

ASIAKASOHJAUKSEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällys

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
Asiakasohjauksen toiminta-ajatus	4
Arvot ja toimintaperiaatteet	4
3 LAADUN JA RISKIENHALLINTA	4
Järjestelmät ja menettelytavat.....	4
Laadun ja riskienhallinnan työnjako	5
Riskien ja epäkohtien tunnistaminen asiakasohjauksessa	5
Tunnistetut tarkkuuskohdat ja mahdolliset riskit	6
HaiPro, toteutuneen hoidon ja palvelun laadunvarmistajana.....	9
Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet	10
Vakavien vaaratapahtumien hallinta	10
Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano	11
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	11
Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) tai tehtävät	11
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	12
Palvelutarpeen arviointi yksilöllisen tuen lähtökohtana.....	12
Hoito- ja palvelusuunnitelma toimii ajantasaisen palvelun turvana	13
Omatyöntekijä palvelukokonaisuuden tukena.....	14
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	14
Asiallinen kohtelu on jokaisen oikeus.....	16
Asiakkaan osallisuus osana jatkuvaa yhteistyötä	17
Palautteen ja asiakaskokemuksen kerääminen, kokemuksellinen laatu	17
Palautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä	18
Asiakkaan oikeusturvan yhteyshenkilöt	19
Kantelu on laillisuusvalvontaa	21
6 ASIAKASTURVALLISUUS	21
Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	21
Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet.....	22
Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus epäkohtien havainnoinnin tukena	24
Toimitilat turvallisen työnteon edellytyksenä	25
7 TIETOTURVA JA TIETOSUOJA,	25
Tietoturvan ja tietosuojan varmistaminen.....	25
Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen	26
Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystieto	27
8 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	27
9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	27

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Kunta <input checked="" type="checkbox"/>	
Kunnan nimi Kangasalan kaupunki, Kangasalan/ Pälkäneen yhteistoiminta-alue	
Palvelumuoto ja asiakasryhmä , jolle palvelua tuotetaan Vanhuspalvelut, asiakasohjaus	Sijaintikunnat Kangasala ja Pälkäne
Sijaintikunnan yhteystiedot Kangasalan kaupunki, PL 50, 36201 Kangasala	
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Kangasalan kaupunki	Palvelujen tuottajan Y-tunnus 1923299-5
Toimintayksikön nimi ja paikkamäärä Vanhuspalvelut, asiakasohjaus Ei paikkamäärää	
Toimintayksikön postiosoite Artturintie 10 36200, Kangasala	
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot Miia Mattila, kotihoidon johtaja p. 050 3308310 miia.mattila@kangasala.fi Artturintie 10, 36200 Kangasala	
Alihankijat / alihankintana tuotetut / muut keskeiset toimintaan liittyvät palvelut Ikäneuvo, ensivaiheen palveluohjaus (seutukunnallisesti yhteinen neuvontapuhelinpalvelu)	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Asiakasohjauksen toiminta-ajatus

Kangasalan/Pälkäneen yhteistoiminta-alueen Asiakasohjaus on keskitetty asiakasohjausyksikkö ikääntyneille Kangasalan ja Pälkäneen kuntien asukkaille. Asiakasohjauksen perustehtävänä on tukea ikääntyneiden kotona selviytymistä ja etsiä arjen sujumisen ratkaisuja yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiakasohjaajan keskeisiä tehtäviä on luoda edellytyksiä terveyden ja hyvinvoinnin ylläpitämiselle ja edistämiseksi sekä edistää omatoimisuutta.

Tehtävät kattavat asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin ja sen jälkeisen asiakas- ja palveluohjausta, palveluihin liittyvää päätöksentekoa, moniammatillista asiakassuunnitelman tekoa sekä palveluiden toteutumiseen liittyvää seurantaa ja arviointia. Palvelutarpeen arvioinnin ja palveluohjauksen lainsäädännölliset perusteet löytyvät sosiaalihuoltolaista (1301/2014) ja vanhuspalvelulaista (980/2012). Hoidon tarpeen arvioinnin perusta on määritelty terveydenhuoltolaissa (1326/2010). Lisäksi noudatetaan hyvän hallintotavan periaatteita.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Ikäneuvo -hankkeessa seutukunnallisesti asiakasohjaukselle yhteisesti sovitut arvot ovat: Ratkaisukeskeinen, kunnioittava, yksilöllinen, vastuullinen, tasavertainen

Kangasalan kaupungin arvot (avoin, turvallinen, luotettava ja vastuullinen) ohjaavat asiakasohjauksen toimintaa. Palvelussa arvot välittyvät asiakkaan omatoimisuuden tukemiseen, voimavaralähtöiseen palveluun ja asiakkaan turvallisuudesta huolehtimiseen.

Asiakasohjauksen toiminnassa näkyvät myös Kangasalan kotihoitoon laaditut arvot:

- Luottamuksellisuus ja rehellisyys
- Yksilöllisyys ja asiakaslähtöisyys
- Kuntouttava työ ja ammatillisuus
- Asiakkaan kunnioitus ja arvostus
- Yhteistyö ja vuorovaikutuksellisuus

3 LAADUN JA RISKIENHALLINTA

Järjestelmät ja menettelytavat

Toiminnan laatu sekä asiakasturvallisuus ovat osa riskienhallintaa. Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Ennakoinnilla ja hallinnalla estetään vahinkoja, vaaratilanteita ja toiminnan kannalta kielteisiä tapahtumia.

Riskien hallinta koostuu kokonaisuuksista, joita ovat tuotetun palvelun vaikuttavuus, asiakaskokemus, palvelujen saatavuus sekä henkilöstö- ja organisaatiotekijät mm. työsuojelu ja työturvallisuus. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen raportointi ja toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Toteutuneiden riski- tai haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen ovat

osa asiakasohjauksen laadunhallintaprosessia. Palveluntuottajana vastuullamme on, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Vanhuspalveluiden riskien hallinnan ja sisäisen valvonnan suunnitelma päivitetään ja valvonnan toimenpiteet toteutetaan vuosittain. Sisäistä valvontaa tehdään mm. tietosuojalainsäädännön toteutumisen, hallintopäätösten oikeellisuuden, talouden seurannan sekä toiminnan laadun osalta.

Asiakasohjauksessa noudatetaan Kangasalan kaupungin työterveyshuollon sekä työsuojelun toimintasuunnitelmia. nämä materiaalit ovat luettavissa Kangasalan kaupungin yhteisessä tietokannassa (Intranet), johon kaikilla työntekijöillä on pääsy. Toimintasuunnitelmat sisältävät arvion riskeistä työterveyshuollon ja työsuojelun (henkilöstön) näkökulmasta. Riskienkartoitus tehdään vuosittain. Työterveyshuollon lakisäätteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys.

Laadun ja riskienhallinnan työnjako

Kotihoidon johtaja vastaa asiakasohjauksen sisäisen valvonnan, strategisen ja operatiivisen riskienhallinnan kokonaisuudesta, toimeenpanosta ja tuloksellisuudesta vastuualueensa osalta, sekä ohjeistaa lähiesimiestä ja asiakasohjaajia sekä raportoi sovittujen ohjeiden mukaisesti ylemmälle johdolle. Kotihoidon esimiehet vastaavat operatiivisten riskien tunnistamisesta, arvioinnista ja riskienhallinnan toimenpiteiden toteutuksesta ja toimivuudesta. Kotihoidon esimiehet laativat toimintaohjeet eri tilanteita varten ja tiedottavat oman vastuualueensa henkilöstöään siitä, miten kehittävät tai korjaavat toimenpiteet ovat edenneet. Samalla selvitetään ja kuvataan keinot, joiden avulla pystytään varautumaan vaaratilanteita varten, suojautumaan niiltä ja turvaamaan toiminnan jatkuvuus häiriötilanteissa.

Kotihoidon johtajalla ja lähiesimiehillä on vastuu siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen asiakasohjauksessa

Asiakasohjaajan työ on tunnistamista. Yhtenä osa-alueena tunnistamiseen liittyy myös asiakkaan toimintaympäristön riskien tunnistaminen. Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan, joissa voi ilmetä paljon riskejä toimintakyvyn heikentymisen seurauksena. Riskejä ei voida täysin asiakasohjaajan toimesta poistaa tai ennaltaehkäistä, mutta ennakoivalla työotteella, tunnistamisen, asiakasohjauksen ja palveluiden järjestämisen avulla niiden toteutumisen todennäköisyyttä voidaan pienentää.

