

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

TYÖIKÄISTEN PALVELUIDEN YHTEISÖSOSIAALITYÖ

Sisällys

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	4
1.1	Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus	4
1.2	Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	5
2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	5
2.1	Yksikön/palvelujen toiminta-ajatus	5
2.2	Arvot ja toimintaperiaatteet	7
3	Omavalvonnan toimeenpano - Riskienhallinta.....	9
3.1	Palvelun sisällön omavalvonta	9
3.2	Tilojen turvallisuuden varmistaminen	10
3.3	Terveystuon laitteen ja tarvikkeen turvallisuuden varmistaminen (ei ole yksikössä)	10
3.4	Asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen varmistaminen.....	10
3.5	Tietoturvan ja tietosuojan omavalvonta (asiakas- ja potilastiedot)	10
3.6	Henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	10
3.7	Riskien tunnistaminen	11
3.8	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen.....	11
3.9	Korjaavat toimenpiteet	11
3.10	Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano	11
4	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	11
4.1	Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt	11
4.2	Omavalvontasuunnitelman seuranta	12
4.3	Omavalvontasuunnitelman julkisuus	12
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	12
5.1	Palvelutarpeen arviointi SHL 36§	12

5.2	Hoito- ja palvelussuunnitelma SHL 39§ asiakassuunnitelma	13
5.3	Asiakkaan kohtelu	14
5.3.1	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	14
5.3.2	Asiakkaan asiallinen kohtelu	14
5.4	Asiakkaan osallisuus	15
5.4.1	Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä	15
5.4.2	Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista	16
6	Palvelun sisällön omavalvonta	16
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	16
6.2	Ravitsemus	17
6.3	Hygieniakäytännöt	17
6.4	Terveyden- ja sairaanhoito (ei toteuteta yksikössä)	18
6.5	Lääkehoito (ei toteuteta yksikössä)	18
6.6	Monialainen yhteistyö	18
7	Asiakasturvallisuus	19
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	19
7.2	Henkilöstö	20
7.2.1	Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	20
7.2.2	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	20
7.2.3	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	21
7.3	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	22
7.4	Toimitilat	22
7.5	Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	22
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen	23
8.1	Asiakastyön kirjaaminen	23
9	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta	25
10	Omavalvontasuunnitelman seuranta	25

Päivämäärä	Tehty muutos	Tekijä
31.12.2024		Tero Härkönen
X.XX.2025		
X.XX.2023		Etunimi Sukunimi
X.XX.2023		Etunimi Sukunimi

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja **Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Siun sote**

Y-tunnus **3221317-4**

1.1 Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Yhteisösosiaaliohjaus

Katuosoite: Antinkuja 4a

Postinumero: 80100

Postitoimipaikka: Joensuu

Palvelumuoto;

Yhteisösosiaalityöllä edistetään yhteisöjen sosiaalista eheyttä ja hyvinvointia sekä hyviä väestösuhteita monitoimijuuteen nojaten. Yhteisösosiaalityössä toimitaan yhteistyössä alueen asukkaiden, kuntien, järjestöjen ja seurakuntien kanssa sekä muiden viranomaistoimijoiden verkostossa.

Osa yhteisösosiaalityötä on syrjäytymistä vähentävä, etsivä työ. Asiakastyö on etsivää sosiaalityötä, jossa asiakkaita kohdataan ja autetaan erilaisten yhteistyötoimijoiden tiloissa, kuten matalankynnyksen päiväkeskustoiminnoissa sekä muissa syrjäytymistä vähentävissä matalankynnyksen palveluissa. Yhteisösosiaalityössä vahvistetaan esimerkiksi ohjauksella ja neuvonnalla henkilön omaa toimintakykyä ja ehkäistään sosiaalisten ongelmien haittoja kartoittamalla asiakkaan elämäntilannetta, vahvuuksia ja voimavaroja.

Asiakkaan kanssa etsitään yhdessä vaihtoehtoja elämäntilanteen parantamiseksi ja asiakkaan motivoimiseksi muutokseen mm. aktivoimalla ja tukemalla asiakasta työelämään, koulutukseen, työkyvyn arviointiin tai muiden sotepalvelujen käyttöön. Yhteisösosiaalityön asiakkaat ovat usein jo kohdanneet sosiaalisia haasteita, kuten velkaantumista tai asunnottomuutta ja heillä on usein erilaisia riippuvuuksiin, mielenterveyteen ja arjen hallintaan liittyviä haasteita.

Kenelle:

- Asunnottomuuden uhan alla olevat tai jo asunnottomat
- Epäsopivissa olosuhteissa asuvat
- Jälkihuoltonuoret
- Vankilasta vapautuvat
- Monidiagnostiset asiakkaat
- Itsenäistyvät, siirtymävaiheessa olevat asiakkaat

Esihenkilö: Tero Härkönen

Puhelin: 013 330 5265

Sähköposti: tero.harkonen@siunsote.fi

1.2 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

Sijaispalvelut: Tempore Oy, 1 A 8, 2. krs, 13100 Hämeenlinna (ei käytössä)

Vartiointi: Vartiointi Tanskanen Oy, Teollisuuskatu 15b, 80100 Joensuu

Siivouspalvelu: Polkka - Pohjois-Karjalan tukipalvelut Oy, Taru Rätty 050 559 1439, Soile Ollila 050 592 8052

Kiinteistöhuolto: Joensuun kaupunki Mika Solonen p. 0504372931

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Sopimusmenettelyllä turvataan vähimmäisvaatimukset ja seuranta. Palveluntuottajat (sopimustoimittajat) vastaavat alihankintana hankkimistaan palveluista kuten omistaan. Siun sote valvoo ja varmistaa sopimustoimittajien palvelun laatua ja asiakasturvallisuutta asiakaspalautteiden ja reklamaatioiden avulla.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

☒ Kyllä ☐ Ei

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

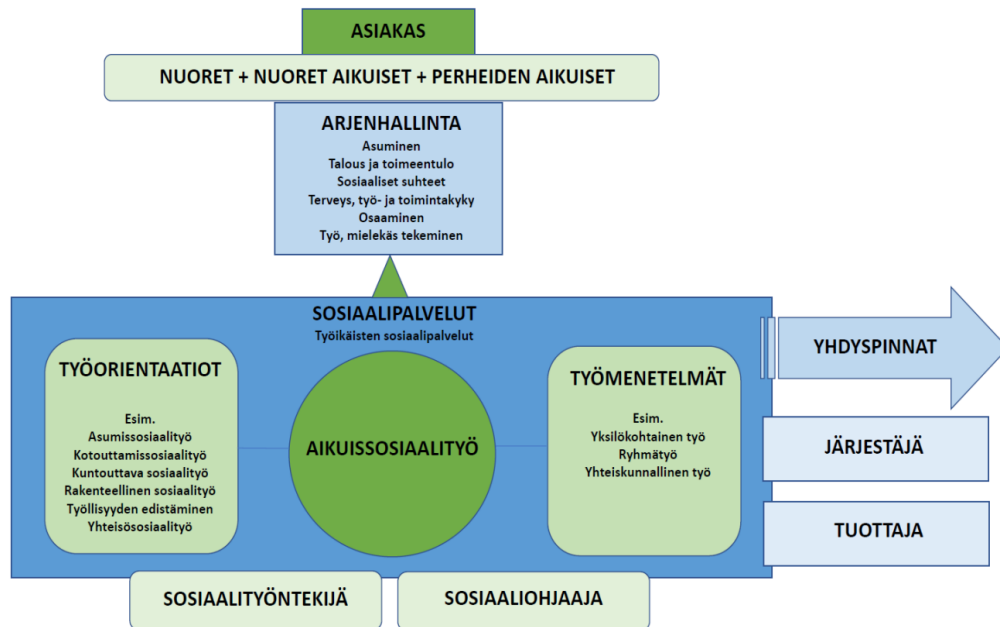
2.1 Yksikön/palvelujen toiminta-ajatus

Työikäisten palvelut on sosiaalihuollon palvelutehtävä, jonka tavoitteena on tukea työikäisiä asiakkaita elämänhallintaan, työhön, toimeentuloon tai opiskeluun liittyvissä asioissa sekä vähentää eriarvoisuutta. Palveluita ovat mm:

Sosiaalityön asiakkuutta ohjaavat palvelut	sosiaalityö, sosiaaliohjaus, sosiaali- ja kriisipäivystys, omaishoidontuki (toteutetaan ikäihmisten palveluista), jälkihuolto, terveyssosiaalityö, yhteisösosiaalityö
Omatoimisuutta tukevat palvelut	kotipalvelu ja tukipalvelut (ateriapalvelu, vaatehuolto, siivouspalvelu, sosiaalista kanssakäymistä edistävä palvelu, kauppa- ja asiointipalvelu, peseytymispalvelu, saattajapalvelu ja pihatyöpalvelu)
Sosiaalista hyvinvointia ja elämänhallintaa tukevat palvelut	tukisuhdetoiminta, vertaistukitoiminta, lomanviettopalvelu, kotoutumisen edistäminen, sosiaalinen kuntoutus

Asumispalvelut	tilapäinen asuminen, asumisenohjaus (tuettu asuminen omalla toimintana), tuettu asuminen, yhteisöllinen asuminen sekä ympärivuorokautinen palveluasuminen
Taloudelliseen tilanteeseen liittyvät palvelut	toimeentulotukipalvelu, sosiaalinen luototus ja talousneuvonta, asiakkaan raha-asioiden hoitaminen
Työllistymiseen liittyvät palvelut	kuntouttava työtoiminta, työllistymistä tukeva toiminta
Ympärivuorokautisen hoidon ja huolenpidon tarpeeseen vastaavat palvelut	turvakotipalvelu, perhehoito ja ensikotipalvelu

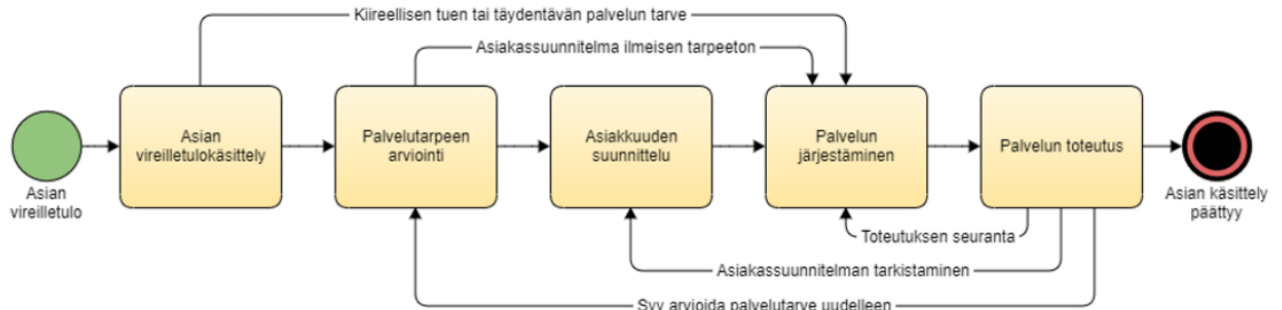
Työikäisten palvelutehtävässä aikuissosiaalityö työorientaationa on keskeinen



Työikäisten palvelut rakentuvat aikuissosiaalityön ympärille ja painottuvat usein työllistymiseen liittyviin kysymyksiin. Tarkoituksena on, että työikäisten yleispalveluihin kuuluu sellainen työikäinen väestö, jonka tuen tarpeet eivät liity vanhempana toimimiseen tai lasten hyvinvointiin. Myös taloudelliseen toimeentuloon liittyvät tuen tarpeet ovat usein keskeisiä työikäisten palvelutarjonnassa sekä arjen toimintakykyä, kuten itsenäistä asumista tukevat palvelut. Vammaisuuteen tai päihteiden ongelmakäyttöön liittyvät tuen tarpeet edellyttävät usein sitä, että asiakkaalle tarjotaan yleispalvelujen lisäksi sosiaalihuollon erityispalveluja vammaispalveluissa tai päihde- ja riippuvuustyön erityisissä palveluissa. Koska yleispalvelut ovat ensisijainen tukimuoto myös vammaisille henkilöille, on usein tarpeellista, että heitä tuetaan sekä vammaispalveluissa

että esimerkiksi työikäisten palveluissa. Samoin päihde- ja riippuvuustyön erityisten palvelujen asiakasta tuetaan usein samanaikaisesti esimerkiksi työikäisten palveluissa.

Asiakastyötä toteutetaan työikäisten palveluissa palveluprosessina, jossa asiakkaan asia käsitellään ja kirjataan vaiheittain:



Palveluprosessin eri vaiheissa on huomioitu vahvasti päätöksentekoon, palvelun järjestämiseen ja toteutukseen liittyviä oikeusturvakysymyksiä. Prosessilla turvataan niin viranhaltijan kuin asiakkaan oikeusturvaa; eli hallintolain, tiedonsaannin, kuulluksi tuleminen ja asiallisen kohtelun kysymyksiä. Prosessi ohjaa toimimaan ”oikein” eli järjestämään palvelun säännösten (ihmisoikeudet, kansainväliset sopimukset, lait, asetukset, ohjeet ja suositukset) mukaisesti.

Yhteisösosiaalityössä Antinkujan toimipisteessä työskentelee kaksi (2) yhteisösosiaaliohjaajaa. Palvelu on ollut toiminnassa vuoden 2024 kesästä saakka. Toimipisteestä pyritään toteuttamaan koko Siunsoten yhteisösosiaalityön yhteisöllinen ja etsivä palvelu. Asiaksmäärästä -ja yhteisösosiaalityön resurssista johtuen työskentely on painottunut vuonna 2024 keskiselle alueelle. Huomioitavaa on, että yhteisöllistä ja etsivää työtä tehdään myös osana alueella tehtävää sosiaalityötä -ja ohjausta. Asiakkaat ohjautuvat yhteisösosiaalityöhön esimerkiksi tilapäisestä majoituksesta, vankiloista, päiväkeskustoiminnoista ja kuntoutuslaitoksista. Yhteisösosiaalityö painottuu asiakkaan prosessissa asioiden vireilletuloon sekä palvelutarpeen arviointiin. Asiakkaille pyritään löytämään sopivat palvelut sekä tukikeinot, jotka tukevat ja auttavat asiakkaita eteenpäin elämässä. Hyvin usein nämä tarpeet liittyvät asumiseen ja asunnon saamiseen.

