



JÄRVI-POHJANMAA
PERUSTURVA

OMAVALVONTASUUNNITELMA

SOSIAALI- JA PERHEPALVELUT/ VAMMAISPALVELUT/ HOITOKOTI SATEENKAARI

SISÄLLYS

| | |
|--|-----------|
| JOHDANTO | 3 |
| 1 VAMMAISPALVELUJA KOSKEVAT TIEDOT | 5 |
| 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN | 5 |
| 2.1 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaava henkilö tai henkilöt | 5 |
| 2.2 Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja seuranta | 5 |
| 2.3. Omavalvontasuunnitelman julkisuus..... | 5 |
| 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET | 6 |
| 3.1 Toiminta-ajatus..... | 6 |
| 3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet | 6 |
| 4 RISKINHALLINTA | 7 |
| 4.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat sekä riskien tunnistaminen | 7 |
| 4.2 Riskinhallinnan työnjako | 8 |
| 4.3 Riskien tunnistaminen | 9 |
| 4.4 Riskien käsitteleminen..... | 9 |
| 4.5 Korjaavat toimenpiteet..... | 9 |
| 4.6 Muutoksista tiedottaminen | 9 |
| 4.6.1 Vammaispalvelujen/ hoitokoti Sateenkaaren riskinhallinta | 10 |
| 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET | 10 |
| 5.1 Päätökset palvelusta | 10 |
| 5.2 Asukkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistaminen | 10 |
| 5.3. Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet..... | 11 |
| 5.4 Asiakkaan kohtelu | 14 |
| 5.5 Palautteen kerääminen..... | 15 |
| 5.6 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä..... | 15 |
| 6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA | 15 |
| 6.1 Neuvontanumerot..... | 16 |
| 6.2 Sosiaaliasiamies..... | 16 |
| 6.3 Sosiaalihuoltolain/vammaispalvelulain mukaan tehdystä päätöksestä valittaminen | 17 |
| 6.4 Muistutukset ja kantelut | 17 |
| 7 SOSIAALITYÖN / ASIAKASTYÖN SISÄLLÖN OMAVALVONTA | 17 |
| 7.1 Ilmoitusten käsittely | 17 |
| 7.2 Palvelutarpeen arviointi | 18 |
| 7.3. Palvelusuunnitelma | 18 |
| 7.4 Asiakkaan osallisuus ja mielipiteen selvittäminen | 18 |

| | |
|--|-----------|
| 7.5 Asiakastietojen kirjaaminen | 19 |
| 7.6 Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa | 19 |
| 8 HENKILÖSTÖ | 20 |
| 8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta..... | 20 |
| 8.1.1 Henkilöstön määrä ja rakenne..... | 20 |
| 8.2 Sijaisten käytön periaatteet..... | 21 |
| 8.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet..... | 21 |
| 8.4 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen | 22 |
| 8.5 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella | 22 |
| 9 TOIMITILAT | 23 |
| 9.1 Toimintayksikön tilojen kuvaus | 24 |
| 9.2 Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta..... | 24 |
| 10 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY | 24 |
| 10.1 Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö | 25 |
| 10.2 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys | 27 |
| 10.3 Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste | 27 |
| 10.4 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot..... | 27 |
| 11 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN | 28 |

JOHDANTO

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) perusteella sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi:

- suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä,
- sen toteutumista on seurattava säännöllisesti,
- toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

JÄRVI-POHJANMAAN PERURSTURVAN ORGANISAATIO

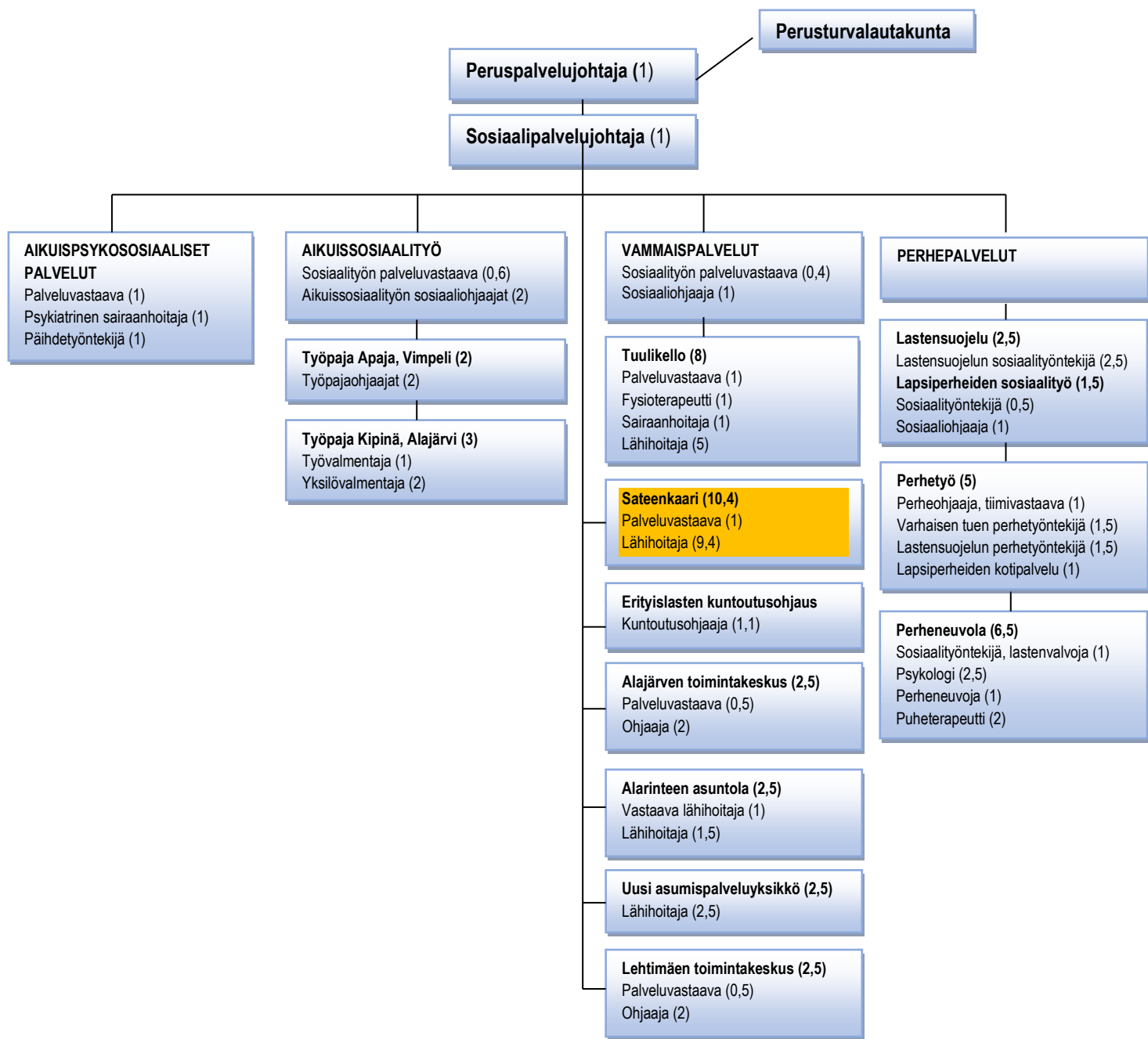
Perusturvalautakunnan tehtävänä on huolehtia sosiaalihuoltolaissa ja muissa laeissa säädetystä sosiaalihuollon toimeenpanosta, sosiaalisten olojen kehittämistä sekä sosiaalisten epäkohtien poistamisesta. Lisäksi lautakunnan tehtävänä on huolehtia kansanterveyslaissa ja muissa laeissa säädetystä kunnalle kuuluvasta kansanterveystyön toteuttamisesta. Lautakunta suunnittelee, kehittää ja valvoo kunnan terveyden- ja sairaanhoidon sekä sosiaalipalveluiden järjestämistä, huolehtii yhteistyöstä eri tahojen kuten sairaanhoitopiirin ja terveyskeskusten sekä sosiaalipalveluiden organisaatioiden ja toimintayksiköiden kanssa. Esittelijänä lautakunnassa toimii perusturvajohtaja. Perusturvalautakunnan alaisuudessa toimii perusturvan toimiala jakautuen palvelujohtajien johtamiksi palvelualueiksi.

Perusturvan palvelualueita ovat

- Sosiaalipalvelut
- Hoivan ja hoidon palvelut
- Terveyspalvelut

Peruspalvelujohtaja vastaa perusturvan toimialan johtamisesta, toiminnasta ja taloudesta perusturvalautakunnalle. Palvelujohtajat toimivat peruspalvelujohtajan alaisuudessa. Palvelujohtajat vastaavat palvelualueensa toiminnasta, taloudesta ja henkilöstöstä sekä resurssien kohdentamisesta.

