

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	6
<i>Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) yhteystiedot</i>	<i>11</i>
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS	15
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	19
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	21
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	21

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Kuntoutus Korte Oy

Y-tunnus: 2573184-6

Sijaintikunta: Kuopion kaupunki

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Lastensuojelun erityisyksikkö Kaisla

Katuosoite: Niuvantie 4, rak 6

Postinumero 70210 Postitoimipaikka Kuopio

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Lastensuojelun sijaishuolto, 12-18-vuotiaat nuoret, 7 asiakaspaikkaa

Esimies: Anniina Piironen

Puhelin: 0451825615 Sähköposti: anniina.piironen@kuntoutuskorte.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*):

30.4.2014 (Dnro: ISAVI/1176/04.01.00/2014) Lupa yksityisten ympärivuorokautisten sosiaalipalveluiden tuottamiseen

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut):

Ilmoituksenvaraisten yksityisten sosiaalipalveluiden tuottaminen 19.2.2015 (ISAVI/574/04.01.03/2015)

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Psykologipalvelut ja nuorisopsykiatrian palvelut, yksityiset elinkeinoharjoittajat

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Psykologin ja nuorisopsykiatrin palveluita tarjotaan asiakkaille vain sovitusti. Asiakastapaamisissa on yleensä paikalla myös laitoksen ohjaaja. Palveluntuottajat ovat terveydenhuollon ammattihenkilöitä ja heidän rikosrekisteriotteensa ovat palveluntuottajan toimesta tarkastettu.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä Ei X

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Kaisla-yksikkö tarjoaa kognitiivisen käyttäytymisterapian menetelmin hoitavaa, kasvattavaa ja kuntouttavaa sijaishuoltoa turvallisessa ja kodinomaisessa ympäristössä haastavasti käyttäytyville, psykiatrisesti ja/tai neuropsykiatrisesti (asperger, adhd, tourette, OCD) oireileville nuorille. Päämääränä on auttaa nuorta löytämään uusia toimintamalleja, jotka parantavat nuoren turvallisuutta, tukevat hänen kasvua ja kehitystä, arjen asioista selviytymistään ja sosiaalisia suhteita.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Kaisla-yksikön hoito- ja kasvatustyötä ohjaavat yhdessä mietityt arvot, jotka ovat sekä nuorten ja henkilökunnan tiedossa. Toimintaa ohjaavat sosiaalialan ammattieettiset periaatteet. Kaislassa työskennellään lastensuojelulain mukaisesti.

Nuoren pitää saada tuntea olevansa arvokas ja kokea tulevansa kuulluksi omassa asiassaan. Jokainen nuori on oman elämänsä asiantuntija ja jokaisen yksilöllisyys tulee huomioida.

Hoito- ja kasvatustilanteissa tulee näkyä molemminpuolinen kunnioitus. Nuoria tulee kohdella oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti.

Luottamuksellisuus on tärkeä arvo nuorten ja perheiden kanssa työskennellessä. Yrityksen toiminta on läpinäkyvää ja työtä tehdään yhdessä nuoren ja perheiden kanssa kunnioittaen jokaisen perheen tarinaa. Avoimuus tukee luottamusta, puolin ja toisin.

Yksikön toiminnassa huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet. Työskentely on tavoitteellista ja tavoitteet laaditaan aina asiakkaan asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Henkilökuntamitoituksessa on huomioitu asiakkaiden haastavuus ja erityistarpeet. Koko henkilökunta on käynyt kognitiivisen käyttäytymisterapian perusteet. Työskentelymenetelmiä on mm. kognitiivinen käyttäytymisterapia, perhetyö, ryhmätoiminta, erilaiset terapeuttiset harjoitukset sekä sosiaalistaitojen-, tunnetaitojen- ja arjen asioiden opettelu

OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Turvallisuussuunnitelma, joka käsittää myös uhkaavien riskitilanteiden toimintasuunnitelman
- Työntekijöiden ilmoitusvelvollisuus ja siihen liittyvät käytännöt - ohjeistus
- Ohjeistus työyhteisöä koskevien epäkohtien käsittelyyn
- Lääkepoikkeama - ohjeistus
- Lastensuojelun käsikirja ja ohjeistus rajoitustoimenpiteiden käytöstä yhteisössä
- Tietoturvaohjeistus
- Työpaikan vaarojen kartoitus ja riskianalyysi

Riskien tunnistaminen

Yksikössä on käytössä ilmoituslomake, jolla sosiaalihuollon henkilökunta ilmoittaa yksikön johtajalle, mikäli he ovat huomanneet epäkohtia tehtävässään tai laitokseen sijoitetun nuoren sijaishuollon toteuttamisessa. (viittaus sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuteen). Toimintaohjeena henkilökunnalle on viipymättä asiasta ilmoittaminen yksikön johtajalle, ilmoitus voi tapahtua suullisesti, mutta ilmoituksesta pyydetään myös kirjallinen dokumentaatio. Yksikön johtaja ilmoittaa asiasta eteenpäin nuoren sijoittajakuntaan ja sen johtavalle viranhaltijalle.

