

Kangasalan kaupunki

Sosiaali- ja terveyskeskus

PÄIVÄKESKUSTOIMINNAN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	4
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
Päiväkeskustoiminnan toiminta-ajatus	5
Arvot ja toimintaperiaatteet	5
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	6
Menettelytavat.....	6
Työnjako	6
Omavalvontaa ohjaavat keskeiset ohjeet	7
Potilas ja asiakasturvallisuus	7
Työterveyshuollon sekä työsuojelu.....	7
Sisäisen valvonta.....	7
Palo- ja pelastusturvallisuus	7
Väkivallan ehkäisy	8
Turvallinen lääkehoito	8
Alaa koskeva normisto	8
Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet	8
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	9
Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustajat	9
Omavalvontasuunnitelman seuranta	10
Omavalvontasuunnitelman julkisuus	10
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
Palvelutarpeen arviointi	10
Asiakkaan kohtelu.....	11
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	11
Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt	11
Asiakkaan asiallinen kohtelu	12
Asiakkaan osallisuus	13
Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	13
Palautteen kerääminen ja käsittely.....	13
Asiakkaan oikeusturvaa tukevat menettelyt ja viranomaiset	14
Muistutus	14
Kantelu	14
Ohjausta ja neuvontaa antavat viranomaiset	15
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	16
Hyvinvointia, kuntoutumista tukeva toiminta	16

Ravitsemus	17
Hygieniakäytännöt	17
Terveyden- ja sairaanhoito	17
Lääkehoito.....	17
Muut terveydenhuollon ohjeet	18
Monialainen yhteistyö	18
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	18
Säännöllinen turvallisuusyhteistyö	18
Osaava ja riittävä henkilöstö	19
Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet.....	19
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	20
Henkilöstön koulutus	21
Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	21
Toimitilat.....	22
Teknologiset ratkaisut tukevat turvallisuutta	23
Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	23
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	23
Asiakastyön kirjaaminen	24
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	24
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	25

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja <input type="checkbox"/> Yksityinen palveluntuottaja	<input checked="" type="checkbox"/> Kunta
Palvelujen tuottajan nimi	Kunnan nimi Kangasalan kaupunki, Kangasalan/ Pälkäneen yhteistoiminta-alue
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Vanhuspalvelut, päiväkeskustoiminta	Sijaintikunta Kangasala- Pälkäne
Sijaintikunnan yhteystiedot Kangasalan kaupunki, PL 50, 36201 Kangasala	
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Kangasalan kaupunki	Palvelujen tuottajan Y-tunnus
Toimintayksikön nimi ja paikkamäärä Jalmarin Kodon päiväkeskus, paikkamäärä 70 Kanervan päiväkeskus, paikkamäärä 30	
Toimintayksikön postiosoite Myllystenpohjantie 2 (hallinto)	
Postinumero 36200	Postitoimipaikka Kangasala
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Miia Mattila, kotihoidon johtaja	Puhelin 050 3308310
Postiosoite Artturintie 10	Postitoimipaikka Kangasala
Sähköposti miia.mattila@kangasala.fi	
Alihankkijat / alihankintana tuotetut palvelut Päiväkeskusasiakkaille tarjottavat ateriat (aamupala, lounas, päiväkahvi): - Pälkäneen kunta/Ateria- ja siivouspalvelut -> Kanerva, Pälkäne - Kangasalan kaupunki/ Ateria- ja siivouspalvelut -> Jalmarin Koto, Kangasala Päiväkeskusasiakkaiden kuljetukset: - Tonin Taksi & Bussi Oy -> Kanerva, Pälkäne - Majet Oy-> Jalmarin Koto, Kangasala -Nestella Oy -> Jalmarin Koto, Kangasala Päiväkeskustilojen siivouspalvelut: - Kuhmalahden monitoimipalvelu -> Kanerva, Pälkäne - Kangasalan kaupunki/ Ateria- ja siivouspalvelut, Kangasala -> Jalmarin Koto, Kangasala	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Päiväkeskustoiminnan toiminta-ajatus

Päiväkeskustoiminta on tarkoitettu ikääntyneille, jotka tarvitsevat apua kotona ja joiden selviytymistä kotona voidaan toiminnan avulla tukea. Tavoitteena on, että ikääntyvät ihmiset voivat asua omassa kodissaan niin pitkään kuin se on mahdollista fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn puolesta. Päivätoiminnan tarkoituksena on tukea asiakkaan kokonaisvaltaista toimintakykyä ja hoitavan omaisen jaksamista. Toiminta on omatoimisuutta ja kuntoutumista tukevaa, sosiaalisia suhteita ylläpitävää, tuo vaihtelua arkeen ja on osallisuutta lisäävää. Päivätoimintaan sisältyy aamu-pala, lounas ja päiväkahvi, ohjattu kuntosalii, peseytymis- ja saunomismahdollisuus, hoidon ja hoivan palveluita sekä erilaista virike- ja ajanviettoohjelmaa. Päiväkeskustoimintaa järjestetään Kangasalla palvelutalo Jalmarin Kodossa ja Pälkäneellä Kanervassa.

Toiminta-ajatusta, arvoja ja toimintaperiaatteita tarkastellaan vuosittain ja tarvittaessa päivitetään strategian päivittämisen yhteydessä. Päiväkeskustoiminnan myöntämisperusteet on päivitetty v. 2021.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Kangasalan kaupungin toimintaa ohjaavat arvot kaupungin strategian mukaisesti ovat: avoin, edelläkävijä, luotettava, turvallinen ja vastuullinen (Kangasalan kaupunkistrategia 2025). Ikääntyneen väestön palvelujen tavoitteena on edistää vanhusten ja heidän omaistensa toimintakykyä, itsenäistä elämää ja aktiivista osallistumista. Vanhuspalveluiden toimintaa ohjaa sosiaali- ja terveysministeriön Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023: Tavoitteena ikäystävällinen Suomi (STM 2020:29). Laatusuosituksen tavoitteena on mahdollistaa hyvä ikääntyminen sekä laadukkaat ja vaikuttavat palvelut niitä tarvitseville iäkkäille henkilöille. Toimintakykyisen ikääntymisen edistäminen on edelleen keskeinen periaate.

Kangasalan kaupungin arvot ohjaavat myös päiväkeskustoimintaa. Palvelussa arvot välittyvät asiakkaan omatoimisuuden tukemiseen, voimavaralähtöiseen palveluun ja asiakkaan turvallisuudesta huolehtimiseen. Uusia toimintatapoja kehitetään asiakaslähtöisesti huomioiden asiakkaan oma tahto ja itsemääräämisoikeus.

Päivätoiminnan kaikessa toiminnassa näkyvät Kangasalan kotihoitoon laaditut arvot:

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

Luottamuksellisuuteen ja rehellisyyteen kuuluu, että asiakas voi luottaa saavansa hyvää palvelua ja hänen turvallisuudestaan huolehditaan. Yksilöllisyys ja asiakaslähtöisyys tarkoittavat asiakkaiden kohtaamista tarpeiden mukaisesti yhdenvertaisena niin, että he tulevat kuulluksi ja voivat vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon. Erityistä huomiota ja panostusta vaatii heikossa sosiaalisessa ja terveydellisessä asemassa olevien väestöryhmien tasa-arvoisen vanhuuden turvaaminen. Kuntouttava työote, kuntoutuksen toteuttaminen ja ammatillisuus sekä yhteistyö ja vuorovaikutuksellisuus ovat päivätoiminnan työn perusta ja tarkoittavat asiakkaan voimavarojen huomioimista hänen hoidossaan. Asiakkaan kunnioittaminen ja arvostaminen merkitsevät asiakkaan itsemääräämisoikeuden sekä henkilökohtaisen vakaumuksen ja kulttuurisen erilaisuuden huomioimista.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Omavalvonta on päiväkeskustoiminnan palvelujen organisoimiseen kuuluvaa ennakoivaa, toiminnan aikaista ja jälkikäteistä laadun ja riskienhallintaa sekä jatkuvuuden varmistamista, jolla osaltaan varmistetaan asiakasturvallisuuden toteutuminen.

Menettelytavat

Laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla ja tiedostamalla toimintaan liittyvät tavoitteet, keskeinen ohjeisto, yhteiset hyväksytyt toimintatavat ja niihin liittyvät riskit. Omavalvonta on ennakoivaa, se ojaa henkilöstöä ja esihenkilöitä kehittämään organisaation toiminnan prosesseja, oheistusta, dokumentointia ja osaamista. Omavalvonnassa ja toiminnan arvioimisessa hyödynnetään eri tietolähteitä ja mittareita. Ennalta arvioidaan myös ne kriittiset työvaiheet tai asiakastilan- teet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on haasteellista. Riskien hallinta tapahtuu kehittämällä toimenpiteitä, ohjeita ja toimintatapoja, joiden avulla riskiteki- jöitä voidaan pienentää.

