittaessa paikalle kutsutaan vartija. Hälytyslaitteina sosiaalitoimistossa on painettavat kutsunapit, joilla kutsu menee vartijalle. Lisäksi työhuoneiden välille on asennettu turvaovia, jotta työntekijä voi tarvittaessa poistua toiseen huoneeseen. Vartijan paikalla saapumiseen menee kuitenkin aikaa, ja sen vuoksi on esitetty hälytysjärjestelmän päivittämistä siten, että hälytys näkyisi toimistossa jokaisen tietokoneella, missä hätä on.

Pyydettyäessä työterveyshuollon toimesta tehdään työpaikkaselvitykset auttavat omatoimisen havaitsemisen lisäksi tunnistamaan henkilöstön työhyvinvoinnin, turvallisuuden ja työympäristön riskit.

Haittatilanteiden kirjaamiseen on käytettävissä HaiPro-ohjelma, jonka ilmoitukset menevät palvelujohtajan käsiteltäväksi.

Palveluesimies ja kunkin yksikön vastuuhenkilö vastaavat omavalvonnan ohjeistamisesta ja turvallisuuteen liittyvän tiedon saamisesta. Työsuojeluvaltuutetun tehtävä on seurata työturvallisuuden toteutumista, auttaa ja tukea henkilöstöä tarvittaessa riskien ja vaarojen arvioinnissa ja ilmoittaa tarvittaessa epäkohdista esimiehelle/yksikön vastaavalle työntekijälle. Työntekijät osallistuvat riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laadintaan ja tarvittavien uudistusten/toimenpiteiden toteuttamiseen.

Työntekijät osallistuvat palo- ja pelastusturvallisuuskoulutuksiin, kuten myös mahdollisuuksien mukaan riskien ennakointiin, omaa työtä tukevaan koulutukseen, joita ovat esimerkiksi aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen, ensiapukoulutukset, eri vammaryhmiä käsittelevät koulutukset.

Toimintayksiköillä on omat pelastussuunnitelmansa.

Asiointitilat on pyritty järjestämään esteettömiksi tiloiksi asioida. Riskitilanteita aiheuttavat aggressiiviset asiakkaat, jolloin tilanteita pyritään ennalta ennakoimaan ja työskennellään mm. työpareina. Tarvittaessa paikalle kutsutaan vartija. Hälytyslaitteina sosiaalitoimistossa on painettavat kutsunapit, joilla kutsu menee vartijalle. Lisäksi työhuoneiden välille on asennettu turvaovia, jotta työntekijä voi tarvittaessa poistua toiseen huoneeseen. Vartijan paikalla saapumiseen menee kuitenkin aikaa, ja sen vuoksi on esitetty hälytysjärjestelmän päivittämistä siten, että hälytys näkyisi toimistossa jokaisen tietokoneella, missä hätä on.

Pyydettyäessä työterveyshuollon toimesta tehdään työpaikkaselvitykset auttavat omatoimisen havaitsemisen lisäksi tunnistamaan henkilöstön työhyvinvoinnin, turvallisuuden ja työympäristön riskit.

Haittatilanteiden kirjaamiseen on käytettävissä HaiPro-ohjelma, jonka ilmoitukset menevät palvelujohtajan käsiteltäväksi.

Palveluesimies ja kunkin yksikön vastuuhenkilö vastaavat omavalvonnan ohjeistamisesta ja turvallisuuteen liittyvän tiedon saamisesta. Työsuojeluvaltuutetun tehtävä on seurata työturvallisuuden toteutumista, auttaa ja tukea henkilöstöä tarvittaessa riskien ja vaarojen arvioinnissa ja ilmoittaa tarvittaessa epäkohdista esimiehelle/yksikön vastaavalle työntekijälle. Työntekijät osallistuvat riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laadintaan ja tarvittavien uudistusten/toimenpiteiden toteuttamiseen.

Työntekijät osallistuvat palo- ja pelastusturvallisuuskoulutuksiin, kuten myös mahdollisuuksien mukaan riskien ennakointiin, omaa työtä tukevaan koulutukseen, joita ovat esimerkiksi aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen, ensiapukoulutukset, eri vammaryhmiä käsittelevät koulutukset.

