



Ikäihmisten asiakasohjausyksikkö

Omavalvontasuunnitelma

Sisällysluettelo

1	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2	TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3	RISKINHALLINTA	4
4	OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	6
5	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	6
5.1	Palvelutarpeen arviointi.....	6
5.2	Palvelu- ja hoitosuunnitelma	7
5.3	Asiakkaan kohtelu.....	7
5.4	Asiakkaan osallisuus.....	9
5.5	Asiakkaan oikeusturva	9
5.6	Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	10
6	ASIAKASTURVALLISUUS	10
6.1	Henkilöstö.....	11
6.2	Toimitilat.....	12
7	ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY.....	13
8	YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	14
9	OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	14

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	
Nimi: Kuntayhtymä Kaksineuvoinen	Sosiaali- ja terveystalveluiden järjestäminen ja tuottaminen Kauhavalla ja Evijärvellä
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2071277-7	
Toimintayksikön nimi	
Ikäihmisten asiakasohjausyksikkö	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen	
Postiosoite: Ikäihmisten asiakasohjaus, Kauppatie 127 A, 62200 Kauhava	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	
Asiakasohjaus palvelutarpeen arviointi ja palveluohjaus yli 63-vuotiaille Evijärveläisille ja Kauhavalaisille, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia tarvitsevat ohjausta, neuvontaa, tukea, apua, arviointia ja/tai palveluiden järjestämistä. Yksiköstä annetaan neuvontaa ja ohjausta ikäihmisten palveluista esimerkiksi omaisille ja yhteistyötahoille.	
Toimintayksikön katuosoite	
Käyntiosoite: Nikolaintie 6 A, 3. krs	
Postinumero	Postitoimipaikka
62200	Kauhava
Toimintayksikön vastaava esimies	Puhelin
Marita Neiro	050 561 7731
Sähköposti	
marita.neiro@kaksineuvoinen.fi	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus
Asiakasohjausyksiköstä annetaan neuvontaa, ohjausta, palvelutarpeen arviointia, muistihoidajan palveluita, päivätoimintaa, fysioterapeutin palveluita, järjestetään vuoro hoitoa, arviointijaksoja, kotihoidon ryhmäasumista, tehostettua palveluasumista, omaishoidontukea, lähihoitajan tukea omaishoitoperheisiin, hyvinvointipäiviä ja erilaista ryhmä- ja tiedotustoimintaa. Asiakasohjausyksikössä tehdään kaikki Ikäihmisten palveluiden palvelu- ja maksupäätökset. Asiakasohjauksen toiminta pohjautuu lainsäädännöllisesti sosiaalihuoltolakiin (1301/2014) ja vanhuspalvelulakiin (980/2012). Lisäksi hoidon tarpeen arvioinnista on määritelty terveydenhuoltolaissa (1326/2010). Asiakasohjausyksikössä noudatetaan hyvän hallintotavan periaatteita. (hallintolaki 423/2003 ja Laki sosiaalihuollon ja asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008).
Arvot ja toimintaperiaatteet
Kuntayhtymä Kaksineuvoinen strategian mukaisesti asiakasohjauksessa on yhteisesti sovitut arvot. Ikäihmisten asiakasohjausyksikön yhteisesti laaditut arvot ovat: Asiakas on aina ensin. Kuuntelemme, kunnioitamme ja arvostamme kaikkia asiakkaita. Pyrimme

järjestämään asioita ja toimimaan ensisijaisesti asiakkaan toivomalla tavalla. Toimintamme on vastuullista ja ammattitaitoista. Tuemme asiakkaan omia voimavaroja.

Kuntayhtymä Kaksineuvoisen strategian tavoitteena on kolme päämäärää:

1. Asiakslähtöiset, vaikuttavat ja laadukkaat palvelut
2. Osaava, hyvinvoiva ja motivoitunut henkilöstö
3. Uudistuva ja innovatiivinen edelläkävijä

Toimintaa seurataan sovitulla mittareilla kuten: asiakaspalautteet, palveluiden saatavuusajat, työhyvinvointikyselyt, uudistusten ja kokeilujen määrä, kehittämistoimenpiteiden seuranta sekä hakemusten määrä kuntayhtymän avoimiin toimiin tai virkoihin.