Omavalvonta on kokonaisuus, joka koostuu useista osatekijöistä: asiakkaan oikeuksien toteutumi- nen, asukasturvallisuus, tietoturvallisuus, työsuojelu, työturvallisuus ja tilaturvallisuus. Omavalvontaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Suunnitelmallisella ja ammattilaisten kanssa yhteisesti toteutetulla omavalvonnalla riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnalla osa-alueille.

Työnjako

Päiväkeskustoiminnan osalta kotihoidon johtaja vastaa omavalvonnalla kokonaisuudesta, toimeen- panosta ja tuloksellisuudesta vastuualueensa osalta, hän ohjeistaa lähiesihenkilöitä/ henkilöstöä sekä raportoi sovittujen ohjeiden mukaisesti ylemmälle johdolle.

Kotihoidon esihenkilöt vastaavat omavalvonnalla osa-alueiden toteutuksesta ja seurannasta, ohjeis- tuksen laadinnasta, henkilöstön ohjaamisesta ja tiedottamisesta, riskien tunnistamisesta ja arvioin- nista sekä kehittävien toimenpiteiden toteutuksesta. Kotihoidon esihenkilöt tiedottavat oman vas- tuualueensa henkilöstöään siitä, miten omavalvonnalliset toimenpiteet ovat edenneet.

Työntekijöiden vastuulla on toimia lainsäädännön, annettujen ohjeiden ja hyväksytyjen toiminta- mallien mukaisesti. Heillä on vastuu oman osaamisen vahvistamisesta sekä tiedon hyödyntämisessä turvallisen toimintatavan toteutuksessa. Heillä on myös vastuu tukea myönteisen asenneympäristön luomisesta, joka mahdollistaa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten avoimen käsittelyn. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arvi- ointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteut- tamiseen.

Asiakkaat ja läheisten palaute ja jatkuvalla kokemustiedolla on merkittävä rooli päivätoiminnan ke- hittämistyössä niin yksittäisten asiakkaan palvelujen kuin koko toiminnan kehittämisessä. Asiakkaiden kuuleminen, omien valintojen ja toiveiden tukeminen varmistavat osaltaan päivätoiminnan arvojen toteutumista (ks. kohta arvot).

Riskienhallinta on prosessi ja sen luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta edellytetään sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantun- temus saadaan hyödynnetyksi, kun jokainen henkilökunnasta on mukana omavalvonnalla ja siihen

liittyvien osa-alueiden suunnittelussa, toteutuksessa ja kehittämisessä. Näin osaltaan varmistetaan, että asiakkaan koko palvelupolku huomioidaan omavalvonnan toteutuksessa sekä riskien hallinnassa. Jatkuvalle yhteistyöllä hyvät, yhteensopivat käytänteet vahvistuvat.

Omavalvontaa ohjaavat keskeiset ohjeet

Potilas- ja asiakasturvallisuus ovat hoidon, hoivan ja palvelun laadun perusta. Potilas- ja asiakasturvallisuus näkyy sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteissa ja käytännön toiminnassa siten, että palvelut ovat vaikuttavia ja turvallisia ja asiakkaat sekä potilaat yhdenvertaisia toimijoita palveluprosessissa. Tämän varmistamiseksi sosiaali- ja terveystalouksissa on runsaasti ammattilaisten osaamista, palveluntoteuttamista ja toimintatapoja tukevaa ohjeistoa. Jatkuva oppiminen, ammattitaidon ylläpitäminen ja uudistaminen sekä asiantuntijuuden kehittäminen ovat luonnollinen osa sosiaali- ja terveystalouksien ammattilaisten tehtäväkenttää.

Potilas ja asiakasturvallisuus

Kangasalan kaupungin sosiaali- ja terveystalouksien 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\Kotihoido\PEREHDYTYS)

Työterveyshuollon sekä työsuojelu

Päiväkeskustoiminnassa noudatetaan Kangasalan kaupungin työterveyshuollon sekä työsuojelun toimintasuunnitelmia, jotka päivitetään vuosittain. Nämä materiaalit ovat luettavissa Kangasalan kaupungin henkilöstön yhteisessä tietokannassa (Intranet/Henkilöstöasiat/Työterveyshuolto), johon kaikilla työntekijöillä on pääsy. Toimintasuunnitelmat sisältävät arvion riskeistä työterveyshuollon ja työsuojelun (henkilöstön) näkökulmasta. Työterveyshuollon lakisäätelössä työpaikkaselvityksissä käsitellään työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys. Näissä suunnitelmissa kuvatuilla toimintatavoilla on vaikutusta myös asukasturvallisuuden toteutumiseen.

Sisäisen valvonta

Vanhuspalveluiden sisäisen valvonnan suunnitelma päivitetään ja valvonnan toimenpiteet toteutetaan johdon vuosikellon mukaisesti. Sisäistä valvontaa tehdään mm. sosiaalipalvelujen lainmukaisuuden mm. sosiaalihuoltolain, asiakaslain, asiakasmaksulain ja tietosuojalainsäädännön toteutumisen osalta. Sisäinen valvonta ja riskien hallinta pitää sisällään myös talouden seurannan, toiminnan ja asiakaspalvelun laadun säännönmukaisen seurannan.

Palo- ja pelastusturvallisuus

Päiväkeskustoiminnan kiinteistöihin (Jalmarin Koto ja Kanerva) on laadittu pelastussuunnitelma. Pelastussuunnitelmat päivitetään säännöllisesti, viimeisin päivitys 4/2022. Suunnitelma sisältää toimintaan liittyvän yksikkökohtaisen riskienarvioinnin, joka päivitetään vuosittain. Pelastussuunnitelman päivityksen ja palo- ja pelastustarkastuksen yhteydessä tehdään arvio pelastussuunnitelmassa kirjattujen riskien pienentämiseksi tai epäkohtien poistamiseksi tehdyistä toimenpiteistä, havainnoidaan olemassa olevat, mahdolliset uudet epäkohdat ja riskit ja laaditaan suunnitelma vastuuhenkilöiden riskien minimoimiseksi ja epäkohtien poistamiseksi. Toimivan pelastussuunnitelman lähtökohta on, että henkilöstö tuntee toimintatavat, osaaminen varmistetaan ja jokainen huolehtii turvallisuuteen liittyvien hyvien toimintatapojen edistämisestä.

Väkivallan ehkäisy

Päivätoiminta toteutetaan iäkkään kodin ulkopuolella, toiminnan tavoitteena toimintakyvyn ja itseenäisen elämän tukeminen ja sosiaalista vuorovaikutusta edistävä palvelu. Iäkkään kotitilanteet heijastuvat yksilölliseen tuen- ja avuntarpeeseen. Päivätoiminnassa lähisuhdeväkivaltaa kokeneet asiakkaat tunnistetaan ja he saavat nopeasti avun ja hoidon. Ammattilaisia ohjaa lähi- ja perheväkivallan puuttumisen toimintaohjelma Kangasalla ja Pälkäneellä. Ohjeessa on kuvattu toimintamalli. Ohje löytyy Kangasalan intranetistä, kohdasta Oikopolut, ohjeet kirjasto. Ammattilaisen tehtävä on aina puuttua väkivaltaan ja saattaa väkivaltaa kokenut avun ja tuen piiriin.

Ammattilaisten turvaksi kotihoitoon laadittu väkivallan uhan hallinnan toimintamalli, joka ohjaa myös päivätoiminnan henkilöstöä väkivaltaan liittyvissä vaaratilanteissa toimimisessa. Henkilöstön kohtaamaa väkivallan uhkaa voidaan hallita, kun se tiedostetaan ja ennakoidaan ryhtymällä tarpeellisiin toimiin. Väkiältä voi ilmetä mm. uhkaavana käytöksenä, ahdisteluna ja pelotteluna tai fyysisenä väkivaltana, kuten kiinnipitämisenä tai huitomisena. Mikäli henkilöstö joutuu fyysisen väkivallan tai sen uhan kohteeksi työtehtävien hoitamisen aikana, toimitaan ko. toimintaohjeen mukaisesti. Ohje löytyy henkilöstön yhteisestä tietokannasta (Teams\Kotihoito\PEREHDYTYS).

Turvallinen lääkehoito

Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma sisältää lääkehoidon riskien tunnistamisen menettelytavat ja vastuut sekä ohjeistuksen dokumentoinnista, lääkkeiden turvallisesta säilyttämisestä. Päivätoiminnan henkilöstö noudattaa kotihoidon lääkehoitosuunnitelmaa soveltuvin osin. Päiväkeskuksessa lääkehoidon turvallinen toteutus varmistetaan hyvällä toiminnan suunnittelulla, henkilökunnan koulutuksella, lääkehoidon riskien tunnistamisella sekä laadukkaan ja turvallisen lääkehoidon toimintakäytänteiden toteutuksella.

