

Asiakasohjausyksikkö Alviina

Omavalvontasuunnitelma

2022-2023





SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
2.1 Toiminta-ajatus.....	3
2.2 Visio, arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	5
3.1 Riskien hallinta.....	5
3.1.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen.....	5
3.1.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	5
3.1.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen.....	6
3.1.4 Riskienhallinnan työnjako ja korjaavat toimenpiteet	6
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
5.1 Asiakas- ja palveluohjaus ja palvelutarpeen arviointi.....	8
5.2 Hoito- ja palvelussuunnitelma	9
5.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	9
5.4 Asiakkaan kohtelu.....	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	11
6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	11
6.2 Ravitsemus.....	12
6.3 Hygieniakäytännöt	12
6.4 Terveysten- ja sairaanhoito.....	12
6.5 Lääkehoito	12
6.6 Monialainen yhteistyö	12
7 ASIAKASTURVALLISUUS	13
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	14
8.1 Asiakastyön kirjaaminen	14
8.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot	14
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	14

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	14
---	----

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja nimi: Järvi-Pohjanmaan perusturva, Y-tunnus: 0177619–3

Järvi-Pohjanmaan perusturva järjestää ja tuottaa Alajärven kaupungin sekä Lappajärven ja Vimpelin kuntien sosiaali- ja terveystalvet.

Kunta: Alajärven kaupunki

Kuntayhtymän nimi: Järvi-Pohjanmaan yhteistoiminta-alue

Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen: Asiakasohjausyksikkö Alviina, Lääkärintie 1, 62900 Alajärvi 06 2412 2277 (arkisin 9–14), alviina@jarvi-pohjanmaa.fi . Sivupiste Lappajärven terveysasemalla, Vanhalantie 8, 62600 Lappajärvi

Asiakasohjausyksikön esihenkilö: Ikäihmisten palvelujohtaja Ylilahti Marita, 044 2970 265, marita.ylilahti@jarvi-pohjanmaa.fi

Palvelumuoto, asiakasryhmät:

Keskitetty asiakas- ja palveluohjaus, matalan kynnyksen palvelut, ohjautuminen ikäihmisten sosiaalipalveluihin, palvelutarpeen arviointi, omaishoito yli 65-vuotialle. Pääsääntöisesti yli 65-vuotiaille alajärveläisille, lappajärveläisille ja vimpeliläisille, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia tarvitsevat tukea tai apua kotiin. Yksiköstä annetaan myös neuvontaa, ohjausta ja konsultaatioita eri yhteistyötahoille.

Päihde- ja mielenterveysasiakkaiden kotihoidon palveluiden piiriin ohjautuminen tapahtuu kotihoidon psykiatrisen sairaanhoitajan (040 6652 302) laatiman palvelutarpeen arvion perusteella yhteistyössä asiakasohjaajien kanssa. Myös psykososiaalisista palveluista voidaan ottaa yhteyttä suoraan kotihoidon psykiatriseen sairaanhoitajaan

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1 Toiminta-ajatus

Järvi-Pohjanmaan perusturvan tehtävänä on tuottaa kuntalaisille laadukkaat ja oikea-aikaiset sosiaalihuollon sekä terveyden- ja sairaanhoidon palvelut, mukaan lukien erikoissairanhoidon sekä ympäristöterveydenhuollon palvelut. Ikäihmisten palveluiden tavoitteena on, että ikääntynyt väestö osallistuu voimiansa mukaan oman terveytensä ja hyvinvointinsa ylläpitämiseen. Iäkkään henkilön mahdollisuutta asua omassa kodissa tuetaan ennaltaehkäisevällä ja toimintakykyä ylläpitävällä ja edistävällä toiminnalla. Iäkkään henkilön hyvää ja turvallista elämää tuetaan henkilön tarpeisiin sopeutetulla teknologialla sekä yhteisöllisyyttä edistävillä keinoilla sekä oikein kohdennetuilla palveluilla. Tavoitteena on turvata iäkkään henkilön itsemääräämisoikeutta, oman elämän hallintaa ja vastuun ottamista omasta elämästä.

Järvi-Pohjanmaan alueella toimiva keskitetty **asiakasohjausyksikkö Alviina** on ikäihmisten palveluiden ”sydän”. Tarkoituksena on tukea alueen ikäihmisten kotona selviytymistä ja löytää yhdessä arjen sujumisen ratkaisuja palvelutarjottimelta. Asiakasohjaajien tehtävänä on palvelu- ja asiakasohjaus sekä laaja-alainen palvelutarpeen arviointi, jossa huomioidaan asiakkaan voimavarat, yksilölliset tarpeet, toiveet, tavoitteet ja palvelulle asetetut kriteerit. Monialaista verkostoa hyödyntäen asiakasohjaaja järjestää asiakkaalle palvelukokonaisuuden oikea-aikaisesti. Palvelukokonaisuutta käsiteltäessä otetaan asiakkaan ja hänen läheisten kuuleminen häntä koskevassa asiassa huomioon.