Nuoria ja omaisia ohjataan tuomaan huomaamansa epäkohdat esille nuoren omaohjaajan tai yksikön johtajan kautta. Yksikön johtaja on nuorten tavoitettavissa joka arkipäivä, loma-aikoina häntä sijaistaa yksikön vastaava ohjaaja. Yksikön johtaja vie asian eteenpäin asianomaisille sekä asiaan liittyville viranomaisahoille.

Asiakaspalautetta kerätään, sekä suullisten että kirjallisten kyselyiden avulla.

Kirjallista asiakaspalautetta kerätään kaikilta asiakkailta (nuoret, vanhemmat, viranomaiset). Kirjallisen asiakaspalautteen pyytämiseksi yrityksellä on oma palautelomake, jolla palautetta on pyydetty. Suullista asiakaspalautetta kerätään päivittäin asiakastyössä. Järjestelmällisesti palautetta kerätään asiakassuunnitelmaneuvoituissa. Viikottain pidettävässä "yhteisöllisessä nuorten kokouksessa" asiakkailla on mahdollisuus yhteisen palautteen antamiseen. Toimintaa kehitetään saadun palautteen pohjalta. Palautteet käsitellään ja käydään työyhteisössä läpi.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Mahdolliset haittatapahtumat tuodaan esimiehen tietoon ja niistä laaditaan mieluusti myös kirjallinen dokumentaatio. Esille tulleet asiat käsitellään asianosaisten sekä tarpeenmukaisesti valvovien viranomaisten kanssa. Asiat otetaan puheeksi myös työyhteisön henkilökuntapalavereissa, joissa tapahtumat käydään läpi. Työyhteisöllä on ryhmätyönohjaus, jossa mahdolliset läheltä piti-tilanteet voidaan myös ottaa puheeksi ja ne voidaan käydä läpi. Työyhteisössä vallitsee luottavainen keskustelukulttuuri, joka tukee puheeksi ottamista. Esimies järjestää jokaiselle työntekijälle aikaa ja mahdollisuuden keskustella luottamuksellisesti ja kahdenkeskisesti. Nuoria koskevat asiat kirjataan nuorten omiin tietoihin, koskien myös lääkepoikkeamaraportointia asiakastietojärjestelmään. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Korjaavat toimenpiteet

- turvallisuussuunnitelma ja siihen tehtävät päivitykset
- palo- ja pelastussuunnitelma sekä palo- ja terveystarkastukset ja niistä tehdyt kirjaukset ja pöytäkirjat
- työpaikan vaarojen kartoitus ja riskianalyysi sekä sen päivittäminen tarpeen mukaan
- hoito- ja kasvatussuunnitelmat
- henkilökuntapalaverit ja niiden muistiot
- tietoturvaohjeistus
- avekki-koulutus ja koulutuksen päivittäminen
- lääkepoikkeamaraportointi Nappula tietojärjestelmään

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

- henkilökuntaneuvottelut
- työnohjaus
- vaara- ja uhatilanne raportointi, raporttien käsittely työyhteisössä
- kolmikantaneuvottelut tarpeenmukaisesti

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt:

Johtaja, vastaava ohjaaja, vastuuhenkilöt ja hoito- ja kasvatustyön ohjaajat

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot):

Anniina Piironen, yksikön johtaja, 045-1825615, anniiina.piironen@kuntoutuskorte.fi

Ilkka Oksman, vastuu sairaanhoitaja, ilkka.oksman@kuntoutuskorte.fi

Pekka Moilanen, turvallisuusvastaava, pekka.moilanen@kuntoutuskorte.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina tarvittaessa, mutta tarkistetaan ja vahvistetaan vähintään vuosittain. Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanoryhmä kirjaa tarvittavat muutokset ja suunnitelman toteutuksesta vastaa yksikön johtaja yhdessä vastaavan ohjaajan kanssa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman on julkisesti nähtävänä yksikössä yhteisten tilojen ilmoitustaululla siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Kaikille yksikköömme sijoitetuille asiakkaille on laadittu asiakassuunnitelma nimetyn sosiaalityöntekijän toimesta, jonka vastuulla on myös asiakassuunnitelman päivittäminen. Asiakas ja/tai hänen omaisensa ovat mukana asiakassuunnitelma neuvottelussa.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §)

Sijaishuollossa olevalle lapselle tulee tarvittaessa laatia erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Suunnitelma tulee laatia viipymättä lapselle, jos häneen on kohdistettu tai tullaan kohdistamaan rajoitustoimenpiteitä, eikä hänelle ole aiemmin laadittu hoito- ja kasvatussuunnitelmaa. Suunnitelman tarkoituksena on rajoitustoimenpiteiden ennaltaehkäisy ja niihin varautuminen.