Yhteisösosiaalityössä kontaktoidaan erilaisia yhteistyökumppaneita ja toteutetaan palvelua siellä, missä asiakkaita voidaan todennäköisesti tavata. Tällaisia paikkoja ovat esimerkiksi erilaiset päiväkeskukset, kolmannen sektorin toimijat (leipäjonot, yhdistykset yms), sekä muut yhteistyötahot. Tiedottaminen työikäisten sosiaalipalveluista kuuluu myös yhteisösosiaalityön tehtäväkuvaan. Mikäli yhteisösosiaalityön asiakas tulee asiakkuuteen, laaditaan hänelle asiakassuunnitelma, jossa rakennetaan sosiaalisen tuen ja muiden palveluiden tai toimintojen kokonaisuus vastaamaan hänen tarpeitaan ja tavoitteitaan arjessa. Asiakkaalle nimetään omatyöntekijä sosiaalihuollon asiakkuuden ajaksi. Mikäli kyseessä on erityisen tuen asiakas, omatyöntekijänä toimii sosiaalityöntekijä, joka toimii enemmän koordinoivassa roolissa ja yhteisösosiaaliohjaaja vastatessa enemmän käytännön toimista yhteistyötä tehden. Asiakassuunnitelmaan sisältyviä tavoitteita sekä niiden toteutumista seurataan säännöllisesti. Yhteistyötä tehdään myös laajasti muiden palveluntuottajien ja yhteistyökumppanien kanssa monialaisena yhteistyönä.

2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä

työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Työikäisten sosiaalipalveluissa noudatettavat Siun soten hyvinvointialueen yhteiset arvot ovat:

- Asiakslähtöisyys
- Avarakatseisuus
- Turvallisuus
- Yhdenvertaisuus
- Vastuullisuus

Kyseiset arvot näkyvät yksikössämme/työssämme työikäisten palveluissa seuraavalla tavalla:

ASIAKASLÄHTÖISYYS tarkoittaa asiakkaan

- kohtaamista ystävällisesti ja kunnioittavasti
- oikeutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon/ratkaisuihin ja tarvittaessa tuetaan asiakasta osallistumaan itseään koskeviin asioihin ja päätöksentekoon
- yksilöllisiä toiveita kunnioitetaan ja niitä toteutetaan mahdollisuuksien mukaan
- yksityisyyden kunnioittamista
- palvelun toteuttamista ja arvioimista asiakkaan tarpeista käsin
- kunnioitetaan asiakkaan elämäntapaa siten, että asiakas kokee elämänsä arvokkaaksi
- omatoimisuuden tukemista ja toimintakyvyn ja kuntoutumista tukevaa työtettä
- jalkautuva ja joustava työote, asiakkaan kohtaaminen asiakkaan omilla ehdoilla

AVARAKATSEISUUS

- positiivisten voimavarojen löytämistä työyhteisön jäsenenä sekä asiakastyössä jokaisesta; näemme kolikon toisenkin puolen haasteiden edessä -> ennakkoluulottomuutta etsiä ratkaisuja asiakkaan ja työyhteisön voimavaroja hyödyntäen
- löydetään asiakkaan tilannetta tukevia toimenpiteitä ja toimijoita innovatiivisesti
- ei toisteta samaa narratiivia, ollaan luovia yhdessä asiakkaan kanssa!
- yksilöllinen palvelun toteutus
- ei poissuljeta ketään palvelusta, kriteerit palveluun ovat asenteeltaan hyväksyvät
- ensisijainen ja viimeinen palvelu

TURVALLISUUS

- yksikössä on nimetty turvallisuuvastaava: ohjaaja Sami Sallinen
- asiakasturvallisuus huomioidaan kaikessa suunnittelussa ja toiminnassa aktiivisesti
- työyhteisön toimintatavat ja säännöt tukevat asiakasturvallisuutta
- työntekijöiden turvallisuuskoulutus vuosittain tuo pitkäjänteistä turvallisuusosaamista yksikön toimintaan ja asiakasturvallisuuteen
- palo-, pelastus- ja poistumissuunnitelmat pidetään ajantasaisina
- tunnistetaan väkivallan ja kaltoinkohtelun eri muodot; fyysinen, psyykinen, taloudellinen jne. sekä keskustellaan asiakkaiden kanssa näistä teemoista matalalla kynnyksellä.
- asiakkaan tai henkilökunnan vaara- ja uhkatilanteista sekä tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan matalalla kynnyksellä, jotta korjaavia toimenpiteitä voidaan arvioida ja kehittää

YHDENVERTAISUUS

- asiakkaan kohtaamista tasavertaisesti
- kohtelua asiakkaiden tarpeiden mukaisesti samoja periaatteita noudattaen
- asiakkaiden tarpeet arvioidaan ja palvelut toteutetaan yksikössä yhtenäisillä kriteereillä
- asiakkaan palvelut turvataan mahdollisimman tasapuolisesti ja yhdenvertaisesti suhteessa arvioituun asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen (kaikille sama palvelu ei ole aina yhdenvertaisuutta. Yhdenvertaisuutta sosiaalipalveluissa on se, että jokainen saa tarpeeseensa ja tilanteeseensa riittävät palvelut)

VASTUULLISUUS

- vastuun ottamista omasta työstään ja tehtävistä sekä oman vastuualueen hoitamisesta
- vastuun ottamisesta asiakkaiden hyvästä palvelusta
- vastuun ottamista toiminnalle asetettujen tavoitteiden ja voimavarojen tehokkaasta käyttämisestä
- vastuun ottamisesta työyhteisön ilmapiiristä, työturvallisuudesta ja toiminnan sujumisesta ja toiminnan parantamisesta
- luottamuksellisuutta ja välittämistä

Toimintamme päämäärä Siun sotessa:

Yhdessä tehden vaikuttavimmat palvelut

- verkostojen kanssa yhteistyö korostuu
- ”yhdessä” tarkoittaa myös muita sote-palveluita ja omia kollegoita. Yhdessä annamme asiakkaalle aina enemmän – asiakas on yhteinen – jokainen on tärkeä osa asiakkaan palvelukokonaisuutta

Toimintamme tarkoitus Siun sotessa:

Hyvää elämää ja elämäniloa Pohjois-Karjalassa: tukea, turvaa ja hyvinvointia.