Järvi-Pohjanmaan sosiaali- ja perhepalveluihin kuuluvat **aikuisten palvelut** (aikuissosiaalityö ja aikuisten psykososiaaliset palvelut, **perhepalvelut** ja **vammaispalvelut**. (kaavio 1).



Kaavio 1 Järvi-Pohjanmaan perusturvan sosiaali- ja perhepalvelujen organisaatiokaavio (v. 2018)

1 VAMMAISPALVELUJA KOSKEVAT TIEDOT

| | |
|--|---|
| Järvi-Pohjanmaan perusturva Palveluntuottajan Y-tunnus: 0177619-3 | Alajärven kaupunki Järvi-Pohjanmaan perusturva |
| Toimintayksikön nimi Sosiaali- ja perhepalvelut/ vammaispalvelut Hoitokoti Sateenkaari | |
| Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Myllyvainiontie 4 D 62900 ALAJÄRVI | |
| Toimintayksikön vastaava esimies Palveluvastaava Anne-Mari Oksa | Puhelin 06 2412 2350 |
| Sähköposti anne-mari.oksa@alajarvi.fi | |

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan sosiaalipalvelujohtajan ja palveluvastaavan yhteistyönä. Hoitokoti Sateenkaaren omavalvontasuunnitelman suunnittelutyön käytännön toteutuksesta ja seurannasta vastaa palveluvastaava Anne-Mari Oksa ja sen toteutumista valvoo ja suunnitelman hyväksyy sosiaalipalvelujohtaja Sirpa Tuomela-Jaskari.

2.2 Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai aina muutostarpeen ilmaantuessa. Omavalvonnassa havaitut puutteet toiminnassa korjataan välittömästi. Puutteiden raportointi on jokaisen työntekijän vastuulla, korjausten toteutumisesta/korjaustarpeen eteenpäin tiedottamisesta vastaa viimekädessä yksikön esimies. Havaitut puutteet ja niiden johdosta toteutetut toimenpiteet raportoidaan kirjallisesti. Suunnitelmat päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia.

2.3. Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä sisääntuloaulassa sekä henkilöstön perehdyttämiskansiossa; asiakkaat ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Järvi-Pohjanmaan perusturvan perhe- ja sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelmat ovat perusturvan Internet-sivuilla www.jarvipohjanmaanperusturva.fi sekä paperisena kussakin yksikössä.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Järvi-Pohjanmaan perusturvan tehtävänä on tuottaa kuntalaisille laadukkaat ja oikea-aikaiset sosiaalihuollon sekä terveyden- ja sairaanhoidon palvelut, mukaan lukien erikoissairaanhoidon sekä ympäristöterveydenhuollon palvelut. Perhe- ja sosiaalipalvelujen tavoitteena on tukea ja auttaa perheitä suunnitelmallisesti ja moniammatillisesti. Palvelut tuotetaan niitä määritteleviä lakia ja asetuksia noudattaen.

Hoitokoti Sateenkaaren toiminta-ajatus on ”osallisena elämässä”. Hoitokodin tarkoituksena on tarjota laadukasta ympärivuorokautista hoitoa ja huolenpitoa antavan kodin vaikeasti kehitysvammaisille aikuisille Järvi-Pohjanmaan alueella. Hoitokodissa on 13 asukaspaikkaa ja lisäksi yksi paikka varattuna intervallihoidon tarpeeseen.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Järvi-Pohjanmaan perusturvan perhe- ja sosiaalipalvelujen henkilöstö noudattaa Alajärven kaupungin ja Järvi-Pohjanmaan perusturvan yhteisiä arvoja ja eettisiä periaatteita.

Alajärven kaupungin ja Järvi-Pohjanmaan perusturvan yhteiset arvot:

1. **Yhteisöllisyys** tarkoittaa viranhaltijoiden, työntekijöiden ja päätöksentekijöiden ja kaikkien kaupunkilaisten osallisuuden ja aktiivisuuden edistämistä, syrjäytymisen ehkäisyä sekä osallistumista yhteisten tavoitteiden saavuttamiseen.
2. **Luovuus** tarkoittaa jokaisen kykyä tuottaa Alajärvelle uusia höydyllisiä muutoksia, toimia suunnannäyttäjänä ja rohkeutta etsiä uusia entistä parempia tapoja järjestää palveluja kuntalaisten hyväksi.
3. **Turvallisuudella** tarkoitetaan sitä, että kaupunkilaisten tulee voida luottaa kaupungin tarjoamiin kuntapalveluihin, niiden laatuun ja oikeudenmukaisuuteen. Turvallisuus tarkoittaa myös viihtyisää ja turvallista asuin- ja elinympäristöä, jota kaupunki on luomassa.

Hoitokoti Sateenkaaren arvot ja toimintaperiaatteet ovat:

- Asukkaiden yksilöllisyyden, itsemääräämisoikeuden ja omatoimisuuden kunnioittaminen
- Omaisten, läheisten ja muun sosiaalisen verkoston huomioiminen
- Kodinomaisen asumisen ja mielekkään elämisen tarjoaminen aikuisille kehitysvammaisille
- Turvataan mahdollisimman tasa-arvoinen ja hyvä elämä
- Tavoitteena on kokonaisvaltaisesti ylläpitää ja kehittää asukkaiden elämänlaatua, fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia
- Elämänvalon hiipuessa annamme asukkaalle mahdollisuuden arvokkaaseen kuolemaan tutussa ympäristössä

4 RISKINHALLINTA

4.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat sekä riskien tunnistaminen

Riskinhallinta on olennainen osa omavalvontaa. Riskien ennalta ehkäiseminen tapahtuu tunnistamalla mahdolliset riskit ja ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen uhkaavat vaarantua. Riskinhallinnalla organisaatio oppii mm.

- tunnistamaan toiminnassa kriittiset työvaiheet ja epäkohdat, joihin tarttumalla riskien toteutumisen voidaan ehkäistä tai lieventää niiden seurauksia
- ymmärtämään ja hallitsemaan paremmin yksiköiden työtehtäviä sekä yksikön ja organisaation perustehtävää
- miten organisaatio toimii ja miten sen tulisi toimia turvallisuuden näkökulmasta

Riskinhallinta on jatkuvaa arviointia ja kehittämistä. Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Jatkuva arviointi ja kehittäminen tarkoittavat, että yksikön toiminnassa huomioidaan jatkuva muutos ja sen aiheuttamat mahdolliset uudet turvallisuusriskit. Toimivan omavalvonnan avain on organisaation avoin ilmapiiri, joka mahdollistaa virheiden esille ottamisen ja siten toiminnan kehittämisen. Turvallisuuden edistäminen ja riskinhallinta kuuluvat jokaisen työntekijän työnkuvaan. Haittatahtumien ja lähtä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi.

Järvi-Pohjanmaan perusturvan Perhe- ja sosiaalipalveluissa laaditaan säännöllisesti riskienarviointilomakkeet ja saatavilla on monenlaisiin riskeihin liittyviä toimintaohjeita (mm. väkivaltatilanteiden hallintaohjelma, käsin tehtävät siirrot ja nostot ohjeistus ja veritapaturmaohjeistus). Henkilöstön hyvinvoinnista pidetään huolta mm. työhyvinvointikyselyillä, kehityskeskusteluilla sekä yksikön sisäisillä palaveriilla ja esimiehen tuella sekä satsaamalla perehdyttämiseen. Riskinhallinnan toimivuuden edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asukkaat/ omaiset uskaltavat tuoda esille laatuun ja asukasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Yhteistyötä on työsuojelupäällikön Raimo Syväojan, työsuojeluvaltuutetun Tanja Katajamäen ja työterveyshuollon (Minna Tuomela) kanssa.

Pyydämme hoitokodissamme vierailevia ilmoittamaan havaitsemansa epäkohdan/-t tai ilmeisen epäkohdan uhan palveluvastaavalle/ sosiaalipalvelujohtajalle.

Järvi-Pohjanmaan perusturvan johdolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Johdon on huolehdittava siitä, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon.

Riskinhallinnassa laatua ja asukasturvallisuutta 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 haittatahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Hoitokodille on laadittu pelastusuunnitelma normaaliolojen ja poikkeusolojen onnettomuuksia sekä uhkatilanteita varten. Suunnitelmasta ilmenee mm. toiminta poikkeustilanteissa ja se, miten minimoidaan vaaratilanteiden aiheuttamat seuraamukset.

Paloturvallisuudesta huolehditaan vuosittaisella paloviranomaisen suorittamalla palotarkastuksella, tarkistetaan poistumisturvallisuusselvitys, järjestetään yksikön henkilökunnalle alkusammutus- ja pelastusharjoituksia sekä huolehditaan ensiaputaitojen osaamisesta huolehtimalla, että henkilöstön EA1-kortit ajan tasalla.