Asiakasohjaajan keskeisiä tehtäviä on myös palveluihin liittyvää päätöksenteko, omaishoidon asiakas-suunnitelman teko sekä palveluiden toteutumiseen liittyvää seuranta ja arviointi (omaishoito). Palvelu-tarpeen arvioinnin ja asiakas- ja palveluohjauksen lainsäädännölliset perusteet löytyvät sosiaalihuolto-laista (L1301/2014) ja vanhuspalvelulaista (L980/2012), laista sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmak-suista (L734/1992) sekä laeista perhehoidon (L263/2015) ja omaishoidon tuesta (L937/2005). Lisäksi asiakasohjaajat noudattavat hyvän hallintotavan periaatteita ja lakia sosiaalihuollon ja asiakkaan ase-masta ja oikeuksista (L812/2000).

2.2 Visio, arvot ja toimintaperiaatteet

Ikäihmisten palvelujen visio on *”Järvi-Pohjanmaan ikäihmiset elävät itsenäistä, mielekästä ja täysipai-noista elämää omassa kodissaan.”* Ikääntynyt väestö osallistuu voimiansa mukaan oman terveytensä ja hyvinvointinsa ylläpitämiseen. Iäkkään henkilön mahdollisuutta asua omassa kodissa tuetaan ennalta-ehkäisevällä, toimintakykyä ylläpitävällä ja edistävällä toiminnalla, kotikuntoutuksella, etäpalveluilla, kun-touttavalla ja virkistävällä päivätoiminnoilla sekä kotisairaaloiminnalla. Iäkkään henkilön hyvää ja tur-vallista elämää tuetaan henkilön tarpeisiin sopeutetulla teknologialla sekä yhteisöllisyyttä edistävillä kei-noilla sekä oikein kohdennetuilla palveluilla. Tavoitteena on turvata iäkkään henkilön itsemääräämisoi-keutta, oman elämän hallintaa ja vastuun ottamista omasta elämästä.

Alajärven kaupungin ja Järvi-Pohjanmaan perusturvan yhteiset arvot ovat:

1. Yhteisöllisyys

-tarkoittaa viranhaltijoiden, työntekijöiden ja päätöksentekijöiden ja kaikkien kaupunkilaisten osallisuu-den ja aktiivisuuden edistämistä, syrjäytymisen ehkäisyä sekä osallistumista yhteisten tavoitteiden saa-vuttamiseen.

2. Luovuus

-tarkoittaa jokaisen kykyä tuottaa Alajärvelle uusia höydyllisiä muutoksia, toimia suunnannäyttäjänä ja rohkeutta etsiä uusia entistä parempia tapoja järjestää palveluja kuntalaisten hyväksi.

3. Turvallisuus

-tarkoittaa, että kaupunkilaisten tulee voida luottaa kaupungin tarjoamiin kuntapalveluihin, niiden laa-tuun ja oikeudenmukaisuuteen. Turvallisuus tarkoittaa myös viihtyisää ja turvallista asuin- ja elinympä-ristöä, jota kaupunki on luomassa.

Asiakasohjaajat noudattavat omassa työssään sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita ja arvoja sekä sosiaalityön eettisiä ohjeita. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vai-kuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Asiakasohjauksen tulee edistää ja yllä-pitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta, edistää osallisuutta, turvata yhden-vertaiset ja oikea-aikaiset palvelut. Sekä muut hyvinvointia edistävät keinot edistää asiakeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun asiakas- ja palveluohjauksessa.

Asiakasohjausyksikkö Alviinan arvoina ja periaatteina korostuvat:

1. Asiakaslähtöisyys

- vahvistamme itsenäistä elämää ja toimivaa arkea
- huomioimme yksilöä osana elämänhistoriaa ja yhteiskuntaa
- arvostava kohtaaminen, aito kuunteleminen ja läsnäolo
- tarpeenmukaiset, toimintakykyään vastaava palvelut

2. Yhdenvertaisuus

- varmistamme yhdenvertaisen ja oikeudenmukaisen kohtelun ikäihmisten palveluita hakiessa ja myönnettäessä

3. Voimavaralähtöisyys

- osallisuus ja elämäntilanteensa määrittelyssä tukeminen ja eri elämäntilanteiden huomioiminen
- arvostamme asiakkaan omaa hyvää elämää ja sovitamme palvelumme osaksi sitä
- kannustaminen, motivointi

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

3.1 Riskien hallinta

3.1.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakasturvallisuusriskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida moni-puolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhetointojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapää, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Esimerkiksi kotikäyntiä suunnitellessa huomioidaan ollaanko yksin vai onko parityöskentely aiheellista tai kotikäynnillä havainnoidaan poistumisreittiä äkillisiä tilanteita varten, auto parkkeerataan menosuuntaan jne. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden häiritsevien tapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Asiakasohjaajan työssä korostuu myös asiakkaan arjen toimintaympäristön riskien tunnistaminen. Usein ikääntyvät asiakkaat asuvat kodeissaan, joissa voi ilmetä riskejä toimintakyvyn heikentymisen seurauksena. Riskien havaitsemisessa korostuu tunnistaminen, ohjaus, ennaltaehkäisevät toimet, joilla voidaan pienentää riskien toteutumisen mahdollisuutta. Hyödynnetään riskien tunnistamisessa mm. kotihoidon fysioterapeuttien palveluita.