3 Omavalvonnan toimeenpano - Riskienhallinta

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeistamme:

- Yksikön sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma. Laatuportin ja SHQS-laatuohjelman käyttö

3.1 Palvelun sisällön omavalvonta

- asiakastyön ohjeet kirjallisesti teamsissa
- Turvallisuus ohjeet kirjallisesti intrassa, mutta myös yksikössä paperitulosteena (väkivalta- tai sen uhka, sähkökatko, kaasuvälikkeet yms.)
- Lääkekaapin ja elintarvikkeiden säilytyksen omavalvonta -työohje (jos yksikössä, ei ole)

- muut toimintaohjeet; perehdytys materiaali yksikössä/teams (siisteys, laiteturvallisuus, käyttöohjeet laitteisiin, autopaikkoihin, avaimiin yms.)
- Päihdeohjelma + Päihdeprosessi (päihteiden väärinkäyttötapausten hoitamisen periaatteet ja menettelytavat), Havahu-ohjeet, työvuorosuunnittelun ohjeet, työterveyshuollon ohjeet, tartuntatauti-ohje yms. Siun soten yleiset ohjeet tunnetaan ja osataan hakea ajantasaisesti intrasta

3.2 Tilojen turvallisuuden varmistaminen

- Poistumisturvallisuusselvitys, pelastussuunnitelma ja yksikön paloturvallisuusohje
- Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä -ohje ja sähköinen ilmoituslomake
- Sisäilmaongelman ratkaiseminen -toimintaohje

3.3 Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuuden varmistaminen (ei ole yksikössä)

3.4 Asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen varmistaminen

- Henkilöstön sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus-toimintaohje (sisältää linkin lomakkeeseen)
- Muistutus-, kantelu- ja potilasvahinkoasioiden käsittely sekä henkilötietojen korjaamisvaatimus -toimintaohje
- Asiakaspalautteen käsittelyohje (Laatuportti)
- Vaaratilanneilmoituksen (PaTu) teko- ja käsittelyohjeet (Laatuportti)

3.5 Tietoturvan ja tietosuojan omavalvonta (asiakas- ja potilastiedot)

- Tietoturva- ja tietosuojakäsikirja
- Tietoturvaloukkausten käsittely Siun sotessa -ohje + Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta tietosuojavastaavalle ja valvontaviranomaiselle -lomake
- Tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma (ei-julkinen asiakirja; asiakastiedon käsittely yksikössä)

3.6 Henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

- MSK-työhyvinvointikyselyyn ja tulosten käsittelyyn liittyvät ohjeet
- Ammattipätevyyden tarkistaminen
- Osaamisen kehittämisen suunnitelma
- Täydennyskoulutusohje (ohjeistaa mm. täydennyskoulutuksen toteutumisen seurantaan)
- Kehityskeskusteluohje työntekijälle
- Kehityskeskusteluohje esihenkilölle
- Varhaisen välittämisen toimintaperiaate HAVAHU -ohje
- Henkilöturvaohje
- Vuosilomasuunnitteluohjeet

3.7 Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihoitolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

- Henkilöstön sosiaalihoitolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus-toimintaohje (sisältää linkin lomakkeeseen)
- Muistutus-, kantelu- ja potilasvahinkoasioiden käsittely sekä henkilötietojen korjaamisvaatimus -toimintaohje
- Asiakaspalautteen käsittelyohje (Laatuportti)
- Vaaratilanneilmoituksen (PaTu) teko- ja käsittelyohjeet (Laatuportti)

Yksikössä toimitaan näiden toimintaohjeiden mukaisesti.

Toiminnassa huomioidaan matalalla kynnyksellä myös asiakkaiden, omaisten tai verkostojen suullinen palaute ja käsitellään työkokouksissa. Asiakasryhmällämme on usein erityisiä haasteita huolehtia omista oikeuksistaan ja käyttää oikeuksiaan palautteenantoon. Läheisverkostoa ei usein ole tukena. Tämä edellyttää erityistä aktiivisuutta tukea asiakkaita heidän omien oikeuksiensa ja palveluiden toteutumisessa.

3.8 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Haittatapahtuman tai läheltä piti -tilanteen luonne vaikuttaa käsittelytapaan ja sen kiireellisyyteen. Kiireellisissä tilanteissa kontaktoidaan asianosainen ja sovitaan myös käsittelytavasta ja mahdollisesta debrief -tarpeesta (huomioiden asian luonne). Kaikkia koskevista tilanteista viestitetään anonyymisti ja keskustellaan viimeistään viikkopalaverissa, tarvittaessa kokoonnutaan nopeammin, esihlö arvioi viestinnän kiireellisyyden. Työntekijöillä on mahdollisuus saada debrief tukea (yksilötukea tai ryhmänä tukea).

3.9 Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

kokousmuistiot (arjessa) ja riskikartoitus ja msk-kyselyn seuranta (vuosittain)

3.10 Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Työkokouksissa ja/tai kirjallisin ohjein. Kokouksissa sovitaan tiedotuksesta.

4 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

4.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

yksikön esimies palvelupäällikkö Johanna Turunen.

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

Esihenkilö: Johtava sosiaalityöntekijä 1.1.2024 alkaen Tero Härkönen

Puhelin: 013 330 5265 Sähköposti: tero.harkonen@siunsote.fi

4.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Päivitetään vuosittain, joulukuussa. Esihlö arvioi päivittämistarpeen aikaistamisen, mikäli toiminnassa tapahtuu oleellisia muutoksia.

4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Toimistolla

Intrassa (työntekijöille)

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelutarpeen arviointi SHL 36§

Kun hyvinvointialueen sosiaalihuollon palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä, hänen on huolehdittava, että henkilön kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi. Lisäksi henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheutonta viivytystä. Palvelutarpeen arvio kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Erityistä huomiota on kiinnitettävä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen.

Palvelutarpeen arvioinnista vastaa palvelutarpeen arvioimisen kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammattihenkilöstä annetun lain 3 §:ssä tarkoitettu sosiaalihuollon ammattihenkilö, jollei muualla laissa toisin säädetä. Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaa virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä.

5.2 Hoito- ja palvelussuunnitelma SHL 39§ asiakassuunnitelma

Palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, jollei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, jollei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa noudattaen.

Asiakassuunnitelma sisältää asiakkaan palvelutarpeen edellyttämässä laajuudessa:

- 1) asiakkaan arvion ja ammatillisen arvion tuen tarpeesta;
- 2) asiakkaan arvion ja ammatillisen arvion tarvittavista palveluista ja toimenpiteistä;
- 3) omatyöntekijän tai muun asiakkaan palveluista vastaavan työntekijän arvion asiakkaan terveyden tai kehityksen kannalta välttämättömistä sosiaalipalveluista sekä niiden alkamisajankohdasta ja kestosta;
- 4) tiedot siitä, kuinka usein asiakas ja omatyöntekijä tai muu asiakkaan palveluista vastaava työntekijä tulevat tapaamaan;
- 5) asiakkaan ja työntekijän arvion asiakkaan vahvuuksista ja voimavaroista;
- 6) asiakkaan ja työntekijän yhdessä asettamat tavoitteet, joihin sosiaalihuollon avulla pyritään;
- 7) arvion asiakkuuden kestosta;
- 8) tiedot eri alojen yhteistyötahoista, jotka osallistuvat asiakkaan tarpeisiin vastaamiseen, ja vastuiden jakautumisesta niiden kesken;
- 9) suunnitelman toteutumisen seuranta, tavoitteiden saavuttamista ja tarpeiden uudelleen arviointia koskevat tiedot;
- 10) selvityksen asiakkaan elämäntilanteen ja toimintaympäristön vaikutuksesta toimintakykyyn;
- 11) asiakkaan ehdotuksen sellaisesta palveluiden tuottamis- ja toteuttamistavasta, jolla voidaan parhaiten vastata hänen tarpeisiinsa.

Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, arviointi tulee tehdä vähintään vuosittain pitkäaikaisillekin asiakkaille. Suunnitelman sisältö on sovitettava yhteen henkilön tarvitsemien muiden hallinnonalojen palvelujen ja tukitoimien kanssa. Velvollisuuteen laatia suunnitelma sekä suunnitelman sisältöön ja asiaan osallisiin sovelletaan lisäksi, mitä niistä erikseen säädetään. Sen estämättä, mitä muualla laissa säädetään, asiakkaan suostumuksella voidaan laatia sosiaalihuollon ja muiden hallinnonalojen palveluja ja tukitoimia koskeva yhteinen suunnitelma, jossa on suunnitelman laatimiseen ja käyttöön nähden tarpeellisia tietoja. Yhteisen suunnitelman laatimisesta ilman asiakkaan suostumusta säädetään erikseen. Jos asiakkaan tukena toimii omaisia tai muita läheisiä henkilöitä, heidän tukemiseensa liittyvä suunnitelma laaditaan tarvittaessa erikseen.

Asiakassuunnitelman tarkoituksena on toimia ns. ylätason eli palvelutehtävätason suunnitelmana. Siihen kirjataan millaisia palveluja ja muuta tukea asiakas tarvitsee, ja millaiset tavoitteet sosiaalihuollon avulla pyritään saavuttamaan. Kun asiakassuunnitelmaan kirjattua palvelua halutaan suunnitella tarkemmalla tasolla, niin tämän yksittäisen palvelun, kuten asumisen ohjaus, suunnittelua varten laaditaan asiakassuunnitelman rinnalle toteuttamissuunnitelma. Kyseessä on palveluntuottajan/toteuttajan yhteisymmärryksessä sosiaalihuollon asiakkaan kanssa laatima suunnitelma, joka tehdään asiakkaalle myönnetyn palvelun toteuttamiseksi ja jossa kuvataan palvelu, sen tavoitteet sekä palvelun toteuttamisen yksityiskohdat ja jonka tulee noudattaa mahdollista asiakassuunnitelmaa. Toteuttamissuunnitelmaa on seurattava ja se on tarkistettava.

5.3 Asiakkaan kohtelu

5.3.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Palveluun hakeudutaan ohjattuna sosiaalityöntekijän toimesta ja palveluun tulo edellyttää asiakkaan omaa tahtoa vastaanottaa palveluamme. Huomioimme kaikessa toiminnassamme asiakkaidemme mahdollisen erityisen tuen tarpeen omien oikeuksiensa saavuttamiseen. Tuemme omatoimisuuteen ja itsenäiseen selviämiseen psykososiaalisella ja kuntouttavalla työotteella. Asiakkaan osallisuus oman asiansa hoitamiseen on työmme eettinen lähtökohta.

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Rajoittavia:

- yksikkö on savuton ja päihteetön (yksikön tiloihin voi tulla päihtyneenä, mutta päihteiden käyttö on yksikön kaikissa tiloissa kielletty. Tupakkatuotteita voi käyttää vain tupakointiin osoitetulla alueella ulkona.)
- jos asiakkaan käytös häiritsee muita asiakkaita tai työntekijöitä, on uhkaavaa, häntä pyydetään poistumaan tiloista. Tarvittaessa asiattomasti käyttäytyvä ja/tai muita häiritsevä asiakas voidaan poistaa toimitiloista vartijan tai poliisin toimesta.
- tukiasuntoasuminen; avain ohjaajien käytössä, tukiasuntosäännöt käydään asiakkaan kanssa ennen sopimuksen tekoa, vuokrasopimuksen kestosta/loppumisesta päättää ohjaajat ja Joensuun kodit Oy.

Vahvistavia:

- palvelu on täysin vapaaehtoisuuteen perustuvaa
- ohjataan sos.kuntouttavalla työotteella kaikkia asiakkaita toimimaan mahdollisimman itsenäisesti tukemalla heidän elämänhallintaa ja toimintakykyä
- henkilöstön asiakastyön ammatillinen osaaminen ja sen ylläpito (L sosiaalihuollon ammattihenkilöistä)

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Käytössä kaasuaselupia 2 kpl (henkilökohtaiset, ei yksikkölupa)

5.3.2 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Asiakas voi kokea epäasiallista kohtelua palvelussa toisen asiakkaan tai ulkopuolisen toimesta. Toisen asiakkaan toimesta tapahtuvissa tilanteissa henkilöstö puuttuu tilanteeseen tilanteen/tapahtuman edellyttämällä tavalla; keskeyttävät tapahtuman, keskustelevat asianosaisten kanssa tilanteesta (tarvittaessa vartijan tai poliisin tukea apuna käyttäen). Kaikkeen syrjivään, rasistiseen tai muulla tavoin loukkaavaan käytökseen toimitiloissamme tai asiakkaan kotona, muissa tiloissa joissa ollaan asiakkaan mukana puututaan puheeksi oton keinoin.

Ohjaajan toimesta tapahtuvaan asiattomaan käytökseen puuttuminen on erityisen haastavaa, koska asiakasryhmä on erityistä tukea tarvitsevaa. Heillä on haasteita tunnistaa ja hakea omia oikeuksiaan, joten palautteen saaminen palvelun laadusta ja kohtelusta on usein välillistä. Mikäli asiatonta kohtelua ilmenee siihen puututaan välittömästi esihenkilön keinoin ja arvioidaan miten myös asiakas voidaan/voidaanko osallistaa keskusteluun.

Aina arvioidaan vaaratilanneilmoituksen tekemisen tarve ja toisaalta asiakasta ohjataan tekemään asiakaspalaute (avustetaan tarvittaessa) asiakaspalautejärjestelmämme kautta.

Mikäli asiakas joutuu tilanteeseen, josta on koitunut hänelle kuluja tai vahinkoa, häntä informoidaan korvausten hakemisesta sekä vakuutusyhtiön kanssa toimimisessa.

Mikäli asiakas joutuu tilanteeseen, jossa on oletettavasti tapahtunut rikos esim. väkivallanteko, häntä informoidaan ja autetaan rikosilmoituksen tekemisessä.

Kaikessa toiminnassamme huomioidaan L sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

5.4 Asiakkaan osallisuus

5.4.1 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Ei kerätä järjestelmällisesti. Asiakaspalautetta saadaan Siun soten asiakaspalautejärjestelmän kautta ja toteuttamissuunnitelman ohessa kysytään aktiivisesti asiakkaan mielipidettä ja palautetta.

Asiakaspalautetta saadaan välillisesti yhteistyöverkostoilta ja yhteisösosiaalityöstä.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Saatu palaute huomioidaan kehittämisessä ja käsitellään työkokouksissa.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja:

Ohjeet muistutuksen tekoon löytyvät Siun soten verkkosivuilta [Tyytymättömyys palveluun tai hoitoon \(linkki\)](#). Muistutuksen voi tehdä sähköisesti Miunpalvelut.fi-verkkopalvelun kautta tai paperilomakkeella. Lomake löytyy Siun soten verkkosivuilta ja sen voi saada myös sosiaali- ja potilasasiamiehiltä kotiin postitettuna.

Lomake lähetetään Siun soten kirjaamoon:

Siun sote – Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä
Kirjaamo
Tikkamäentie 16
80210 Joensuu

5.4.2 Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamiehet, Siun sote: www.siunsote.fi/sosiaaliasiamies (linkki)
Puhelinnumero: 013 330 8268 ja 013 330 8265 ma–pe klo 9–11.30
Käyntiosoite: Torikatu 18 A, 3. krs, 80100 Joensuu

Viestejä voi lähettää tietoturvallisesti [Suomi.fi-viestit](https://suomi.fi/viestit) (linkki) -palvelun kautta.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävä on ohjata ja neuvoa asiakkaita ja potilaita. Asiamiehet avustavat palvelunkäyttäjää tarvittaessa esimerkiksi muistutusten ja potilasvahinkoilmoitusten laadinnassa. Sosiaali- ja potilasasiavastaavat antavat vuosittain selvityksen asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehityksestä Siun soten toiminta-alueella.