Henkilöturvallisuuteen kuuluvat asiat, kuten vartiointi ja hätäkeskukseen yhteydenotto on ohjeistettu, ja niistä on laadittu yksityiskohtaiset ohjeet. Vartiointipalvelu: vartija käy kerran yössä ja on tavoitettavissa yöaikaan tarvittaessa. Hoitokodin matkapuhelimen aloitusvalikossa hätäkeskuksen numero on pikakuvakkeen alla. Yöhoitajaa (joka ainoana hoitajana hoitokodissa öisin) on ohjeistettu pitämään koko yövuoronsa ajan mukanaan yksikön avaimia ja matkapuhelinta.

Tietoturvaan liittyvä salassapito käsittää ohjeet salassa pidettävien tietojen oikeanlaisesta käsittelystä, säilyttämisestä ja hävittämisestä. Alajärven kaupungin Intra-sivuilla henkilöstöasiat-> henkilöstöjohtaminen-> perehdytys-> tietoturvaohjeet. Henkilöstö on katsonut Arjen tietosuoja-videon ja suorittanut siihen liittyvän verkkotestin.

4.2 Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön 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. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Järvi-Pohjanmaan perusturvan johdolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Johdon on huolehdittava siitä, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan palvelun.

Hoitokoti Sateenkaari on pyritty järjestämään esteettömäksi tilaksi asua. Riskitilanteita aiheutuu mm. asukkaille tehtävien nostojen ja siirtojen vuoksi sekä asukkaiden aggressiivisen käyttäytymisen seurauksena. Näitä tilanteita pyritään ennakoimaan mm. työskentelemällä työpareina. Hoitokodilla on käytössä henkilönostin, liukulauta, pyörähdysalusta ja pesulaveri. Vartijapalvelu on yöaikaan tarvittaessa tavoitettavissa. Jokaisen työntekijän tulee puuttua korjaavasti/ eteenpäin asiasta tiedottaen tilanteeseen, jonka näkee vaarantavan henkilöturvallisuutta (esim. vettä lattialla->liukastumisvaara, viallinen sähkölaite->sähkötapaturman vaara).

Järvi-Pohjanmaan perusturvan sosiaalipalveluiden kaikissa toimipisteissä on kokonaisvaltaiset, vuosittain tarkistettavat turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat, joissa käsitellään henkilökunnan, asukkaiden ja kiinteistön turvallisuuteen riskienarvioinnin perusteella vaikuttavat uhkatekijät ja varautumistoimenpiteet näiden varalle. Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat sisältävät pelastuslain ja työturvallisuuslain edellyttämät vaatimat asiat. Suunnitelma sisältää tiedot siitä, millä tavalla vaaratilanteita ennaltaehkäistään, miten niihin varaudutaan ja millä tavalla tapahtuvissa onnettomuustilanteissa toimitaan.

Myös työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioida niiden terveydellinen merkitys.

4.3 Riskien tunnistaminen

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esimiehelleen. Vaaratapahtumista työntekijät tekevät ilmoituksen HaiPro-järjestelmän kautta. HaiPron kautta tehdään potilasturvallisuusilmoituksia sekä työturvallisuusilmoituksia.

4.4 Riskien käsitleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esimiehellä, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaan/ omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asukasta/ omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot:

Elina Aaltonen

Puh. 050 474 6716

Sähköposti: elina.aaltonen(at)eskoo.fi

Lääke- ja väkivaltahaittatapahtumia varten on henkilökunnalla käytettävissä HaiPro-ohjelma, johon tilanteet kirjataan (pikakuvakkeena kanslian työkoneella). Ilmoitukset menevät johdon käsiteltäväksi. Ilmoituksen sisällön mukaisesti riskitilanteista keskustellaan, niitä analysoidaan ja mietitään kehittämistoimenpiteitä välittömästi tai yksikön omissa palaverissa, laajemmin työyhteisössä ja/tai perusturvan johtoryhmässä.

4.5 Korjaavat toimenpiteet

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.

4.6 Muutoksista tiedottaminen

Suullinen ja kirjallinen tiedottaminen jokapäiväisessä elämässä, yksikön omissa palaverissa muutoksista tiedottaminen (jokainen on velvollinen lukemaan, jollei ollut paikalla), tarvittaessa kirjallisten huomiota herättävien ohjeiden laatiminen ja esille laittaminen. Mahdollisia yhteistyötahoja informoidaan.

Vammaispalveluissa muutoksista tiedotetaan Järvi-Pohjanmaan perusturvan Intra-sivuilla ja esimiestyön kautta. Esimiehet tiedottavat muutoksista esimieskokouksissa ja sähköpostitse.

4.6.1 Vammaispalvelujen/ hoitokoti Sateenkaaren riskinhallinta

Hoitokoti Sateenkaarella on oma riskienhallintasuunnitelma.

Hoitokoti Sateenkaaren ulko-ovet ovat lukossa (sisältäpäin avattavissa). Turvarannekkeet on käytössä sel-laisilla henkilöillä, jotka niitä osaa käyttää (hälyttää sisäisesti yksikön lankapuhelimeen).

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asukkaan asioiden hoitaminen perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtö-kohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan toi-veet ja tottumukset, jotka huomioidaan kaikissa elämisen toimintoihin liittyvissä asioissa.

5.1 Päätökset palvelusta

Sosiaalihuoltolain 45 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös sosiaalipalvelujen järjestä-misestä. Kiireellisiä toimenpiteitä koskeva asia on käsiteltävä ja päätös tehtävä käytettävissä olevien tieto-jen perusteella viipymättä siten, ettei asiakkaan oikeus välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu. Muissa kuin kiireellisissä asioissa päätös on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun asia on tullut vireille.

Päätös on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tapauksissa il-man aiheetonta viivytystä. Päätös on kuitenkin toimeenpantava viimeistään 3 kuukaudessa asian vireille tu-losta. Aika voi olla tätä pidempi, jos asian selvittäminen erityisestä syystä vaatii pidempää käsittelyaikaa tai toimeenpanon viivästymiselle on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste. Asian käsittelemises-tä ja päätöksenteosta säädetään lisäksi hallintolaissa.

Asukas on aktiivisena osallisena palvelutarpeen arvioinnissa. Myös asukkaan läheiset ovat mukana palvelu-tarpeen arvioinnissa.

5.2 Asukkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen va-pauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksi-tyselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tah-donvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Pal-velusuunnitelmassa painotetaan asukkaan vahvuuksia ja voimavaroja sekä paneudutaan siihen, miten hä-nen itsemääräämisoikeuttaan voidaan vahvistaa.

Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan jokapäiväisessä elämässä. Itsemääräämiskyvyn arviointi on palvelujen järjestäjän (kunta) vastuulla ja sen tekeminen edellyttää moniammatillista osaamista. Arvioinnissa tulee kuitenkin ottaa huomioon asukkaan oma arvio, samoin päivittäin hänen kanssaan työskentelevien ihmisten

näkemykset. Tärkeää on saada mahdollisimman luotettavaa tietoa asukkaan kognitiivisesta toiminnasta, esim. syy-seuraus-suhteiden ymmärtämisestä, harkintakyvystä ja kyvystä säädellä omaa käyttäytymistään. Itsemääräämiskyky voi vaihdella riippuen asiasta, tilanteesta ja henkilön tilasta. Se voi myös muuttua ajan myötä. Nykyinen lainsäädäntö ei määrittele itsemääräämiskyvyn arviointia sen tarkemmin. Asiaa tullaan tarkastelemaan itsemääräämisoikeuslainsäädännön jatkovalmistelussa.

5.3. Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteelle on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asukkaiden tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassaolevan ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Kehitysvammalain mukaisia rajoitustoimenpiteitä saa käyttää vain

- järjestettäessä erityishuoltona **tehostettua palveluasumista** tai muuta ympärivuorokautista palveluasumista tai laitospalveluja,
- joissain tapauksissa järjestettäessä päivä- tai työtoimintaa sosiaalihuollon toimintayksikössä.

Kaikkien seuraavien edellytysten on aina täytyttävä yhtäaikaaisesti, jotta rajoitustoimenpidettä voitaisiin käyttää:

- Kaikki yleiset rajoitustoimenpiteiden käyttämisestä koskevat edellytykset
- Kyseessä olevaa rajoitustoimenpidettä koskevat erityiset edellytykset
- Yksiköllä ja laitoksella on käytettävissään riittävä lääketieteen, psykologian ja sosiaalityön asiantuntemus vaativan hoidon ja huolenpidon toteuttamista ja seurantaan varten.

Rajoitustoimenpiteiden käytön yleiset edellytykset

Erytishuolto toteutetaan ensisijaisesti yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Rajoitustoimenpiteitä saa käyttää vain silloin, kun

- erityishuollossa oleva henkilö ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia;
- rajoittaminen on välttämätöntä erityishuollossa olevan henkilön tai jonkun toisen henkilön terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi tai merkittävän omaisuusvahingon torjumiseksi ja
- muut, lievemmat keinot eivät ole tilanteeseen soveltuvia tai riittäviä.