Hoito- ja kasvatussuunnitelman tarkoituksena on havainnollistaa asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja kuvata yksityiskohtaisesti, miten lapsen tarpeisiin vastataan turvaten lapsen hyvä kohtelu. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on tehtävä yhdessä lapsen kanssa. Suunnitelmaa varten on kuultava myös lapsen huoltajia ja se on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

- Lastensuojelulain 30a §:ssä säädetty sijaishuollossa olevalle lapselle tarvittaessa laadittava hoito- ja kasvatussuunnitelma, jonka tarkoituksena on varautua ja ennaltaehkäistä rajoitustoimenpiteitä*
- Sijaishuollon yksikölle on säädetty velvollisuus laatia yleinen hyvää kohtelua koskeva suunnitelma osana omavalvontasuunnitelmaa (yksityiskohtaiset säännökset sisällöstä LsL:n 61b §:ssä)*
 - oltava kaikkien nähtävillä*
 - lähetettävä tiedoksi lapsen sijoituksesta vastaavalle kunnalle ja lapsen asioista vastaavalle stt:lle*

Yksikössämme asiakkaalle laaditaan vastaavan ohjaajan ja omaohjaajan, nuoren sekä omaisten kanssa yksilöllinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, jota arvioidaan ja tarkistetaan tarpeen mukaan, mutta kuitenkin vähintään puolivuosittain. Suunnitelmaan kirjataan hoito- ja kasvatustyön tavoitteet sekä menetelmät tavoitteiden saavuttamiseksi. Asiakas osallistuu suunnitelman tekemiseen keskustelemalla omaohjaajan kanssa ja määrittelemällä omat tavoitteet. Jokaisen nuoren kohdalla hoito- ja kasvatussuunnitelma löytyy nuoren asiakirjoista sähköisestä asiakastietojärjestelmästä.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen

osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. (Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu (OKV/1/50/2018), Vammaispalvelujen käsikirja).

Kaisla-yksikössä jokaisella nuorella on oma huone, jossa nuorella on oikeus olla omassa rauhassa. Nuoren omaan tilaan mennään vain nuoren luvalla. Poikkeustilanteena, jolloin tätä yksityisyyttä joudutaan rikkomaan, on tilanteet, joissa nuoreen itseensä tai muihin kohdistuu turvallisuushäiriö (itsetuhoisuus, väkivaltaisuus tms). Nuorilla on oikeus liikkua vapaasti yksikössä sekä laitoksen ulkopuolella, menoista sovitaan aikuisten kanssa. Mikäli nuoren liikkumista täytyy rajoittaa tai nuoren yksityisyyteen pitää jollakin tavalla kajota, tehdään toimenpiteistä asianmukaiset rajoituspäätökset. Myös muita nuoria muistutetaan toisten nuorten yksityisyydestä eikä toisten huoneisiin saa mennä. Nuoret saavat itse päättää omista tekemisistään, harrastuksista, vaatetuksesta yms ja nuoren osallisuutta omiin asioihin vahvistetaan. Nuoren mielipiteet kuunnellaan ja niitä puolustetaan myös isommissa yhteisöissä, nuoren omia tavoitteita tuetaan. Nuoren mielipide mahdollisesta avustavasta aikuisesta kuullaan esimerkiksi niissä tilanteissa, jotka ovat nuorelle sensitiivisiä.

Mikäli asiakkaan oman tai muiden henkilöiden turvallisuuden takaamiseksi tarvitaan rajoittamista, sen tulee olla perusteltua. Rajoitteen tulee olla lievin mahdollinen keino, jos siihen päädytään. Rajoitteita ei tule koskaan käyttää mielivaltaisesti. Rajoitteita harkitaan aina vakavasti ja koko prosessi sekä mahdollinen päätös kirjataan asiakkaan asiakirjoihin. Rajoitteiden tarpeellisuutta arvioidaan jatkuvasti ja se puretaan heti, kun on mahdollista.

Yksikössä on käytössä eristyshuone. Eristämisestä tehdään aina asianmukainen rajoittamispäätös.

Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma

Lastensuojelun sijaishuollon yksilöille on säädetty velvollisuus laatia yksikölle yleinen hyvää kohtelua koskeva suunnitelma osana oma-alvontasuunnitelmaa. Sen laatimisessa ja tarkistamisessa on kuultava yksikköön sijoitettuja lapsia ja heille on annettava mahdollisuus osallistua suunnitelman tekemiseen ja se tulee käydä läpi yhdessä lasten kanssa. Suunnitelma on erillinen asiakirja, joka tulee sijoittaa kaikkien nähtäville. Suunnitelma tulee lähettää tiedoksi lapsen sijoituksesta vastaavalle kunnalle ja lasten asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma tulee arvioida ja tarkistaa vuosittain. Suunnitelman sisällöstä on annettu yksityiskohtaiset säännökset lastensuojelulain 61 b §:ssä. Lisätietoa suunnitelmasta löytyy THL:n ylläpitämästä lastensuojelun käsikirjasta.