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

Ohjeen mukaan.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: Vastaus annetaan kuukauden kuluessa muistutuksen tekemisestä

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Autamme silloin, kun asiakas tarvitsee tukea, ohjausta ja neuvontaa erilaisissa arkielämän tilanteissa, kuten:

- vaikeuksia selvitä arjesta
- vaikeuksia päästä elämässä eteenpäin pitkittyneen työttömyyden tai alentuneen työkyvyn vuoksi
- mielenterveys- tai päihdeongelmia
- ongelmia asumisessa tai olet vailla asuntoa
- tarve sosiaaliturvaan tai muihin sosiaalipalveluihin liittyvään ohjaukseen ja neuvontaan
- äkillinen kriisi tai väkivaltakokemus
- taloudellisia ongelmia.

Työikäisten sosiaalipalveluja ovat muun muassa

- ohjaus ja neuvonta

- keskusteluapu ja tuki
- kuntouttava työtoiminta
- asunnottomien palvelut
- täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki
- välitystilipalvelu
- sosiaalinen luototus
- sosiaalipäivystys

Sosiaalityöllä ja sosiaaliohjauksella tuetaan asiakkaita muutokseen. Muutoksella pyritään muun muassa vahvistamaan asiakkaan hyvinvointia, itsenäistä selviytymistä, elämänhallintaa ja vähentämään huono-osaisuutta. Asumisohjaus on osa moniammatillista tukea asiakkaalle.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Palvelussa välitetään tietoa toiminnasta ja ohjataan aktiivisesti asiakkaita vertaistoimintaan, arjen aktiivisuuteen ja esim. kolmannen sektorin järjestämään toimintaan. Asumisen ohjaus voi saattaa toimintoihin rinnalla kulkien.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Asiakassuunnitelmalla (käytössä avainmittaristo/THL), sekä asiakassuunnitelmaa täydentävällä palveluiden toteuttamissuunnitelmalla. Asumisohjauksessa tavoitteita seurataan aktiivisesti havainnoimalla ja etenemisestä keskustellaan asiakkaan kanssa. Asumisohjauksessa pyritään asettamaan tavoite ja keinot asiakkaan kanssa yhdessä siten, että asiakas itse pystyy voimaannuttavan työotteen mukaisesti arvioimaan omaa edistymistään riittävän pieninä osatavoitteina.

6.2 Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Ei ole.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon? mikäli asiakkaan tavoitteena on ruokatalouden hallinta ja opettelu, huomioidaan työskentelyssä yksilölliset ruokavaliot ja rajoitteet sekä elintapaohjauksen tavoitteet.

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Mikäli palvelussa havaitaan asiakkaan nesteensaannin/ravitsemuksen tilan heikkouden vuoksi oireita, niin ”ensiapuna” voidaan tarjota varalla olevia mehu/keksi tuotteita ja asiakas ohjataan terveydenhuollon arvioitavaksi.

6.3 Hygieniakäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Yksikössä on nimetty hygieniavastaava: Harri Lankinen

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Huomioidaan sis.ohjeet.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Siivous: Polkka - Pohjois-Karjalan tukipalvelut Oy (palveluohjelman mukaan, palvelukansio)

Pyykkipalvelu: Ei ole

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Ei ole

6.4 Terveyden- ja sairaanhoito (ei toteuteta yksikössä)

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Kiireellistä sairaudenhoito ja kuolemantapausta koskien otetaan yhteyttä 112.

Päivystyspalveluiden konsultointi tarpeen mukaan.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Havaittaessa perusteltua muutosta asiakkaan terv.tilassa konsultoidaan terveydenhuollon/sairaanhoidon as.om. palvelua asiakkaan hoidontarpeista. Työikäisten sosiaalipalveluiden tehtävänä on ylläpitää ja edistää pitkäaikaissairaiden asiakkaiden hyvinvointia (jonka osa terveys on) perustarpeiden turvaamisella ja toimintakyvyn tukemisella. Osana asiakkaan arjen hallintaa ja asioinnin tukemista ohjataan asiakkaita myös huolehtimaan hoitosuunnitelman mukaisesti terveydenhuollon käynneistä/lääkityksen ajantasaisuudesta yms. Asumisen ohjaaja voi auttaa ajanvarauksissa sekä saattaa asiakkaan tarvittaviin terveyspalveluihin.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta? Elvytysvastaava on Aino Heinonen.

Yksikössä ei toteuteta terveydenhuoltoa tai sairaanhoitoa.

6.5 Lääkehoito (ei toteuteta yksikössä)

6.6 Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

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

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaat hyötyvät siitä, että tarjottavat sosiaali- ja terveyspalvelut koordinoidaan ehyeksi kokonaisuudeksi. Tähän myös veloitetaan lukuisissa toimintaamme ohjaavissa säädöksissä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä veloitetaan siis keskinäiseen yhteistyöhön ja myös toimimaan yhteistyössä muiden alojen ammattilaisten kanssa.

Monialainen yhteistyö SHL 41§

Palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät sosiaalitoimen tai muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, on näiden tahojen osallistuttava toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen.

Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

Asiakastietojen kirjaamisesta monialaisessa yhteistyössä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa säädetään asiakastietolain 7 luvussa. Tietojen antamisesta ilman asiakkaan lupaa sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa sekä muihin terveyspalveluihin välttämättömien terveyspalvelujen järjestämiseksi ja toteuttamiseksi säädetään asiakastietolain 53 §:ssä. Sosiaalihuollon viranomaisen oikeudesta saada laissa säädettyjen tehtäviensä suorittamiseksi tarpeellista virka-apua muilta viranomaisilta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. (14.4.2023/719)

Soteintegraatiota totutetaan Siun sotessa mm. Meijän mallin kehittämistyön kautta. Sosiaalipalveluilla on vakiintuneita toimintamalleja monialaisessa yhteistyössä mm. TYM-työskentely, työkyvyntuen tiimi ja talousneuvola. Asumisen ohjauksessa asiakkaan verkostossa on usein päihde- tai mielenterveyspalveluiden toimijoita ja ohjauksessa tulee huomioida tarvittaessa myös em. tahojen hoitosuunnitelman tavoitteet ja tukea näiden tavoitteiden toteutumista.

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Vartiointi, konsultointi päivittäistoiminnassa. Sopimusneuvottelut sisällön/laadun ja yhteistyön kehittämiseksi.

Poliisi, suora palaute, ei virallista yhteistyöfoorumia. Marak-työskentelyn malli käytössä.

Turvallisuuspalvelut konsultointitukena asiakastyössä ja osallistuvat riskikartoitukseen tarvittaessa.

Pelastuspalvelut Kiinteistön palo- ja pelastusharjoitusten säännöllisyydestä huolehditaan. Alkusammutus koulutukset.

Infektio ohjeistus: Ajantasainen ohjeistus intrassa infektioiden torjuntaan, rokotosohjeistus, hygieniä ohjeistus yms.