3 RISKINHALLINTA

Kuntayhtymä Kaksineuvoisen intranetissä on henkilöstölle ohjeet: perehdytys, psykososiaalisen kuormituksen tunnistaminen, ja hallinta ja seuranta, työsuojeluhallinnon ohjeistukset, ilmoitus vakavasta työtapaturmasta, väkivallanuhka, toimintaohje yksityöskentelystä, toimintaohje uhkaavissa tilanteissa, tietoturva- ja tietosuojapolitiikka, tietoturvaohjeistukset (yht. 37 erilaista ohjetta intrassa), laatu- ja potilasturvallisuussuunnitelma sekä hoitosuunnitelmaohje. Pelastussuunnitelma on laadittu jokaiseen kiinteistöön, joihin kaikki ovat velvollisia perehtymään. Kaikkiin suunnitelmiin on jokaisen perehdyttävä.

Riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Riskiarviointia tehdään yksikössä säännöllisesti. Haipro -ilmoitukset tehdään, jos tulee haitallisia prosesseja ilmi, virheitä tai läheltä piti -tilanteita. Asiakkailta saatu tieto ja reklamaatiot huomioidaan kaikessa toiminnassa.

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

Lisäksi asiakasohjausyksikön työntekijöiden työssä on useita toimintoja, joissa on riskin mahdollisuus. Taulukossa on listaus toiminnoista, joissa pitää olla erityisen huolellinen: Riskejä on kartoitettu ja arvioitu työyhteisössä säännöllisesti.

Kriittisiä kohtia	Riski
Tiedonkulku: - kirjaaminen - eri asiakastietojärjestelmät - siirtymät asiakaspolulla	Työ saattaa keskeytyä usein. Tällöin riskinä on, ettei tietoja ehditä kirjaamaan riittävän nopeasti tai osa asioista jää kirjaamatta, jolloin olennainen tieto jää siirtymättä. Toimijoilla voi olla eri asiakastietojärjestelmiä, jolloin pelkän kirjaamisen varassa ei pystytä tietoja siirtämään siirtymissä asiakaspolulla (esim. sosiaalipalvelut ja yksityiset toimijat / ei yhteensopivat tietojärjestelmät).
Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen	Asiakkaan verkostoon voi kuulua laaja joukko erilaisia toimijoita (omaiset, muut toimijat), jolloin asiakkaan "ääntä" ei välttämättä aina kuulla. Asiakasohjausyksikön työntekijän tulee tarvittaessa toimia asiakkaan äänenä ja puolestapuhujana. Ajoittain tulee tilanteita, jolloin asiakas kieltäytyy palveluista, vaikka asiakasohjauksesta nähtäisiin ne tarpeelliseksi. Itsemääräämisoikeuden ja heitteillejätön raja voi olla vaikeasti arvioitava. Tässä painottuu moniammatillinen yhteistyö ja omaisyhteistyö.
Palvelutarpeen arviointi	Ajoittain tulee vastaan äkillisiä tarpeita saada palvelutarpeen arviointi järjestymään yhden tai kahden päivän sisään. Ratkaisuna asioiden sujumiseksi käytetään omaa työyhteisöä ja yhteistyötahoja. Priorisoidaan työtehtäviä. Ei kiireellisiä käyntejä siirretään myöhemmäksi, jotta kiireelliset arvioinnit pystytään hoitamaan. Moniammatillisesti järjestettävät tapaamiset saattavat venyä liian pitkälle yhteisen ajan