Laadittu pvm 22.11.2020 Tarkistettu pvm 31.3.2021

Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma löytyy erillisenä liitteenä. (Liite 1)

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Mikäli asiakasta on epäasiallisesti- tai loukkaavasti kohdeltu, asia selvitetään heti. Selvitykseen osallistuu asianosaiset sekä yksikön johtaja tai vastaava ohjaaja. Asian vaatiessa jatkotoimenpiteitä, otetaan pikaisesti yhteyttä tarvittaviin viranomaisiin ja asiakkaan vanhempiin. Asiakas voi tehdä asiasta muistutuksen yksikön johtajalle, sosiaaliamiehelle tai sosiaalityöntekijälleen. Henkilökunta on ohjeistettu sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta. Tarpeenmukaan yksikön henkilökunta auttaa nuorta tekemään muistutuksen tai ohjaa häntä olemaan yhteydessä esimerkiksi sosiaaliamieheen. Sama auttamisvelvollisuus koskee yksikön henkilökuntaa, mikäli nuori haluaa valittaa tai tehdä huomautuksen muiden hänen asioissaan työskentelevien tahojen toiminnasta.

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain (1301/2014 § 48, § 49) velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta nuoren sijoittavan kunnan johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Henkilökunta on ohjeistettu toimimaan sosiaalihuoltolain 1.1.2016 voimaan tulleen säännöksen mukaisesti (Toimintaohje henkilökunnalle sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta sosiaalihuollon toteuttamisesta). Tähän on olemassa dokumentointilomake henkilökunnan käyttöön.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkailta ja heidän omaisiltaan kysytään palautetta kirjallisesti kerran vuodessa, myös muulloin palautetta saa antaa. Omaohjaajat ovat säännöllisesti yhteydessä perheisiin, jolloin palautetta myös kerätään.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Omaohjaajat välittävät kehittämisideat ja ehdotukset toiminnan kehittämiseksi muun työyhteisön tietoon asiakastietojärjestelmän viestivihon kautta, jossa on mahdollista pyytää myös lukukuittaus. Näin tiedetään, että asia on koko työyhteisön tiedossa.

Työyhteisössä järjestetään henkilökuntapalaveripäiviä, joissa saatu palaute käydään läpi ja keskustellaan. Samalla pohditaan yhdessä, kuinka saatua palautetta voidaan käyttää hyödyksi palvelun kehittämisessä. Päätöksen mahdollisista muutoksista kirjataan muistioihin, jotka ovat kaikkien luettavissa.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. 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.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Kuopion kaupunki

Sosiaaliasiamies

Antero Nissinen

puh. 044 718 3308

puhelinajat ma - to klo 9 - 11.30

sosiaaliasiamies@kuopio.fi

Sosiaali- ja potilasasiamies:

- neuvoo ja ohjaa asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa

- avustaa asiakkaita ja potilaita mm. muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä
- tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista
- toimii asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) yhteystiedot

Kuluttajaneuvonta palvelee puhelimitse arkisin klo 9-15

Puh: 029 505 3050

<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/>

Kuluttajaoikeusneuvoja:

- antaa tietoa kuluttajan oikeuksista, mm. tavarain tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta
- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa

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

Muistutukset, huomautukset, kantelut ja muut valvontapäätökset ohjautuvat yksikön johtajalle. Yksikön johtaja ilmoittaa asiasta yrityksen johdolle. Asiat käsitellään työyhteisössä henkilökuntapalavereissa ja kehittämispäivissä.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 1 viikko.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Lasten palvelujen laatua on kuvattu THL:n ylläpitämässä Lastensuojelun laatusuosituksessa.

Nuoria kannustetaan osallisuuteen omissa asioissa ja tarpeen mukaan heitä tuetaan eri elämän osa-alueiden haasteissa ja toimintakyvyn ylläpitämisessä. Yksikössä nähdään tärkeinä asioina henkilökohtaisesta hygieniasta ja terveydestä huolehtiminen, hoitosuhteisiin motivoituminen ja sitoutuminen, ja esimerkiksi tarjotun psyykkisen avun vastaanottaminen. Nuoria kannustetaan huolehtimaan omasta fyysisestä terveydestä esimerkiksi liikuntaharrastuksen, liikuntaryhmän ja / tai arkiliikunnan avulla.