Alaa koskeva normisto

Päiväkeskustoiminnassa noudatetaan olemassa olevia lakia ja ohjeistuksia mukaan lukien organisaation omat ohjeet, viranomais- ja alueelliset ohjeet (esim. käypähoitosuositukset, hoito- ja palvelupolut, tartuntatauti-ohjeet). Ammattilaisten tulee tuntea toimintaa ohjaavat keskeiset lait, jotka ovat mm.

- Hallintolaki §:t 6-10, 31, 34.
- Sosiaalihuoltolaki §:t 6, 12, 30-31, 36-41, 47-49
- Vanhuspalvelulaki §:t 13, 19, 25
- Asiakaslaki §:t 4-9, 14-24

Asiakastilanteiden erilaisuuden ja muuttuvan toimintaympäristön myötä jokaiseen tilanteeseen ei ole olemassa yksiselitteistä valmista ohjetta tai tulkintaa. Tietointensiivinen asiantuntijatyö edellyttääkin ammattilaisilta oma-aloitteista tietopääoman kehittämistä ja asiantuntemuksen laaja-alaisiamista sekä tiedon jakamista tiimin hyödynnettäväksi voimavaraksi. Yhteistyö johdon ja muiden ammattilaisten kanssa, avoin keskustelu ja toiminnan läpinäkyvyys edesauttavat uusien tilanteiden hallintaa. Toimintatapoja ja niihin liittyviä riskejä arvioidaan yhdessä sekä ennakoimalla mahdollisia tulevia vaaroja toimintaa kehitettäessä.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet

Riskinhallinnassa saatua tietoa hyödynnetään kehittämistyössä. Vastuu kehittämistyön organisoinnista on lähiesihenkilöllä ja työntekijöiden vastuulla on ilmoittaa havaitsemansa riskit, epäkohdat, laatupoikkeamat omalle esihenkilölleen (kts. sivu 22 henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus). Työntekijän vastuulla on myös virhetilanteen välitön korjaaminen ja riittävän tiedon saattaminen työyhteisön ja johdon käyttöön.

HaiPro asiakasturvallisuuden kehittämisen apuna. Päiväkeskuksessa käytetään HaiPro-ohjelmaa, joka on potilas-/asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja tietotekninen työkalu. Järjestelmä on tarkoitettu tietoon perustuvaan toiminnan kehittämiseen, ilmoitusten perusteella mietitään yksikkö- ja tiimikohtaisia muutostarpeita ja kehittämiskohteita. Sen lisäksi ohjelma toimii johdon tukena kokonaisturvallisuuden johtamisessa ja kehittämisessä.

Järjestelmään kirjataan asiakasturvallisuuteen liittyvät uhka- ja vaaratilanteet, sekä haittatapahtumat (mm. lääkitysvirhe) sekä omana osionaan henkilöstön työturvallisuuteen liittyvät uhka- ja vaaratilanteet, sekä haittatapahtumat.

HaiPro on yhteinen prosessi, joka perustuu luottamukselliseen ja syyttelemättömään vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn. Asiakkaiden hoitoon liittyvien haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. sekä vaara- tai haittatapahtumatiedon saattaminen käsiteltäväksi.

Työntekijä tekee ilmoituksen virhetilanteesta tai riskihavainnostaan, tapahtuman lisäksi ilmoituksessa arvioidaan myötävaikuttavia tekijöitä (esim. asiakkaan terveystilanne, tiedonpuute, laitteet, työmenetelmät ja toimintatavat) Samalla ammattilainen kirjaa mahdollisia toimenpiteitä tapahtuman uudelleen estämiseksi. Henkilöstön tulee ilmoittaa esihenkilölle välittömästi vakavista vaara tai haittatapahtumista (puhelimitse).

HaiPro-ohjelman kautta tieto ilmoituksista ohjautuu kotihoidon esihenkilöille ja kotihoidon johtajalle. Lähiesihenkilöt seuraavat ja käsittelevät HaiPro - järjestelmään tehtyjä ilmoituksia säännöllisesti, ilmoitukset käsitellään yhteisesti päiväkeskushenkilöstön kanssa kuukausittain tiimipalaverissa.

Työntekijää kohdanneesta työtapaturmasta tehdään välittömästi ilmoitus esihenkilölle ja asiasta ollaan tarvittaessa yhteydessä työterveyshuoltoon. Työntekijä täyttää vakuutusta varten yhdessä esihenkilönsä kanssa työtapaturmailmoitus – lomakkeen ja toimittaa sen esihenkilölle.

Korjaavat toimenpiteet. 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. Toimintatapojen muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan päiväkeskuksen henkilökunnalle palaverissa. Korjaavista toimienpiteistä tiedotetaan sähköpostitse myös tarvittaville yhteistyötahoille asian edellyttämässä laajuudessa.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu yhteinen keskustelu asiakkaan ja tarvittaessa, asukkaan luvalla omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Asiakkaan on mahdollista saada neuvontaohjausta myös potilas- ja/tai sosiaaliamieheneltä (ks. yhteystiedot kohdasta Asiakkaan oikeusturva).

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustajat

Sosiaali- ja terveyskeskuksen kokonaisuudesta vastaa sosiaali- ja terveysjohtaja Marika Lanne. Vanhuspalveluiden kokonaisuudesta vastaa vanhustyönjohtaja Elina Rissa. Kotiin vietävistä palveluista (ml. päiväkeskustoimintapalvelusta) vastaa kotihoidon johtaja Miia Mattila. Yksiköiden lääketieteellisestä toiminnasta vastaa johtava ylilääkäri Tiina Viitaniemi. Omavalvonnan toteutumiseksi tieto välitetään sellaiselle taholle, jolla on toimivalta ja resurssit saada aikaan tarvittavat muutokset, elleivät yksikön sisäiset toimenpiteet ole riittäviä.

Omavalvonnasta suunnittelusta vastaavat henkilöt ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet päiväkeskus-toiminnassa

- Kotihoidon johtaja Miia Mattila, miia.mattila@kangasala.fi, puh. 050 3308310
- Kotihoidon esimiehet: Elina Lintunen elina.lintunen@kangasala.fi, puh. 040 0946222 ja Tiina Knuutinen tiina.knuutinen@kangasala.fi, puh. 040 822 2287

Työntekijäedustajana vastaava ohjaaja Tanja Pitkäniitty ja Jalmarin Kodon sekä Kanervan päiväkeskusten työntekijät. Osallistavalla, yhteisesti toteutetulla omavalvonnalla varmistetaan, että kaikki ammattilaiset ja yhteistyökumppanit toimivat sovittujen käytäntöjen mukaisesti asiakkaan laadukaiden palveluiden tuottamiseksi.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, vähintään vuosittain. Päivityksestä huolehtii kotihoidon johtaja yhteistyössä päiväkeskustoiminnan lähiesihenkilöiden ja henkilöstön kanssa.

Omavalvontasuunnitelma käydään henkilöstön kanssa läpi vuosittain, perehdytyksen yhteydessä ja tarpeen mukaisesti. Omavalvonnassa osa-alueita mm. lääketurvallisuus, työturvallisuus, tietosuojat, asiakkaan oikeudet, joita käsitellään läpi vuoden. Jatkuvuutta varmistaa myös johdon sisäisen valvonnan ja johtamisen vuosikellot.

Omavalvonta on aktiivista toimintaa, ammattilaiset ja asiakkaat ja läheiset seuraavat osaltaan omavalvontasuunnitelman toteutumista.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Päiväkeskustoiminnan omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Kangasalan kaupungin internetsivuilla, päiväkeskustoiminnan sivuilla <https://www.kangasala.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaantyneiden-palvelut/tukea-ja-apua-kotiin/paivakeskustoiminta/>. Suunnitelma on myös luettavissa kotihoidon hallinnon toimiston ilmoitustaululla Myllystenpohjantie 2, 36200 Kangasala.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus lisää osaltaan päivätöiminnan läpinäkyvyyttä ja avoimuutta.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet määritellään laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa. Asiakkaat ohjautuvat päiväkeskukseen palvelutarpeen arvioinnin kautta. Kun asiakas tai hänen läheisensä kokee tarvittavan vanhus- tai päiväkeskustoimintaa, siitä tehdään hakemus joko suullisesti tai kirjallisesti. Hakemuksen voi tehdä asiakas itse, hänen läheisensä, virallinen edunvalvoja tai sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen.

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja hänen suostumuksellaan/tarvittaessa myös omaisen, läheisen tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohdaksi on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mah-

dollisuudet. Arvioinnissa huomioidaan asiakkaan toiveet, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Arvion tekee asiakasohjaaja yhteistyössä päiväkeskuksen ohjaajan kanssa, hyödyntäen tarvittaessa muiden ammattilaisten asiantuntijuutta.

Päiväkeskuspalveluita myönnetään sosiaali- ja terveyslautakunnan vahvistamien myöntämisperusteiden mukaisesti. Myöntämisperusteet turvaavat asiakkaiden yhdenvertaista kohtelua.