Toimintayksiköillä on omat pelastussuunnitelmansa.

Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Sosiaalihuoltolaki 48 § mukaan työntekijän on velvollisuus ilmoittaa, jos hän huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Sosiaalihuoltolain 49 §:n mukaisesti ilmoituksen vastaanottanut henkilö käynnistää toimet epäkohdan tai uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata välittömästi, tulee asiasta tehdä ilmoitus aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Tieto välitetään esimiehelle välittömästi suullisesti ja kirjallisesti. Työntekijä tekee ilmoituksen HaiPro-ohjelmaan työtaturmasta, asiakkaalle tapahtuneesta vaaratilanteesta, läheltä piti – tilanteesta tai muusta tilanteesta, ja palvelujohtaja ottaa ilmoitukset käsiteltäväksi.

Riskien käsitteleminen

Työntekijän tulee kertoa lähiesimiehelleen kohtaamastaan uhka- tai vaaratilanteesta. Lisäksi ilmoitus tehdään HaiPro-ohjelman kautta palvelujohtajalle. Asiat on mahdollista käsitellä myös viikoittaisessa toimistopalaverissa tai kuukausittain kokoontuvassa osastopalaverissa. Tapaturmista tehdään ilmoitus myös vakuutusyhtiölle (LähiTapiola). Käsitelyn yhteydessä mietitään, miten tapahtuma voitaisiin jatkossa estää.

Korjaavat toimenpiteet

Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Käsitellään esimiehen/johdon kanssa mahdollisimman pian. Tilanteet käydään yksilöllisesti läpi ja niihin haetaan ja kehitetään uusia toimintamalleja riskitekijöiden minimoimiseksi ja haittatapahtumien ehkäisemiseksi. Uhka- ja vaaratilanteissa mahdollista myös jatko-ohjaus työterveyshuoltoon.

Muutoksista tiedottaminen

Muutoksista tiedotetaan henkilöstölle sekä suullisesti että kirjallisesti. Asioita käsitellään yhteisissä viikko- tai kuukausipalavereissa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?

Palveluesimies Mervi Salmela, yhteistyössä vammaispalvelun sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja

<p>Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Palveluesimies Mervi Salmela mervi.salmela(at)oulunkaari.com p. 044-3114677</p>
<p>Omaavontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p> <p>Omaavontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omaavontasuunnitelman päivittämisestä? Omaavontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa tai toimintojen muuttuessa. Henkilöstö osallistuu omaavontasuunnitelman laatimiseen ja toteuttamiseen. Uusi työntekijä perehdytetään omaavontasuunnitelmaan.</p>

<p>Omaavontasuunnitelman julkisuus</p>
<p>Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä? Oulunkaaren nettisivuilla ja toimintayksiköissä</p>

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

<p>Palvelutarpeen arviointi</p>
<p>Asiakkaan palvelujen tarve arvioidaan yhdessä asiakkaan ja hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan näkemys voimavaroistaan ja toimintakyvystään. Arviointi tähtää voimavarojen ylläpitämiseen ja edistämiseen sekä mahdolliseen kuntoutumiseen. Palvelutarpeen arviointi kohdistuu fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn arviointiin sekä ympäristötekijöihin (riskit, sosiaalinen verkosto). Työntekijät tekevät palvelutarpeen arvioinnin aikana omat havainnot asiakkaan toimintakyvystä. Asiakkaan kanssa laaditaan palvelusuunnitelma asetettujen tavoitteiden toteuttamiseksi.</p>
<p>Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</p>
<p>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan? Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan kirjallisesti yhteisellä tapaamisella. Toteutumista seurataan sovitusti. Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa/läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Arviointia tehtäessä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otetaan huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Erityistä huomiota kiinnitetään lasten ja nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Arvioinnin toteutumista seurataan säännöllisesti vastuutyöntekijän taholta ja tarkempi suunnitelma seuraamisen toteutumisesta määritellään asiakassuunnitelmassa. Suunnitelma tallennetaan Pro Consona – asiakastietojärjestelmään.</p>
<p>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p>