3.1.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden häiritsevien tapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä

vaaratilanteiden tunnistamisessa ja riskien arvioinnissa hyödynnetään riskien arviointilomakkeita, tehtyjä vahinkoilmoituksia sekä Riski Arvi-selainsovellusohjelmaa. Riskien arviointi ja työpaikkaselvitys Asiakasohjausyksikkö Alviinassa on tehty 9/2020, jossa on kartoitettu fysikaaliset-, ergonomiset-, kemialliset-, tapaturma- ja henkisen kuormittumisen riskit. Riskien arviointi käydään asiakasohjaajien kanssa yhdessä läpi ja havaituille työturvallisuuden kehittämistarpeille mietitään toimenpiteitä tilanteen parantamiseksi. Tämän keskustelun jälkeen tapahtuu riskien purku; havaitut kehittämistarpeet ja jatkotoimenpiteet arvioidaan yhdessä asiakasohjaajien, työterveyshuollon, työsuojelun ja esihenkilön kanssa.

Seurannassa arvioidaan suunniteltujen toimenpiteiden toteutumista ja seurataan tilanteen muuttumista. Riskien arviointi on jatkuvaa toimintaa. Vaara- ja häiritsevyyden käsittelyä ei rajata tarkastelua pelkästään tapahtuneisiin vaaratilanteisiin, vaan havaittuja läheltä-piti-tilanteissa tunnistettuja riskejä käsitellään myös ennakoiden pienentämällä riskiä. Järvi-Pohjanmaan perusturvassa on sovittu riskien uudelleen arvioinnista neljän (4) vuoden välein tai erilaisten muutostilanteiden yhteydessä. Riskien hallinta on ennakoivaa, jatkuvaa arviointia ja kehittämistä. Jokaisen työntekijän vastuulle kuuluu turvallisuuden edistäminen ja riskinhallinta.

3.1.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Häiritsevyyden käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut häiritsevyyden tapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta sekä sosiaali- ja potilasasiain miehen yhteystiedot. Häiritsevyyden tapahtumat ja läheltä-piti-tilanteet kirjataan Hai-pro-sovellukseen ja niitä käsitellään työyhteisössä. Hai-pro-ilmoitukset menevät Järvi-Pohjanmaan perusturvan johtoryhmän käsiteltäväksi, jossa niitä analysoidaan ja mietitään kehittämistoimenpiteitä. Asiakaskontakteissa tapahtuneet häiritsevyyden tapahtumat ym. kirjataan myös asiakkaan tietoihin (LifeCare). Asiakkaaseen ja hänen läheiseensä otetaan mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja sovitaan menettelytavasta heille sopivalla tavalla. Heille annetaan tarvittaessa ohjeistus muistutus- ja kantelumenettelyistä.

Väkivaltatapahtumissa analysoidaan mahdollisimman pian väkivaltatilanteeseen johtaneet syyt, tapahtuman kulku ja seuraukset sekä pohditaan henkisen ensiavun tarvetta yhdessä esihenkilön kanssa. Lievät pahoinpitelyt ja laittomat uhkaukset puhelimitse, vastaanotolla tai kotikäynneillä ovat asianomistajarikoksia, joista jokainen tekee itse rikosilmoituksen. Järvi-Pohjanmaa työnantajana tekee tapahtuneesta poliisille tutkintapyynnön, mikäli väkivaltatapahtuma täyttää vakavan rikoksen tunnusmerkit.

Alajärven kaupunki on laatinut ohjeita psykososiaalisen kuormituksen tunnistamiseen, erilaisiin vaara- ja uhkatilanteisiin, henkisen kuormittumisen hallinnasta ja asiakasväkivallan uhasta ja tietoturvaohjeet. Ohjeet löytyvät Alajärven kaupungin sisäisestä Intrasta. Pelastussuunnitelma on laadittu jokaiseen kiinteistöön. Työhyvinvoinnin edistämisestä on laadittu suunnitelma vuosille 2017–2020 ja työsuojelun toimintaohjelma vuosille 2019–2021, joiden avulla henkilöstön työhyvinvointia seurataan. Ohjelma sisältää toimintasuunnitelman ja -ohjeet erilaisten työssä esiin tulevien riskien hallitsemiseksi ja ennalta ehkäisemiseksi. Ohjeistukset löytyvät sisäisestä intrasta; <https://intra.alajarvi.fi/ty%C3%B6suojeluohjelmat-suunnitelmat-ja-ohjeet>. Työntekijöille järjestetään myös tarpeen mukaan työnohjausta.

3.1.4 Riskienhallinnan työnjako ja korjaavat toimenpiteet

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

Asiakasohjausyksikön työntekijöiltä vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Asiakasohjaajat tulee ottaa mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Turvallisuudesta vastaavia henkilöitä

Tietosuojavastaava antaa toimialalla ohjeistusta, neuvontaa ja koulutusta tietosuojakysymyksissä.

Työsuojelupäällikkö tukee esimiehiä ja linjajohtoa asioiden käsittelyssä, auttaa asiantuntemuksen hankinnassa ja edistää omalla toiminnallaan työsuojelun yhteistoimintaa. Työsuojelupäällikkönä toimii Tanja Katajamäki, 044 297 0260.