Vanhuspalveluiden asiakasohjaajat käsittelevät hakemukset ja seuraavat jonotilannetta. Asiakasohjaaja tekee asiakkaalle palvelu- ja maksupäätöksen päiväkeskustoiminnan asiakkuudesta. Asiakas voi valittaa päätöksistä sallitun ajan puitteissa sosiaali- ja terveyslautakunnalle. Jos myöntämisperusteet eivät täyty, hakijalle annetaan kielteinen päätös.

Päiväkeskustoiminnan paikat täytetään ensisijaisesti yksilöllisen arvioinnin perusteella, toissijaisesti hakemusjärjestyksessä. Jokaiselle asiakkaalle pyritään järjestämään paikka juuri hänelle soveltuvasta päiväkeskustoiminnasta. Muistisairaille asiakkaille järjestetään omat ryhmät. Päiväkeskustoimintapaikan järjestymisen aikataulu riippuu paikan vapautumisesta. Asiakkaan päiväkeskustoiminnan tarve määritellään aina yksilöllisesti kokonaisarvioinnin perusteella ja käytössä olevat yhtenäiset toimintakykymittarit mahdollistavat kattavan yksilöllisen arvioinnin. Päiväkeskustoiminnan tarpeen arvioinnin tukena käytetään tarvittaessa RAI-toimintakykyarviointia. RAI on kansainvälinen arviointi- ja laatu järjestelmä henkilön palvelutarpeiden arviointiin ja hoidon suunnitteluun sekä seurantaan. RAI -toimintakykymittarin avulla selvitetään asiakkaan toimintakykyä ja avuntarvetta.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Päiväkeskustoiminta järjestetään asiakaslähtöisesti, kunnioittaen asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja kuullen heidän toiveitaan palveluja suunniteltaessa. Lähtökohtana on asiakkaiden tasavertainen ja oikeudenmukainen kohtelu ja tavoitteena edistää asiakkaiden oman elämän hallintaa ja osallisuutta. Vanhuspalveluita ohjaavan lainsäädännön mukaan ensisijaisena periaatteena on, että ikäihmiset voivat asua kotona mahdollisimman pitkään.

Päiväkeskustoiminnan asiakkaat asuvat omissa kodeissaan ja heidän toiveensa huomioidaan palveluja suunnitellessa ja toteutettaessa. Palvelutarpeen arvioinnissa otetaan huomioon asiakkaan oma tahto ja toivomukset.

Päiväkeskustoiminnassa asiakas otetaan mukaan niihin toimintoihin, joihin hän pystyy osallistumaan asiakkaan toimintakyky ja voimavarat huomioiden. Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, vaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista. Asiakkailta on oikeus päättää omista asioistaan, niin kauan kuin hän siihen kykenee ja pystyy myös ymmärtämään päätöksensä merkityksen ja seuraukset. Tarvittaessa asiakkaan tahtoa selvitetään yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa. Päiväkeskustoiminnassa noudatetaan salassapitovelvollisuutta ja asiakkaaseen liittyviä tietoja ei anneta ulkopuolisten tietoon.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteiden käyttö arvioidaan aina myös tilannekohtaisesti, ja se toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämislain rajoitustoimenpiteitä koskevia säännöksiä ei sovelleta päiväkeskustoiminnassa. Mikäli päivätoimintaa ei pystytä toteuttamaan turvallisesti ilman itsemääräämisoikeuteen kohdennettavia rajoittamistoimenpiteitä, asiakkaan palvelutarpeeseen vastataan palvelutarpeen arvioinnin kautta muulla tarkoituksenmukaisella tavalla.

Päiväkeskustoiminnassa asiakasta kohdellaan oikeudenmukaisesti ja yksilöllisesti. Päiväkeskustointi perustuu vapaaehtoisuuteen ja asiakkaan omaan tahtoon käyttää palvelua. Päiväkeskustointi on vuorovaikutukseen perustuvaa ryhmämuotoista toimintaa, jossa on keskeistä tukea asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja osallistumista palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaita kohdellaan ammatillisesti, tasavertaisesti ja palveluiden myöntämisen perusteita noudattaen. Päivätoiminnassa kunnioitetaan asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä, asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuurista huomioidaan.

Suurin osa palautteista, muistutuksista tai kanteluista koskee asiakkaan kokemaa kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta. Jos päiväkeskustoiminnassa ilmenee kokemus epäasiallisesta kohtelusta, siihen puututaan välittömästi ja tilanne selvitetään pikaisesti ja avoimesti. Kukaan ei saa vaieta havaitessaan kaltoinkohtelua ja jokaisen ammatillaisen vastuulla on tiedottaa asiasta omalle lähiesihenkilölle.

Kangasalan kaupungin verkkosivuilla (Etusivu / Sosiaali- ja terveystalot / Asiakkaan oikeudet ja vaikutusmahdollisuudet / Asiakaspalaute ja muistutus) ohjataan palautteen ja muistutuksen tekemisessä. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

Epäasiallista kohtelua pyritään ehkäisemään perehdytyksellä sekä koulutuksella. Työyhteisössä tuetaan avoimeen vuorovaikutukseen, jolloin asioista voidaan keskustella jo ennen ongelmien ilmaantumista. Epäasiallista kohtelua epäillessä lähiesihenkilön johdolla selvitetään mitä on tapahtunut. Lähiesihenkilö keskustelelee asiakkaan kanssa, ja asianomaisen työntekijän kanssa, kuullen kaikkia osapuolia. Jos epäasiallista kohtelua tai toimintaa on ilmennyt kotihoidon taholta, otamme asiakkaaseen ja tarvittaessa hänen läheisiinsä yhteyttä. Tapahtuma käsitellään yhdessä heidän kanssaan heidän näkemystään kuunnellen. Asia käsitellään työkokouksissa ja toimintatapaa muutetaan.

Epäasiallinen kohtelu ei ole sallittua. Kotihoidon esihenkilöiden vastuulla on epäasialliseen kohteluun puuttumisen ohjaaminen henkilöstön keskuudessa ja asiakkaan kotona. Epäasialliseen kohteluun puututaan heti ja sovitaan tarvittavat toimenpiteet. Henkilöstöjohtamisessa on kaupungilla käytössä tarvittaessa varoitusmenettely (huomautus, varoitus). Työkäyttäytymisen käsittelyssä on esihenkilön lisäksi mukana tarvittaessa kotihoidon johtaja, työsuojeluvaltuutettu ja luottamusmies. Myös työterveyshuollon ja henkilöstöpalveluiden konsultointia käytetään tarpeen mukaan.

Asiakkaan elämänpiirissä voi ilmetä kohteluun liittyviä puutteita. 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.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. (Ks. tarkemmin kodasta Asiakasturvallisuus, henkilökunnan ilmoitusvel-

vollisuus). Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa 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.

Asiakkaan osallisuus

Päivätoiminnan asiakkaiden osallisuutta vahvistetaan mm.

- varmistetaan asiakkaan ja läheisen tiedon saanti itseä koskevista asioista yhdessä sovittu käytäntöjen avulla
- toiminnan organisoimisessa varmistetaan turvallinen, esteetön ja koko ryhmän osallisuutta tukevat toimintatavat
- mahdollistetaan yksilöllinen tuki osallistumisessa, "jokaisen ääni kuuluviin"

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Päiväkeskustoiminnan asiakkailta ja hänen läheisellään on mahdollisuus osallistua hoidon ja palvelun laadun arviointiin mm. antamalla kehitysideoita ja palautetta päiväkeskuksen työntekijöille ja esihenkilöille. Kiittäväällä ja rakentavalla palautteella vahvistetaan ja kehitetään toimivia toimintatapoja, korjaavalla palautteella muutetaan toimintaa ja tehostetaan omavalvontaa.

Palautteen kerääminen ja käsittely

Asiakaspalautetta saadaan asiakkailta ja läheisiltä päiväkeskustoiminnan yhteydessä. Välitöntä asiakaspalautetta annetaan työntekijöille suullisesti ja esihenkilöille myös puhelimitse, sähköpostilla ja kirjeitse. Palautetta on mahdollista antaa myös kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta. Kangasalan kaupungin verkkosivuilla (Etusivu / Sosiaali- ja terveystoimet / Asiakkaan oikeudet ja vaikutusmahdollisuudet / Asiakaspalaute ja muistutus) ohjataan palautteen ja muistutuksen tekemisessä.

Jokainen asiakkailta ja omaisilta tullut palaute käsitellään. Palautteen saaja vastaa siitä, että asia menee tiedoksi lähiesihenkilölle. Kotihoidon esihenkilöt ja kotihoidon johtaja seuraavat jatkuvasti palautteita ja selvittävät asiaa palvelua antaneessa toimintayksikössä sekä sen johdosta esim. tiedottaen neuvon asiakasta ja/tai läheistä sekä ohjeistaen henkilöstöä. Saadut palautteet käydään läpi myös henkilöstön ja tarvittavien yhteistyökumppanien kanssa luottamuksellisuutta ja tietosuojaa kunnioittaen. Havaittuihin poikkeamiin puututaan välittömästi.