Rajoitustoimenpiteen on oltava henkilön hoidon ja huolenpidon kannalta perusteltu, tarkoituksenmukainen ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Rajoitustoimenpiteiden yhteisvaikutukseen on kiinnitettävä erityistä huomiota.

Rajoitustoimenpide pitää toteuttaa ihmisarvoa kunnioittaen, turvallisesti ja henkilö perustarpeista huolehtien. Rajoitustoimenpiteen käyttö pitää lopettaa heti, kun se ei ole enää välttämätöntä tai se vaarantaa rajoitetun henkilön terveyden tai turvallisuuden.

Jos rajoitus kohdistuu alaikäiseen, on otettava huomioon alaikäisen etu ja hänen ikänsä ja kehitystasonsa.

Rajoitustoimenpiteiden käytön arviointi ja vähentäminen

Kun rajoitustoimenpidettä on käytetty, toimintayksikössä pitää viipymättä arvioida, mikä johti rajoitustoimenpiteen käyttöön ja miten voidaan jatkossa vähentää rajoitustoimenpiteiden käyttöä yksikössä.

Sallitut rajoitustoimenpiteet

Vaikka kaikki rajoitustoimenpiteiden käytön edellytykset täyttyisivät, asiakasta voi rajoittaa vain tietyillä laissa määritetyillä tavoilla. Erityishuollossa sallittuja rajoitustoimenpiteitä ovat ainoastaan:

- Kiinnittäminen
- Aineiden ja esineiden haltuunotto
- Henkilöntarkastus
- Lyhytaikainen erillään pitäminen
- Välttämättömän terveydenhuollon antaminen vastustuksesta riippumatta
- Rajoittavien välineiden ja asusteiden käyttö päivittäisissä toiminnoissa
- Rajoittavien välineiden ja asusteiden käyttö vakavissa vaaratilanteissa
- Valvottu liikkuminen
- Poistumisen estäminen

Pidempikestoista poistumisen estämistä voidaan käyttää vain tahdosta riippumattomassa erityishuollossa.

Jälkiselvittely

Erityishuollossa olevaan henkilöön kohdistetun rajoitustoimenpiteen käyttöä on arvioitava hänen kanssaan viipymättä sen käytön päättymisen jälkeen. Jälkiselvittelyssä arvioidaan rajoitustoimenpiteen perusteita, henkilön kokemusta rajoitustoimenpiteestä ja keinoja, joiden avulla voidaan jatkossa välttää rajoitustoimenpiteisiin turvautuminen. Mitä paremmin ihmisen tarpeet huomioidaan, sitä vähemmän esiintyy tarvetta rajoitustoimenpiteiden käyttöön. Rajoitustoimenpiteiden käyttö ei saa muodostua ennakoitavaksi ja toistuvaksi toimintamalliksi, vaan sen tulisi aina olla aidosti poikkeuksellinen ja viimesijainen keino sen jälkeen, kun yhteisymmärrykseen perustuvat keinot ovat osoittautuneet riittämättömiksi tai tilanteeseen soveltumattomiksi.

Rajoitustoimenpiteen kirjaaminen

Rajoitustoimenpiteillä puututaan asiakkaan perus- ja ihmisoikeuksiin. Sen takia on tärkeää sekä asiakkaan että henkilökunnan oikeusturvan kannalta, että rajoitustoimenpiteiden käyttö kirjataan huolellisesti. Erityishuollossa olevaa henkilöä koskeviin asiakas- tai potilasasiakirjoihin on kirjattava:

1. kehitysvammalain 42 f—42 n §:ssä tarkoitetun rajoitustoimenpiteen käyttö ja sen perusteet;
2. henkilön näkemys rajoitustoimenpiteen käytöstä ja sen perusteista;
3. rajoitustoimenpiteen vaikutukset erityishuollossa olevaan henkilöön;
4. rajoitustoimenpiteen alkamis- ja päättymisajankohta;
5. rajoitustoimenpidettä koskevan ratkaisun tai päätöksen tehnyt ja toimenpiteen suorittanut henkilö.

Rajoitustoimenpiteisiin liittyvät vammaispalvelujen asiakasasiakirjaluonnokset löydet sosiaalihuollon tiedonhallinnan verkkosivuilta:

[Sosiaalihuollon asiakasasiakirjarakenteet](#)

Selvityksen antaminen

Selvitys on jälkiselvittelyä virallisempi tiedonanto, jossa kerrotaan, mikä ratkaisu tai päätös on tehty ja mitä oikeusturvakeinoja asiakas voi käyttää.

Erytishuollossa olevalle henkilölle on viipymättä annettava selvitys rajoitustoimenpiteen sisällöstä ja perusteista sekä käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista.

Selvitys annetaan tietyissä tilanteissa (asiakaslaki) myös henkilön lailliselle edustajalle tai muulle sellaiselle omaiselle tai läheiselle, joka osallistuu henkilön palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen.

Selvitys on annettava vähintään kuukausittain ymmärrettävässä muodossa ja saavutettavalla tavalla ottaen huomioon vastaanottajan käyttämät kommunikaatiomenetelmät. Selvitys on annettava lisäksi henkilön omatyöntekijälle kuukausittain.

Jos henkilö on ollut rajoitustoimenpiteen aikana tilassa, jossa ei ole ymmärtänyt toimenpiteen merkitystä, hänelle on annettava selvitys heti, kun hän kykenee ymmärtämään asian merkityksen.

Jos henkilöön, joka ei tilansa takia kykene ymmärtämään asian merkitystä, on kohdistettu sellainen rajoitustoimenpide, johon saa hakea muutosta valittamalla, rajoitustoimenpidettä koskeva päätös on muutoksenhauehjeineen annettava tiedoksi erityishuollossa olevan henkilön lailliselle edustajalle tai hänen palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistuvalla omaisella tai muulla läheisellä.

Erytishuolto toteutetaan ensisijaisesti yhteisymmärryksessä asukkaan kanssa.

Rajoitustoimenpiteitä saa käyttää vain silloin, kun

- erityishuollossa oleva henkilö ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia;
- rajoittaminen on välttämätöntä erityishuollossa olevan henkilön tai jonkun toisen henkilön terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi tai merkittävän omaisuusvahingon torjumiseksi ja
- muut, lievemmat keinot eivät ole tilanteeseen soveltuvia tai riittäviä.

Tilanne 03/2018:

Yksikössä valmistellaan käytänteitä ja toimintatapoja, jotta kehitysvammalain mukaisia rajoitustoimenpiteitä noudatettaisiin 10.06.2016 voimaan tulleen lain mukaisesti. Moniammatillisten työryhmien muodostamista/ toimintaa suunnitellaan. Uuden lain vaatimia lomakkeita laaditaan yksikkökohtaisesti ja yhteistyössä alueen muiden kehitysvammaisten tehostetun asumispalveluiden yksiköiden kanssa, jotta ne olisivat maakunnallisesti mahdollisimman yhdenmukaisia. Syksyllä 2017 lakimiespalvelu Aavalex koulutti henkilöstöä kehitysvammalain mukaisista rajoitustoimenpiteistä. Keväälle 2018 on suunnitteilla yhteispalaveri/ neuvottelutilaisuus Eskoon osaamiskeskuksen kanssa samasta aiheesta ja tarkoitus on paneutua lain yksiköille aiheuttamiin konkreettisiin vaatimuksiin esim. kirjaamiseen, lomakkeisiin jne.

5.4 Asiakkaan kohtelu

Asiakkaiden kohtelu pohjautuu perusturvan/kaupungin arvoihin ja lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin. Nämä käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa jo perehdytysvaiheessa. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi olla yhteydessä johtajaan / johtavaan viranhaltijaan tai kääntyä sosiaaliamiehen puoleen. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

Viranomaisen, siihen palvelusuhteessa olevan tai muun julkista hallintotehtävää hoitavan lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä asiakas voi tehdä kantelun sosiaalihuoltoon valvovalle viranomaiselle. Sosiaalihuoltoon koskeva kantelu voidaan tehdä aluehallintovirastoon tai Valviraan vapaamuotoisesti tai erillisellä kantelulomakkeella.

Yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Asukkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja kohtelua ilman syrjintää. Asukasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata. Hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään tulee kunnioittaa ja on otettava huomioon asukkaan yksilölliset tarpeet ja näkemykset sekä mm. hänen kommunikointitapansa.

Mikäli asukkaiden välistä huonoa kohtelua ilmenee, niin siihen puututaan aina kun sitä havaitaan ja yritetään saada tilanne purettua.