Koulunkäynti nähdään yksikön toiminnassa tärkeänä nuoren toimintakykyä ylläpitävänä toimintana, tarpeen mukaan koulunkäynnin tueksi voidaan mieltää erilaisia tukitoimia (esim. liikkuminen kouluun, koulupäivän turvaaminen ja yksilöllinen oppiminen). Omaohjaajatyöskentelyssä nuoren kanssa voidaan mieltää erilaisia tapoja tukea ja kehittää toimintakykyä ja osallisuutta.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Yksikössämme asiakkaita tuetaan ja kannustetaan mielekkääseen harrastamiseen ja vapaa-ajan viettoon. Yksikkömme sijainti mahdollistaa monipuolisten liikunta-, kulttuuri-, harrastus- ja viriketoiminnan järjestämisen.

Tavoitteiden seuranta:

Nuorikohtaisesti tavoitteiden toteutumista seurataan asiakassuunnitelmissa sekä lapsikohtaisessa hoito- ja kasvatussuunnitelmassa.

Ravitsemus

Ruokailuajat ovat seuraavat:

aamupala (klo:7-8), lounas (klo:11.30-12.30), välipala (klo:14-14.30), päivällinen (klo:16-17), iltapala (klo:19-20).

Viikonloppuisin aamupala (klo:8.00-10.00), iltapala (klo:20-21)

Yöaikaisen paaston pituus on 11h.

Tarvittaessa myös muina aikoina on mahdollisuus saada ruokaa.

Jokaisen asiakkaan ruokailutottumuksia ja ravitsemustilaa seurataan päivittäin. Tarjolla oleva ruoka on monipuolista ja terveellistä, ruokailuilla nuoria ohjataan kasvisten ja salaatin syöntiin. Yksikössä on tarjolla yleisesti aina myös kasvisruoka. Yksilökohtaiset ruokarajoitukset ja erityisruokavaliot otetaan yksikössä huomioon.

Laitoksessa tarjotaan ruokaa viisi kertaa päivässä. Nuoria ohjataan osallistumaan ruokailutilanteisiin, jolloin voidaan myös havainnoida ohjaajien toimesta jokaisen riittävä ravitsemus. Mikäli nuorella on haasteita ruokailurytmin tai riittävän ravinnon saamisen suhteen tehdään yksilöllinen ravitsemussuunnitelma. Ravitsemuksen ja riittävän nesteen määrää voidaan seurata esimerkiksi ravitsemus-/ nestelistojen avulla.

Hygieniaikäytännöt

Yksikössä yleistä hygienia- ja puhtausolosuhteita seurataan päivittäin ja tarpeen mukaan hygieniaa tehostetaan. Jokaisessa asiakashuoneessa on erillinen käsi- ja kasvojen pesupaikka. Asiakkaita

ohjataan ja opastetaan kaikissa hygieniaan ja terveyteen liittyvissä asioissa. Tarpeen mukaan ohjaajan tuella opetellaan henkilökohtaisesta hygieniasta- ja siisteydestä huolehtimista ja seurataan niiden toteutumista.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy:

Kaikilla henkilökuntaan vakinaisesti kuuluvilla, sekä pitkäaikaisilla sijaisilla on voimassa oleva hygieniapassi. Henkilökunnalla on käytössään myös käsidesinfiointiaineet.

Mahdollisissa epidemiatilanteissa tehostetaan hygieniakäytänteitä, sekä toimitaan tapauskohtaisesti erillisen ohjeistuksen mukaan. Tarpeenmukaisesti ohjeita kysytään esimerkiksi omasta terveyskeskuksesta tai Kys päivystäjältä.

Mikäli yksikössä on sairastunut nuori, hygieniaa tehostetaan, muita nuoria ja henkilökuntaa suojataan sairastumiselta järjestämällä esimerkiksi sairastuneelle wc- ja suihkutilat siten, että ne ovat vain hänen käytössään. Sairastunutta ohjataan sairastamaan omassa huoneessa, jonne hänelle järjestetään tarpeenmukaisesti hoito ja virikkeit. Tarpeenmukaan ohjaajat ohjeistetaan käyttämään suojarusteita, joilla mahdollinen sairastuminen voidaan estää.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto:

Yksikössä jätteet lajitellaan ja toimitetaan säännöllisesti kierrätykseen tai jätteiden keruupisteeseen. Asiakkaat siivoavat ohjaajan opastuksella omat huoneensa. Perussiivous tehdään viikoittain, yleissiisteydestä huolehditaan päivittäin. Yksikön omassa käytössä on laitosstandardit täyttävä lattianpesulaitteisto (Swingo 750 B). Asiakkaat hoitavat säännöllisesti henkilökohtaisten pyykkien pesun. Käytössä on kaksi pesukonetta ja kuivauskaappi. Yhteiskäytössä olevien artikkeleiden pesusta huolehtii yksikön työntekijät.