Palautteen saanut työntekijä tai esihenkilö kirjaa suullisen ja kirjallisen palautteen myös erilliselle lomakkeelle anonymisoidusti siten, että asiakkaan / omaisen henkilötietoja enää voida tunnistaa merkinnästä. Lomake löytyy henkilöstön yhteisestä tietokannasta (Teams/Kotihoido/Yleinen/Asiakaspalautteet) Lomakkeelle kirjataan myös suunnitellut ja tehdyt toimenpiteet, kuinka palautteeseen on vastattu ja mitä toimenpiteitä sen on edellyttänyt tehtävän. Erillistä seurantaa hyödynnetään sisäistä koulutuksen ja kehittämistyön suunnittelussa sekä laadun seurannassa.

Kirjallinen tai suullinen palaute, joka sisältää selkeästi toimintaa koskevan moitteen, katsotaan muistutukseksi ja käsitellään sellaisena. (kts. kohta "Muistutusmenettely"). Jos kirjallinen palaute sisältää pyynnön, toiveen tai esityksen ja joka ei ole muistutuksen luonteinen, siihen vastaa kotihoidon esihenkilö/kotihoidon johtaja. Tarvittaessa palautteen antajalta varmistetaan menettelymuoto, sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus tai kannella saamastaan sosiaalihuollon palvelusta.

Suurin osa palautteista ja muistutuksista ovat yksilöasioita sisältäen salassa pidettävää henkilö-, terveys- ja asiakastietoa. Asian selvityksessä tulee huomioida tietosuojaa ja salassapitoa koskevat säädökset esim. tiedonvälitys toteutetaan salattuna sähköpostina. Palautteet käydään läpi asiakkaan ja/tai läheisen kanssa ja tarvittaessa pidetään hoitokokous tilanteen selvittämiseksi. Hoitoon liittyvistä asioista tehdään asianmukaiset kirjaukset asiakastietojärjestelmään.

Palautetta kerätään lisäksi säännöllisellä asiakastyytyväisyyskyselyllä, joka toteutetaan vuosittain. Asiakkaille lähetetään kerran vuodessa asiakastyytyväisyyskysely- lomake täytettäväksi (mahdollisuus täyttää myös sähköisesti). Kyselyn tulokset käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa ja sovitaan tarvittavista kehittämistoimenpiteistä. Tulokset kootaan raporttiin ja yhteenveto lähetetään jokaiselle asiakkaalle kotiin. Asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksia ja asiakaspalautteista saatua tietoa käsitellään työyksiköissä ja niitä käytetään toiminnan kehittämisessä.

Asiakkaan oikeusturvaa tukevat menettelyt ja viranomaiset

Muistutus

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.

Ennen muistutuksen tai kantelun tekemistä on suositeltavaa selvittää asiaa sosiaalihuollon palvelua antaneessa toimintayksikössä, jossa voidaan selvittää asiassa mahdollisesti tapahtuneita puutteita tai virheitä.

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on aina oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan käsittelee asian viipymättä. Muistutukseen vastataan kohtuullisessa ajassa (Asiakaslaki 23 §). Kirjallinen vastaus annetaan noin 4 viikon kuluessa muistutuksen saapumisesta käsittelyaikaan vaikuttaa asian laajuus.

Muistutuksen johdosta annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla, selvityksen kohteena olevasta asiasta voi kannella asiasta sosiaali- ja terveydenhuoltoa valvoville viranomaisille esim. aluehallintovirastolle. Muistutuksen tekeminen ei myöskään rajoita oikeutta hakea muutosta sosiaali- tai terveydenhuoltoa koskeviin päätöksiin, viranhaltijapäätöksissä on muutoksenhakuosoite.

Muistutuksen lähettäminen ja vastaanottaja

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/asiakaspalautte-ja-muistutus/> Lomakkeen saa pyydettäessä myös kotihoidon työntekijöiltä. Muistutukset osoitetaan kirjaamon kautta vanhustyönjohtajalle.

Kangasalan kaupunki, kirjaamo

Sosiaali- ja terveyskeskus
Vanhustyönjohtaja
PL 50, 36201 Kangasala
kirjaamo(at)kangasala.fi

Kantelu

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 pyritään tekemään viipymättä. Vaikka Aluehallintoviraston kantelu ei antaisikaan aihetta korjaaville toimenpiteille, käydään silti keskustelu yksikössä siitä, miten vastaavilta tilanteilta jatkossa vältyttäisiin.

Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa.

Ohjausta ja neuvontaa antavat viranomaiset

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: Frenckellinaukio 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

Iiris Markkanen 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: Frenckellinaukio 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. Kuluttajaneuvonnasta saa ohjeita ja sovitteluapua kiistoihin, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys.

Kuluttajaneuvonta, puhelin 029 505 3050 (palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)

Kuluttajaneuvonnan tehtävät:

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta seurataan päiväkeskuksen päivittäisessä asiakastyössä.

Hyvinvointia, kuntoutumista tukeva toiminta

Toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä, kognitiivisia ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista siinä ympäristössä, jossa hän elää. Päiväkeskustoiminnan asiakkaan toimintakyky ja avuntarve selvitetään asiakkuuden alkaessa ja toiminnan jatkuessa. Yksilöllisen arvion perusteella hänelle pyritään järjestämään päiväkeskustoiminta juuri hänelle sopivasta päiväkeskustoimintaryhmästä.

Päiväkeskustoiminnan lähtökohtana on kuntouttava työote, jolla pyritään turvaamaan asiakkaan toimintakyky mahdollisimman pitkään. Päiväkeskuksen henkilökunta havainnoi säännöllisesti päiväkeskusasiakkaan terveydentilaa sekä fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä ja häntä kannustetaan tekemään kaikkia niitä toimia, joihin hän itse pystyy. Asiakasta ohjataan tarvittavien apuvälineiden hankinnassa ja tarvittaessa asiakasta opastetaan niiden käytössä. Lisäksi päivätoiminnan ohjaajat vastaavat asiakkaan päivittäisestä kuntoutuksesta yhdessä fysioterapeutin kanssa tai hänen ohjeistuksen mukaan. Päiväkeskustoiminnan tarkoituksena on ikäihmisten hyvinvoinnin ja toimintakyvyn edistäminen ja kotona asumisen tukeminen.

Päivätoimintapäivään sisältyy leppoisaa yhdessäoloa ja mielenvirkistystä esimerkiksi yhteislaulujen, pelien, ulkoilun tai pienimuotoisten kädentöiden muodossa. Ryhmämuotoinen toiminta ikätoverien parissa edesauttaa päivätoiminta-asiakkaiden sosiaalista ja psyykkistä hyvinvointia tarjoten vertaistuen mahdollisuuksia asiakkaiden osallisuutta edistään.

Päivätoiminnassa toteutetaan pienryhmäliikuntaa, yhdessä istumavoimistellen tai palvelutalon kuntosalilaitteita hyödyntäen. Tavoitteena on tukea ja kannustaa asiakkaita aktiivisuuteen oman terveytensä ja toimintakykynsä edistämiseksi. Päiväkeskustoimintaan osallistutaan pääsääntöisesti yhtenä päivänä viikossa. Tarvittaessa asiakkaalle järjestetään päivätoimintaan kuljetus

Asiakkaiden vointia seurataan ryhmätoimintojen ja yksilöohjauksien yhteydessä sekä reagoidaan tarvittaessa voinnin muutokseen. Asiakkaan päiväkeskuspäivään liittyvät asiat kirjataan asiakastietojärjestelmään (Mediatri).

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa päiväkeskustoimintaa. Ravitsemuksessa huomioidaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan ikääntyneiden ravitsemussuosituksia ks. linkki [Ikääntyneet - Ruokavirasto](#)

Päiväkeskuspäivän aikana asiakkaalle tarjotaan aamiainen, lounas ja päiväkahvi. Ateriat päivätoiminnalle tuottaa Pälkäneellä Palvelutalo Kanervan asiakkaille Pälkäneen kunnan ateria- ja siivouspalvelut ja Kangasalla Palvelutalo Jalmarin Kodon asiakkaille Kangasalan kaupungin Ateria- ja siivouspalvelut. Viikoittain vaihtuvat ruokalistasat ovat näkyvillä kaupungin internetsivuilla, ks. linkit Kangasalan kaupunki [Hoivakohteet ruokalista](#), Pälkäneen kunta [Palvelukeskus ruokalista](#).

Asiakkaita avustetaan ruokailussa tarpeen mukaan. Erityiset ruokavaliot ja rajoitteet huomioidaan päiväkeskusryhmien ateriasuunnittelussa. Kangasalan kunnan ravitsemussuunnittelijan palveluja hyödynnetään tarvittaessa ja järjestettyihin koulutuksiin osallistutaan. Kunnan moniammatillinen ravitsemustyöryhmä kokoontuu kaksi kertaa vuodessa ja laatii painopistealueet ravitsemusasioissa. Kaupungin hyvinvointityöryhmä kiinnittää myös huomiota ikäihmisten ravitsemusasioihin.