	<p>löytymisen vaikeuden vuoksi. Ratkaisuna mietitään, että keiden henkilöiden ainakin pitää olla mukana yhteisessä tapaamisessa. Lisäksi hyödynnetään etäyhteys mahdollisuutta.</p> <p>Palvelutarvetta arvioitaessa on mahdollista, että olennainen asia asiakkaalla voi jäädä piileväksi.</p> <p>Asiakkaille ei tahdo löytyä hänen tarvitsemaansa palvelua, jolloin asiakas saattaa jäädä ilman palveluita tai saa vääränlaista palvelua, joka ei tue toimintakykyä (nk. väliinpuotoaja).</p>
Palvelun laatu	Palveluita tilataan useilta toimijoilta. Palveluntuottajat työskentelevät asiakkaiden kotona, joten kaikkia laatupoikkeamia ei välttämättä tule ilmi.
Tietoturvasuus	Asiakasohjausyksikön työntekijöillä on yksilökohtaiset käyttöoikeudet LifeCare-järjestelmässä tehtäväkuvan mukaisesti. Työyhteisön jäsenten tulee muistaa noudattaa salassapitovelvollisuutta ja henkilötietojen turvallista säilyttämistä ja hävittämistä koskevia ohjeita. Asiakkaalta tulee muistaa aina varmistaa kenelle omaisille tietoja saa luovuttaa ja merkitä tieto asiakkaan tietoihin. Suostu- lomakkeet pyydetään asiakkailta.
Teknologian käyttö	<p>Asiakkaiden turvallisuutta tuetaan teknologian keinoin, esim. turvapuhelin, ovihälytin, paikanninlaitteet. Kotikäyntejä voidaan tehdä etänä ja lääkerobottia hyödyntäen. Teknologia ei aina toimi halutusti tai sitä ei käytetä tarkoituksenmukaisesti (laitteen lataus unohtuu, turvarannekkeita ei pidetä).</p> <p>Asiakasohjausyksikössä käytetään työssä paljon tietokonetta (mm. potilastietojärjestelmä, sähköposti), jolloin internetin tai tietokoneen toimimattomuus on esteenä tehdä työtä ja saada tarvittavia tietoja asiakkaasta.</p>
Kaltoinkohtelu	<p>Asiakkaat saattavat joutua kokemaan kaltoinkohtelua monelta eri taholta. Asiakasohjauksessa on tärkeää tunnistaa ja ottaa kaltoinkohtelu epäily puheeksi, jotta asiaa voi tarvittaessa viedä eteenpäin.</p> <p>Asiakkaat saattavat kokea tullessa väärin kohdelluksi myös asiakasohjausyksikön taholta (esim. hänen haluamaansa palvelua ei myönnetä). Asiakkaalle tulee tehdä palveluiden myöntämättä jättämisestä kirjallinen hallintopäätös, josta hänellä on oikeus valittaa. Lisäksi asiakkaita ohjataan ottamaan yhteyttä ikäihmisten palvelujohtajaan, palvelupäällikköön tai sosiaaliamieheen.</p>
Pätevän henkilöstön riittävyys	Asiakkaiden palveluiden ja kotikäynnin saanti voi viivästyä sekä tavoitettavuus heikentyä, jos asiakasohjauksessa ei ole riittävästi henkilökuntaa. Poissaoloissa ja vuosilomissa varmistetaan tiiminä, että toiminta on katkotonta.
Turvallisuus asiakastyössä	Asiakasohjausyksikön toiminta on monipuolista. Puhelimessa neuvontaa, asiakaskäyntejä, kotikäyntejä, kokouksia ja ryhmätoimintoja. Asiakkailla tai heidän läheisillään saattaa olla mielenterveys- tai päihdeongelmia, mitkä saattavat aiheuttaa arvaamatonta tai väkivaltaista käytöstä. Turvallisiin toimintatapoihin on laadittu ohjeistuksia ja asioita on ennakoitu ja keskusteltu työyhteisössä. Esim. asiakastietoihin tutustutaan ennen käyntiä ja tarvittaessa tehdään käynnit ja neuvottelutilanteet parityönä, puhelin pidetään aina mukana ja istumapaikka valitaan siten, että tarvittaessa pääsee nopeasti poistumaan tilanteesta.