Työsuojeluvaltuutettu on työpaikan työntekijöiden edustaja työsuojeluasioissa. Alajärven kaupungin työsuojeluvaltuutettuna toimii päätoiminen työsuojeluvaltuutettu Sari Kamppinen, 040 183 6145.

Sosiaaliasiamies neuvoo, ohjaa asiakkaita ja heidän omaisiaan sekä toimii tarvittaessa välittäjänä asiakkaan ja viranhaltijoiden välillä.

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. Riskikartoituksessa esille tulleet asiat kootaan yhteen ja käsitellään yhdessä henkilöstön, työterveyshuollon ja työsuojeluorganisaation kanssa. Korjaavien toimenpiteiden käynnistymistä ja toteutumista seurataan esimiesten sekä työsuojeluorganisaation toimesta. Korjaavia toimenpiteitä on tehty 11/2021.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnitteluun osallistuneet

Asiakasohjaajat Joensuu Päivi, Joutsen Katariina, Puoliväli Eija, Saukko Heli ja sosionomiopiskelija Joensuu Eveliina.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Ikäihmisten palvelujohtaja Ylilahti Marita, 044 2970 265 marita.ylilahti@jarvi-pohjanmaa.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun Järvi-Pohjanmaan perusturvan toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä olennaisia muutoksia tai vastuuhenkilö vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa.

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. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Järvi-Pohjanmaan sivulla <https://jarvipohjanmaanperusturva.fi/> ja Järvi-Pohjanmaan perusturvan hallintokäytävän ilmoitustelineellä, Lääkärintie 1, 62900 Alajärvi.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Asiakas- ja palveluohjaus ja palvelutarpeen arviointi

Järvi-Pohjanmaan asukkaat voivat ottaa yhteyttä Asiakasohjausyksikkö Alviinaan, kun tarvitsevat asiakas- ja palveluohjasta ikäihmisten palveluista. Asiakkaan asiakas- ja palveluohjaus tai palvelutarpeen arviointi alkaa yleisimmin asiakkaan itsensä tai hänen läheisensä yhteydenoton perusteella.

Yhteydenottotavat:

- puhelimitse 06 2412 2277, arkisin 9–14.
- asioimalla Alviinassa, Alajärvellä, Lääkärintie 1 tai Lappajärven toimipisteellä Vanhalantie 8 (mielellään ajanvarauksella)
- tekemällä sähköisen Huoli-ilmoituksen. Huoli-ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa kuntalainen salassapitosäännösten estämättä <https://suomiviestit.fi/suomi.fi/lo-make/5fcf2ceb475a6c3ebec57ec7>.
- viranomaisen tekemän Vanhuspalvelulain 25§:n mukaisella ilmoituksella
- sähköisen palvelukanavan kautta. Ikäihmisten palveluja voi hakea hakemuksilla, joita on saatavilla asiakasohjaajilta tai <https://jarvipohjanmaanperusturva.fi/lomakkeet>

Palvelutarpeen arvioinnin tekemisessä on noudatettava sosiaalihuoltolain 36§. Arvio on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Arvioinnin tekeminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun asiakas, asiakkaan omainen tai läheinen tai hänen laillinen edustajansa on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnalliseen viranomaiseen palvelujen saamiseksi, jos:

- 1) henkilö on yli 75-vuotias;
- 2) henkilö saa ylintä hoitotukea

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 myös toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät, kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu. Asiakkaalla on mahdollisuuksia tehdä valintoja omassa palveluprosessissaan sekä kantaa vastuuta hyvinvoinnistaan ja tekemistään päätöksistä.

Asiakasohjausyksikkö Alviinan palvelutarpeen arvioinnissa on otettu käyttöön iRaiHC osittaisarviointi, joka sisältää päivittäiset toiminnot, kotona asumisen ja itsenäisen elämisen toiminnot sekä sosiaalisiin suhteisiin liittyvät toiminnot. Arvioinnissa käytetään tarpeen mukaan myös MMSE sekä iRaiHC-välineeseen yhdistettävissä olevaa sosiaalisen tilanteen arviointi osioita, kuten Helsa ja ravitsemustilan arviointiosiota MNA. Arvioinnista saadun tiedon avulla pystytään havaitsemaan asiakkaan omat voimavarat, toimintakyvyn vajeet sekä palvelujen tarve. Palvelutarpeen arviointikäynnit pyritään ensisijaisesti järjestämään asiakkaan kotiin. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa asiakkaan etu on aina ensisijainen. Arviointeja voidaan tehdä tai täydentää myös moniammatillisissa tiimeissä.

Saapuneet sosiaalihuoltolain mukaiset ilmoitukset palvelun tarpeessa olevasta henkilöstä käsitellään, jossa arvioidaan kokonaistilanne ja tuen tarve. Sekä voidaan tarjota hänen tarvitsemiaan sosiaalipalveluita tai ohjata muihin palveluihin. Ikäihmisten palveluissa toimii myös moniammatillinen työryhmä, joka päättää tehostettujen asumispalvelupaikkojen myöntämisestä asiakkaalle palvelutarpeen, toimintakyvyn ja vapaiden paikkojen perusteella. Palvelutarpeen selvittämiseksi järjestetään myös lyhytaikaista tehostettua palveluasumista Vimpelin intervalli- ja kuntoutusosastolla.