Asiakasohjaajan työssä on useita toimintoja, joissa on riskin mahdollisuus. Työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Tunnistetut tarkkuuskohdat ja mahdolliset riskit

Kriittisiä kohtia	Riskit	Ehkäiseminen
<p>Tiedonkulku</p> <ul style="list-style-type: none"> - kirjaaminen - eri asiakastietojärjestelmät - siirtymät asiakaspolulla 	<p>Työ on hektistä ja saattaa keskeytyä usein. Tällöin riskinä on, ettei tietoja ehditä kirjaamaan riittävän nopeasti tai osa asioista jää kirjaamatta, jolloin olennainen tieto jää siirtymättä.</p>	<p>Kirjaamisen huolellisuus ja toteutus mahd. pian yhteydenotosta. Työrauhan varmistaminen.</p>
<p>Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen</p>	<p>Asiakkaan verkostoon voi kuulua laaja joukko erilaisia toimijoita (omaiset, muut toimijat), jolloin asiakkaan "ääntä" ei välttämättä aina kuulla riittävästi. Asiakasohjaajan tulee tarvittaessa toimia asiakkaan äänenä ja puolestapuhujana.</p> <p>Ajoittain tulee tilanteita, jolloin asiakas kieltäytyy palveluista, vaikka asiakasohjaaja näkisi ne tarpeelliseksi. Itsemääräämisoikeuden ja heitteillejätön raja voi olla vaikeasti arvioitava.</p>	<p>Asiakkaan kuuleminen, hoitoon liittyvät tahdonilmaukset. Omaisen neuvonta- ja ohjaus. Hoitoneuvottelut.</p> <p>Vanhustyön sosiaalityöntekijän /sosiaalipäivystyksen konsultointi</p>
<p>Palvelutarpeen arviointi</p>	<p>Ajoittain tulee vastaan äkillisiä tarpeita saada palvelutarpeen arviointi järjestymään yhden tai kahden päivän sisään. Asiakasohjaajien kalenteri saattaa olla täynnä jo useamman viikon ajalle.</p> <p>Moniammatillisesti järjestettävät tapaamiset saattavat venyä liian pitkälle yhteisen ajan löytymisen vaikeuden vuoksi.</p>	<p>Kollegiaalinen yhteistyö, kiireellisuustarpeen arviointi. Esimiehen tuki, työnjohto</p> <p>SAP2-työryhmän hyödyntäminen tarvittaessa</p>

	<p>Palvelutarvetta arvioitaessa asiakas ei koe riittävää luottamusta asiakasohjaajaa kohtaan, jolloin olennainen asia voi jäädä piileväksi.</p> <p>Asiakkaille ei tahdo löytyä hänen tarvitsemaansa palvelua, jolloin asiakas saattaa jäädä ilman palveluita tai saa vääränlaista palvelua, joka ei tule toimintakykyä (ns. väliinputoaja).</p>	<p>Viestinnän selkeys, lyhyt yhteydenotto palvelutarpeen arvioimisen jälkeen</p> <p>Yksilölliset räätälöinnit, vertaisoppiminen, muiden palveluntuottajien ratkaisut ko. tilanteeseen.</p>
Palvelun laatu	<p>Palveluita tilataan useilta toimijoilta. Palveluntuottajat työskentelevät asiakkaiden kotona, joten kaikkia laatueroja ei välttämättä tule ilmi.</p>	<p>Tukipalvelujen valvonta, asiakaspalautteet.</p> <p>Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta informoidaan myös korvausten hakemisesta, tukena sosiaaliamies.</p>
Tietoturvallisuus	<p>Asiakasohjaajilla on laajat käyttöoikeudet Mediatriin ja hän saa kotikäynneillä paljon tietoa asiakkaasta. Asiakasohjaajan tulee muistaa noudattaa salassapitovelvollisuutta ja henkilötietojen turvallista säilyttämistä ja hävittämistä koskevia ohjeita. Asiakkaalta tulee muistaa aina varmistaa kenelle omaiselle tietoja saa luovuttaa ja merkitä ko. tieto asiakkaan tietoihin Mediatriin. Asiakasohjaajilla on kuitenkin lakiin pohjautuva velvollisuus luovuttaa tietoja toiselle viranomaiselle tarpeen vaatiessa.</p>	<p>Osaamisen varmistaminen, säännöllinen tietosuojan omavalvonta</p> <p>Omaisten, läheisten sekä huoli-ilmoituksia tekevien informointi ammattilaisten salassapitovelvollisuudesta.</p>

<p>Teknologian käyttö</p>	<p>Asiakkaiden turvallisuutta tuetaan teknologian keinoin, esim. etähoiva sekä yksityisesti hankittavat turvalaitteet mm. turvapuhelin, GPS-paikannus. Teknologia ei aina toimi halutusti tai sitä ei käytetä tarkoituksenmukaisesti (lataus unohtuu, johto irti).</p> <p>Asiakasohjaaja käyttää työssään paljon tietokonetta (mm. asiakastietojärjestelmä, sähköposti) ja työskentelee osittain myös etätyössä, jolloin internetin tai tietokoneen toimimattomuus on esteenä tehdä työtä ja saada tarvittavia tietoja asiakkaasta esim. kotikäynnille lähtiessä.</p>	<p>Asiakkaiden opastus ja ohjaus, kirjaston ja lähitorien digiosaamisen ryhmät iäkkäiden tukena.</p> <p>ICT-tuki ja muut ohjelmistojen kehittämispalvelut tukevat esihenkilöitä ja henkilökuntaa järjestelmien teknisessä käytössä tai teknisten ongelmatilanteiden hallinnassa.</p>
<p>Kaltoinkohtelu</p>	<p>Asiakkaat saattavat joutua kokemaan kaltoinkohtelua monelta eri taholta.</p> <p>Asiakkaat saattavat kokea tulleen kaltoinkohdeksi myös asiakasohjaajan taholta (esim. hänen haluamaansa palvelua ei myönnetä).</p>	<p>Sosiaalipäivystys</p> <p>Toimintamalli intrassa: Lähisuhde- ja perheväkivallanehkäisyyn ja puuttumisen toimintaohjelma Kangasalla ja Pälkäneellä.</p> <p>Asiakasohjaajan on tärkeää tunnistaa ja ottaa kaltoinkohtelu epäily puheeksi, jotta asiaa voi tarvittaessa viedä eteenpäin.</p> <p>Selkeät kirjaukset, päätöksen selkokieliisyys. Asiakkaalle tulee tehdä palveluiden myöntämättä jättämisestä kirjallinen hallintopäätös, josta hänellä on oikeus valittaa.</p>

<p>Asiakasohjaajan turvallisuus kotikäynneillä</p>	<p>Asiakasohjaajat työskentelevät pääosin yksin asiakkaiden kodeissa. Asiakkailla tai heidän läheisillään saattaa olla mielenterveys- tai päihdeongelmia, mitkä saattavat aiheuttaa arvaamatonta tai väkivaltaista käytöstä tai asiakkaan kotona saattaa olla ulkopuolisia henkilöitä käynnille mennessä.</p>	<p>Turvallisiin toimintatapoihin kotikäynneillä on järjestetty koulutusta ja laadittu toimintaohje kotihoidon perehdytyskansioon.</p> <p>Esim. asiakastietoihin tutustutaan ennen käyntiä ja merkitään Mediplaniin käyntitapahtumana (tiedoista löytyy mm.asiakkaan yhteystiedot).</p> <p>Tarvittaessa tehdään käynnit parityönä, puhelin pidetään käynneillä saatavilla ja istumapaikka valitaan siten, että tarvittaessa pääsee nopeasti poistumaan.</p> <p>Varmistetaan tiedonkulku tiimien kanssa, ennakkoarvion mukaan tarvittaessa vartijapalvelu</p>
---	---	---

Säännölliset riskikartoitukset, asiakaspalaute- ja henkilöstökyselyt ja vaaratapahtumien raportointi ovat käytännön keinoja riskien tunnistamiseen.

Kotihoidon asiakkaiden kotien fyysisen ympäristön riskejä kartoitetaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä (esim. RAI-toimintakykyarvointi). Asiakasohjaajat arvioivat asiakkaiden kotien turvallisuutta käynneillä ja tarvittaessa pyytävät fysioterapeutin kotikäynnille. Fysioterapeutti arvioi asiakkaan apuvälineiden ja jossain määrin myös asunnon muutostöiden tarvetta.

HaiPro, toteutuneen hoidon ja palvelun laadunvarmistajana

Kangasalan sosiaali- ja terveystalouksissa on käytössä HaiPro- vaaratapahtumien sähköinen raportointijärjestelmä, jonka tarkoituksena on kerätä tietoa läheltä piti- ja haittatapahtumista, tallentaa tieto luokitellusti ja mahdollistaa vaaratapahtumien tarkempi analyysi. Vaaratapahtumat raportoidaan HaiPro -vaaratapahtumien raportointijärjestelmään henkilökunnan toimesta. Ilmoituksen tekee henkilö, joka havaitsee läheltä piti -tilanteen tai vaaratapahtuman. Järjestelmään ilmoitetaan kaikki hoitoon, hoivaan ja palveluun liittyvät vaaratapahtumat, jotka aiheuttivat tai olisivat voineet aiheuttaa haittaa asiakkaalle tai potilaalle. Huomattavaa on, että järjestelmään tallennetaan myös ne vaaratapahtumat, joista täytetään lakisäätöiset ilmoitukset. Henkilökunnan ilmoitus tehdään intranetissä olevan linkin kautta. Järjestelmä ohjaa ilmoituksen yksikön lähiesimiehelle, kotihoidon esimiehelle ja ilmoittajan / esimiehen arvion mukaan myös vanhustyön johtajalle.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen ja korjaavat toimenpiteet

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esimiehelleen (ks. tarkemmin kohta Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus). Riskinhallinnassa saatua tietoa hyödynnetään kehittämistyössä. Vastuu tästä on lähiesimiehellä ja työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Ammatillaisen vastuulla on myös päivittää omaa ammatillista osaamistaan tarpeen mukaisesti.