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan kirjallisesti yhteisellä tapaamisella. Toteutumista seurataan sovitusti. Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa/läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Arviointia tehtäessä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otetaan huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Erityistä huomiota kiinnitetään lasten ja nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Arvioinnin toteutumista seurataan säännöllisesti vastuutyöntekijän taholta ja tarkempi suunnitelma seuraamisen toteutumisesta määritellään asiakassuunnitelmassa. Suunnitelma tallennetaan Pro Consona –asiakastietojärjestelmään.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti? Palvelutarpeen arvioinnin tekemisessä ovat mukana ne tahot, joiden palveluita asiakas tarvitsee. Palvelutarpeen arvioinnissa määritellään yhteistyö, vastuu ja tiedonsaantioikeus. Sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja kirjaa tavoitteiden toteutumisesta ja huomioista Pro Consona -asiakaskertomukseen.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Jokainen henkilö/asiakas on oikeutettu päättämään omista asioistaan (henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus, turvallisuus, oikeus yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan), mikäli ei ole edunvalvonnassa tai laajennetussa edunvalvonnassa. Sosiaalihuollon palveluissa työntekijät tukevat asiakkaan osallistumista palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalle selvitetään oikeudet ja velvollisuudet oman asiansa hoitamisessa sekä annetaan palveluohjausta.

Sosiaalityötä ja palveluohjausta ohjaa laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta (812/2000) ja kehitysvammalain muutos (381/2016). Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta vahvistetaan ja itsenäistä suoriutumista tuetaan. Asiakkaiden yksityisyyttä kunnioitetaan ja heidän yksilölliset tarpeensa otetaan huomioon. Asiat kirjataan asiakassuunnitelmaan.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Sosiaalityö ja palveluohjaus ovat asiakkaalle vapaaehtoisia palveluja ja niitä tarjotaan tarpeen mukaisesti yksilön itsemääräämisoikeutta toteuttaen. Yksikön turvallisuus voidaan varmistaa vartijan tai poliisin virka-avun avulla asiakaskäynnin turvaamiseksi.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Sosiaalityö ja palveluohjaus ovat asiakkaalle vapaaehtoisia palveluja ja niitä tarjotaan tarpeen mukaisesti yksilön itsemääräämisoikeutta toteuttaen. Yksikön turvallisuus voidaan varmistaa vartijan tai poliisin virka-avun avulla asiakaskäynnin turvaamiseksi.

Asiakkaan kohtelu

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 häiritsevät tapahtumat tai vaaratilanne?

Asiakasta ja heidän läheisiään kohdellaan asiallisesti ammattieettisten periaatteiden ja lainsäädännön mukaisesti hyvää hallintotapaa noudattaen. Mikäli asiakas kokee tulleensa huonosti kohdelluksi, asia selvitetään hänen ja mahdollisesti läheisen kanssa ilman viivytyksiä. Asiakkaita tiedotetaan muistutusmenettelystä kokemastaan epäasiallisesta kohtelusta ja

oikeudesta hakea viranhaltijan päätöksiin muutosta palvelutuotantolautakunnalle osoitetulla hakemuksella.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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.

Asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.

Palautteen kerääminen

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

Asiakkaat ja omaiset voivat antaa palautetta palvelujen kehittämiseen liittyvistä asioista suullisesti tai kirjallisesti. Kuntayhtymän nettisivujen kautta on mahdollisuus jatkuvaan palautteen antamiseen. Asiakaspalautetta kerätään satunnaisesti kirjallisilla kyselyillä tai toimistossa sijaitsevalla laitteella, johon helposti voi vastata kysymyksiin hymiöiden avulla. Myös muistutusten tai kanteluiden kautta saadaan tietoa kehittämistarpeista.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Tehdään yhteenvetoa palautteista henkilöstön kanssa käsiteltäväksi, ja tarvittavia toimenpiteitä kartoitetaan ja haetaan parannuskeinoja mahdollisuuksien mukaan.

Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Vs. Perhe- ja sosiaalipalvelujohtaja Leena Mämmi-Laukka, Micropolis, Piisilta 1, 91100 Ii.

b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Maija-Kaisa Sointula, Ruissalontie 11B, 20200Turku

sosiaaliasiamies@merikratos.fi p. 010 830 5104, ti-to klo.10.13, www.merikratos.fi

Merikratoksen valtakunnallinen sosiaaliasiamiespuhelinpäivystys arkisin kello 8.30-16.00.

- neuvoo ja ohjaa

- avustaa muistutuksen tekemisessä

- tiedottaa asiakkaan oikeuksista

- toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

- seuraa asiakkaan oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvityksen kunnanhallitukselle vuosittain

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Kuluttajaneuvontaa varten maistraattien valtakunnallisesta neuvontapalvelunumerosta 029 5536 901 saa maksutonta neuvontaa ja opastusta.

Neuvoja

1. avustaa ja sovittelee asiakkaan ja yrityksen välisiä riitatilanteita

2. ohjaa kuluttajia saamaan asioista oikeita tietoja

3. antaa tietoja oikeudellisesta asemasta

<p>4. neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa sekä vuokra-asioissa</p> <p>5. avustaa muita kuluttajaviranomaisia</p> <p>Neuvoja ei käsittele</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. yksityisten ihmisten välisiä riitoja 2. taloyhtiön ja asukkaan välisiä riitatilanteita 3. arvopaperi- ja osakeasioita 4. valtion ja kunnan palveluita koskevia asioita
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämässä?</p> <p>Annettujen palautteiden pohjalta kehitetään edelleen sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta asiakkaita paremmin palveleviksi kokonaisuuksiksi. Palvelujohtaja antaa lausunnot kanteluihin. Asiat käsitellään esimiehen ja työntekijän kanssa viivytyksettä ja otetaan huomioon kehittämistyössä.</p>
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämässä?</p> <p>Annettujen palautteiden pohjalta kehitetään edelleen sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta asiakkaita paremmin palveleviksi kokonaisuuksiksi. Palvelujohtaja antaa lausunnot kanteluihin. Asiat käsitellään esimiehen ja työntekijän kanssa viivytyksettä ja otetaan huomioon kehittämistyössä.</p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle yksi kuukausi</p>

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

<p>Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</p>
<p>a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen</p> <p>Määritellään aina yksilöllisesti asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin aikana ja asiakassuunnitelmassa. Suunnitelmaan kirjataan palvelutarve sekä toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevia tavoitteita. Tavoitteiden toteutumista ja päätösten vaikuttavuutta seurataan sovitun aikataulun mukaisesti.</p>
<p>b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen</p> <p>Määritellään aina yksilöllisesti asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin aikana ja asiakassuunnitelmassa.</p>
<p>Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaa.</p> <p>Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?</p> <p>Tavoitteiden toteutumista seurataan asiakkaan kanssa sovitun suunnitelman ja aikataulun mukaisesti osana asiakastyötä.</p>
<p>Hygieniäkäytännöt</p> <p>Työntekijät käyttävät käsidesiä, kenkäsuojat kotikäynneillä tarvittaessa.</p>
<p>Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa</p> <p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?</p> <p>Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma laaditaan yhteistyössä niiden tahojen kanssa, jotka ovat asiakkaan palvelukokonaisuuden kannalta oleellisia. Palvelutarpeen arvioinnissa ja</p>

asiakassuunnitelmassa määritellään tarkemmin yhteistyö ja tiedonkulku. Tiedonkulku toteutuu puhelimitse, kirjallisesti, palavereissa ja tietojärjestelmien (Pro Consona) kautta.

Alihankintana tuotetut palvelut

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

Palveluntuottajalta pyydetään säännöllisesti raportit palveluista, ja asiakkaalta kerätään myös omaa palautetta palveluista. Asiakasta rohkaistaan ja ohjataan palautteen antamiseen.

Palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmia seurataan. Palveluntuottajien kanssa pidetään asiakaskohtaisesti yhteistyöpalavereita. Kuntayhtymä valvoo yksityisten palveluntuottajien toimintaa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Asiakasturvallisuuteen kiinnitetään huomiota kaikissa toiminnoissa.

Yhteistyö palo- ja pelastusviranomaisten kanssa (mm. poistumistiet, harjoitukset).