5.2 Hoito- ja palvelussuunnitelma

Asiakasohjaaja laatii yli 65-vuotiaiden omaishoidon piiriin kuuluville hoito- ja palvelusuunnitelman (asiakassuunnitelma). Asiakas osallistuu hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään säännöllisin väliajoin. Vanhuspalvelulain 16 §:n mukaan iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan. Hoito- ja palvelusuunnitelmat laaditaan sähköisesti LifeCare-potilastietojärjestelmään. Hoito- ja palvelusuunnitelmasta jää toinen allekirjoitettu kappale asiakkaalle itselleen. Kotihoidon säännöllisille asiakkaille hoito- ja palvelu- ja kuntoutussuunnitelmat laatii kotihoito. Vastuutyöntekijäksi voidaan nimetään asiakkaan tilanteen mukaan parhaiten soveltuva ammattilainen, esim. omaishoitoperheelle.

5.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakasohjaaja pyrkii huomioimaan toiminnallaan ja käytöksellään asiakkaan itsemääräämisoikeuden. *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.*

Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan asiakkaan itsemääräämisoikeus, vapaus päättää omista asioista, omat toiveet ja tahto, ne myös kirjataan näkyviin. Jotta asiakas voi toteuttaa itsemääräämisoikeuttaan, annetaan hänelle riittävästi tietoa eri mahdollisuuksista. Kullekin asiakkaalle pyritään suunnittelemaan tarkoituksenmukaiset, yksilölliset ja oikea-aikaiset palvelut juuri hänen tarpeisiinsa. Sosiaali-huollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Asiakasohjausyksikkö Alvinassa ei tehdä rajoittamista koskevia päätöksiä. Palveluiden järjestämisessä kuullaan aina asiakasta itseään sekä mahdollisia läheisiä. Asiakkaan oma tahto on aina ensisijainen läheisten tahtoon nähden palveluita suunniteltaessa. Joskus muistisairas ei ole kykenevä päättämään omista asioista, jolloin päätöksen tekee lääkäri. On myös mahdollista hakea maistraatista edunvalvojaa. Edunvalvojan kanssa tehdään tarvittaessa yhteistyötä. Asiakasta koskevat dokumentit ja laskut postitetaan aina ensisijaisesti asiakkaalle itselleen. Valtakirjalla potilastietojen luovuttamiseen -lomakkeella potilas voi antaa henkilölle valtuutuksen vastaanottaa potilastietoja. Luovutettavat tiedot on määriteltävä mahdollisimman yksityis-kohtaisesti. Valtuus on esitettävä aina tietoja pyydetessä. Asiakkaan suostumuksella hänen asioitaan hoitava läheinen voidaan muuttaa asiakkaan laskun saajaksi, vaikka hän ei olisi maistraatin vahvistama edunvalvoja. Valtakirja löytyy LifeCare-potilastietojärjestelmästä ja sen voi pyytää asiakasohjaus-yksiköstä.

5.4 Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteet. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan. Asiasta keskustellaan asianomaisten kanssa ja epäkohta selvitetään.

Mikäli todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, tulee tilanne selvittää heti. Tarvittaessa järjestetään asiakkaiden, omaisten ja viranomais-tahon kanssa palaveri. Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia. Turvaamme asiakkaillemme oikeuden hyvää kohteluun ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaillamme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen.



Asiakkaan osallisuus, palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat osallistua antamalla palautetta seuraavien kanavien kautta:

- Keskustelemalla asiakasohjaajien kanssa ja antamalla suullista palautetta
- Sähköisellä lomakkeella Järvi-Pohjanmaa perusturvan [www-sivuilla](https://www.awanic.fi/haipro/42/qpro/julkinen/kysely.asp?kohdeID=42&julkaisuiD=3&or-gID=181&avain=7byGEYkKDe) osoitteessa
<https://www.awanic.fi/haipro/42/qpro/julkinen/kysely.asp?kohdeID=42&julkaisuiD=3&or-gID=181&avain=7byGEYkKDe>
=> Hallinto ja tukipalvelut > Asiakasohjausyksikkö
- Vanhusneuvoston kanssa tehtävä yhteistyö

Asiakaspalautteet käsitellään työyhteisössä. Asiakaspalautetta voidaan kehoittaa antamaan yhteydenoton tai kotikäynnin jälkeen sovittujen asiakaspalautekanavien kautta.

Asiakkaan oikeusturva ja muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsittely ja huomiointi toiminnan kehittämisessä

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. To-siasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Kaikkiin hakemuksiin annetaan aina kirjallinen päätös, josta asiakkaalla on muutoksenhaku-oikeus. Ohje muutoksen hausta on päätöksessä. Palveluja ja tukitoimia koskevat päätökset tehdään ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalla on myös lain mukaan oikeus tehdä oikaisuvaatimus viranhaltijan tekemästä päätöksestä. Oikaisuvaatimuksessa tulee selkeästi mainita, mitä päätöstä oikaisuvaatimus koskee.