<p>Riskien tunnistaminen</p> <p>Muistetaan tehdä haipro -ilmoitus, niin että riskit tulevat aina sekä asiakas- että työntekijänäkökulmasta kirjattua.</p>
<p>Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatu poikkeamat ja riskit?</p> <p>Intran kautta tehdään Haipro -ilmoitus. Epäkohdista keskustellaan työyhteisön jäsenten kanssa ja yksikön esimiehen kanssa.</p>
<p>Riskien käsitteleminen</p> <p>Työyhteisössä riskeistä keskustellaan. Kaikessa toiminnassa pyritään ratkaisukeskeiseen toimintamalliin yhteistyössä ja tarvittaessa asiantuntijoita apuna käyttäen.</p>

<p>Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?</p> <p>Haipro -ilmoituksen tekeminen kuntayhtymän intran kautta. Tällöin tapahtumat menevät esimiehen käsittelyyn ja dokumentoituvat. Tapahtumista keskustellaan työyhteisössä asianosaisten kesken ja myös tiimin kanssa asiat käsitellään. Haipro -ilmoituksia tehdään sekä työsuojelun että asiakasturvallisuuden näkökulmasta.</p>
<p>Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</p> <p>Esimies keskustelee tilanteesta työntekijän kanssa. Tilanteista keskustellaan myös yhteisesti työyhteisön kokouksessa. Tarvittaessa esimies vie asian keskusteluun Ikäihmisten palvelujohtajalle. Tehdään toimintaan tarvittavia muutoksia, ettei vastaavia epäkohtia toistuisi.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Nopeissa muutostilanteissa ollaan yhteydessä puhelimitse. Muutoksista keskustellaan kuukausipalavereissa. Toimintojen muutokset kirjataan muistioon tai muihin toimintaohjeisiin. Yhteistyötahoja koskevista käytännöistä keskustellaan ja tuodaan tiedoksi johtoryhmän muistioiden kautta. Kuntayhtymän virallisia tiedotuskanavia ovat sähköposti, paikallislehdet ja nettisivut. Työntekijöillä on lisäksi sisäinen intranet käytössä.</p>

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

<p>Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Omaavonntasuunnitelmasta vastaa yksikön esimies ja ikäihmisten palvelujohtaja.</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?</p> <p>Omaavonntasuunnitelman laatimiseen on osallistunut henkilöstö ja omaavonntasuunnitelmaan liittyvät asiat on käyty läpi kuukausikokouksissa keskustellen. Tämä suunnitelma on päivitysversio edellisestä 2019 laaditusta suunnitelmasta.</p>
<p>Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Marita Neiro, palvelupäällikkö, puhelin 050 561 7731</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omaavonntasuunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Omaavonntasuunnitelma päivitetään muutosten yhteydessä ja vähintään kerran vuodessa.</p>
<p>Missä yksikön omaavonntasuunnitelma on nähtävillä?</p> <p>Kuntayhtymä Kaksineuvoisen ikäneuvola -kansiossa ja kuntayhtymän nettisivuilla.</p>

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

<p>5.1 Palvelutarpeen arviointi</p>
<p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</p> <p>Palvelutarpeen arviointi on tiimin jäsenten perustehtäviä. Palvelutarpeen arviointi on ammatillista ja suunnitelmallista keskustelua, jonka tavoitteena on asiakkaan hyvinvoinnin lisääminen. Laaja-alainen palvelutarpeen selvittäminen tehdään ratkaisukeskeisesti asiakkaan toiveista ja tarpeista lähtien sekä tarpeen mukaan moniammatillista verkostoa hyödyntäen. Laaja-alainen palvelutarpeen arviointi tehdään aina ennen omaishoidon, kotihoidon palveluiden ja tukipalveluiden aloitusta.</p>

Palvelutarpeen arvioinnin teossa noudatetaan sosiaalihuoltolain 36 § pykälää:

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

Palvelujen tarve arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa. Mukana arvioinnissa voi olla myös yhteistyötahoja. Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan ammattilaisten toimesta erilaisten mittareiden avulla. Pohjana on kuntayhtymän oma toimintakyvyn arviointimittari. Lisäksi Toimia – tietokannasta on saatavilla useita mittareita, joiden käytettävyys on arvioitu thl:ssä. Palvelutarpeen arviointitilanteessa ammattilainen valitsee asiakkaalle sopivimmat mittarit. Käytössä ovat esimerkiksi mittarit: MMSE, GDS-15, CERAD, GDS-FAST, TMT, COPE, MNA ja AUDIT. RAI-arviointijärjestelmä otetaan käyttöön 2021.