Asiakkaiden hoitoon liittyvien haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Lähiesimiehet seuraavat ja käsittelevät HaiPro-järjestelmään tulleet ilmoitukset, asiakaspalautteet ja muut laatu / riskipoikkeamat säännöllisesti ja käyvät ne tiimeissään läpi vähintään kuukausittain tiimipalaverissa. Tarvittaessa ilmoitukset ja poikkeamat käsitellään myös kotihoidon esimiespalaverissa.

Ilmoitusten perusteella mietitään muutostarpeita ja kehittämiskohteita. Esimies on velvollinen käynnistämään toimet epäkohdan poistamiseksi. Hän vastaa tarkemmasta selvityksestä, tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä, työntekijöiden vastuulla on kehittää asiakasturvallista ja laadukasta toimintaa yhteistyössä tiimin ja esimiesten kanssa. Poikkeaminen ja haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa.

Työntekijää kohdanneesta työtapaturmasta tehdään välittömästi ilmoitus esimiehelle ja asiasta ollaan tarvittaessa yhteydessä työterveyshuoltoon. Työntekijä täyttää vakuutusta varten yhdessä esimiehensä kanssa työtapaturmailmoitus – lomakkeen ja toimittaa sen esimiehelle. Työsuojeluun liittyvä vaarojen arviointi toteutetaan henkilöstön, esimiesten yhteistyönä vuosittain.

Laatupoikkeamien, epäkohtien, 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, jotka tiedotetaan tarvittavassa laajuudessa henkilöstöä.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Yhteistyössä etsitään tapahtumille oppimismahdollisuuksia, ratkaisuja ja ennakkointia, jotta välttyttäisiin vastaavanlaisilta tapahtumilta. Asiakkaisiin liittyvistä haittatapahtumista ilmoitetaan asiakkaille tai tarvittaessa heidän edustajilleen. Tarvittaessa työntekijälle varataan aika työterveyshuoltoon asian jatkokäsittelyä varten.

Vakavien vaaratapahtumien hallinta

Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle on aiheutunut tai melkein saattanut aiheutua merkittävää haittaa, huomattavaa pysyvää haittaa tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakava haitta tarkoittaa kuolemaan johtanutta, henkeä uhannutta, sairaalahoitoon aloittamiseen tai jatkamiseen johtanutta, pysyvään tai merkittävään vammaan ja toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanutta tilannetta. Ko. tilanne hoidetaan välittömästi tarpeenmukaisin keinoin minimoiden aiheutuvaa haittaa ja vaaratilanteen laajeneminen. Ko. tilannehallinta edellyttää usein tiimityötä, terveydenhuollon, ensihoidon tai pelastustoimen apua. Välittömän tilannehallinnan jälkeen esimiehen vastuulla on selvittää

tapahtuneen vaaratilanteen syyt ja estää sen toistuminen mahdollisin keinoin. Asiakkaan ja salassapitosäännökset huomioiden omaisen informointi tapahtuu viipymättä välittömien korjaavien toimenpiteiden jälkeen. Vakavista tilanteista informoidaan aina myös sosiaali- ja terveyskeskuksen johtoa.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Toimintatapojen muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan asiakasohjauksen henkilökunnalle tiimipalaverissa. Tilaisuuksista tehdään myös muistiot, jotka ovat kaikkien luettavissa. Korjaavista toimienpiteistä tiedotetaan sähköpostitse myös tarvittaville yhteistyötahoille asian edellyttämässä laajuudessa. Toimintatapojen muutokselle sovitaan myös seuranta-aikataulu, ja muutoksen vaikutusta asiakasturvallisuuden parantumiseen ja sosiaalihuollon toteutumiseen arvioidaan määrätyn ajan kuluttua ja tarvittaessa tarkennetaan toimenpiteitä tehtyjen havaintojen pohjalta.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(f) tai tehtävät

Sosiaali- ja terveyskeskuksen kokonaisuudesta vastaa sosiaali- ja terveystoiminnan johtaja Marika Lanne. Vanhuspalveluiden kokonaisuudesta vastaa vanhustyön johtaja Elina Rissa. Asiakasohjauksyksiköstä vastaa kotihoidon johtaja Miia Mattila

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet asiakasohjauksessa

Kotihoidon johtaja Miia Mattila puh. 050 3308310
Asiakasohjauksen esihenkilö: Tiina Knuutinen puh. 040 822 2287
Työntekijäedustajat nimetään vuosittain.

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot

Miia Mattila, kotihoidon johtaja miia.mattila@kangasala.fi puh 050 3308310

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Päivityksestä huolehtii kotihoidon johtaja yhteistyössä asiakasohjauksen esimiehen ja henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelma käydään henkilöstön kanssa läpi vuosittain kotihoidon yhteisessä palaverissa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Asiakasohjauksen omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Kangasalan kaupungin internetsivuilla, <https://www.kangasala.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaantyneiden-palvelut/neuvonta-ja-asiakasohjaus/>. Suunnitelma on myös luettavissa kotihoidon hallinnon toimiston ilmoitustaululla Myllystenpohjantie 2, 36200 Kangasala.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi yksilöllisen tuen lähtökohtana

Palvelutarpeen arviointi on asiakasohjaajan perustehtävä. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja hänen suostumuksellaan/tarvittaessa myös omaisen, läheisen tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi on ammatillista ja suunnitelmallista keskustelua, jonka tavoitteena on asiakkaan hyvinvoinnin lisääminen. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Arvioinnissa huomioidaan asiakkaan toiveet, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon asiakkaan toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu. Myös asiakkaan osallisuuden ja yksilöllisen elämäntyylin säilyttämisen mahdollisuudet huomioidaan palvelutarpeen arvioinnissa.

Palvelutarpeen arviointi tehdään monitoimijaisesti yhteisenä työnä. Laaja-alainen palvelutarpeen selvittäminen tehdään ratkaisukeskeisesti sekä tarpeen mukaan moniammatillista verkostoa hyödyntäen. Laaja-alainen palvelutarpeen arviointi tehdään aina ennen kotihoidonpalveluiden ja tukipalveluiden aloitusta. Lisäksi asiakasohjaaja tekee palvelutarpeen arvioinnin, jos asiakkaalla on sille tarve. Kotihoito arvioi asiakkaan päivittäistä avun tarvetta ja on tarvittaessa asiakasohjaajaan yhteydessä.

Palvelutarpeen arvioinnin teossa noudatetaan sosiaalihuoltolain 36 § pykälää:

- henkilön kiireellinen avun tarve arvioidaan välittömästi, konsultoidaan tarvittaessa sosiaalityöntekijää
- henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta
- palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä
- arvioinnin tekeminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä yhteydenotosta, jos henkilö on yli 75-vuotias tai henkilö saa vammaisetuuksista annetun lain (570/2007) 9 §:n 3 momentin 3 kohdan mukaista ylintä hoitotukea

Hakeutuminen kotihoidon palveluihin tapahtuu yhteydenotolla ikäihmisten neuvontapuhelimeen **Ikäneuvoon, puh. 040 733 3949**. Ikäneuvo antaa ohjausta ja neuvontaa ja on yhteydessä asiakasohjaajaan, mikäli asiakkaan tilanne edellyttää palvelutarpeen arviointia.

Asiakasohjaaja ohjaa kaikki uudet kotihoidon asiakkaat kuntouttavalle arviointijaksolle. Jakson kesto on pääsääntöisesti 2-6 viikkoa, jonka aikana asiakkaan hoitoa ja palveluntarvetta arvioidaan kotikäynneillä, vahvistetaan asiakkaan omia voimavaroja ja aktivoidaan asia- kasta arjessa. Asiakkaan omat tavoitteet ja toiveet ovat keskiössä. Arviointityössä hyödynnetään tarvittavia mittareita ja testejä kuten RAI, MMSE, MNA, EuroHIS-8, Barthel.

Kotihoidon palveluita myönnetään yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin perustuen, yhdenvertaisuuden ja tasapuolisuuden varmistamiseksi hyödynnetään sosiaali- ja terveyslautakunnan vahvistamia myöntämisperusteita. Asiakasohjaaja lähettää asiakkaalle palvelupäätöksen kotihoidon asiakkuudesta (tukipalvelut, kotihoito). Asiakas voi valittaa päätöksistä sallitun ajan puitteissa sosiaali- ja terveyslautakunnalle.

Asiakkaan yhteydenottopyyntöön vastataan viipymättä. Palvelutarpeen arviointi tehdään kiireellisissä tapauksissa viipymättä, kuitenkin viimeistään 7 arkipäivän kuluessa. Arvioinnin tekee asiakasohjaaja yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Terveyskeskussairaalan, lyhytaikaisosastojen ja ympärivuorokautisen hoivan yksiköiden kanssa tehdään yhteistyötä asiakkaan siirtyessä palvelun piiristä toiseen.