Oikaisuvaatimusohje:

Tähän viranhaltijapäätökseen tyytymätön voi tehdä oikaisuvaatimuksen kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa päätöksen tiedonsaannista. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua siitä, kun päätös lähetetty hänelle kirjeellä. Käytettäessä sähköistä tiedoksiantoa katsotaan asianosaisen saaneen päätöksestä tiedon kolmantena päivänä viestin lähettämisestä, jollei muuta näytetä.

Oikaisuvaatimus tehdään osoitteella

Järvi-Pohjanmaan perusturvalautakunta
Lääkärintie 1, 62900 Alajärvi tai
kirjaamo@alajarvi.fi

Asiakkaan kohdatessa Järvi-Pohjanmaan perusturvassa palvelun, johon hän on syystä tai toisesta tyytymätön, on asia ensisijaisesti keskusteltava kyseisen toimintayksikön vastuuhenkilön kanssa. Tässä keskustelussa pyritään ratkaisuun, ja mahdollinen todettu epäkohta pyritään korjaamaan. Jos tässä tilanteessa asiakas haluaa tehdä kirjallisen muistutuksen, hänelle annetaan kirjallinen muistutuslomake ja sen täyttämiseen tarvittava ohjaus. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Kirjallinen muistutus toimitetaan toimintayksikön esimiehelle. Tarkempi ohje asiasta löytyy linkistä: <https://jarvipohjanmaanperusturva.fi/potilaan-ja-sosiaalihuollon-asiakkaan-asema-ja-oikeudet/muistutus>

Muistutuslomake löytyy alla olevista linkeistä:

[Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukainen muistutus 10 §](#)
[Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain \(812/2000\) mukainen muistutus](#)
[Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukainen MUISTUTUS 10 § / Järvi-Pohjanmaan perusturva \(suomiviestit.fi\)](#)



Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava- asiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamies voi toimia myös asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa. Kuntaan nimetty sosiaaliasiamies avustaa muistutuksen tekemistä koskevilla asioilla.

Etelä-Pohjanmaan sosiaaliasiamies

Taina Holappa / SONet BOTNIA

Pohjanmaan maakuntien sosiaalialan osaamiskeskus

PL 158, 60101 Seinäjoki

Kampuksen toimipiste:

Kalevankatu 35

60100 SEINÄJOKI

p. 040 830 2020 (puhelinajat ti klo 12–13 ja ke klo 8.30–10, muuna aikana voi jättää soittopyynnön)

Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15

029 505 3050 tai <https://asiointi.kkv.fi/fi>

Kantelu tehdään Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon (Avi) vapaamuotoisesti tai kantelulomakkeella. <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut> Kantelussa tulee esittää käsitys siitä, millä perusteilla sosiaalihuollossa tapahtunutta menettelyä on pidettävä virheellisenä. Kantelussa on riittävästi yksilöitävä kantelun kohteena oleva menettely ja ajankohta. Kahta vuotta vanhemmasta asiasta tehtyä hallintokantelua ei tutkita, ellei siihen ole erityistä syytä. Lähetä kantelusi mieluiten turvasähkö-postilla oman alueesi aluehallintoviraston kirjaamoon, kirjaamo.lansi@avi.fi

- [Turvasähköposti](#)

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakasohjausyksikkö on kokonaisvaltaisesti asiakkaan tilanteen huomioiva taho, joka tekee yhteistyötä hyte-toimijoiden ja kolmannen sektorin kanssa. Annetaan tietoa hyvinvointia ja kuntoutumista tukevasta toiminnasta. Asiakasohjaajan tekemällä asiakasohjauksella tai palveluntarpeen selvityskäynnillä arvioidaan asiakkaan fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn laatua. Voidaan keskustella keinoista, joilla voidaan edistää hyvinvointia. Esimerkiksi harrastusten jatkaminen tai uuden löytäminen, Kelan ja yhdistysten kuntoutuskurssit, vapaa-aikatoimen ja kulttuuripalvelut, kotikuntoutus, ystäväpalvelut ja vertaistukiryhmät esim. omaishoitajille sekä etäpalvelut. Kannustetaan asiakasta tekemään omaa hyvinvointiaan tukevia ratkaisuja ja päätöksiä.

6.2 Ravitsemus

Asiakasohjauksessa ja palvelutarpeen arvioinnissa annetaan ravitsemusneuvontaa ja tehdään tarvittaessa ravitsemustilan arviointi MNA-seulan (Mini Nutritional Assessment). Keskustellaan asiakkaan ruokarytmiä ja -sisällöstä, mahdollisista ruokarajoitteista ja ruokahalusta. Tarpeen mukaan ohjataan asiakasta täydennysravintovalmisteiden käytössä ja hankinnassa. Asiakkaalle voidaan myöntää kotihoidon tukipalveluna ateriapalvelu tai ohjata yksityisten ateriapalvelutuottajien piiriin. Kotiin kuljetettavien kylmien aterioiden valmistamisessa otetaan huomioon ruokavaliot ja erityistarpeet. Kotiin kuljetettava ateria sisältää lounasruoan, salaatin ja jälkiruoan. Ateriapalvelu voi kattaa koko viikon ateriat tai sitten ne voi tilata oman tarpeensa mukaisesti, esimerkiksi 3 x vko. Myös annetaan ohjausta kauppakassipalvelusta. Tekninen toimisto vastaa Alajärvellä ja Vimpelissä ruoan omavalvonnasta, Alajärvellä