Asukkaan epäasiallisesta kohtelusta, haittatapahtumasta tai vaaratilanteesta asukasta tai omaista/ läheistä pyydetään antamaan suullista tai kirjallista palautetta hoitokodin palveluvastaavalle.

Hoitokodin arvot ja toimintaohjeet ovat kaikkien työntekijöiden tiedossa. Uuden työntekijän tullessa hänet perehdytetään hoitokodin arvoihin (perehdytyskansiossa mm. omavalvontasuunnitelma). Myös työntekijät antavat palautetta havaitsemistaan puutteista asukkaan kohtelussa. Kaikkien asianosaisten kanssa keskustellaan asiasta, laaditaan muistio (puheeksiotto-lomake), sovitaan mahdolliset jatkoseuraamukset ja seuranta.

Muistutusmenettely:

Muistutus tulisi tehdä ensisijaisesti kirjallisesti muistutuslomakkeilla, jotka löytyvät netistä Järvi-Pohjanmaan sivuilta. Sosiaaliamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita sosiaalilainsäädännön soveltamisessa, auttaa muutoksenhaussa sekä tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista. Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu myös avustaminen muistutuksen laatimisessa, jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun. Valviran suosituksen mukaisesti muistutukset käydään läpi Järvi-Pohjanmaan perusturvan johtoryhmässä kaksi kertaa vuodessa. Niistä saatua tietoa pyritään hyödyntämään palveluiden laadun kehittämässä <https://jarvipohjanmaanperusturva.fi/node/9>.

Palveluun, hoitoon tai kohteluun tyytymätön asukas ohjataan ensisijaisesti selvittämään tilannetta asiaansa hoitaneiden henkilöiden kanssa. Jos asia ei ratkea keskustelemalla, kerrotaan asukkaalle hänen oikeudestaan tehdä muistutus hoitokodin palveluvastaavalle, ylilääkärille tai johtavalle viranhaltijalle.

5.5 Palautteen kerääminen

Asiakaspalautetta saadaan mm. asiakastapaamisten ja asiakaskäyntien yhteydessä. Lisäksi asiakaspalautetta tulee työntekijöille ja esimiehille puhelimitse, sähköpostilla ja kirjeitse. Palautetta kerätään säännöllisillä asiakaspalautekyselyillä.

Asukkailta/ omaisilta/ läheisiltä toivotaan välitöntä palautetta (suullista ja kirjallista), myös palvelusuunnitelmien laadinnan/ tarkistusten yhteydessä toivotaan palautetta.

Asukkaalla ja hänen läheisellään tulee olla mahdollisuus antaa palautetta. Asiakaspalautelaatikko on asennettu sisääntuloaulaan. Asiakaspalautetta seurataan asiakkaiden ja läheisten antamien palautteiden avulla. Palautetta voi antaa keskustellen, puhelimitse, sähköisellä/paperisella palautelomakkeella tai sähköpostitse. Palautteet dokumentoidaan kirjallisesti. Suunnitelma asian korjaamiseksi tehdään heti ja siitä tiedotetaan asiakkaalle ja/tai hänen läheiselleen. Sähköinen palautelomake löytyy Järvi-Pohjanmaan perusturvan Internet-sivuilta: www.jarvi-pohjanmaanperusturva.fi. Henkilöstön kanssa on sovittu, että he kertovat palautteen antamisen mahdollisuudesta asiakkailleen. Asukkaille voidaan antaa myös paperiversio palautekyselystä täytettäväksi ja palautettavaksi postitse perusturvaan.

5.6 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakkaiden palautteisiin vastataan viipymättä, ja palautteet käydään läpi henkilöstön, tarvittavien palveluntuottajien ja perusturvan johtoryhmän kanssa. Havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi. Kyselyjen tuloksia ja asiakaspalautteista saatua tietoa käsitellään ja niitä käytetään toiminnan kehittämisessä. Palautetietoa käytetään myös koulutustarpeita arvioitaessa.

Saadun palautteen myötä asukkaiden/ omaisten/ läheisten näkemykset otetaan huomioon haasteiden ratkaisemisessa, uusien toimintamuotojen innovoinnissa ja palvelujen toteuttamisessa. Asukkaiden/ omaisten/ läheisten osaaminen, heiltä saatava tieto ja voimavarat nähdään tärkeänä ja arvokkaana hyötynä palvelujärjestelmän kehittämistyössä.

6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

Hoitokodin asukkaalla on oikeus laadultaan hyvään hoitoon ja kohteluun ilman syrjintää. Asukasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asukkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asukkaalla on oikeus tehdä muistutus hoitokodin palveluvastaavalle 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.

6.1 Neuvontanumerot

Valtakunnallinen kuluttajaneuvoja p. 029 553 6901.
Lisätietoa <http://www.kkv.fi/asiointi/kuluttajaneuvonta/>

Peruspalvelujohtaja Tanja Penninkangas (06) 412 7781.

Marita Ylilahti
Järvi-Pohjanmaan peruspalvelujohtaja
puh. 044 2970 265
marita.ylilahti@alajarvi.fi
Lääkärintie 1, 62900 Alajärvi

6.2 Sosiaaliamies

Sosiaaliamies neuvoo asiakkaita ja heidän läheisiään heitä askarruttavissa asioissa. Ensisijaisesti ongelmallista asiaa kannattaa selvittää ensin omassa toimipisteessä asiakasta hoitaneen työntekijän ja hänen esimiehensä kanssa. Jos asia ei näin selviä, voi ottaa yhteyttä sosiaaliamieheen. Tarvittavat yhteystiedot ovat saatavilla myös kyseisestä toimipisteestä.

Sosiaaliamies:

- neuvoo asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa muistutuksen teossa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvityksen vuosittain kuntayhtymälle.

Kun asiakas kokee tulleen väärin kohdelluksi julkisessa tai yksityisessä sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan, hän voi olla yhteydessä sosiaaliamieheen. Sosiaaliamiehen tehtävä on neuvoantava. Sosiaaliamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden omaiset ja läheiset, muut kuntalaiset ja sosiaalihuollon asiakkaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot:

Elina Aaltonen
Puh. 050 474 6716
Sähköposti: elina.aaltonen@eskoo.fi

Sähköpostitse lähetetyt viestit eivät kulje tietoverkossa suojatussa muodossa, joten salassa pidettävien tietojen tietoturva voi vaarantua. Yhteydenottaja lähettää sähköpostin omalla vastuullaan. Sosiaaliamies ei voi lähettää salassa pidettäviä tietoja sähköpostitse. Sosiaali-asiamies ottaa asiakkaaseen pääsääntöisesti yhteyttä puhelimitse tai postitse. Mikäli yhteydenottaja päättää lähestyä sähköpostitse, tulee sähköpostiviestissä olla lähettäjän yhteystiedot. Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee aina sopia etukäteen.

6.3 Sosiaalihuoltolain/vammaispalvelulain mukaan tehdystä päätöksestä valittaminen

Sosiaalihuoltolain perusteella tehtyjen päätösten, sekä myönteisten että kielteisten päätösten, mukana tulee ohjeet muutoksenhakuun. Sosiaalihuoltolain perusteella tehtyyn päätökseen tyytymätön voi hakea muutosta päätöksen mukana tulleiden ohjeiden mukaan. Ohjeissa kerrotaan muutoksenhaun muoto ja määräajat, joita on ehdottomasti noudatettava tai muutoin muutoksenhaun mahdollisuus raukeaa. Lisätietoja muutoksenhausta voi kysyä päätöksen tehneeltä viranhaltijalta / tehneestä toimintayksiköstä tai sosiaaliasiamieheltä.

6.4 Muistutukset ja kantelut

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Kunnan / kuntayhtymän nimeämä sosiaaliasiamies avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus ja käsiteltävä se asianmukaisesti ja annettava siihen kirjallinen perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on yksi (1) kuukausi.

Kantelu tehdään aluehallintovirastoon / Valviraan vapaamuotoisesti tai kantelulomakkeella. 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.

Kunnan järjestämistä vastuulle kuuluvista sosiaalihuollon palveluista tehtävät muistutukset tehdään sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Sosiaalipalveluiden johtaja käsittelee muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset ja vastaa niihin kohtuullisessa ajassa (enintään 1kk). Tarvittaessa toimintaa kehitetään puuttumalla epäkohtiin ja tekemällä toimenpidesuunnitelma.

7 SOSIAALITYÖN / ASIAKASTYÖN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Sosiaalipalveluiden tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksilöiden, perheiden sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. Sosiaalihuollon palveluilla pyritään auttamaan kuntalaisia mahdollisimman varhaisessa vaiheessa elämän pulmatilanteissa edistämään heidän kokonaisvaltaista hyvinvointia ja toimintakykyä. Asiakassuunnitelmien toteutumista seurataan säännöllisesti vastuusosiaalityöntekijän toimesta.