Hoito- ja palvelusuunnitelma toimii ajantasaisen palvelun turvana

Asiakassuunnitelma laaditaan yhdessä uuden asiakkaan kanssa palvelutarpeen arvioinnin pohjalta ja kirjataan asiakastietojärjestelmään (Mediatri) kotihoitokertomukselle. Kirjaukseen tulee näkyviin asiakkaan esitiedot, nykytila ja suunnitelma. Kotikäynnistä kirjattavista asioista on laadittu yhteinen runko, joka on seutukunnallisesti käytössä. Suunnitelman laadinnassa ovat mukana asiakas, asiakasohjaaja, asiakkaan toiveiden mukaisesti hänen omaisensa ja/tai laillinen edustajansa sekä tarvittaessa myös kuntouttavan arviointitiimin lähihoitaja ja/tai sairaanhoitaja. Kuntouttava arviointitiimi laatii asiakasohjaajan tekemän palvelutarpeen arvion pohjalta tarkemman hoitosuunnitelman.

Säännöllisen kotihoidon asiakkaalle laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Suunnitelmaan kirjataan tiivistelmä asiakkaan yksilöllisestä tilanteesta ja hänen tarvitsemistaan palveluista ja hoidosta. Suunnitelma koostuu asiakkaan kuntoutuksen ja palvelujen tarpeista, hänen kanssaan suunnitelluista tavoitteista ja niiden saavuttamiseksi tehtävistä toimista tai tilanteen ratkaisemiseksi valituista keinoista tai palveluista. RAI-toimintakykyarviointiohjelmasta saatua tietoa toimintakyvystä ja terveydestä käytetään apuna hoidon ja hoivan tavoitteiden laadinnassa. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovitaan myös, mitä asiakas itse ja/tai hänen lähipiirinsä tekevät hoitosuunnitelman toteutumiseksi. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Hoito- ja palvelusuunnitelma on päivittäinen työkalu henkilökunnan työssä. Suunnitelman mukaan asiakkaalle tehdään suunnitelma mitä käynneillä kulloinkin tehdään, jotta hoito- ja palvelusuunnitelman tavoite toteutuu. Asiakastietojärjestelmän Mediatriin kertomuskirjauksista asiakasohjaaja yhdessä kotihoidon kanssa seuraa suunnitelman toteutumista.

Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan aina kun asiakkaan tilanne oleellisesti muuttuu, kuitenkin vähintään puolivuositain, jolloin päivitetään myös RAI-arviointi. Tarkistamisesta ja päivittämisestä vastaa asiakkaan omahoitaja. Kaikki asiakkaan hoitoon osallistuvan tiimin jäsenet vastaavat oman tiiminsä asiakkaiden hoitamisesta. Tiimi keskustelee yhdessä ja

tarvittaessa myös asiakasohjaajan kanssa, asiakkaan hoidon tarpeen muutoksista ja tiedottaa niistä asiakasohjaajaa ja toiminnanohjausta tarpeen mukaan. Ajantasainen suunnitelma löytyy asiakastietojärjestelmä Mediatrista, mistä asiakkaan hoitoon osallistuva henkilöstö voi sen tarkistaa. Työntekijöille suunnitelma löytyy myös kotihoidon mobiililaitteesta.

Asiakasohjaaja postittaa asiakkaalle kotiin hallintopäätökset. Kotihoito toimittaa hoito- ja palvelusuunnitelman asiakkaalle kotiin. Kotihoidossa asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma pitää sisällään asiakkaalle myönnettyt kotihoidon käynnit sekä kotihoidon tukipalvelut. Kotihoidon kuukausimaksu määräytyy asiakkaan bruttotulojen ja asiakkaan saaman kuukausittaisen kotihoidon tuntimäärän ja perheen koon perusteella. Maksupäätöksen tekee toimistosihtööri.

Omatyöntekijä palvelukokonaisuuden tukena

Asiakkaalla on oikeus omatyöntekijään asiakkuuden voimassaolon ajaksi. Omatyöntekijänä toimii pääsääntöisesti asiakkaan asuinalueen asiakasohjaaja. Erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan omatyöntekijäksi nimetään vanhuspalveluiden sosiaalityöntekijä.

Omatyöntekijä turvaa iäkkään sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuutta, sovittaa palveluja yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjaa ja seuraa palvelukokonaisuuden toteutumista ja vaikuttavuutta. Omatyöntekijä on muutosta tukevaa työtä, jonka tavoitteena lieventää elämäntilanteen muutosten aiheuttamia vaikeuksia, vahvistaa iäkkään sosiaalisia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta. Omatyöntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta, tällaiset tilanteet ovat kuitenkin harvinaisia.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Jokaisella on oikeus henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakasohjaajat pohtivat säännöllisesti näistä itsemääräämisoikeuteen liittyvistä asioista yhdessä keskustellen.

Henkilöstölle on järjestetty koulutusta liittyen itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Asiakasohjaus toimii asiakaslähtöisesti, kunnioittaen asiakkaiden tahdonvapautta ja kuullen heidän toiveitaan palveluja suunniteltaessa. Lähtökohtana on asiakkaiden tasavertainen ja oikeudenmukainen kohtelu, joka vahvistaa itsemääräämisoikeuden toteutumista. Palvelutarpeen arvioinnissa otetaan huomioon asiakkaan itsemääräämisoikeus ja asiakkaan omat toiveet ja tahto kirjataan myös näkyviin. Jotta asiakas voi toteuttaa itsemääräämisoikeuttaan, annetaan hänelle riittävästi tietoa eri mahdollisuuksista. Kullekin asiakkaalle suunnitellaan tarkoituksenmukaiset palvelut mahdollisuuksien mukaan juuri hänen tarpeisiinsa nähden.

Asiakkaiden yksilöllisiin palvelutarpeisiin vastataan monimuotoisilla ja joustavilla palveluilla yhteistyössä omaisten, läheisten ja eri toimijoiden kanssa. Palveluja annetaan kotona ja sen ulkopuolella, tavoitteena edistää asiakkaiden oman elämän hallintaa ja osallisuutta. Ensisijaisena periaatteena palvelujen järjestelyissä on, että ikäihmiset voivat asua kotona mahdollisimman pitkään. Kotihoidossa noudatetaan myöntämisperusteisiin kirjattuja yleisiä hyvän hoidon ja asiakkaan kohtelun periaatteita. Keskeisenä perusarvona korostetaan

ihmisarvon kunnioittamista. Tästä johdettuja eettisiä periaatteita ovat itsemääräämisoikeus, oikeudenmukaisuus, osallisuus ja yksilöllisyys. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Asiakasohjauksessa ei käytetä rajoittamistoimenpiteitä. Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Palveluiden järjestämisessä kuullaan aina asiakasta itseään sekä mahdollisia läheisiä. Asiakkaan oma tahto on aina ensisijainen läheisten tahtoon nähden palveluita suunniteltaessa.

Jos asunnossa on esimerkiksi ulkopuolisia henkilöitä, asiakasohjaaja voi pyytää ylimääräisiä henkilöitä poistumaan asunnosta käynnin ajaksi. Jos asunnossa on asiakasohjaajan vaaralliseksi arvioima lemmikkieläin, neuvotellaan asiakkaan kanssa lemmikkieläimen laittamisesta toiseen huoneeseen käynnin ajaksi. Mikäli asiakkaan asuntoon ei ole turvallista mennä, ilmoitetaan asiakkaalle, että asiakasohjaajan on poistuttava paikalta ja käynti sovitaan uudelleen turvallisuus varmistuen.

Jos asiakas ei avaa ovea sovittuna käyntiaikana, on aina saman työvuoron aikana selvitettävä tilanne. Ensimmäisenä tavoitellaan asiakasta puhelimitse. Jos asiakkaaseen ei saada yhteyttä, ollaan mahdollisuuksien mukaan yhteydessä asiakkaan lähiomaiseen. Mikäli omaiset eivät voi auttaa soitetaan sosiaalityöntekijälle / sosiaalipäivystykseen. Sosiaalipäivystyksellä tarkoitetaan välttämättömien ja kiireellisten sosiaalipalvelujen ja muiden tukitoimien järjestämistä erilaisissa sosiaalisissa hätä- ja kriisitilanteissa kaikkina vuorokauden aikoina. Sosiaalityön ja muun viranomaisyhteistyön esim. poliisin avulla sovitaan asuntoon menosta asunnon huoltoyhtiön kanssa. Asiakasohjaus varmistaa näin kiireellisen ja välttämättömän avun turvaamisen asiakkaalle.

Jos on epäily asiakkaan katoamisesta tai eksymisestä, tehdään ilmoitus hätäkeskukseen puh. 112 Hätäkeskus tekee ilmoituksen poliisille.

Huoli-ilmoitusten osalta noudatetaan sovittua käytäntöä, kts. henkilöstölle tehty ohje huoli-ilmoitusten käsittelyprosessi (löytyy henkilöstön yhteisestä tietokannasta Teams/Kotihoito/Asiakasohjaus).