ravitsemuspalveluesimies Leila Hänninen 040 588 3023, Lehtimäen alueella ravitsemuspalveluesimies Marjatta Hautaniemi. Vimpelissä ravitsemuspalveluesimies Aleks Elgland 040 578 1601/tilaukset/muutokset ja Lappajärvellä ateriapalvelun tuottaja on Attendo Lintukoti, keittiövastaava Virve Vesapuisto 044 494 2616. Kunnallisen kotiin kuljettavien aterioiden Alajärven alueen listat löytyvät <https://alajarvi.fi/asuminen-ja-ymparisto/ravitsemispalvelut-puhdistuspalvelut-ja-kiinteistopalvelut/>.

6.3 Hygieniakäytännöt

Asiakasohjaaja neuvoo hygieni- ja vaippatarvikkeiden hankinnassa tarpeen mukaan. Asiakasohjausyksikössä noudatetaan hygieniakäytäntöitä. Asiakasta ohjataan kodin siisteyteen liittyvissä asioissa ja ohjataan tarvittaessa yksityisten palveluntuottajien piiriin. Arvonlisäverottomien tukipalvelujen tuottajat Järvi-Pohjanmaan alueella toimii oma hygieniahoitaja, joka tarvittaessa ohjeistaa yksiköitä tarkemmin hygieniakäytäntöihin liittyvissä asioissa.

6.4 Terveystien- ja sairaanhoito

Kotikäyntien yhteydessä havainnoidaan asiakkaiden terveydentilaa ja vointia sekä tarvittaessa ohjataan terveydenhuollon palveluiden piiriin; muistihoidaja, lääkäri- ja hoitajan vastaanotot, kiirevastaanotto. Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään antamalla yleistä ohjausta ja neuvontaa sekä ohjataan tarpeen mukaan esim. diabeteshoitajalle.

6.5 Lääkehoito

Alviinassa ei käsitellä lääkkeitä eikä näin ollen ole lääkehoitosuunnitelmaa. Asiakkaalle annetaan ohjausta apteekkien kautta toteutettavasta annosjakelusta ja yksityisten palveluntuottajien palveluista sekä SuvantoCaren DoseCan -lääkemuiistuttajasta. DoseCan muistuttaa automaattisesti lääkkeen otosta lääkeohjelman mukaisesti. Lääkemuiistuttaja hälyttää ottamatta jääneestä lääkkeestä omaisen tai kotihoidon puhelimeen. Lääkemuiistuttajan lisäksi voidaan käyttää videopuhelua.

6.6 Monialainen yhteistyö

Asiakasohjaajan työ on verkostotyötä eri toimijoiden ja viranomaisten kanssa. Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa ja tarvittaessa monialaisessa yhteistyössä. Joskus kotikäynneillä, verkostotyössä ja hoitoneuvotteluissa voi olla omaisten lisäksi useita eri tahojen viranomaisia. Yhteistyötahoja ovat mm. aikuissosiaali- ja vammaistyö, kotihoito ja kotisairaala. Asiakasohjaajilla on käytössä TerveysLifecare –potilastietojärjestelmä, jonne kirjataan kotikäynnit sekä muut asiakkaan kannalta olennaiset asiat. Tiedonkulku turvataan lainsäädännön mukaisesti, asiakkaan antamalla suostumuksella. Tarvittaessa suojatussa sähköpostiyhteydessä on mahdollista välittää ammattilaisten kesken asiakastietoja tai LifeCare-potilasjärjestelmän viestitoimintoa käyttäen. Kotihoidon, akuutti- ja intervalliosaston ja sairaaloiden kanssa tehdään yhteistyötä asiakkaiden kotiutuessa sekä haettaessa palveluasumis- tai tehostettua palveluasumispaikkaa.

Ikäihmisten omaishoitajien hyvinvointi- ja terveystarkastukset hoitavat kunkin alueen nimetyt terveydenhuollon ammattilaiset ja Alajärven alueella muistihoidaja. Perhehoitoa ja omaishoidonvapaiden sijaishoitoa järjestetään toimeksiantosopimuksilla. Mikäli kunnan kotihoidon myöntämiskriteerit eivät täyty, asiakasta ohjataan ottamaan tarvitsemansa palvelut yksityiseltä palveluntuottajalta tai avustetaan yhteydenotossa.