Henkilökunta on perehdytetty yksikön puhtaanapitoon ja pyykkihuoltoon perehdytysvaiheessa. Laitteiden käyttö opastetaan. Yksikköön on nimetty hygienivastaava, joka huolehtii siitä, että käytössä on asianmukaiset pesuaineet ja siivousvälineet.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Nuorten suunterveyttä sekä muuta terveydentilaa seurataan, hoitohistoria selvitetään omaisilta ja nuorelle järjestetään tarvittava hoito yksikköön sijoittamisen jälkeen. Akuuteissa tilanteissa yksikkömme henkilökunta huolehtii siitä, että asiakkaamme saavat

kaiken tarvitsemansa terveydenhuollon- ja sairaanhoidon palvelut. Pääsääntöisesti käytetään kunnan järjestämiä julkisia palveluja. Kiireettömissä tilanteissa varataan aika perusterveydenhuollon omalääkäriltä. Kiireellisissä tilanteissa asiakas toimitetaan KYS:n päivystykseen, tarvittaessa soitetaan ambulanssi. Asiakkaan mukaan tai asiakkaan perässä sairaalaan lähtee aina ohjaaja. Kiireellisestä hammashoidosta vastaa suunterveydenhuollon särkypäivystys, jonne ollaan yhteydessä asiakkaan tarpeen mukaisesti.

Laitoksen ohjaajat seuraavat nuorten terveydentilaa ja asiakastietojärjestelmässä on mahdollisuus erilaisin terveydenseurantamenetelmiin. Terveyttä edistetään ohjaajien toimesta terveellisiin valintoihin nuoria ohjaamalla. Mahdollisissa pitkäaikaissairauksissa nuoria ohjataan hoitoon ja heille järjestetään tarvittava hoito ja mahdollinen henkilökunnan koulutus/ohjaus sairaudenhoitoon. Tällaisia tilanteita voi olla esimerkiksi hankalat epilepsiasairaudet tai diabetes.

Yksikössä kaikki ohjaajat vastaavat nuorten asianmukaisen hoidon saamisesta. Mahdollinen lääkehoito ja sen ohjelmoiminen asiakastietojärjestelmään on lääkehoidosta vastaavien ohjaajien tehtävä.

Lääkehoito

Läkehoidosta vastaa yksikön lääkehoitovastaava, sairaanhoitaja Ilkka Oksman.

Yksikössämme on ohjeistuksen mukainen lääkehoitosuunnitelma. Läkehoidosta vastaava ohjaaja huolehtii siitä, että kaikilla ohjaajilla on ajan tasalla olevat lääkehoidon toteutukseen tarvittavat tiedot ja taidot. Läkehoidosta vastaava ohjaaja pitää lääkehoitosuunnitelman ajan tasalla ja valvoo suunnitelman käytännön toteutusta. Asiakastietojärjestelmästä löytyy kunkin asiakkaan ajan tasalla oleva lääkehoitosuunnitelma.

Asiakkaiden lääkkeet jaetaan dosetteihin lääkkeidenjakoluvallisten ohjaajien toimesta. Dosetista lääkkeet jaetaan asiakkaille vuorossa olevien ohjaajien toimesta. Asiakkailla käytössä olevasta lääkityksestä vastaa yksikön henkilökunta yhteistyössä lääkemääräyksen antajan kanssa. Henkilökunta huolehtii myös lääkityksiin liittyvistä seurannoista.

Mahdolliset lääkepoikkeamat kirjataan asiakastietojärjestelmään. Epäselvissä tilanteissa (esim. lääkkeiden uudelleen aloittamisen suhteen) lääkeasioissa konsultoidaan hoitavaa lääkäriä tai esimerkiksi poliklinikkaa.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi.

Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Yksikössämme olevien nuorten asioissa on yleisesti mukana perheiden ja lastensuojelun viranomaisten lisäksi koulu, terveydenhoito ja psykiatria. Yhteistyö näiden toimijoiden kanssa toteutetaan tapaamisin, neuvotteluin, puhelimitse ja esimerkiksi Wilman kautta. Eri toimijoiden palavereihin osallistutaan yksiköstä mieluusti omaohjaajan toimesta.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikköön on laadittu pelastussuunnitelma, joka on kaikkien työntekijöiden saatavilla ja jokainen on sen lukenut. Pelastussuunnitelma käsittää myös poistumissuunnitelman ja suunnitelman kriisitilanteiden varalla. Palotarkastajan tarkastuskäynnit toteutuvat säännöllisesti ja niistä saatu palaute tuodaan aina työyhteisön tietoon.

Yhteistyötä ja säännöllisiä tarkastuskäyntejä yksikköön tekevät myös terveystarkastajat, kuntien sosiaalityöntekijät, sijaintikunnan sosiaalitoimi, Aluehallintoviraston tarkastajat, työterveyshuolto sekä tarpeen mukaan myös työterveystarkastaja. Kaikkien tarkastuskäyntien raportit tuodaan työyhteisön tietoon. Toimintaa kehitetään myös valvovien toimien ehdotusten pohjalta.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstömäärä on yhteensä 10,5.