Ajoittain kohdataan asiakkaita, jotka esimerkiksi pitkälle edenneen muistisairauden vuoksi eivät enää pysty täysin huolehtimaan omista asioistaan. Asiakasohjauksessa arvioidaan yhdessä omaisten, sosiaalityöntekijän, kotihoidon ja lääkärin kanssa, milloin ja mistä asioista asiakas ei enää kykene yksin päättämään. Itsemääräämisoikeutta koskevat periaatteet ja käytännöt kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Kirjallinen hoitotahto varmistaa hoidon henkilön toivomalla tavalla tilanteissa, joissa hän ei pysty ilmaisemaan omaa kantaansa

Viime kädessä lääkäri tekee päätöksen siitä, milloin asiakas ei enää kykene tekemään itseään koskevia päätöksiä. Asiakkaan toiveet ja mielipiteet kirjataan kuitenkin aina ylös ja niitä pyritään kunnioittamaan mahdollisimman pitkälle. Tarvittaessa asiakkaille haetaan maistraatin kautta edunvalvojaa.

Osalla asiakkaista on jo nimetty maistraatin vahvistama edunvalvoja. Edunvalvoja voi olla joko yleinen edunvalvoja tai läheinen, joka on nimetty edunvalvojaksi. Edunvalvonta voi

koskea vain raha-asioita tai olla laajennettu edunvalvonta. Asiakasohjauksesta tehdään yhteistyötä asiakkaiden edunvalvojien kanssa tarvittavassa laajuudessa. Asiakasta koskevat dokumentit ja laskut postitetaan aina ensisijaisesti asiakkaalle itselleen. Asiakkaan suostumuksella hänen asioitaan hoitava läheinen voidaan muuttaa asiakkaan päätöspostin ja/tai laskun saajaksi, vaikka hän ei olisi maistraatin vahvistama edunvalvoja.

Asiallinen kohtelu on jokaisen oikeus

Asiakasohjauksen asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää tai poissulkevaa kohtelua. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Asiakasohjaajan on viranomaisena kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. (Hallintolaki 6 §)

Asiakasohjaajat on koulutettu kohtaamaan ja olemaan vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. Mikäli asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti tai haluaan antaa palautetta palvelun laadusta, ohjataan asiakasta tai hänen omaisiaan antamaan palautetta toiminnasta asiakasohjaajien esimiehelle. Asiakkaalla ja hänen läheisellä on myös mahdollisuus tehdä sähköinen ilmoitus palvelun laatuun liittyvästä epäkohdasta Kangasalan internetsivujen kautta.

Esimiehen johdolla selvitetään mitä on tapahtunut. Esimies keskustelee ensin kahden kesken asianomaisten kanssa. Kaikkia osapuolia, asiakasta, omaisia ja henkilöstöä kuullaan. Jos epäasiallista kohtelua tai toimintaa on ilmennyt asiakasohjauksen taholta, otamme asiakkaaseen ja tarvittaessa hänen läheisiinsä yhteyttä. Tapahtuma käsitellään yhdessä heidän kanssaan heidän näkemystään kuunnellen. Asia käsitellään työkokouksissa ja palautteiden ja keskustelujen pohjalta sovitaan yhdessä kehitettävistä asioista ja keinoista.

Hallintopäätöksistä (palvelu- ja maksupäätökset) asiakas voi tehdä valituksen Kangasalan kaupungin Sosiaali- ja terveyskeskukseen.

Asiakas tai hänen edustajansa voi tehdä kirjallisen muistutuksen, mikäli hän on tyytymätön hoitoonsa tai saamaansa kohteluun, potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 1992/785 perusteella. Muistutuksen voi tehdä suullisesti, kirjallisesti lomakkeella tai vapaamuotoisesti, jolloin siinä on oltava potilaan henkilötiedot ja asian kuvaus.

Jos viranomaisen on kuntalaisen, asiakkaan tai läheisiensä tai kenen tahansa mielestä menetellyt lainvastaisesti, hän voi tehdä kantelun. Aluehallintovirasto käsittelee ne kantelut, jotka koskevat mm. terveydenhuoltoa, perhe- ja sosiaalipalveluita, kuntien toimintaa ja pelastuslaitosta. AVI voi myös siirtää kantelun käsiteltäväksi toiselle valvontaviranomaiselle. Kunnan viranomaisten lisäksi ohjausta ja neuvontaa asiassa antaa sosiaaliasiamies (ks. kohta asiakkaan oikeusturva / kantelu).

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

sivu 28 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus).

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.

Kaltoinkohtelu, epäasiallinen käytös tms. selvitetään aina asiakkaan kanssa. Asiakkaalla ja/tai omaisella on oikeus tehdä muistutus tai antaa millä muulla tavalla tavoin tahansa palaute epäasiallisesta kohtelusta. Kotihoidon esimiesten vastuulla on epäasialliseen kohteluun puuttumisen ohjaaminen henkilöstön keskuudessa ja asiakkaan kotona. Epä-asialliseen kohteluun puututaan heti ja sovitaan tarvittavat toimenpiteet. Henkilöstöjohtamisessa on kaupungilla käytössä tarvittaessa varoitusmenettely (huomautus, varoitus). Työkäyttäytymisen käsittelyssä on esimiehen lisäksi mukana tarvittaessa kotihoidon johtaja, työsuojeluvaltuutettu ja luottamusmies. Myös työterveyshuollon ja henkilöstöpalveluiden konsultointia käytetään tarpeen mukaan.

Kangasalan kaupungilla on toimintamalli lähisuhde- ja perheväkivallan ehkäisemiseksi. Jos havaitaan tai epäillään, että kaltoinkohtelua, epäasiallista käytöstä tms. tapahtuu asiakkaan läheisen taholta, toimitaan ko. toimintaohjeen mukaisesti. Ohje löytyy kaupungin intranetistä (Intranet/Oikopolut/Ohjeet kirjasto). Mikäli asiakkaan läheinen kaltoin kohtelee asiakasta taloudellisesti, otetaan yhteyttä vanhushuollon sosiaalityöntekijään.

Asiakkaan osallisuus osana jatkuvaa yhteistyötä

Vanhuspalveluissa osallisuudella tarkoitetaan sitä, että turvataan asiakkaiden tiedon saanti, tuetaan yhteisöllisyyttä ja omiin / läheisensä asioihinsa vaikuttamista ja otetaan kuntalaiset mukaan iäkkäiden hyvinvoinnin kehittämiseen. Asiakasohjauksessa osallisuus tarkoittaa, että asiakkaalla on aktiivinen rooli omassa palveluprosessissaan sekä palveluissa hänelle syntyä turvallisia ja luottamusta herättäviä asiakaskokemuksia. Asiakas on osallinen koko palvelun asiakkuuden ajan, tapaamisten sisältöä, kestoja ja ajankohtaa suunnitellaan yhdessä.

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat osallistua palveluiden kehittämiseen antamalla palautetta toimintaan liittyen. Asiakkaiden on mahdollisuus antaa palautetta asiakkuuden ja työskentelyprosessin aikana suoraan työntekijälle.

Palautteen ja asiakaskokemuksen kerääminen, kokemuksellinen laatu

Asiakaspalautetta saadaan mm. hoidon ja asiakaskäytien yhteydessä. Välitöntä asiakaspalautetta annetaan asiakasohjaajille ja esimiehelle myös puhelimitse, sähköpostilla ja kirjeitse. Palautetta saadaan asiakkailta ja heidän omaisiltaan myös kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta.

Asiakkailta ja muilta henkilöiltä tai tahoilta saadut palautteet kerätään tietokantaan lomakkeelle, johon jokainen työntekijä voi kirjata saadun palautteen. Työntekijä kirjaa palautteen kotihoidon henkilöstön käytössä olevan sähköiselle lomakkeelle ja ilmoittaa palautteen saapumisesta myös lähiesimiehelleen. Myös suulliset palautteet kirjataan. Lomake löytyy henkilöstön yhteisestä tietokannasta (Teams/Kotihoito/Yleinen/Asiakaspalautteet)

Kangasalan kaupungilla on käytössä myös sähköinen palautejärjestelmä, joka löytyy kaupungin nettisivuilta [Asiakaspalaute ja muistutus - Kangasala](https://www.kangasala.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-oikeudet-ja-vaikutusmahdollisuudet/asiakaspalaute-ja-muistutus/)
<https://www.kangasala.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-oikeudet-ja-vaikutusmahdollisuudet/asiakaspalaute-ja-muistutus/>

Kangasalan sosiaali- ja terveyspalveluissa kerätään asiakaspalautetta monella eri tavalla. Asiakaspalautejärjestelmä koostuu seuraavista osa-alueista:

- HappyOrNot
- Palvelukokemusmittari
- Määräajoin kerättävät asiakaspalautteet
- Kangasalan kaupungin Osallista ja vaikuta -palsta
- Sosiaali- ja terveyspalveluiden "lähetä kehittämissideasi" -palsta
- Potilas- ja sosiaaliasiamiehen tilastot ja yhteenvedot
- Yhteenvedot kanteluista ja muistutuksista palvelualuekohtaisesti

Palautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Kaikki asiakkailta ja omaisilta tullut palaute käsitellään. Saadut palautteet käydään läpi henkilöstön ja tarvittavien palveluntuottajien kanssa. Palautteet käydään läpi myös asiakkaiden kanssa ja tarvittaessa pidetään hoitokokous asiakkaan kotona tilanteen selvittämiseksi. Havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi. Asiakasohjauksessa on käytössä Hai-pro-järjestelmä laatu poikkeamien raportoimiseksi. Asiakasohjauksen asiakastytyväisyyskyselyjen tuloksia ja asiakaspalautteista saatua tietoa käsitellään työyksiköissä ja niitä käytetään toiminnan kehittämisessä.