7.1 Ilmoitusten käsittely

Hoivakodin asiakkuudesta päättää sosiaalityön palveluvastaava.

7.2 Palvelutarpeen arviointi

Asukkaan palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan ja hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta, mutta myös omaisten/ läheisten/ laillisen edustajan näkemys on tarpeen.

Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen sekä itsemääräämisoikeuden toteutuminen. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemisestä kertovat eri tekijät kuten mm. kehitysvammaisuuden taso, fyysiset rajoitteet, kommunikoinnin rajoitteet.

Asukas on aktiivisena osallisena palvelutarpeen arvioinnissa. Myös asukkaan läheiset ovat mukana palvelutarpeen arvioinnissa.

7.3. Palvelusuunnitelma

Alkuvaiheessa asukkaan muuttaessa hoitokodille laaditaan palvelusuunnitelma moniammatillisena yhteistyössä asukkaan, omaisen/ läheisen/ laillisen edustajan, sosiaaliohjaajan/ (sosiaalityön palveluvastaavan), omahoitajan, hoitokodin palveluvastaavan ja tarvittaessa muiden asukkaalle tärkeiden henkilöiden esim. toimintakeskuksen ohjaajan kanssa.

Palvelusuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta.

Palvelusuunnitelmaa laadittaessa kartoitetaan asukkaan voimavarat ja tuen tarve huomioiden asukkaan toimintakyky elämän eri osa-alueilla. Palvelusuunnitelmassa painotetaan asukkaan vahvuuksia ja voimavaroja sekä paneudutaan siihen, miten hänen itsemääräämisoikeuttaan voidaan vahvistaa. Asukkaan/ omaisten kanssa on neuvoteltava vaihtoehdoista ja hänen oma näkemyksensä on kirjattava suunnitelmaan. Yhdessä määritellään se palvelukokonaisuus, joka tarvitaan asukkaan toimintakyvyn tukemiseksi hyvän hoidon turvaamiseksi. Palvelusuunnitelma koostuu asukkaan palvelujen tarpeista, hänen kanssaan suunnitelluista tavoitteista ja niiden saavuttamiseksi tehtävistä toimista tai tilanteen ratkaisemiseksi valituista keinoista tai palveluista. Hyvään suunnitelman toteutukseen sisältyy aina asukkaan tilanteen seuranta, kokemusten kirjaaminen ja toiminnan vaikutusten jatkuva kirjallinen arviointi.

Palvelusuunnitelmassa käsitellään myös asukkaan kohdalla mahdollisesti käytettäviä kehitysvammalain mukaisia rajoitustoimenpiteitä; mitä rajoittamistoimia, millaisissa tilanteissa, miksi niihin joudutaan turvautumaan jne. Palvelusuunnitelmaan kirjataan myös, kenelle tietoja asukasta koskevista asioista saa luovuttaa.

Suullisella ja kirjallisella raportoinnilla, asioiden kertaamisella ja henkilökunnan perehdyttämisellä varmistetaan, että henkilökunta tuntee palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti.

7.4 Asiakkaan osallisuus ja mielipiteen selvittäminen

Asiakkaan kuulemisesta ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä säädetään hallintolaissa (434/2003). Asiakkaan oikeudesta saada selvitys eri vaihtoehdoista säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000).

Palveluista saadaan aidosti asukaslähtöisiä, kun asukkaat/ omaiset/ läheiset osallistuvat palvelujärjestelmän ja palveluiden suunnitteluun.

7.5 Asiakastietojen kirjaaminen

Järvi-Pohjanmaan perusturvan perhe- ja sosiaalipalveluiden sosiaalityössä noudatetaan asiakastietojen kirjaamisessa lakia sosiaalihuollon asiakirjoista (20.3.2015/254) ja sen velvoitteita. Tämän lisäksi sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan on huomioitava myös kirjaamista säätelevät muut lait. Asiakastietojen käsittelyyn sovelletaan lisäksi, mitä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetussa laissa (159/2007), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000), viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999), hallintolaissa (434/2003), henkilötietolaissa, sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetussa laissa (13/2003), vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista annetussa laissa (617/2009), väestötietojärjestelmästä ja Väestötietokeskuksen varmennepalveluista annetussa laissa (661/2009), arkistolaissa (831/1994) sekä laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992).

Sosiaalihuollon ammattihenkilöt sekä muu asiakastyöhön osallistuva henkilöstö ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne lain sosiaalihuollon asiakirjoista 5 §:n mukaisesti.

Velvollisuus kirjata asiakastiedot alkaa, kun palveluntarjoaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Tieto asiakkuuden päättymisestä on kirjattava asiakasasiakirjaan. Kirjaukset on tehtävä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Järvi-Pohjanmaan perusturvan perhe- ja sosiaalipalvelujen sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat kirjaavat asiakkaiden tiedot niitä säätelevien lakien mukaisesti. Perhe- ja sosiaalipalvelujen sosiaalityöntekijät ilmoittavat esille tulleet riskit tai epäkohdat asiakastietojen kirjaamisen toteutumisessa esimiehille. Perhe- ja sosiaalipalveluiden esimies, sosiaalipalvelujohtaja Sirpa Tuomela-Jaskari, tukee sosiaalityöntekijöitä / sosiaaliohjaajia ja valvoo asiakastietojen kirjaamisen toteutumista.

7.6 Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa

Palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset ja heiltä edellytetään omavalvontasuunnitelma. Säännölliset yhteistyöneuvottelut käydään palveluntuottajien kanssa. Palvelujen laatua seurataan yksikössä. Vastuusosiaalityöntekijä valvoo oman asiakkaansa kohdalla palveluiden laatua. Tulleisiin palautteisiin reagoidaan välittömästi.

Lähtökohtaisesti yhteistyössä vaadittavien tietojen vaihtoon pyydetään asukkaan suullinen tai kirjallinen lupa. Tavoitteena on, että yhteistyötä tehdään niin, että asukas osallistuu yhteistyöhön, kun häntä koskevia tietoja käsitellään.

Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset ja heiltä edellytetään omavalvontasuunnitelma. Vastuusosiaalityöntekijä valvoo oman asiakkaansa kohdalla palveluiden laatua. Tulleisiin palautteisiin reagoidaan välittömästi.

8 HENKILÖSTÖ

8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

Toimintayksikössä on monipuolinen ja yksikön asukastarpeita vastaava henkilöstö. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelurakenne, palvelujen tuottaminen ja saatavuus sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät.

Sosiaalihuollon ammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaito- ja -tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sosiaalihuollon ammattihenkilölain ja sosiaalihuoltolain säädökset. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

Sosiaalipalvelujohtaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamista, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveysvirasto edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin.

8.1.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

Henkilöstöllä on lain 272/2005 (sosiaalihuolto) ja/tai 559/1994 (terveydenhuolto) mukainen kelpoisuus eli lain mukainen koulutus. Henkilökunnan kelpoisuus tarkistetaan Valviran rekisteristä. Henkilöstöltä on kerätty kopiot heidän opintotodistuksistaan.

Hoitokoti Sateenkaaren henkilökuntarakenne ja miehitys eri työvuoroissa:

1 palveluvastaava (40% esimiestyötä, 60 % hoitotyötä)

9 lähihoitajaa (osalla sosiaalialan ja osalla terveydenhuollon koulutus; opintotodistuksista kopiot palveluvastaavan hallussa)

1 laitoshuoltaja

Mitoitus 9,5 hoitajalla 0,73.

Tällä hetkellä (01/2018) lisäksi 1 ylimääräinen lähihoitaja joka aamuvuorossa asukkaan hoitoisuuden vuoksi (kotikunta maksaa palkan).

Aamuvuoroissa 3 hoitajaa + 1 ylim. lähihoitaja asukkaiden hoitoisuuden vuoksi

Iltavuoroissa 3 hoitajaa

Yövuoroissa 1 hoitaja (yöhoitaja käy vähintään kerran yössä sekä tarvittaessa viereisessä Alarinteen asuntolassa)

3 viikon työvuorolistaan palkattava pariin vuoroon ylim. hoitaja riittävän henkilöstömitoituksen turvaamiseksi.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan suunnittelemalla lomat mahdollisimman yhtäjaksoisiksi eri työntekijöiden kesken. Lomakausina (kesä, syys-, joului- ja talvilomat) sijaisiksi saa parhaiten alan opiskelijoita.

8.2 Sijaisten käytön periaatteet

Asukkaiden hoito ja asukasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja osaamisesta. Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti 3-5 vuodeksi eteenpäin riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Alajärven kaupungin strategiasuunnitelmassa on suunniteltu henkilöstötarvetta ja tämän toteutumista seurataan vuosittain. Suunnitelmat toimeenpannaan vuositasona talousarviossa ja siihen perustuvassa käyttösuunnitelmassa. Yksikön työntekijät sijaistavat toisiaan lyhyissä poissaoloissa, pidempiin sijaistuksiin rekrytoidaan sijainen.