7.2 Henkilöstö

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

2 yhteisösosiaaliohjaajaa (virka)

Esihenkilönä joht. sosiaalityöntekijä (1, virassa)

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia lyhytaikaisiin tarpeisiin ei pääsääntöisesti haeta (rekrytointi haasteiden ja laajan perehdytystarpeen vuoksi lyhyiden sijaisten käyttö ei tuo työyhteisölle tosiasiallista lisäresurssia) Pidempiaikaisia sijaisuuksia voidaan tarvittaessa jatkaa lyhyilläkin sijaistaroilla. Pidempiaikaisiin (yli 6kk) sijaisuuksiin haetaan aina sijainen. Osa-aikaisuuksiin (pitkäaikaisiinkin) on haastavaa saada osa-aikaista lisäresurssia, mutta yhdistämällä useampia osa-aikaisuuksia voidaan ainakin osin täyttää myös näitä määräaikaista resurssitarpeita.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Esihenkilön ja ylemmän johdon resurssiseuranta suoritteiden mukaan. Henkilöstöresurssin järjestäminen aluetyössä palvelutarpeen mukaan.

Virkojen ja tehtävien täyttö aktiivisella rekrytoinnilla Siun soten rekrytointiohjeen mukaisesti.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilötyöhön on riittävästi aikaa?

Yksikön esihenkilön valinnassa on huomioitu, että lähiesihenkilötyöskentely mahdollistuu mahdollisimman hyvin, välimatkat fyysisesti työntekijöiden toimipisteisiin ovat kohtuullisia esihenkilön toimipisteestä. Työikäisten sosiaalipalveluissa on huomioitu esimiesten työnjaoissa ja sijaistuksessa organisoituminen mahdollisimman tasapuolisesti. Esihenkilö on myös hyvin saavutettavissa puhelimella, teamsilla ja sähköpostilla.

Esihenkilötyötä haastaa työntekijöiden suuri määrä/esihenkilö, useamman tiimin ja toimipisteen johtaminen sekä usean eri tehtävänkuvan/ ja palvelun erityispiirteiden haltuunotto.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

Ei ole

7.2.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Toimitaan Siun sote –kuntayhtymän rekrytointia koskevan ohjeistuksen mukaisesti.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Rekrytoinnissa arvioidaan hakijoiden ammatillinen pätevyys sekä asiakastyöhön soveltuvuus. Asiakastyöhön soveltuvuuteen kuuluu oleellisesti erilaisiin tilanteisiin, olosuhteisiin ja vuorovaikutustilanteisiin sopeutuminen ja tilannetaju. Kotikäynneillä edellytetään asiakkaiden ja heidän yksityisyytensä erityistä kunnioittamista.

Rekrytoinnissa kartoitetaan vuorovaikutustilanteessa näitä ominaisuuksia. Rekrytointi sisältää aina haastattelun, jossa myös käytetään anonyymia asiakastilannetta/casea simulaatiotilanteena. Asiakastyötä tehdään pääsääntäisesti virassa, sen velvoitteiden ja vastuun mukaisesti. Kun työtä tehdään tehtävässä (kuten asumisen ohjaus) tällöinkin kotiin tehtävää työtä tehdään virassa määritettyjen asiakas tavoitteiden mukaisesti. Työikäisten palvelussa ei tehdä työtä lasten parissa (toki tavataan toimistolla ja kotikäynneillä myös lapsia perheiden jäseninä, mutta tavoitteellista työskentelyä lasten kanssa ei tehdä).

7.2.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Perehdytysmateriaalin ja ohjeiden mukaisesti (intran yleinen perehdytysmateriaali ja yksikön omat ohjeet, lait ja soveltamisohjeet, ammattikirjallisuus)

Tutor- perehdyttäjän rooli korostuu asiakastyön perehdyttämisessä.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Täydennyskoulutukseksi määritellään:

- Siun soten ulkopuolinen koulutus
- Lyhyt- ja pitkäkestoinen hva:n sisäinen koulutus
- Toimintayksikköjen sisäinen koulutus, kesto vähintään 1 tunti
- Oppisopimustyyppinen täydennyskoulutus, teoriaosuus
- Verkko-oppiminen
- Simulaatio-oppiminen
- Projektit ja kehittämishankkeet, mikäli niissä on koulutuksellisia osioita

Yksikön työntekijöillä mahdollisuus osallistua näihin kaikkiin täydennyskoulutuksen muotoihin. Siun soten omana verkko-oppimisympäristönä toimii Moodle-oppimisympäristöt Verkkarit ja HyväOppi. Tämän lisäksi käytössä on myös muita verkko-oppimisympäristöjä, kuten Oppiportti ja Potilasturvaportti ja Siun soten intrassa sijaitseva Siun Oppi. Osa verkko-oppimisympäristöjemme koulutuksista on lakisääteisiä, osa työnantajan velvoittamia ja osa vapaaehtoisia koulutuksia.

Simulaatiokoulutuksia työikäisten palveluiden tehtäviin ei vielä ole, mutta useissa kouluttajakoulutuksissa kuten esimerkiksi Defusing- purkutilaisuuden vetäjäkoulutuksessa tämä koulutusmuoto on jo käytössä ja työntekijä voi osallistua myös tämän tyyppiseen koulutukseen organisaatiomme erityistehtäviin kouluttautuessaan.

Lähiesihenkilön vastuulla on huolehtia siitä, että henkilöstö osallistuu peruskoulutuksen pituudesta, työn vaativuudesta ja toimenkuvasta riippuen riittävästi heille järjestettyyn täydennyskoulutukseen.

Yksikössä on mahdollisuus osallistua kohdennettuun sisäiseen sote-koulutukseen ammattitaidon ylläpitoon. Koulutuksia toteutetaan osaamisen kehittämisen suunnitelman mukaisesti. Lisäksi on mahdollista käyttää työaika ulkopuoliseen täydennyskoulutukseen siten, että täydennyskoulutukseen omaehtoisena opiskeluna voi käyttää ohjaajana työaika 5pv/vuodessa. Koulutusta tulee voida hyödyntää työntekijän omassa tehtävässä, sen tulee lisätä sote-alan osaamista tai muutoin koulutuksen tulee tukea työntekijän työsuoritusta. Työntekijän kanssa sovitaan miten työntekijä jakaa saamansa koulutuksen tiedon työyhteisöön.

7.3 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).

7.4 Toimitilat

Toimitilojen kuvaus:

Yksikkö sijaistee Joensuun keskustan välittömässä läheisyydessä, Antinkujan 4 kiinteistössä. Kiinteistö on sosiaalipalveluiden käyttöön muunnettu rivitalokiinteistö. Samassa kiinteistössä (toisessa päädyssä) sijaistee tilapäisen majoituksen yksikkö ja naapurikiinteistössä sijaitsee päiväkeskustoimintaa toteuttava Siniristi Ry. Yksikössä on jaetut työhuoneet (3kpl, lukittavat) ja keittiö/sostila/wc-suihku. Erillistä asiakasvastaanottoa ei ole. Käytössä 3h+keittiö.