Ateriapalveluiden tuottajalta edellytetään, että ruoan tulee täyttää ikääntyneiden ravitsemussuosituksen määräykset. Päiväkeskustoiminnassa seurataan ruoan laatua ja annetaan tarvittaessa palautetta ateriapalveluntuottajalle.

Hygieniakäytännöt

Päivätoiminnassa huolehditaan asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Asiakas hankkii ja tuo mukanaan omat henkilökohtaiset hygieniatuotteensa kuten ihon hoitotuotteet, perusvoiteet, pesulaput ym. Päiväkeskustoiminnan henkilöstöllä on tarvittavat käsineet ym. suojavälineet hygieniapalvelun toteuttamiseen.

Päivätoiminnassa noudatetaan Pirkanmaan sairaanhoitopiiriin (PSHP) laatimia hygieniaohteita esim. henkilökohtainen hygienia ja käsihygienia, sekä suojautumisen ohjeistukset. PSHP:n hygieniahoitaja tulee kutsuttaessa pitämään koulutusta. Kaupungin hygieniatyöryhmässä päiväkeskustoiminnan edustajana on hygieniayhdyshenkilöksi valittu kotihoidon kotisairaanhoitaja. Hän pitää omat tietonsa ajan tasalla ja jakaa tiedon eteenpäin työntekijöille.

Asiakkaiden hygieniahoidon kiinnitetään jatkuvaa huomiota. Suojavarusteiden käyttö arvioidun tarpeen mukaan. Uusille työntekijöille järjestetään perehdytys siitä, miten suojaudutaan erityspotilaita hoidettaessa esim. COVID-19, MRSA ja ESBL. Työntekijät noudattavat työssään aseptista työjärjestystä ja he käyttävät käsidesiä ja tarpeen mukaan suojavaatetusta.

Terveyden- ja sairaanhoito

Päiväkeskustoiminnan asiakkaat kuuluvat Kangasala-Pälkäne yhteistoiminta-alueen perusterveydenhuollon piiriin. Henkilökunta ohjaa tarvittaessa asiakkaan terveyspalveluihin.

Tarvittaessa asiakas ohjataan päivystykseen tai ottamaan yhteyttä omaan lääkäriin. Kiireellisissä, henkeä uhkaavissa tilanteissa henkilökuntaa soittaa 112. Kiireellisissä sairaustapauksissa asiakas toimitetaan päivystykseen joko kaupunginsairaalaan tai Valkeakosken aluesairaalaan, jossa ensiavun lääkäri tekee ratkaisun mahdollisesta jatkohoidosta.

Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään kotihoidon lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä.

Päiväkeskustoiminnan lääkehoitoa ohjaa kotihoidon lääkehoitosuunnitelma, soveltuvin osin. Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain, viimeisin päivitys on tehty 2.2022. Terveyskeskuk-
sen johtava ylilääkäri Tiina Viitaniemi vastaa kaupungissa lääkehuollosta.

Päiväkeskustoiminnassa lääkkeet ovat asiakkaiden henkilökohtaisia ja itse kustantamia sisältäen haavahoitotuotteet. Päiväkeskustoimintaan asiakas tuo mukanaan omat päivän aikana tarvitse-
mansa lääkkeet.

Lääkehoitoa toteuttavilla työntekijöillä on tarvittava perehdytys ja voimassa oleva lääkelupa. Työn-
tekijät suorittavat LOVE/LOP lääkehoitotentin ja antavat tarvittavat lääkenäytöt 5 vuoden välein.
Lääkeluvat myöntää terveyspalveluiden lääkäri.

Muut terveydenhuollon ohjeet

Kotihoidon perehdytysoppaassa on toimintaohjeita liittyen lääkäri- ja hoitajakonsultointiin sekä ku-
vaus siitä, miten toimitaan äkillisissä kuolemantapauksissa. Kotihoidon perehdytysopas löytyy henki-
löstön sisäisestä tietokannasta (Teams\Kotihoido\PEREHDYTYS)

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirty-
mät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muo-
dostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien vä-
listä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Kangasalan kaupungin terveystoimessa ja vanhustalupalveluissa on käytössä yhteinen potilas- ja asia-
kastietojärjestelmä Mediatrati, joka mahdollistaa viiveettömän yhteydenpidon asiakkaan asioissa, asi-
akkaan luvalla. Mikäli asiakkaan hoitoon liittyy sellaisia seikkoja, joita ei ole nähtävissä potilastietojär-
jestelmästä, voidaan tarvittaessa ottaa erikseen yhteyttä toiseen yksikköön puhelimitse. Näitä tilan-
teita on esim. yhteistyö sosiaalipalveluiden kanssa, jossa käytössä on Effica-tietojärjestelmä.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuus on tärkeä osa sosiaali- ja terveydenhuollon laatua ja myös keskeinen kehittämi-
sen ja seurannan kohde sosiaalihuollon toimintayksiköiden omavalvonnassa. Käsitteenä asiakastur-
vallisuus on laajakokonaisuus, joka kattaa asiakkaan sekä fyysisen, psyykkisen että sosiaalisen ulottu-
vuuden.

Kangasalan kaupungin sosiaali- ja terveyspalveluiden potilas ja asiakasturvallisuussuunnitelmassa
kuvataan potilas- ja asiakasturvallisuuden toimeenpanoa turvallisuuskulttuurin, johtamisen, vastui-
den määrittämisen sekä toimintaa ohjaavien säädösten näkökulmasta. Potilas- ja asiakasturvalli-
suussuunnitelma sisältää riskienhallinnan sekä keskeiset potilas- ja asiakasturvallisuuden menetelmät
ja toimeenpanon. Potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelma on luettavissa henkilöstön sisäisessä tie-
tokannassa (Teams\Kotihoido\PEREHDYTYS)

Säännöllinen turvallisuusyhteistyö

Päiväkeskustoiminnan henkilöstö osallistuu Jalmarin Kodossa ja Kanervassa säännöllisesti toteutetta-
viin turvallisuuskävelyihin ja poistumistieharjoituksiin. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti ensisam-
mutuskoulutusta sekä ensiapukoulutusta. Palvelutalojen pelastussuunnitelmat ovat nähtävillä aulo-
jen ilmoitustauluilla. Aukasturvallisuuden parantamiseksi on myös säännöllistä ja tarpeenmukaista
koulusta liittyen mm. muistisairaana kohtaamiseen, laiteturvallisuuteen ja viranomaisyhteistyön.

Osaava ja riittävä henkilöstö

Henkilöstön toimintaa ohjaa näyttöön perustuvat toimintatavat ja hoitosuositukset, jotka mahdollistavat tasalaatuisen ja turvallisen hoidon hoitopaikasta tai hoitotyöntekijästä riippumatta.

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Kangasalan kaupungin yhteistoiminta-alueen päiväkeskustoiminnassa on asiakastarpeita vastaava henkilöstö. Päiväkeskustoiminnassa noudatetaan vanhuspalvelulain ja laatusuosituksen vaatimuksia. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelujen tuottaminen ja saatavuus sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät.

Päivätoiminnassa ohjaajan nimikkeellä Jalmarin Kodossa ja lähihoitajan nimikkeellä Kanervassa työskentelee terveyden- ja sosiaalihuollon ammattilaisia erilaisilla koulutuksilla (esim. lähihoitaja, laillistettu sosiaaliohjaaja ja sosionomi).

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 sairaanhoitajat, terveydenhoitajat sekä fysioterapeutit. Nimikesuojattuja terveydenhuollon ammattihenkilöitä ovat lähihoitajat.

Sosiaalihuollon ammattien harjoittamisesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Sosiaalihuollon laillistettuja ammattihenkilöitä ovat sosiaalityöntekijä, sosionomi ja geronomi. Nimikesuojattuja sosiaalihuollon ammattihenkilöitä ovat lähihoitaja ja kodinhoitaja. Edellä mainituissa sosiaalihuollon ammateissa toimiminen edellyttää Valviran laillistusta tai nimikesuojausta. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä esihenkilö vastaa siitä, että toiminnassa (työvuoroissa) on tarvittava määrä sosiaalihuollon ammattihenkilöitä. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

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

Päiväkeskustoiminnan henkilöstö (Jalmarin Koto ja Kanerva)

Nimike	Määrä
Kotihoidon esihenkilö	2 (joiden työajasta n. 5-10 %)
Lähihoitaja	2 Kanerva, Pälkäne
Erytysavustaja	1 Kanerva, Pälkäne
Ohjaaja	2,5 Jalmarin Koto, Kangasala
Fysioterapeutti	Jalmarin Koto 6h/ viikko ja tarvittaessa Kanerva tarvittaessa

Päiväkeskusten henkilöstö työskentelee pääsääntöisesti arkisin klo 7.30-16.00 välisenä aikana.