Henkilökunnan koulutusrakenne:

1 sairaanhoitaja AMK / kognitiivisen käyttäytymisterapian kouluttajapsykoterapeutti VET

1,5 sairaanhoitaja AMK

3 sosionomi AMK

4 lähihoitaja

1 lasten ja nuorten ohjaaja / päihdetyöntekijä

Hoito- ja kasvatushenkilökuntaa on suhteessa nuoriin 1,5 / 1

Ostopalveluna: lasten- ja nuorisopsykiatri ja psykologi

Sijaisia käytetään tarpeenmukaisesti. Sijaiset ovat yleisesti pitkäaikaisia ja nuorille ennestään tuttuja. Vuororakenteessa pyritään siihen, että vuorossa on aina vakituista ja kokenutta henkilökuntaa, koska yksikössä asuvat nuoret ovat yleisesti vaativahoitoisia.

Lähiesimiestyöhön pyritään järjestämään riittävästi aikaa esimerkiksi arkipäivien iltapäiviä rauhoittamalla. Omaohjaajat ja vastuuhjaajat hoitavat omat tehtävänsä, jolloin ylimääräistä työtä ei muille siirry kohtuuttomasti.

Yksikköön rekrytoidaan tarpeenmukaisesti lisää henkilökuntaa ja sovittuihin lisähenkilöresursseihin etsitään sopivat työntekijät. Myös alan opiskelijoista voidaan rekrytoida sopivia henkilöitä sijaisuuksiin ja lisäresurssiksi.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Yksikköön rekrytoidaan tarpeenmukaisesti uusia työntekijöitä. Rekrytoinnin periaatteina yrityksellä on hakijan soveltuvuus työtehtäviin. Työnantajana yritys arvostaa henkilökunnan koulutusta ja työkokemusta. Soveltuvuutta tehtävään arvioidaan tarkasti ja työyhteisö otetaan mukaan rekrytointiin ja haastatteluihin mahdollisuuksien mukaisesti. Työyhteisönä yksikkö on pieni ja soveltuvan henkilön löytämiseksi halutaan nähdä vaivaa, jotta voidaan olla tyytyväisiä puolin ja toisin syntyneeseen työsuhteeseen.

Henkilökunnan haku toteutetaan yleensä avoimena hakuna, jossa hakuilmoitukset julkaistaan työvoimatoimiston sivustoilla. Vakinaista henkilökuntaa voidaan kuitenkin rekrytoida myös vakinaistamalla sopivia yksikössämme työskennelleitä pitkäaikaisia sijaisia.

Työhaastattelussa tarkistetaan hakijan koulutus ja aiempi työkokemus ja varmistetaan soveltuvuus työskentelyyn työyksikössämme. Yksikössämme aloittavalla työntekijällä on kuuden kuukauden koeaika. Jokaiselta vaaditaan nähtäväksi rikosrekisteriote ja vakinaisilta lääkärintodistus terveydentilan sopivuudesta ko. työhön.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Omavalvonnan suunnittelu ja toteutus tapahtuu yhteistyössä koko henkilöstön kesken. Omavalvontasuunnitelma on kaikkien luettavissa yksikössämme. Uusien työntekijöiden

perehdytyksessä paneudutaan suunnitelman eri osa-alueisiin. Viikoittaisissa henkilökuntaneuvotteluissa keskustellaan omavalvontaan liittyvistä asioista tarpeen mukaan.

Ammatillista koulutustarvetta seurataan kehityskeskusteluissa vähintään kerran vuodessa. Sosiaali- ja terveysministeriön ohjeissa todetaan, että riittävä määrä täydennyskoulutusta määritellään yksilöllisesti, 3 - 10 päivää vuodessa. Työyhteisön täydennyskoulutusta järjestetään koko henkilökunnalle säännöllisesti (Avekki-koulutus, kognitiivisen käyttäytymisterapian perusteet, lääkehoidon koulutus, pelastuskoulutus, lastensuojelulakikoulutus). Työyhteisössä on ajantasainen täydennyskoulutussuunnitelma. Työnohjaus on mahdollistettu kaikille työntekijöille.

Kehityskeskusteluissa seurataan ammatillista osaamista ja sen kehittymistä sekä työntekijän työssäjaksamista.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määriteltävä, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

(Kohta 3, riskienhallinta)

Henkilökunta on ohjeistettu toimimaan sosiaalihuoltolain 1.1.2016 voimaan tulleen säännöksen mukaisesti (Toimintaohje henkilökunnalle sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta sosiaalihuollon toteuttamisesta). Tähän on olemassa dokumentointilomake henkilökunnan käyttöön.