Poissaolevan työntekijän tilalle pyritään ottamaan pätevä sijainen tai alan opiskelija. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja palkkaamisesta on omat ohjeensa. Opiskelijat voivat toimia sijaisina vain poikkeustapauksissa, mikäli koulutettua henkilöstöä ei ole saatavilla. Mikäli työntekijältä puuttuu palkkahinnoittelukohdassa edellytetty koulutus, palkkaus on enintään 10 % alempi kuin hinnoittelukohdan ao. palkkamääräys edellyttää. Yleisin vähennys on 5 % (Ohjeistus annettu 1.2.2016).

8.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Yksikköön rekrytoidaan pätevä ja osaava henkilöstö.

Jokaisella rekrytoitavalla tulee olla kelpoisuusehdot täyttävä koulutus tehtävään. Kelpoisuusehdot ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijän soveltuvuutta tehtävään arvioidaan lisäksi työhaastattelussa. Työnantaja tarkistaa ennen palvelukseen ottamisen päätöstä, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Järvi-Pohjanmaan perusturva edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa¹ on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä.

Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja palkkaamisesta on omat ohjeensa. Opiskelijat voivat toimia sijaisina vain poikkeustapauksissa, mikäli koulutettua henkilöstöä ei ole saatavilla. Mikäli työntekijältä puuttuu palkkahinnoittelukohdassa edellytetty koulutus, palkkaus on enintään 10 % alempi kuin hinnoittelukohdan ao. palkkamääräys edellyttää. Yleisin vähennys on 5 % (Ohjeistus annettu 1.2.2016).

¹ Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki tuli voimaan 1.2.2016. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki tuo oikeuksia ja velvollisuuksia sosiaalihuollon henkilöstölle ja Valviralle uusia velvoitteita ja tehtäviä. Ammattihenkilölaki varmistaa ja turvaa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksia ja asiakasturvallisuutta aiempaa paremmin.

Hoitokoti Sateenkaaren osalta noudatetaan seuraavia henkilöstöhallintaan liittyviä periaatteita:

- Lähiesimies ja esimies päivittävät henkilöstösuunnitelmaa säännöllisesti.
- Henkilöstöpäällikön lupa tarvitaan vakituisten paikkojen ja pitkien sijaisuuksien täyttämiseen.
- Kartoitetaan, onko Järvi-Pohjanmaan alueella tarvetta tai toiveita työnkiertoon. Muussa tapauksessa avoimista työpaikoista ilmoitetaan julkisesti.
- Koeajan pituus ilmoitetaan.
- Yli 3kk pitkät työsopimukset allekirjoittaa sosiaalipalvelujohtaja Sirpa Tuomela-Jaskari, max. 3kk pituiset työsopimukset palveluvastaava Virpi Luomala.
- Kelpoisuus varmistetaan tutkinto- ja työtodistuksilla sekä Valviran sivuilta.
- Rekrytoinnissa huomioitava mm. hoitoalalla työskentelevien osalta tartuntatautilain mukaiset vaatimukset.
- Lisäksi rekrytoinnissa muistutetaan Savuttomasta Järvi-Pohjanmaasta.

Lähiesimies perehdyttää uuden tai kauan poissa olleen työntekijän yleisistä asioista. Perehdytyksessä käydään läpi myös paloturvallisuussuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma sekä omavalvontasuunnitelma.

Työpaikan pöytäkoneen avaussivuilla on Alajärven kaupungin uudistettu intra-sivusto, missä on laajasti yleisiä kaupungin toimintaohjeistuksia, perehdytysasioita ja ajankohtaisia asioita.

Työsuhteen alussa työntekijä tutustuu ja allekirjoittaa tietosuojaan ja asiakastietojen oikeaan käsittelyyn liittyvät lomakkeet palveluvastaavan kanssa, jonka jälkeen hän saa tunnukset Effica-tietojärjestelmän käyttöä varten Effica-pääkäyttäjä ja tietojärjestelmästä vastaava Jarno Ojajärveltä.

Asukastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapito ovat asetusten ja lain mukaista. Hoitokodin henkilökunnalle järjestetään kirjaamiskoulutusta keväällä 2018 Effica-potilastietojärjestelmään liittyen.

Yksikössä on siis käytössä Effica-potilastietojärjestelmä, jonka käyttöön hoitohenkilökunnalla on olemassa kirjallisia sekä sähköisessä muodossa olevia ohjeita. Yksikössä tehdään asukkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset.

Henkilökunnan koulutukset toteutetaan Sateenkaaren koulutussuunnitelman mukaisesti. Osa koulutuksista järjestetään yhteistyönä työsuojelupäällikön kanssa (lakisääteiset turvallisuus, EA1). LOVE- lääkekoulutuksia valvoo sh Jaana Siirilä. Myös perusturvan muista yksiköistä saadaan tietoa tulevista koulutuksista. Täydennyskoulutuksia toteutetaan määrärahojen puitteissa yhteistyössä muiden yksiköiden kanssa tai jopa maakunnallisesti. Koulutuksiin pääsevät hoitajat jakavat tietoa ja materiaalia muille työntekijöille mm. työpaikkakokouksissa ja jokapäiväisessä työssä.

8.4 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen

Henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakas kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukaan olleiden kanssa. HaiPro-ilmoitukset käsitellään työpaikoilla erillisen ohjeen mukaisesti. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

8.5 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella

Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Edellä tarkoitetun henkilön on ilmoitettava vii-

pymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Sosiaalihuoltolain 49 §:n mukaan edellä tarkoitetun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Perhe- ja sosiaalipalveluiden työntekijä tekee ilmoituksen lähiesimiehelleen, jonka tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan uhan poistamiseksi ja sen lisäksi ilmoitettava asiasta erikseen nimetyille sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Työntekijöiden oikeussuoja ei saa vaarantua ilmoituksen vuoksi, eikä ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

9 TOIMITILAT

Sateenkaarella on yhteensä 13 asukaspaikkaa ja yksi paikka varattuna intervallihoidon tarpeisiin. Jokaisella asukkaalla on oma huone, joka on kalustettu ja sisustettu hänen henkilökohtaisilla huonekaluillaan (paitsi useimmilla sänky hoitokodin puolesta), tekstiileillään ja esineillään. Mattoja ei suositella, mikäli ne ovat vaaraksi asukkaan turvallisuudelle ja liikkumiselle. Tilat ovat esteettömät ja turvalliset.

Huoneet ovat kooltaan 13,2-20,6 m². Asukkaan huonetta ei koskaan oteta muuhun käyttöön hänen ollessaan esim. pitkällä hoitajaksolla terveyskeskuksessa, sillä hänen vuokrasopimuksensa on edelleen voimassa silloinkin, jos ei sitä ole irtisanottu. Intervalliasukkaalle on oma huoneensa.

Hoitokoti Sateenkaari on rakennettu vuonna 2002, jolloin rakennettu vain neljään huoneeseen oma WC-/suihkutilat. Lisäksi on yhteisiä WC- ja pesutiloja (max. kolmen asukkaan käytössä) ja yhden asukkaan käytössä olevia WC- ja pesutiloja. WC- ja pesutiloissa yksi asukas kerrallaan, vain saunatiloissa mahdollisesti yhdessä. Hoitokodin tilat ovat yhdessä tasossa ja ovat viihtyisät, valoisat ja toimivat liikuntarajoitteisen henkilön näkökulmasta. Yhteisiä tiloja ovat mm. ruokailu- ja olohuonetilat, aulat, ryhmähuone, sauna, kodinhoitotilat, pesutilat ja pukuhuone, lisäksi keittiö, kanslia ja varastotiloja.

Ruokailu-/olohuone kokoaa väen yhteen. Tässä tilassa järjestetään esim. laulu- ja hartaushetket, juhlat yms. tilaisuudet kodinomaisissa puitteissa. Vierailuaikoja ei ole erikseen määritelty, mutta hoitokodin toiminnan kannalta n. klo 9-20 välinen aika on suositeltavinta vierailuille. Kesäisin takapihan terassi on käytössä, siellä mm joskus syödään ja kahvitellaan sekä vietetään muutenkin aikaa.

Siivouksen tuottaa tekninen puoli. Laitoshuoltaja on paikalla maanantaista perjantaihin aamuvuorossa. Viikonloppuisin, iltaisin ja öisin hoitohenkilökunta tekee tarvittaessa pientä siivoushuoltoa, kuten roskakorien

tyhjämistä ja lika- tai eritetahrojen puhdistamista. Siivoustason vaatimus normaalihuoneissa on kodinomaista.