Kyselyiden ulkopuolella annettavien palautteiden käsittely riippuu annetusta palautteesta. Sähköiselle palautelomakkeelle kirjataan myös suunnitellut ja tehdyt toimenpiteet, kuinka palautteeseen on vastattu ja mitä toimenpiteitä sen on edellyttänyt tehtävän. Asiakasohjauksen esimies ja kotihoidon johtaja seuraavat jatkuvasti palautteita ja toimivat niiden edellyttämällä tavalla. Välitön suullinen palaute puhelimesta tai henkilökohtaisessa keskustelussa kirjataan myös kotihoidon/asiakasohjauksen yhteiselle sähköiselle palautelomakkeelle. Palautteen saaja vastaa siitä, että asia menee tiedoksi esimiehelle. Kaikki vanhushoivaikeuksiin tulleet palautteet koostetaan anonymisti seurantalomakkeelle palvelun kokonaisuuden ja yhteisten kehittämistarpeiden kartoittamiseksi.

Kirjallinen palaute, jossa on lähettäjän yhteystiedot ja joka sisältää selkeästi toimintaa koskevan moitteen, katsotaan muistutukseksi ja käsitellään sellaisenaan. (kts. kohta "Muistutusmenettely"). Jos kirjallinen palaute sisältää pyynnön, toiveen tai esityksen ja joka ei ole muistutuksen luonteinen, siihen vastaa asiakasohjauksen esimies tai kotihoidon johtaja.

Sähköpostitse ei voi antaa salassa pidettävää tietoa. Lähettäjälle vastataan, että asia on käsiteltyssä ja palaamme asiaan kirjeitse. Lehden yleisönosastokirjoitukseen vastauksen

valmistelee vanhustyön johtaja tai hänen pyynnöstään kotihoidon johtaja.

Asiakkaan oikeusturvan yhteyshenkilöt

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus tai kannella saamastaan sosiaalihuollon palvelusta. Ennen muistutuksen tai kantelun tekemistä on suositeltavaa selvittää asiaa sosiaalihuollon palvelua antaneessa toimintayksikössä, jossa voidaan selvittää asiassa mahdollisesti tapahtuneita puutteita tai virheitä. Esimiesten yhteystiedot löytyvät osoitteesta <https://www.kangasala.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaantyneiden-palvelut/tukea-ja-apua-kotiin/kotihoito/>

Kotihoidon johtaja

Miia Mattila
p. 050 330 8310
miia.mattila@kangasala.fi
Kunnantie 1,
PL 50, 36201 Kangasala

Vanhustyön johtaja

Elina Rissa
p. 050 520 7363
elina.rissa@kangasala.fi
Kunnantie 1,
PL 50, 36201 Kangasala

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Taija Mehtonen ja Laura Helovuo
sosiaaliasiamies@tampere.fi
puhelin 040 800 4187, ma - to klo 9 - 11
puhelin 040 800 4186, ma - to klo 9 - 11

Käyntiosoite: Frenckellin aukio 2 B, Tampere
Postiosoite: PL 487, 33101 Tampere

Käyntiajat varataan etukäteen puhelimitse. Ajanvaraukseen perustuvia asiakastapaamisia järjestetään tarpeen mukaan kaikissa sopimuskunnissa. Palvelut ovat maksuttomia.

Sosiaaliasiamies palvelee seuraavissa asioissa:

- neuvoo asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Potilasasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Arja Laukka ja Taija Mehtonen
potilasasiamies@tampere.fi
puhelin 050 527 2949, ma - to klo 9 - 11
puhelin 040 800 4186, ma - to klo 9 - 11

Käyntiosoite: Frenckellin aukio 2 B , Tampere
Postiosoite: PL 487, 33101 Tampere

Käynnit sovittava etukäteen. Potilasasiamiehen ollessa varattuna voit jättää puhelinvastaajaan yhteystietosi yhteydenottoa varten.

Potilas tai omainen voi ottaa yhteyttä potilasasiamieheen neuvoja saadakseen aina, kun on kyse:

- epäilystä potilasvahingosta
- tyytymättömyydestä hoitoon pääsyyn
- tyytymättömyydestä saatuun hoitoon tai palveluun
- muistutuksen tai kantelun tekemisestä
- tiedonsaannista tai potilasasiakirjoihin liittyvistä asioista
- tyytymättömyydestä asiakasmaksuun
- korvausvaatimuksesta esinevahingoissa

Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonta hoidetaan keskitetysti osoitteesta www.kuluttajaneuvonta.fi. Maistraateissa toiminut valtakunnallinen kuluttajaneuvonta on siirtynyt osaksi Kilpailu- ja kuluttajavirastoa (KKV) 1.1.2019 alkaen. Kuluttajaneuvonnasta saa ohjeita ja sovitteluapua kiistoihin, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys.

Kuluttajaneuvonnan tehtävät:

- Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa
- Antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- Neuvoa asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa
- Kuluttajaneuvonta, puhelin 029 505 3050
- (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)

Muistutusmenettely, laatuun tai kohteluun tyytymättömyys

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakas tai hänen edustajansa voi tehdä kirjallisen muistutuksen lomakkeella, joka löytyy kunnan internet sivuilta <https://www.kangasala.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-oikeudet-ja-vaikutusmahdollisuudet/asiakaspalaute-ja-muistutus/> Lomakkeen saa pyydettäessä myös asiakasohjaajilta.

Muistutukset osoitetaan vanhustyön johtajalle.

Kangasalan kaupunki
Sosiaali- ja terveyskeskus
Vanhustyön johtaja
PL 50
36201 Kangasala

Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa (Asiakaslaki 23 §). Kirjallinen vastaus annetaan 4 viikon kuluessa muistutuksen saapumisesta. Jos muistutus on saatu suullisesti tai sähköpostitse, kerrotaan että asian käsittely aloitetaan ja vastaus lähetetään kirjallisesti. Muistutuksen johdosta annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita oikeutta hakea muutosta sosiaali- tai terveydenhuoltoa

koskeviin päätöksiin tai oikeutta kannella asiasta sosiaali- ja terveydenhuoltoa valvoville viranomaisille. Viranhaltijapäätöksissä on muutoksenhakuosoite.

Kantelu on laillisuusvalvontaa

Kantelun voi tehdä, kun henkilö katsoo kantelun kohteena olevan organisaation tai henkilön menettelyn tai toiminnan olevan lainvastaista, virheellistä tai epäasianmukaista. Kantelun voi tehdä myös tehtävien laiminlyönnin perusteella. Kantelu tehdään Aluehallintovirastolle. Kantelun käsittelyn yhteydessä Aluehallintovirasto pyytää yksiköstä selvitystä kantelun kohteena olevaan asiaan. Aluehallintoviraston antama ratkaisu kanteluun annetaan tiedoksi perusturvalautakunnalle ja käsitellään ao. yksikössä.

Ratkaisun edellyttämät korjaustoimenpiteet tehdään viipymättä. Vaikka Aluehallintoviraston kantelu ei antaisikaan aihetta korjaaville toimenpiteille, käydään silti keskustelu yksikössä siitä, miten vastaavilta tilanteilta jatkossa vältyttäisiin.

6 ASIAKASTURVALLISUUS

Kangasalan kaupungin sosiaali- ja terveystalouden potilas ja asiakasturvallisuussuunnitelmassa kuvataan potilas- ja asiakasturvallisuuden toimeenpanoa turvallisuuskulttuurin, johtamisen, vastuiden määrittämisen sekä toimintaa ohjaavien säädösten näkökulmasta. Potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelma sisältää riskienhallinnan sekä keskeiset potilas- ja asiakasturvallisuuden menetelmät ja toimeenpanon. Potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelma on luettavissa henkilöstön sisäisessä tietokannassa (Teams/Kotihoito/Perehdytys)

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia veloitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Kotikäynneillä asiakasohjaajat arvioivat asiakkaan ympäristön turvallisuutta ja ovat tarvittaessa yhteydessä asiakasturvallisuudesta vastaaviin viranomaisiin, jos havaitsee kotikäynnillä asiakasturvallisuuden kannalta riskejä tai saa niitä muuten tietoonsa.