Toimitilat

Yksikkö sijaitsee kolmikerroksisen talon pohjakerroksessa. Laitoksen vapaasti käytössä olevat tilat ovat yhdessä tasossa. Yhteisiä tiloja yksikössä on ruokailu ja olohuone sekä harrastuhuone. Yhteisessä käytössä on myös sauna- ja pesutilat. Nuoret saavat näissä tiloissa liikkua vapaasti. Harrastehuoneeseen voidaan antaa nuorelle omaa rauhaa esimerkiksi elokuvan katsomiseen tai pelaamiseen. Harrastehuoneessa on myös

mahdollista katsoa elokuvia tai pelata pelejä, joihin kaikkien ikä ei ikärajasuositusten mukaisesti riitä.

Ohjaajan seurassa nuoret voivat käyttää myös yksikön musiikkutilaa, biljardihuonetta sekä neuvottelutilaa. Nämä tilat sijaitsevat talon toisessa ja kolmannessa kerroksessa eikä näihin tiloihin ole nuorilla pääsyä.

Jokaisella asiakkaalla on käytössä oma huone. Huoneet ovat lukittavia ja henkilökunnalla on avain kunkin asiakkaan huoneeseen. Huoneet ovat kooltaan n.11,3-22 m2 ja jokaisessa huoneessa on vesipiste. Asiakkaalla on mahdollisuus kalustaa huone omilla tavaroillaan ja sisustaa paloturvallisuus huomioiden. Yksikön puolesta huoneen kalustukseen kuuluvat vähintään sänky, kirjoituspöytä, vaatekaapit, kirjahylly.

Nuorten huonesijoittelua mietitään yleisesti siinä tilanteessa, kun yksikköön muuttaa uusi nuori. Huonesijoittelussa voidaan ottaa huomioon nuorten sukupuolijakauma sekä nuoren tarvitsevuus aikuisten tukeen ja ohjaukseen. Nuorten huoneista kaksi sijaitsee ohjaajien toimiston välittömässä läheisyydessä.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Yksiköllä ei ole käytössä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonta siirtyi Valviralta vuoden 2020 alussa Fimealle. Terveydenhuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010).

Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24-26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

Terveydenhuollon laitteet hankintaan vain luotettavista myymälöistä ja niiden kunnosta huolehtii yksikön vastaava sairaanhoitaja. Laitteet huolletaan ja uusitaan tarpeenmukaisesti sekä kalibroidaan asianmukaisesti.

Kuvaus toimintatavasta:

Henkilökunta on informoitu terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden valvonnasta vastaavasta instanssista. Ohjaajien tietokoneen kirjanmerkkeihin on tallennettu sivu, joka ohjaa suoraan Fimean vaaratilanneilmoituksen täyttöön. Lomakkeen voi täyttää siinä suoraan, tulostaa ja lähettää postitse.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Ilkka Oksman, 045-1825616, ilkka.oksman@kuntoutuskorte.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystta koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekieteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuoja laki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen (2/2015) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen heti työsuhteen alussa. Samalla henkilökunta perehdytetään myös tietosuoja-asioihin ja asiakastietojärjestelmään. Yksikössä harjoittelevat opiskelijat perehdytetään järjestelmään myös ja heitä ohjataan adekvaattiin kirjaamistapaan.

Vuorossa olevat ohjaajat ovat vastuussa kirjaamisen toteutumisesta. Kirjaamista velvoitetaan jokaisesta vuorosta ja kaikista paikalla olevista nuorista tai asioista, joita on hoidettu kyseisen nuoren osalta.

Yksikössä on käytössä Nappula-asiakastietojärjestelmä. Kaikki dokumentointi tapahtuu asiakastietojärjestelmään. Paperisena vastaanotetut terveydenhuollon kirjaukset, asiakasuunnitelmat ym. tieto laitetaan jokaisen nuoren nimettyyn kansioon, jotka ovat säilytettyinä lukollisessa arkistokaapissa.

Jokaisen työntekijän saatavilla ja nähtävillä on yksikköä koskeva asiakasrekisterin tietosuojaseloste sekä tietoturvan ja tietosuojan omaevalvontasuunnitelma. Työntekijöitä on ohjattu kirjaamaan kaikki nuoria koskevat asiat asiakastietojärjestelmään. Suunnitelman avulla ylläpidetään ja kehitetään organisaation tietoturvaa ja tietosuojaa.

Jokainen työntekijä velvoitetaan lukemaan suunnitelma läpi ja kuittaamaan lukemansa.

Tarpeen mukaan henkilöstöä koulutetaan ostopalvelukoulutusten avulla tietoturva-asioihin.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Marko Piironen, Toimitusjohtaja, marko.piironen@kuntoutuskorte.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.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: 31.3.2021 Kuopiossa

Allekirjoitus: _____

Anniina Piironen, yksikön johtaja, anniina.piironen@kuntoutuskorte.fi