<https://www.jarvipohjanmaanperusturva.fi/sites/default/files/Kotihoidon%20kriteerit%20J%C3%A4rvi-Pohjanmaa.pdf> [Arvonlisäverottomien tukipalvelujen tuottajat](#)

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Paloturvallisuutta lisäämään voidaan tarvittaessa ohjata asiakasta ja hänen omaistaan hankkimaan paloturvallisuutta lisääviä laitteita, kuten hellavahti, turvaliesi ja palovaroittimet. Kun asiakasohjaaja huomaa

kotikäynnillä paloturvallisuusriskin, puutteita palovaroittimissa tms., voi hän olla yhteydessä pelastusviranomaisiin salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen voi tehdä myös verkossa osoitteessa: <https://pelastustoimi.fi/asiointi/lomakkeet/ilmoitus-ilmeinen-palonvaara> Pientalon itsearviointilomaketta voidaan hyödyntää paloturvallisuutta arvioitaessa.

https://www.pelastuslaitokset.fi/sites/default/files/2020-04/79602_itsearviointilomake_pient_a4_f.pdf

Henkilöstö ja henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Asiakasohjausyksikkö Alviinassa työskentelee 3,5 asiakasohjaajaa. Asiakasohjaajilla on sosiaali- tai terveysalan ammattikorkeakoulututkinto (geronomi, terveydenhoitaja). Asiakasohjaajat sijaistavat toinen toistaan vuosilomien, äkillisten ja pitkäaikaistenkin poissaolojen aikana.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Asiakasohjaajille järjestetään koulutusta tarpeen mukaan. Lisäksi asiakasohjaajat voivat osallistua yhteistoiminta-alueen sisäisiin koulutuksiin ja muihin asiakasohjaajan työhön liittyviin koulutuksiin esihenkilön luvalla. Asiakasohjaajalle järjestetään vähintään 3 koulutuspäivää vuodessa ja lisäpäiviä myönnetään tarpeen mukaisesti. Henkilöstöä tuetaan omaehtoiseen kouluttautumiseen ja jatko-opintoihin, joita tuetaan Alajärven kaupungin koulutusohjeiden mukaisesti. Henkilöstön voimavaroja tuetaan esihenkilön ja työterveyshuollon tuella.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Toimitilat

Asiakasohjausyksikkö Alviina sijaitsee Järvi-Pohjanmaan perusturvan terveyskeskuksen hallintokäytävällä ja Lappajärvellä terveysasemalla. Tilat hallintokäytävällä ovat esteettömiä ja niissä pystyy liikku- maan myös apuvälineiden kanssa. Pääsääntöisesti asiakastyötä tehdään asiakkaiden kodeissa.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontajärjestelmillä ja kutsulaitteilla. Asiakasohjausyksiköstä saa ohjausta erilaisten turvateknologisten ratkaisujen käytöstä. Esi- merkiksi SuvantoCaren etäyhteyslaitteet ja lääkemuistuttajat. K2Turvapalvelu turvapuhelinlaitteet; turva- puhelin rannekkeineen, ovihälytin, paikantava turvapuhelin. Turvalaitteet tilataan asiakasohjaus-yksi- köstä asiakasohjaaja Puoliväli Eijalta soittamalla tai jättämällä yhteydenottopyyntö 044 2970277. Vika- ilmoitukset ilmoitetaan kotihoidolle tai suoraan palveluntuottajalle. Turvapuhelinlaitteet toimitetaan ja asennetaan 1–2 viikon sisällä. Lisätietoja SuvantoCaren etähoivasta saa kotihoidon etähoitaja Ala-Mat- tisen Ritvalta 040-5143118.

Turvalaitteet:

- K2Turvapalvelut Oy Kokkola, 029 001 302 08, halytyskeskus@k2turvapalvelut.fi
- huoltotyöt ja asennukset toteutetaan yksityisen asentajan toimesta

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Esihenkilön vastuulla on järjestää perehdytys asiakastyön kirjaamiseen. Yleensä perehdyttäminen tapah- tuu toisen työntekijän opastuksella. Asiakasohjausyksikössä on käytössä sähköinen terveysLifecare- asiakastietojärjestelmä. Asiakasohjaajilla on oman toimivaltansa mukaiset luku- ja kirjaamisoikeudet so- vellukseen ja eri lomakkeille. Heillä on oikeus katsoa vain niiden asiakkaiden henkilötietoja, joihin heillä on asiakassuhde. Ikäihmisten palveluiden asiakkailta pyydetään suostumus terveydenhuollon potilastie- tojen luovuttamiseen sosiaalihuoltoon ja sosiaalihuollon asiakastietojen luovuttamiseen

terveydenhuoltoon. Tiedot suostumuksista kirjataan LifeCare-asiakastietojärjestelmään. Asiakirjat arkistoidaan arkiston muodostusohjeiden mukaisesti.

Asiakasohjaajat pyrkivät suunnittelemaan työaikansa niin, että kirjaamiseen jää aikaa riittävästi aikaa, jotta asiakastyön kirjaaminen tapahtuisi viipymättä ja asianmukaisesti. Kirjaamisessa noudatetaan lakia sosiaalihuollon asiakirjoista (L254/2015), sekä soveltaa lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (L159/2007), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (L812/2000), lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta (L621/1999), ja hallintolakia (L434/2003). Asiakasohjaajien kirjaukset näkyvät OmaKannasta.

8.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Järvi-Pohjanmaan terveystieteiden tutkimuskeskuksen tietosuojavastaava:

Birgitta Luoma-aho

p. 044 465 9551

Lääkärintie 1 62900 Alajärvi

birgitta.luoma-aho@jarvi-pohjanmaa.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☐

Ei ☒

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön esihenkilö

Paikka ja päiväys _____

Allekirjoitus _____