Asiakasohjausyksikkö tekee yhteistyötä paloviranomaisten kanssa. Jos asiakasohjaaja havaitsee kotikäynnillä paloturvallisuusriskin, puutteita palovaroittimissa tms., voi hän olla yhteydessä paloviranomaisiin ja sopia yhteisestä kotikäynnistä. Ilmoituksen voi tehdä verkossa osoitteessa: <http://www.pirkanmaanpelastuslaitos.fi/Pirkanmaa-278>

Asiakasohjaaja tekee tarvittaessa vanhustalvelulain ja holhustalvelulain mukaisen ilmoituksen maistraattiin edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä. Ensisijaisesti asiakasta tai omaisia ohjataan kuitenkin hakemaan edunvalvontaa asiakkaan suostumuksella.

Asiakasohjaajat noudattavat viranomaistoiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) tiedoksianto ja saanti periaatteita tiedon antamisesta muille viranomaisille. Asiakasohjaajille on myös oikeus saada tietoa muilta viranomaisilta.

Asiakasohjauksessa tehdään yhteistyötä omaisten ja läheisten lisäksi muun muassa terveystoimen, pitkäaikaishoidon ja aikuissosiaalityön, apteekin kanssa. Lisäksi erilaiset muut yksityiset toimijat huomioidaan ja heidän kanssaan tehdään yhteistyötä tarpeen mukaan. Yhteistyö asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa tapahtuu pääosin erilaisissa hoitoneuvotteluissa, puhelimitse tai sähköpostin välityksellä.

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Asiakasohjauksessa noudatetaan vanhuspalvelulain ja laatusuosituksen vaatimuksia.

Terveydenhuollon ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Terveydenhuollon ammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaitoa- ja -tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan. Terveydenhuollon laillistettuja ammattihenkilöitä ovat mm. sairaanhoitajat, terveydenhoitajat. Sosiaalihuollon ammattien harjoittamisesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Sosiaalihuollon laillistettuja ammattihenkilöitä ovat mm. sosionomi ja geronomi.

Sosiaali- ja terveystoimialan ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveystoimiala edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin.

Asiakasohjauksen henkilöstö

Nimike	Määrä
Kotihoidon esimies	1, työaika jakaantuu myös muille tiimeille
Asiakasohjaaja	5
Toimistosihteerit (mm. maksupäätökset)	2, työaika jakaantuu myös muille asiakkaille

Asiakasohjauksessa työskentelee 5 asiakasohjaajaa. Asiakasohjaajat työskentelevät pääsääntöisesti arkisin klo 8.00-16.00 välisenä aikana.

Sijaisten käytön periaatteet työvoiman saatavuuden tukena

Asiakasohjaajien asiakasmääriä seurataan ja alueiden kokoja tarvittaessa jaetaan tasapuolisesti. Kiirehuipuissa henkilöstö voi pyytää apua toinen toisiltaan. Henkilöstörakennetta ja sairauspoissaoloja seurataan koko organisaation tasolla.

Asiakasohjauksen sijaistustarpeen kartoittamisesta vastaa asiakasohjaajien esimies. Lyhyet äkilliset poissaolot ja vuosilomat hoidetaan sisäisin järjestelyin. Pitempiin poissaoloihin (esim. kesäajan vuosilomat) hankitaan sijainen tarveharkinnan mukaan. Pidemmistä sijaisuuksista (yli 6 kuukautta) kotihoidon johtaja tekee täyttölupa- anomuksen sosiaali- ja terveysjohtajalle.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet varmistavat riittävän henkilöstön saatavuuden

Asiakasohjauksen rekrytointi perustuu kaupungin virkoja koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamisohjeisiin ja täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä. Ennen kuin avoimeksi tulevia virkoja esitetään täytettäväksi, on selvitettävä, onko työt hoidettavissa työjärjestelyin ja toimintatapojen kehittämisen kautta olemassa olevalla henkilökunnalla.

Kangasalan kaupungin sosiaali- ja terveystalouksissa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Asiakasohjaajien koulutusvaatimuksena on sosiaali- tai terveystalouden ammattikorkeakoulututkinto tai vastaava aiempi opistotasoinen tutkinto (geronomi, sairaanhoitaja, sosionomi tai terveydenhoitaja). Lisäksi edellytetään aikaisempaa kokemusta ikääntyneiden parissa työskentelystä ja hyvää suomen kielen kirjallista ja suullista taitoa. Asiakasohjaajat toimivat virassa ja hakumenettely tehtäviin on julkinen.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus luovat osaamisen pohjan

Kangasalan kaupungilla on käytössä yleinen perehdytysrunko. Uuden henkilön tullessa asiakasohjaukseen kotihoidon esimies käy läpi yleisen perehdytyksen, joka sisältää myös omavalvonnan sekä tietosuoja- ja salassapitoasioiden käsittelyn. Perehdytys tapahtuu pidempään työskennelleen asiakasohjaajan toimesta (ns. mentori) ja esimies seuraa perehdytyksen toteutumista. Uuden työntekijän oma aktiivisuus on perehdytyksessä tärkeää, kysymällä ja töitä tekemällä oppii. Perehdyttämisessä hyödynnetään henkilöstön ja opiskelijoiden käytettävissä olevaa kotihoidon perehdytysopasta (Teams/Kotihoito/PEREHDYTYS). Asiakasohjaajan ja opiskelijan velvollisuus on lukea kotihoidon perehdytysoppaan lisäksi asiakasohjauksen omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma sekä toimitilan turvallisuus- ja pelastussuunnitelmaan. Asiakasohjauksen henkilöstöltä edellytetään oman osaamisensa ylläpitoa itsenäisen tiedonhankinnan ja koulutuksiin osallistumisen kautta.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Täydennyskoulutusta järjestetään asiakasohjaajille tarpeen mukaan. Lisäksi asiakasohjaajat voivat osallistua muiden järjestämiin sisäisiin koulutuksiin tai muihin asiakasohjaajan työhön liittyviin koulutuksiin esimiehen luvalla. Koulutuksiin osallistumiset kirjataan henkilöstöhallinnon järjestelmään (Populus). Työnantaja järjestää työntekijälle tarvittavaa koulutusta. Koulutuksen on oltava sekä työnantajan että työntekijän näkökulmasta katsoen tarkoituksenmukaista ja kohtuullista. Työntekijällä on oltava perusvalmiudet kuten peruskoulutus tarjottavaan työhön, jolloin koulutuksen laatu on lähinnä perehdyttävää, osaamista syventävää tai lisäpätevyiden antavaa.

Henkilöstön koulutus ja osaamisen varmentaminen turvaavat laatua

Lakiin on kirjattu velvoite lakisäätteisestä täydennyskoulutuksesta. Osa asiakasohjaajien koulutuksista liittyy toiminnan yleiseen kehittämiseen (mm. RAI-koulutukset) ja osa koulutustarpeista nousee esille kehityskeskusteluissa. Kehityskeskustelut käydään vuosittain

joko yksilö- tai ryhmäkeskusteluina. Samalla käydään läpi osaamisen arvio sekä henkilöstön koulutustarpeet. Käyty keskustelu tallennetaan Populukseen.

Asiakasohjaukseen laaditaan vuosittainen koulutussuunnitelma osana vanhustalvelujen yhteistä koulutussuunnitelmaa. Kangasalan kaupunki järjestää vuosittain koulutuksia koko vanhustalveluiden/kotihoidon henkilöstölle ja lisäksi osallistua voi erilaisiin omaa ammattitaitoa vahvistaviin koulutuksiin. Täydennyskoulutusta tarvitaan jatkuvasti ja sopivia koulutuksia voi ehdottaa työntekijä itse tai työnantaja tai esimies. Koulutuksiin osallistumista kannustetaan.

Kaupungilla on keskitetty henkilöstöhallinto, joka vastaa koko kaupungin tason henkilöstösuunnittelusta, -kehittämisestä ja ohjeistuksesta. Henkilöstöhallinnon ohjeistuksen välittämisestä henkilöstölle vastaavat kotihoidon esimiehet ja kotihoidon johtaja. Yksikkökohtainen suunnittelu toteutetaan kotihoidossa esimiesten johdolla yhdessä henkilöstön kanssa.

TYHY-toimintaa (työhyvinvointia tukeva toiminta) järjestetään kaupungin yleisen ohjeistuksen mukaisesti.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus epäkohtien havainnoinnin tukena

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49§) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Myös laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöä (559/1994) velvoittaa terveydenhuollon henkilöstön huomioimaan mitä potilaan oikeuksista on säädetty.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi:

- asiakkaan epäasiallista kohtaamista tai loukkaamista sanoilla
- asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita
- asiakkaan kaltoinkohtelua (fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu)
- vakavia puutteita asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa
- vakavia puutteita asiakkaan perushoivassa ja hoidossa
- toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia

Salassapitosäännökset eivät estä ilmoituksen tekemistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Vanhustalvelujen henkilöstölle on laadittu ohje ilmoituksen tekemisestä.

Ilmoitus tehdään viipymättä silloin, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Työntekijä täyttää ilmoituslomakkeen ja kuvaa asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Asiakkaan tiedot täytetään, mikäli epäkohta kohdistuu yksittäiseen asiakkaaseen. Epäkohtailmoitus- lomake löytyy myös henkilöstön sisäisestä tietokannasta Y:\SOKE\Kotipalvelu\PEREHDYTYS. Ilmoittaja tekee kirjaukset sekä tapahtumasta että ilmoituksen tekemisestä myös Mediatri-asiakastietojärjestelmään. Ilmoituslomake toimitetaan epäkohtaa koskevan yksikön lähiesimiehelle, hänen esimiehelleen tai vanhustyön johtajalle.