Erytistilanteissa, kuten epidemioissa käytäntöjä muutetaan tilanteen mukaan. Käsihygieniaan on aina jokaisen kiinnitettävä erityistä huomiota. Käsidesinfektioaineita on joka käytävällä, asukashuoneissa ja sisääntulossa ym. vierailijoiden, asukkaiden ja henkilökunnan käyttöön. Jokainen vastaa omalta osaltaan yleisestä siisteydestä.

Sateenkaaren asukkailla on omat liinavaatteet, vain intervalliasukkaalle tarjotaan kyseiset tekstiilit hoitokodin puolesta. Pesulapalvelut tuottaa Comforta Oy, missä pesetetään liinavaatteet (pussilakanat, aluslakanat ja pyyheliinat). Pyykin kuljetus on torstaisin.

Asukkaiden henkilökohtaiset päällysvaatteet merkataan ja pestään hoitokodilla hoitajien toimesta. Toivottavaa olisi, että asukkaiden vaatteet kestäisivät 60 asteen pesun. Täkit, tyynyt, kosteussuojat, päiväpeitot ja verhot pestään hoitajien toimesta hoitokodilla.

9.1 Toimintayksikön tilojen kuvaus

Tilat ovat esteettömät ja turvalliset.

9.2 Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta

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

THL:n määräyksessä 2/2015 ”Määräys omavalvontasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja laitteista” edellyttää asiakastietojen sähköisen käytön omavalvontaa. Tästä omavalvonnasta on laadittu oma erillinen suunnitelmansa.

10 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvä tiedonhallintatapa edellyttää, että tietojen käsittely on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan.

Asiakkaan suostumus tietojensa käsittelyyn pyydetään kirjallisesti palvelusuunnitelmassa. 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.

Perehdytyksessä käsitellään tietosuoja-asioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset. Esimies myöntää oikeuden asiakasasiakirjojen käyttöön. Henkilöstöhallinto on laatinut ohjeet salassapidon velvollisuuksista työsopimusta solmittaessa.

Järvi-Pohjanmaan perusturvassa käsitellään asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Jokaisen työntekijän velvollisuus on huolehtia annetuista lain määräyksistä ja ohjeistuksista.

Kirjalliset asiakastiedot säilytetään hoitokodilla asukaskohtaisissa kansioissa. Päättyneiden asukassuhteiden asukaskansiot tulee siirtää arkistoon määräajoin. Asukastietoja kirjataan Efficaan, johon kirjaudutaan henkilökohtaisilla tunnuksilla.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä edellyttää, että toimintayksikön vastaavan johtajan tulee antaa kirjalliset ohjeet asiakastietojen käsittelystä ja noudatettavista menettelytavoista sekä huolehtia henkilökunnan riittävästä asiantuntemuksesta ja osaamisesta asiakastietojen käsittelyssä.

Henkilökuntaa koskee salassapitovelvollisuus: asukastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja.

Lähiesimies huolehtii, että uusi työntekijä tutustuu ja allekirjoittaa tietosuojaan ja asiakastietojen oikeaan käsittelyyn liittyvät lomakkeet, jonka jälkeen hän saa tunnukset Effica-tietojärjestelmän käyttöä varten Effica-pääkäyttäjäksi ja tietojärjestelmästä vastaava Jarno Ojajärveltä. Kukin työntekijä vastaa allekirjoituksellaan ohjeiden noudattamisesta. Effica-tietojärjestelmään on jokaisella omat henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja kaikkiin merkintöihin tulee käyttäjätunnus ja ohjelman käytöstä jää aina merkintä lokiin. Lisäksi verkkokoulutuksena suoritetaan tietoturvakoulutus, josta työntekijä tulostaa todistuksen itselleen ja työnantajalle/Jarno Ojajärvelle, joka arkistoi todistukset.

Omat Effica-tunnukset tulee pitää muilta salassa eikä niitä saa jättää ”lojumaan” näkyville, parasta olisi, että ne ovat vain muistissa.

Asukkaan poistuessa yksiköstä palveluvastaava poistaa asukkaan papereista turhat paperit, kirjekuoret yms. ja toimittaa arkistointia vaativat kaupungintalon arkistoon yhteistyössä arkistonhoitajan kanssa.

10.1 Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö

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

Asiakkaan asioiden hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat saavat käsitellä asiakasasiakirjoja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät. Sähköisessä asiakastietojärjestelmässä on käyttöoikeuksien hallintajärjestelmä, jonka avulla kullekin käyttäjälle voidaan määritellä tämän tehtävien mukaiset käyttöoikeudet asiakasasiakirjoihin ja asiakastietojärjestelmän eri toimintoihin. Sähköisten asiakastietojärjestelmien käyttäjän voi yksilöidä ja tunnistaa siten, että käyttäjä todennetaan yksiselitteisesti.

Asiakasasiakirjoihin tulee merkitä asiakkaan hyvän hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset sekä laajuudeltaan riittävät tiedot. Merkintöjen tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä ja niitä tehtäessä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä. Asiakasasiakirjamerkinnöistä tulee ilmetä tietojen lähde, jos tieto ei perustu ammattihenkilön omiin havaintoihin.

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

Hallintolaissa säädetään oikeudesta saada tieto viranomaisten julkisista asiakirjoista sekä viranomaisessa toimivan vaihtolovelvollisuudesta, asiakirjojen salassapidosta ja muista tietojen saantia koskevista yleisten ja yksityisten etujen suojaamiseksi välttämättömistä rajoituksista samoin kuin viranomaisten velvollisuuksista tämän lain tarkoituksen toteuttamiseksi. (Hallintolaki 434/2003)

Laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta säädetään oikeudesta saada tieto viran-omaisten julkisista asiakirjoista sekä viranomaisessa toimivan vaihtolovelvollisuudesta, asiakirjojen salassapidosta ja muista tietojen saantia koskevista yleisten ja yksityisten etujen suojaamiseksi välttämättömistä rajoituksista samoin kuin viranomaisten velvollisuuksista tämän lain tarkoituksen toteuttamiseksi. (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999)

Sosiaali- ja perhepalvelujen henkilöstö vastaa omassa toiminnassaan syntyneiden asiakasasiakirjojen rekisterinpidosta henkilötietolain mukaisesti. Henkilötietolaissa säädetään henkilörekistereistä, hyvistä henkilötietojen käsittelytavoista ja yksityisyyden suojaa turvaavista perusoikeuksista henkilötietoja käsiteltäessä. (Henkilötietolaki 523/1999)

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädetään asiakkaan oikeuksista hänen tietojensa käsittelyssä ja salassapidossa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000)

Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä säädetään julkisten ja yksityisten sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakastietojen sähköisestä käsittelystä ja valtakunnallisista tietojärjestelmäpalveluista. Laissa on säädökset tietojen salassapidosta, luovutuksesta, arkistoinnista ja asiakkaan oikeuksista saada tietoa omista asiakastiedoistaan. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007)

Laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista säädetään asiakastietojen kirjaamisesta ja siihen liittyvistä velvoitteista sosiaalihuollossa. (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015)

10.2 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys

Perehdytyksessä käsitellään tietosuoja-asioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset. Esimies / johtaja myöntää oikeuden asiakasasiakirjojen käyttöön. Henkilöstöhallinto on laatinut ohjeet salassapidon velvollisuuksista työsopimusta solmittaessa.

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnessa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Sosiaalitoimistossa on perehdytyskansio uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytystä varten.

Käyttäjätunnushakemuksen käsittelyn ja käyttäjätunnuksen antamisen yhteydessä työntekijälle selvitetään oikeudet, velvollisuudet ja vastuu asiakastietojen käsittelyssä. Työntekijä perehdytetään suullisesti / kirjallisen aineiston pohjalta työhön.

Perehdytyksessä käsitellään tietosuoja-asioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset. Esimies myöntää oikeuden asiakasasiakirjojen käyttöön. Henkilöstöhallinto on laatinut ohjeet salassapidon velvollisuuksista työsopimusta solmittaessa.

10.3 Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste

Rekisteriselosteet ovat nähtävissä hoitokodin aulassa, Järvi-Pohjanmaan perusturvan Alajärven sosiaalitoimistossa ja Internet-sivuilla www.jarvi-pohjanmaanperusturva.fi. Toimintayksikön ilmoitustaululla on tieto, mistä rekisteriselosteen voi pyydettäessä saada kirjallisena.

10.4 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Perusturvan tietosuojavastaava on Birgitta Luoma-aho, birgitta.luoma-aho(at)alajarvi.fi.
(06) 2412 7717, 040 166 3882

Sosiaali- ja perhepalvelujen tietosuojakysymyksiin vastaa sosiaalipalvelujohtaja Sirpa Tuomela-Jaskari, sirpa.tuomela-jaskari(at)alajarvi.fi. (06) 2412 2254, 044 2970 254.

11 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

| |
|---|
| Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa hoitokodin palveluvastaava Paikka ja päiväys Alajärvi |
| Allekirjoitus Anne-Mari Oksa |