Arvioinnista saadun tiedon avulla pystytään havaitsemaan henkilön omat voimavarat, toimintakyvyn vajeet sekä hoidon ja palvelujen tarve.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Asiakas on aina itse mukana palvelutarpeen arvioinnissa. Laaja-alainen palvelutarpeen arviointi tehdään yleensä asiakkaan kotona. Palvelutarpeen arviointia tehdään myös arviointi/vuorohoitajaksojen hoitoneuvotteluissa. Asiakkaalta kysytään, haluaako hän läheisiään mukaan osallistumaan arviointiin. Läheisten osallistuminen on toivottavaa, jos asiakas itse näin haluaa. Toisinaan on tarpeellista arvioida palvelujen tarpeita laajassa moniammatillisessa tiimissä.

5.2 Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Miten palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa palvelutarpeen arvioinnin pohjalta. Kotihoito laatii tarkemman sisällön hoitosuunnitelmaan, jos asiakas tarvitsee kotihoitoa. Tarvittaessa järjestetään kotiin kotihoidon arviointijakso. Asiakasohjaaja seuraa yhdessä kotihoidon kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista. Palvelutarpeen selvittämiseksi järjestetään myös lyhytaikaista tehostettua palveluasumista Artturintuvalla ja Päkintuvalla.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Hoitosuunnitelmat laaditaan sähköisesti LifeCare -potilastietojärjestelmään. Palvelu- ja hoitosuunnitelman pääsevät näkemään ne, joille on annettu oikeudet potilastietojärjestelmään. Lisäksi työntekijä kirjaa tekemästään käynnistä kirjauksen potilastietojärjestelmään. Hoitosuunnitelmaan tulee asiakkaan esitiedot, nykytila ja suunnitelma. Asiakkaan on oikeus saada käyttöönsä oma hoito- ja palvelusuunnitelma.

5.3 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Itsemääräämisoikeuteen liittyvistä asioista keskustellaan säännöllisesti työyhteisössä.

Sosiaalihuoltolain soveltamiseen on järjestetty koulutusta. Myös asiakaslaissa (8 §) on säädetty itsemääräämisoikeudesta.

Palvelutarpeen arvioinnissa otetaan huomioon asiakkaan itsemääräämisoikeus ja asiakkaan omat toiveet ja tahto kirjataan myös näkyviin. Jotta asiakas voi toteuttaa itsemääräämisoikeuttaan, annetaan hänelle riittävästi tietoa eri mahdollisuuksista. Kullekin asiakkaalle pyritään suunnittelemaan tarkoituksenmukaiset palvelut juuri hänen tarpeisiinsa.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Asiakasohjausyksikössä ei käytetä rajoittamistoimenpiteitä. Palveluiden järjestämisessä kuullaan aina asiakasta itseään sekä mahdollisia läheisiä. Asiakkaan oma tahto on aina ensisijainen läheisten tahtoon nähden palveluita suunniteltaessa.

Ajoittain kohdataan asiakkaita, jotka esimerkiksi pitkälle edenneen muistisairauden vuoksi eivät enää pysty täysin huolehtimaan omista asioistaan. Asiakasohjauksessa arvioidaan yhdessä omaisten, kotihoidon ja lääkärin kanssa, milloin ja mistä asioista asiakas ei enää kykene yksin päättämään. Viime kädessä lääkäri tekee päätöksen siitä, milloin asiakas ei enää kykene tekemään itseään koskevia päätöksiä. Asiakkaan toiveet ja mielipiteet kirjataan kuitenkin aina ylös ja niitä pyritään kunnioittamaan mahdollisimman pitkälle. Tarvittaessa asiakkaille haetaan maistraatin kautta edunvalvojaa.