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Tämän lisäksi huomioidaan henkilöstön rakenteeseen ja tiimin osaamiseen liittyviä rekrytointitarpeita liittyen moniammatillisen osaamisen kehittämiseen.

Henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamisohjeisiin ja täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä.

Ennen kuin avoimeksi tulevia virkoja ja työsuhteita esitetään täytettäväksi, lähiesihenkilö selvittää mm. tulevat muutokset ja tiimin kokonaisuosaamisen, työjärjestelyiden ja toimintatapojen kehittämisen vaikutukset rekrytointitarpeeseen. Tehtävien täyttämiseksi noudatetaan kunnan täyttölupaohjeistusta. Kaikista vakituisista toimista ja pitkäaikaisista sijaisuuksista tehdään täyttölupahakemus. Vakituiset toimet täytetään julkisen hakumenettelyn kautta ja hakumenettely toteutetaan Kangasalan kaupungin yhtenäisen rekrytointimallin mukaisesti, jolloin työpaikkailmoitus on Kuntarekryssä ja mol.fi – sivustolla, kunnan virallisella ilmoitustaululla. Henkilöstön rekrytoinnista vastaavat kotihoidon esihenkilöt yhdessä kotihoidon johtajan kanssa.

Kangasalan kaupungin sosiaali- ja terveystalouksissa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden pätevyys, ammattitaito, ja soveltuvuus työtehtäviin varmistetaan rekrytointitilanteessa. Haastattelun avulla arvioidaan soveltuvuutta ko. tehtävään. Palkattaessa päiväkeskuksessa työskenteleviä työntekijöitä otetaan erityisesti huomioon henkilöiden iäkkäiden hoivaa koskeva ammattitaito ja toimivat vuorovaikutustaidot. Suosituksia hyödynnetään hakijan luvalla tarvittaessa.

Sijaisten käytön periaatteet

Sijaisten ammatillista pätevyyttä ja osaamista koskee samat periaatteet kuin vakituista henkilöstöä.

Päiväkeskusten henkilöstön sijaistustarpeen kartoittamisesta ja sijaisten rekrytoinnista vastaavat kotihoidon esihenkilöt yhteistyössä Jalmarin Kodon ohjaajan ja toiminnanohjauksen kanssa. Lyhyet äkilliset poissaolot hoidetaan sisäisin järjestelyin, välttämättömissä tilanteissa palkataan ulkopuolinen sijainen. Pitempiin poissaoloihin hankitaan sijainen tarveharkinnan mukaan. Pidemmistä sijaisuuksista kotihoidon johtaja tekee täyttölupa- anomuksen sosiaali- ja terveystaloukselle.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Perehdytyksellä varmistetaan, että uudella työntekijällä on tarvittavat tiedot ja taidot työssä suoriutumiseen ja työyhteisössä toimimiseen. Perehdytys varmistaa asiakkaiden palvelun laadun, avun saamisen oikea-aikaisesti ja turvallisuusnäkökohtien huomioiden.

Palvelukeskustoiminnan henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös päiväkeskustoiminnassa 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.

Henkilöstön perehdyttämisessä hyödynnetään henkilöstön ja opiskelijoiden käytettävissä olevaa kotihoidon perehdytysopasta. Opas on perehdytyskansiossa tiimien taukotuvilla sekä sähköisenä henkilöstön yhteisessä tietokannassa (Teams\Kotihoido\PEREHDYTYS).

Jokaisen työntekijän ja opiskelijan velvollisuus on lukea kotihoidon perehdytysoppaan lisäksi omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma sekä toimitilojen turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat. Päiväkeskusten henkilöstöltä edellytetään oman osaamisensa ylläpitoa itsenäisen tiedonhankinnan ja koulutukseen osallistumisen kautta.

Kangasalan kaupungilla on käytössä yleinen perehdytysrunko. Tämän lisäksi kotihoidolla on oma perehdytysopas, joka sisältää muun muassa päiväkeskuksen toimintakäytäntöihin ja päivittäistyös-

kentelyyn liittyvää ohjeistusta. Uuden henkilön tullessa päiväkeskukseen kotihoidon esihenkilö/Jalmarin Kodon ohjaaja käy läpi yleisen perehdytyksen, joka sisältää myös omavalvonnan sekä tietosuoja- ja salassapitoasioiden käsittelyn.

Perehdytys tapahtuu pidempään työskennelleen työntekijöiden toimesta (ns. mentori) ja esihenkilö seuraa perehdytyksen toteutumista. Osaltaan koko henkilöstö huolehtii uuden työntekijän ohjauksesta ja neuvonnasta päiväkeskustoiminnan toimintatapoihin. Uuden työntekijän oma aktiivisuus on perehdytyksessä tärkeää, kysymällä ja töitä tekemällä oppii.

Henkilöstön koulutus

Vanhuspalveluissa laaditaan vuosittainen koulutussuunnitelma, joka ohjaa ja yhteensovittaa osaamisen kehittämistä. Päiväkeskusten henkilöstön ammattitaidon kehittäminen perustuu koulutussuunnitelman lisäksi myös muuttuviin asiakkaiden tarpeisiin. Kangasalan kaupunki järjestää vuosittain koulutuksia koko vanhuspalveluiden/ kotihoidon palvelualueen henkilöstölle ja lisäksi osallistua voi erilaisiin omaa ammattitaitoa vahvistaviin koulutuksiin. Täydennyskoulutusta tarvitaan jatkuvasti ja sopivia koulutuksia voi ehdottaa työntekijä itse tai työnantajan puoli. Koulutuksiin osallistumista kannustetaan ja koko henkilökuntaa ohjataan osallistumaan koulutuksiin tasapuolisesti.

Lakiin on kirjattu velvoite lakisääteisestä täydennyskoulutuksesta. Osa henkilöstön koulutuksista liittyy toiminnan yleiseen kehittämiseen ja osa koulutustarpeista nousee esille kehityskeskusteluissa. Kehityskeskustelut käydään vuosittain joko yksilö- tai ryhmäkeskusteluina. Samalla käydään läpi osaamisen arvio sekä henkilöstön koulutustarpeet. Keskustelu tallennetaan henkilötietojärjestelmään (Populus).

Kaupungilla on keskitetty henkilöstöhallinto, joka vastaa koko kaupungin tason henkilöstösuunnittelusta, -kehittämisestä ja ohjeistuksesta. Henkilöstöhallinnon ohjeistuksen välittämisestä henkilöstölle vastaavat kotihoidon esihenkilöt ja kotihoidon johtaja. Työhyvinvoinnin yksikkökohtainen suunnittelu ja kehittäminen toteutetaan kotihoidossa esihenkilöiden johdolla yhdessä henkilöstön kanssa. TYHY-toiminta (työhyvinvointia tukeva toiminta) tukee henkilöstön hyvinvointia, sitä järjestetään kaupungin yleisen ohjeistuksen mukaisesti.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49§) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen.

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. Lähiesihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

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 (Teams\Kotihoito\PEREHDYTYS) Ilmoittaja tekee kirjaukset sekä tapahtumasta että ilmoituksen tekemisestä myös Mediatri-asiakastietojärjestelmään. Ilmoituslomake toimitetaan epäkohtaa koskevan yksikön lähiesihenkilölle, hänen esihenkilölleen tai vanhustyön johtajalle.

Ilmoitukset on käsiteltävä valmiiksi viimeistään kahden viikon kuluessa. Lähiesihenkilö käsittelee ilmoituksen ja tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Lähiesihenkilö voi tarvittaessa pyytää ohjeita ja neuvoa omalta esihenkilöltään. 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. yksikkötasolla.

Päiväkeskusten omissa viikkopalavereissa käsitellään oman yksikön asiakkaita koskevat epäkohtailmoitukset ja ilmoitusten aiheuttamat toimenpiteet aina, kun tapahtumat ovat ajankohtaisia. Kotihoidon esihenkilöiden 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

Sekä Kanervan, että Jalmarin Kodon päiväkeskuksissa on monitoimitila, kuntosali, lepo ja ruokailutila. Jalmarin kodon päivätoimintaan asiakkaat saapuvat ja poistuvat sovitusti joko pääoven tai A-oven kautta. Päivää vietetään pääosin monitoimitilassa, ryhmä- ja yksilökuntoutus pidetään kuntosalissa ja avustettu peseytyminen saunaosastolla. Aamupala ja lounas haetaan avustetusti Jalmarin Kodon ruokatuovasta, mutta ruokaillaan monitoimitilassa, päiväkahvi keitetään monitoimitilassa. Jalmarin Kodon palvelutalon tilat Kangasalan kaupunki vuokraa Kangasalan palvelutalosaäitiöltä. Kangasalan kaupungin tekninen keskus vastaa kiinteistöön hoitoon liittyvistä asioista siltä osin kuin ne eivät kuulu kiinteistön omistajalle.