Tehdään ilmoitukset maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

Ilmoitusten vastaanottaminen henkilöistä, joiden arvioidaan olevan sosiaalihuollon palvelujen tarpeessa.

Henkilöstö

a) Henkilöstön määrä ja rakenne

Vammaispalvelujen palveluissa on sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja. Virkaa tekevät sosiaalityöntekijät ovat suorittaneet ylemmän korkeakoulututkinnon, johon sisältyy tai jonka lisäksi on suoritettu pääaineopinnot tai pääainetta vastaavat yliopistolliset opinnot sosiaalityössä. Tilapäisesti sijaisena voi toimia henkilö, joka on suorittanut hyväksytysti sosiaalityön aineopinnot ja käytännön harjoittelun. Tällöin opiskelija toimii ammatin valmistuneen sosiaalityöntekijän johdon ja valvonnan alaisena. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015.)

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Yksikössä noudatetaan Oulunkaaren kuntayhtymän linjauksia sijaisten käytössä.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstön palautteen perusteella riittävyyttä arvioidaan jatkuvasti. Yksilöllisiä työtehtävien järjestelyitä tehdään tarpeen mukaan.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Yksikössä noudatetaan Oulunkaaren linjauksia rekrytinnin suhteen. Kelpoisuusehdot täyttävät työntekijät ovat etusijalla valinnoissa. Huomioon on otettava myös hakijan soveltuvuus tehtävään. Haastattelut suoritetaan ainakin osalle hakijoista.

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

Soveltuvuutta arvioidaan haastattelun ja todistusten perusteella. Rikosrekisteriote tulee esittää nähtäväksi ja lääkärintodistus terveydentilasta tulee toimittaa ennen tehtävän vastaanottamista.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

Henkilökohtainen ohjaus ja perehdytys, jonka suorittaa esimies tai nimetty työntekijä. Jokaisen työntekijän tulee suorittaa tietosuoja- ja tietoturvakoulutus ja osoittaa riittävä osaaminen testin suorittamisella hyväksyttävästi. Opiskelijoille nimetään vastuuhenkilö, jonka tehtävänä on perehdyttää opiskelija tarvittaviin tehtäviin.

b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?
Työehtosopimusten mukaisesti joko sisäisellä koulutuksella tai muualla järjestettävällä koulutuksella.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet
Vammaispalvelujen käyttöön on varattu sosiaalityössä kaksi toimistohuonetta sekä yhteiskäytössä olevat kokouksetilat. Asiakkaila on käytettävissään omat wc-tilat sekä odotustila. Tiloihin on esteetön pääsy.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Siivouspalvelut ostetaan kunnalta.

Teknologiset ratkaisut

Työntekijöillä on käytettävissään hälytyslaitteet. Niiden ajanmukaisuus on tarkastelun kohteena. Hälytys menee vartijalle, joka voi olla kaukanakin. Parempaa ratkaisua haetaan ja kustannuksia selvitetään.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä? Tietoturvaohjeet on laadittu Oulunkaaren kuntayhtymässä, tietosuojavastaavaksi on nimetty Vuokko Loukusa.

Työntekijät tekevät sähköisesti tietosuojan liittyvät sitoumukset. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset tietojärjestelmiin. Henkilökohtaisia tunnuksia ei ole lupa luovuttaa ulkopuolisille. Asiakaspaperit säilytetään asianmukaisissa arkistoissa. Esimies ja johto suorittavat säännöllisesti sisäistä valvontaa. Työntekijät perehdytetään tietosuoja-asioihin ja dokumentointiin asianmukaisella tavalla.

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

Työntekijät suorittavat hyväksytysti Navisec-tietoturvatestin sosiaalihuollon osalta. Työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa ohjeiden ja määräysten noudattamisesta.

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

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot
Mirja Klasila, Piisilta 1, 91100 Ii. mirja.klasila@oulunkaari.com p. 040 826 6421

9 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.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys
Vaala 26.2.2019

Allekirjoitus
Mervi Salmela

11 LÄHTEET

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 julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

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

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

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_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

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: <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-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

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

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005