Ilmoitukset on käsiteltävä valmiiksi kahden viikon kuluessa. Esimies käsittelee ilmoituksen ja tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi.

Lähiesimies voi tarvittaessa pyytää ohjeita ja neuvoa omalta esimieheltään. Ylemmälle tasolle (vanhustyön johtaja, sosiaali- ja terveysjohtaja) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi tapahtumat, joille halutaan laajempi käsittely tai jolla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikötasolla.

Asiakasohjauksen palaverissa käsitellään asiakasohjausta koskevat epäkohtailmoitukset ja ilmoitusten aiheuttamat toimenpiteet aina, kun tapahtumat ovat ajankohtaisia. Kotihoidon esimiesten kokouksiin tuodaan tiedoksi kaikki epäkohtailmoitukset ja ne käsitellään asian vaatimalla tavalla. Kotihoidon johtaja tiedottaa epäkohtailmoituksista myös vanhustyönjohtajalle ja ne käsitellään tarvittaessa myös vanhuspalveluiden johtoryhmässä. Sote- johtoryhmälle epäkohtailmoitukset raportoidaan kerran vuodessa muun vuosiraportoinnin yhteydessä.

Toimitilat turvallisen työnteon edellytyksenä

Asiakasohjauksen työntekijät käyttävät kotihoidon kanssa samoja taukotiloja Kangasalla ja Pälkäneellä. Pääsääntöisesti asiakasohjauksen toimitilat on tarkoitettu ainoastaan henkilöstön käyttöön. Asiakkaita tavataan heidän kodeissaan ja osastoilla. Toimitiloihin on lukitut ovet. Poikkeustilanteissa omaisten kanssa voidaan järjestää neuvottelu toimitilojen neuvotteluhuoneissa.

Taukotilojen siivouksesta huolehtivat yksityiset siivouspalveluntuottajat ja jätehuollosta vastaa kiinteistön muusta jätehuollosta vastaava taho, joka vaihtelee toimipisteittäin. Kangasalan kaupungin tekninen keskus vastaa kiinteistöön hoitoon liittyvistä asioista siltä osin kuin ne eivät kuulu kiinteistön omistajalle.

7 TIETOTURVA JA TIETOSUOJA,

Kangasalan kaupunki on potilas- ja asiakastietojen rekisterinpitäjä. Tietosuojaselosteet ovat nähtävissä kaupungin verkkosivuilla.

Tietoturvan ja tietosuojan varmistaminen

Kotihoidon perehdytysoppaaseen on sisällytetty henkilökunnalle ohjeet tietosuojan noudattamisesta. Tietosuojan ja tietoturvan noudattamisesta laaditut ohjeet ja sitoumuslomakkeet löytyvät kaupungin intra-netistä (Intranet/Työtä helpottamaan/Tietosuoja ja tietoturva). Tietojen käsittelyä ohjaavat vaatimukset koskevat lainmukaisuutta, tuvallisuutta, kohtuullisuutta ja läpinäkyvyyttä, käyttötarkoituksidonnaisuutta, tietojen minimointia, täsmällisyyttä, säilytyksen määrittelyä, sekä eheyttä ja luottamuksellisuutta.

Kotihoidon esimiesten on osoitettava eli näytettävä toteen tietosuojan omavalvonnan avulla, että toiminnassa noudatetaan EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen henkilötietojen käsittelyä koskevia vaatimuksia. Tietosuojan omavalvonta toteutetaan arvioiden tietosuojariskit säännöllisesti ja dokumentoidusti, vähintään kerran vuodessa.

Korkeaa tietosuojan tasoa toteutetaan tarvittavin teknisin ja organisatorisin toimenpitein, mm. työntekijöiden perehdytyksissä, käyttöoikeuksien hallinnalla, käytönvalvonnalla, ohjeistuksin sekä säännöllisellä koulutuksella.

Jokainen työntekijä sitoutuu osaltaan noudattamaan näitä sääntöjä palvelusuhteen alkaessa ja saadessaan haltuun eri työssään tarvitsemiensa järjestelmien käyttäjätunnukset. Ennen tunnusten luovuttamista käyttäjä allekirjoittaa potilas/asiakastietojärjestelmän käyttäjäsitoumuksen, jonka esimies arkistoi. Jokaisen uuden työntekijän kanssa käydään läpi myös salassapitoasiat ja työntekijä myös allekirjoittaa työhön tullessaan salassapitosopimuksen. Asiakasohjauksen esimies vastaa työntekijän perehdyttämisestä ja sitouttamisesta tietosuojaan sekä asiakastietojen käsittelystä on laadittuihin ohjeisiin. Tietosuojaosaamista päivitetään säännöllisesti. Asiakasohjaajat ovat suorittaneet tietoturvatentin (e-oppiva verkko- koulutus, Tietosuojan ABC julkishallinnon henkilöstölle) 11.2020.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakasohjauksessa toimitaan valtakunnallisten säännösten ja lakien, Kangasalan kaupungin sekä asiakasohjauksen omien ohjeistusten mukaisesti. Kotihoito ja asiakasohjaus sisältävät kumpikin niin sosiaali- kuin terveydenhuollonkin palveluita tiiviinä ja erottelemattomina kokonaisuuksina. Asiakastyö ja palveluitten suunnittelu sekä hallintopäätökset dokumentoidaan pääosin Mediatri- asiakastietojärjestelmään. Paperiset asiakastiedot säilytetään lukituissa toimistohuoneissa lukittavissa kaapeissa. Asiakirjojen säilyttämisessä noudatetaan arkistonmuodostussuunnitelmaa. Asiakastietoja koskevat väliaikaiset muistiinpanot ja ei-arkistoitavat paperit viedään lukittuun säiliöön silputtavaksi.

Uudelta asiakkaalta pyydetään tulosevityksen yhteydessä suostumus tietojen käsittelyyn, tallentamiseen asiakastietojärjestelmään ja luovuttamiseen palveluntuottajalle palvelujen järjestämiseksi. Allekirjoitettava suostumus sisältää tietoa tietoturvasta.

Asiakkaalla on oikeus pyytää omat tietonsa. Pyydetäessä tietoa salassa pidettävästä asiakirjasta tai asiakirjoista, joista tieto voidaan luovuttaa vain tietyin edellytyksin, asiakirjan pyytäjän tulee ilmoittaa tietojen käyttötarkoitus ja oma henkilöllisyytensä. Kaupunki voi pyytää asiakirjan pyytäjältä myös muita lisätietoja, jos niitä tarvitaan tietojen luovuttamisen edellytysten selvittämiseksi.

Työntekijän ei saa käsitellä kenenkään muun salassa pidettäviä henkilötietoja kuin sellaisen henkilön, jonka tietoja hänen tulee työtehtäviensä puitteissa käsitellä. Tarkastuksia tietojen käytöstä tehdään lokitarkastuksin.

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelystä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja.

Rekisteröidyllä on oikeus pyytää rekisterinpitäjältä itseäsi koskevien henkilötietojen oikaisemista, poistamista tai niiden käsittelyn rajoittamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle kirjallisesti. Vanhuspalveluiden rekisteriseloste on luettavissa Kangasalan kaupungin internetsivuilta <https://www.kangasala.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-oikeudet-ja-vaikutusmahdollisuudet/asiakas-ja-potilastiedot>. Asiakkaan tiedot on päivitettävä aina tarvittaessa, epätarkat ja virheelliset henkilötiedot on poistettava tai oikaistava viipymättä.

Tietosuoja ohjeistukset löytyvät henkilöstölle intranetistä (Kangasalan kaupunki->työtä helpottamaan->tietosuoja ja tietoturva)

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystieto:

Marjatta Vaskelainen
marjatta.vaskelainen@kangasala.fi
Virastotalo
Kuohunharjuntie 9, 36200 Kangasala

8 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakasohjauksen toimintaa kehitetään ja arvioidaan jatkuvasti. Epäkohtiin ja riskeihin kiinnitetään huomiota ja puututaan välittömästi. Asioista keskustellaan yksikön yhteisissä palavereissa sekä huolehditaan, että toiminta on asianmukaista. Oma-ohjautusuunnitelmaa päivitetään kerran vuodessa tai toiminnan muuttuessa. Oma-ohjautusuunnitelman avulla perehdytetään uusia työntekijöitä ja opiskelijoita.

Kehittämiskohteena asiakasohjauksessa on käytännön toimintamallien tarkentaminen hyvinvointialueeseen liittymistä ajatellen.

9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Asiakasohjauksen oma-ohjautusuunnitelman laadinnasta ja päivittämisestä vastaa kotihoidon johtaja. Oma-ohjautusuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa vanhustyön johtaja.

Kangasalla 9.3.2022

Miia Mattila

kotihoidon johtaja

Elina Rissa

vanhustyön johtaja