Kanervan päivätoimintaan asiakkaat saapuvat ja poistuvat pääoven kautta. Päivää vietetään pääosin päiväsalissa, ryhmä- ja yksilökuntoutus pidetään kuntosalissa ja avustettu peseytyminen saunaosastolla. Aamupala, lounas ja päiväkahvi nautitaan päiväsalissa. Kanervassa on henkilökunnalle oma taukotila. Kanervan palvelutalon tilat Kangasalan kaupunki vuokraa Pälkäneen palvelutalosaäitiöltä. Kangasalan kaupungin tekninen keskus vastaa kiinteistöön hoitoon liittyvistä asioista siltä osin kuin ne eivät kuulu kiinteistön omistajalle.

Molemmissa päiväkeskuksissa henkilökunnalle on oma taukotila ja lisäksi toimistotila, jossa henkilökunta voi suorittaa toimistotyöt. Päiväkeskustoiminnan ja henkilökunnan taukotilojen siivouksesta huolehtivat laitoshuoltajat/ siistijät ja jätehuollosta vastaa kiinteistön muusta jätehuollosta vastaava taho, joka vaihtelee toimipisteittäin.

Henkilöstön suojavaatteet toimitetaan Lindström Oy:ltä, joka vastaa myös suojavaatteiden pesusta. Työssä käytettäviä suojavaatteita ei saa pestä itse.

Toimitiloihin ja tilankäyttöön liittyvää turvallisuutta tarkastellaan erityisesti palo- ja pelastustarkastuksen ja työsuojelun riskien arvioinnin yhteydessä. Edellä mainituissa yhteyksissä oleellista on, että tunnistetaan riskit ja arvioidaan, mihin riskeihin voi ja kannattaa reagoida ja miten jäännösriskien todennäköisyys minimoidaan. Turvallisuusnäkökulman lisäksi tiloja ja tilankäyttöä arvioidaan toimivuuden näkökulmasta.

Teknologiset ratkaisut tukevat turvallisuutta

Kaikilla päivätoiminnan työntekijöillä on käytössään matkapuhelimet, joilla saa tarvittaessa hälytettyä apua. Jalmarin Kodon päiväkeskustoiminnalla on tarvittaessa käytössään 10 Tunstall-turvapuhelinranneketta, jotka antavat hälytyksen työntekijän matkapuhelimeen asiakkaan poistuttua palvelutalon a-, B-, tai pääovesta. Turvarannekkeita voidaan käyttää mm. muistamattoman asiakkaan turvallisuuden valvontaan.

Jalmarin Kodossa ja Kanervassa on automaattinen paloilmoinjärjestelmä, sekä sprinklerijärjestelmä, joiden huollosta vastaa rakennuksen isännöinnistä vastaavan valitsema huoltoyhtiö. Paloilmoinjärjestelmän keskusyksikkö sijaitsee Jalmarin Kodon pääoven sisäänkäynnin yhteydessä ja Kanervassa asunto-osan sisäänkäynnin yhteydessä.

Jalmarin Kodossa ja Kanervassa on automaattinen talotekniikkajärjestelmä, joka lähettää viestin kiinteistöhuollon huoltohenkilölle, esimerkiksi ilmastoinnissa havaittuun vikaan.

Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Päiväkeskustoiminnalla ei ole käytössään terveystieteiden laitteita tai tarvikkeita. Tarvittavat laitteet ja tarvikkeet asiakas tuo päivätoimintaan mukanaan.

Päivätoiminnan asiakkailla on käytössään apuvälineitä esimerkiksi rollaattoreita, pyörätuoleja ja kävelykeppejä. Jalmarin Kodon ja Kanervan päivätoiminnalla on myös mahdollista lainata asiakkaalle päivän ajaksi rollaattori, mikäli selviytyy ilman rollaattoria päivätoimintaan asti.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Päiväkeskusyksiköissä toimitaan valtakunnallisten säännösten ja lakien, Kangasalan kaupungin sekä kotihoidon/päiväkeskusten omien kirjausohjeistusten mukaisesti. Kotihoidon perehdytysoppaaseen on sisällytetty henkilökunnalle ohjeet tietosuojan noudattamisesta. Tietosuojan ja tietoturvan noudattamisesta laaditut ohjeet ja sitoumuslomakkeet löytyvät kaupungin intranetistä (Intranet/Työtä helpottamaan/Tietosuoja ja tietoturva).

Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan näitä sääntöjä palvelusuhteen alkaessa ja saadessaan haltuun eri työssään tarvitsemiensa järjestelmien käyttäjätunnukset. Ennen tunnusten luovuttamista käyttäjä allekirjoittaa potilas/asiakastietojärjestelmän käyttäjäsitoumuksen, jonka esihenkilö arkistoi. Jokaisen uuden työntekijän kanssa käydään läpi myös salassapitoasiat ja työntekijä myös allekirjoittaa työhön tullessaan salassapitosopimuksen. Kotihoidon esihenkilöt vastaavat työntekijän perehdyttämisestä ja sitoutumisesta tietosuojaan. Päivätoiminnan työntekijät suorittavat tietoturvatentin (e-oppiva verkkokoulutus, Tietosuojan ABC julkishallinnon henkilöstölle)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyväältä tietojen käsittelyltä 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. Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (Henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle kirjallisesti. Vanhuspalveluiden rekisteriseloste on luettavissa Kangasalan kaupungin internetsivuilla. <https://www.kangasala.fi/kaupunki-ja-paatoksenteke/asiointi/tietosuoja/tietosuojaaselosteet/>

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakas- ja potilastietojen kirjaamisessa toimitaan valtakunnallisten säännösten ja lakien, Kangasalan kaupungin sekä päivätoiminnan omien ohjeistusten mukaisesti. Päivätoiminnassa on käytössä Mediatri potilas- ja asiakastietojärjestelmä asiakastietojen kirjaamiseen. Henkilökunta kirjaa asiakaskäyntitiedot ja käyntiä koskevat huomiot ja havainnot Mediatri potilas- ja asiakastietojärjestelmään.

Asianmukainen kirjaamistapa on:

- asiakaslähtöinen, kuvaa asukkaan voimavaroja ja toiveita, palvelun toteuttamista
- noudattaa tietosuojan ja tietoturvan
- kieli on asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä
- ajantasaista
- yhdenmukaista
- tieto on hyödynnettävää, tukee hoidon jatkuvuutta

Päiväkeskustoiminnan asiakkailta pyydetään lupa Kangasalan kaupungin potilas- ja asiakastietojärjestelmän (Mediatri) tietojen yhteiskäyttöön sosiaali- ja terveyspalveluiden rekisterien välillä. Asiakas voi peruuttaa suostumuksen tai kiellon kirjallisesti koska tahansa. Päivätoiminnan henkilökunnalla on vastuu kirjata asiakkaan tietoihin tehdyt hoitotoimenpiteet ja huomiot asiakkaan toimintakyvystä. Päivätoiminnan esihenkilöillä on vastuu päivätoiminnan kirjaamiskulttuurista ja sen kehittämisestä. Kirjaamiskäytäntöjä ja kertomuskirjauksia seurataan ja kehitetään asiakaslähtöiseksi, tarvittaessa järjestetään ohjausta ja koulutusta. Kotihoidon johtaja valvoo henkilöstön asianmukaista asiakas- ja potilastietojen käsittelyä satunnaistarkastuksien avulla.

Asiakas itse voi esittää pyynnön tarkastuksesta kotihoidon johtajalle, koskien omia asiakastiedostojaan, sekä siitä, kuka on käynyt lokin mukaan katsomassa hänen asiakirjojaan. Tietojen luovuttamisesta tehdään merkintä asiakaskertomukseen. Sosiaali- ja terveyspalveluiden ohjeet potilasasiakirjatietojen pyynnöstä löytyvät Kangasalan kaupungin internetsivuilta <https://www.kangasala.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-oikeudet-ja-vaikutusmahdollisuudet/asiakas-ja-potilastiedot>

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

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Päiväkeskustoiminnassa toteutettava kehittämissuunnitelma vuonna 2022 omavalvontasuunnitelman ajankaksolla painottuu palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden osalta seuraavasti:

1. Epidemiatilanteen varautumissuunnitelman toteuttaminen onnistuneesti
 - Riskienarviointi, Covid-19 -> tarvittavien toimienpiteiden toteuttaminen

Jalmarin Kodon päiväkeskustoiminta siirtyi 1.1.2022 Kangasalan kaupungille liikkeen luovutuksella. Kehittämissuunnitelmana Jalmarin kodon päiväkeskustoiminnan osalta on lisäksi:

2. Työntekijöiden turvallisuustason- ja riskien arviointi, riskikartoitus
3. Asiakaspalautejärjestelmän päivittäminen (asiakastytyväisyyskyselylomakkeen kehittäminen)

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Päiväkeskustoiminnan omavalvontasuunnitelman laadinnasta ja päivittämisestä vastaa kotihoidon johtaja. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa vanhustyön johtaja.

Kangasalla 12.8.2022

Miia Mattila

kotihoidon johtaja

Elina Rissa

vanhustyön johtaja