Päiväaikaan käytössä on tarvittaessa myös tilapäismajoituksen tilat, jossa yöpymistilat ovat 2–4 henkilön huoneita. Yhteinen ruokailutila, peseytymis- ja wc-tilat, vaatehuoltotilat ja sauna. Yhteisösosiaalihoajaat työskentelevät henkilökunnan tiloissa tilapäismajoituksen puolella huoneessa, jossa on kaksi työpistettä.

Tilojen käytön periaatteet:

Tilojen käytössä huomioidaan erityisesti turvallisuus ja hygieenisuus.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?

Kameravalvonta sisäänkäynnissä ja piha-alueella

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Ei ole

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Ei ole

7.5 Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa. Terveystenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai

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

Terveystenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa. Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveystenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveystenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Yksikössä ei ole apuvälineitä tai terv.huollon laitteita käytössä. Mikäli asiakkaalla on tullessaan apuvälineitä tai terv.huollon laitteita, vastaa hän itse niiden käytöstä. Jos on: Yksikössä on tarvikkeita, jotka hankitaan ostosopimusten mukaisesti lona järjestelmästä. Tarvikkeiden osalta laadunvalvonnassa toimitaan Siun soten reklamointiohjeiden mukaan. Mikäli laitteen tai tarvikkeen toimintakunnossa todetaan puutteita, tulee näistä ilmoittaa heti. Laitteet tulee korjata välittömästi lääkintälaittehuollossa. Hoitotarvikkeista täytetään tuotereklamaatiolomake.

Miten varmistetaan, että terveystenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttöön tai toimintaan liittyvät läheltä piti- ja haattatapahtumat ilmoitetaan Laatuportti-järjestelmään täyttämällä PaTu-ilmoitus. Ilmoitus tehdään asiakas- ja potilasturvallisuuslomakkeelle ja tapahtuman tyyppiä valitaan *Laitteeseen/tarvikkeeseen tai sen käyttöön liittyvä*. Lisäksi vaaratilanteista tulee ilmoittaa Fimealle. Ilmoitus tehdään Laatuportin kautta. Myös laitteen valmistajalle tulee ilmoittaa vaaratilanteesta. Myös tämän ilmoituksen voi tehdä Laatuportin kautta, mikäli valmistajan sähköposti on tiedossa.

Terveystenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: Yksikön esihenkilö

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Pro consona/Omni360 asiakastietojärjestelmien ohjeistus ja kirjaamiskoulutukset perehdytyksen tukena. Tukena ovat myös kirjaamisvalmentajat työyhteisössä. Tutor-perehdyttäminen käytännössä perehtyjän rinnalla. Materiaalina jokaisen tulee tutustua mm. Kanta -palvelujen käsikirja, Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä, kirjaamisfoorumin laaja materiaali, eettiset ohjeet yms, L sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Sosiaalihuollossa kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Kirjaamisvelvollisuus alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Myös tieto asiakkuuden päättymisestä kirjataan asiakasasiakirjaan. Kirjaukset on *tehtävä viipymättä*, kun asiakkaan asiaa on käsitelty. HE

laiksi sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista määrittää mitä tarkoitetaan viipymättä termillä laissa: *Koska osa merkinnöistä on tilanteen luonteen vuoksi kirjattava lähes välittömästi – tällaisia ovat esimerkiksi kiireellisiin lastensuojelutoimenpiteisiin liittyvät kirjatut – ja osa voi hyvin odottaa seuraavaan työpäiväänkin, ei ehdotuksessa esitetä säädettäväksi yhtenäistä määräaikaa kirjaamiselle.* Eli kirjatut tulisi tehdä pääsääntöisesti samana tai seuraavana päivänä. Ajantasaista kirjaamista liikkuvassa ja asiakkaiden kotona tehtävässä työssä tukee mobiilikirjaaminen.

Kun ammattilainen kirjaa asiakastietoja yhdessä asiakkaan kanssa, he voivat samalla keskustella asiakirjoihin kirjattavista asioista sekä siitä, millä tavalla asioita sanotetaan tai kuvataan asiakirjoihin. Keskustelu lisää luottamusta ja tuo esille esimerkiksi sen, mitä työntekijä pitää tilanteessa merkittävänä. Asiakas voi oikaista virheellisiä tulkintoja keskustelun aikana. Työntekijän ja asiakkaan mahdollisesti erilaiset näkemykset voidaan myös kirjata asiakasasiakirjoihin. Asiakasta osallistava, asiakastyön aikana tehtävä kirjaaminen on uusi työtap, jonka harjoittelu ja käyttöönotto on vasta aloitettu.

Asiakastyössä saatujen tietojen kirjaaminen on tärkeä osa asiakastyötä. Kirjaamisen avulla;

- asiakkaan tuen tarpeet ja työskentelyn tavoitteet täsmentyvät
- myös asiakas voi tutustua asiakkuudestaan kertyvään tietoon
- palvelunjärjestäjällä on luotettava tieto esimerkiksi asiakasmääristä ja asiakkuuksien kestosta
- palvelunantaja voi seurata asiakastyön vaikuttavuutta.

Asiakasta koskevien tietojen tallentaminen on välttämätöntä myös päätösten, suunnitelmien ja arviointien tekemiseksi.

Asiakasasiakirjoihin kirjataan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakirjoissa käytetään selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Kirjaamista ja henkilötietojen käsittelyä koskee esimerkiksi seuraavat yleiset periaatteet:

- lainmukaisuus ja läpinäkyvyys
- tietojen minimointi
- tietojen täsmällisyys
- käyttötarkoitussidonnaisuus.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Tietosuoja on huomioitu Siun soten yleisessä ja yksikön omassa perehdytysmateriaalissa. Työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen, jolloin hän sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä sekä huolehtimaan asiakastietoihin liittyvästä salassapito- ja vaitiolovelvollisuudesta.

Asiakastiedon välittämiseen on jokaisella käytössä suojattu sähköposti.

Tietosuoja ja tietoturva -sivustolta intrasta löytyy Siun soten tietosuojan ja tietoturvaan liittyviä tärkeitä ohjeita sekä meidän kaikkien toimintaa ohjaavia suunnitelmia sekä kuntayhtymän tietosuoja- ja tietoturvapoliittikan. Sivustolla on myös Siun soten tietosuoja-asiantuntijoiden yhteystiedot ja hyödyllisiä linkkejä sekä ajankohtaista tietoa tietosuojasta ja tietoturvasta.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Henkilöstön tulee osallistua sote-alan sisäisiin koulutuksiin heille soveltuvin osin. Tietosuojaan liittyvistä muutoksista tiedotetaan intran uutisissa ja henkilöstöinfoissa. Näitä tulee jokaisen seurata omatoimisesti. Esihlö tuo työkokouksiin lisäksi yksikkökohtaista tietoa. Perehdytysmateriaalin ajantasaisuudesta vastaa esihlö.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Siun soten tietosuojavastaava
tietosuoja@siunsote.fi

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

Yhteisösosiaalityön toiminnan kehittäminen sekä resurssien jakaminen sekä kohdentaminen tarpeenmukaisesti. sen mukaisesti

Työikäisten perehdytysmateriaali teamsiin. Muut ohjeet intraan. Väliuokra-asunto-asian kehittäminen vuonna 2025

Laatuportin käyttöönotto ja SHQS-laatuohjelma

10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 31.12.2024

Allekirjoitus Toimialuejohtaja Tuuli Ollila

Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty sähköisesti.