Osalla asiakkaista on jo nimetty maistraatin vahvistama edunvalvoja. Edunvalvoja voi olla joko yleinen edunvalvoja tai läheinen, joka on nimetty edunvalvojaksi. Edunvalvonta voi koskea vain raha-asioita tai olla laajennettu edunvalvonta. Asiakasohjauksesta tehdään yhteistyötä asiakkaiden edunvalvojien kanssa tarvittavassa laajuudessa.

Asiakasta koskevat dokumentit ja laskut postitetaan aina ensisijaisesti asiakkaalle itselleen. Asiakkaan suostumuksella hänen asioitaan hoitava läheinen voidaan muuttaa asiakkaan päätöspostin ja/tai laskun saajaksi, vaikka hän ei olisi maistraatin vahvistama edunvalvoja.

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

Tiimin henkilöstö on koulutettu kohtaamaan ja olemaan vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. Jos asiakas kuitenkin kokee tulleen epäasiallisesti kohdelluksi, ohjataan asiakas ottamaan yhteyttä palvelupäällikköön tai ikäihmisten palvelujohtajaan. Asiakas tai hänen edustajansa voi tehdä kirjallisen muistutuksen. Myös sosiaaliamiehen voi olla yhteydessä

Hallintopäätöksistä (palvelu- ja maksupäätökset) asiakas voi valittaa kuntayhtymän yhtymähallituksen yksilöjaostoon. Viranomaispäätöksiä tekee palvelupäällikkö ja palvelukoordinaattori. Yksilöjaoston päätöksestä voi tehdä valituksen hallinto-oikeuteen.

Asiakasohjauksessa noudatetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 §:n mukaista ilmoitusvelvollisuutta.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tilanne tai vaaratilanne?

Asiakkaalta pyydetään mahdollisimman tarkka kuvaus tapahtuneesta. Tapahtuneesta keskustellaan esimiesten ja ammattilaisten toimesta osallisten henkilöiden kanssa.

Jos tilanne vaatii toimintatapojen muutosta, täsmennetään toimintatapoja. Asiakkaalle ja omaiselle annetaan tiedoksi mihin palaute on johtanut ja miten tilanne käsiteltiin.

<p>5.4 Asiakkaan osallisuus</p> <p>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</p>
<p>Palautteen kerääminen</p> <p>Kuntayhtymä Kaksineuvoisen verkkosivuille voi jättää palautetta yksikön toimintaan liittyen. Asiakasohjausta koskevaan palautteeseen vastaa asiakasohjauksen palvelupäällikkö tai ikäihmisten palvelujohtaja.</p> <p>Yksikön toiminnasta kerätään vuosittain asiakaspalautetta asiakaskyselyn muodossa. Toiminnasta otetaan päivittäin vastaan suullisesti asiakkaiden antamaa palautetta.</p>
<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p> <p>Palautteet käydään läpi monella eri tasolla: työyhteisössä, esimiehen kanssa, johtoryhmässä ja palautekoosteet menevät tiedoksi myös yhtymähallitukselle. Yhtymähallitukselle menevät asiat tiedotetaan myös paikallislehdessä. Palautteen pohjalta mietitään, miten toimintaa voidaan kehittää.</p>
<p>5.5 Asiakkaan oikeusturva</p>
<p>a) Muistutuksen vastaanottaja</p> <p>Ikäihmisten palvelujohtaja, Kauppatie 127 A, 62200 Kauhava</p>
<p>b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</p> <p>Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana Etelä-Pohjanmaan alueella:</p> <p>Pia Jaskari, Tuki- ja osaamiskeskus Eskoo Eskoontie 52, 60280 Seinäjoki Puhelin 050 474 6716 Email: sosiaaliasiamies(at)eskoo.fi</p>
<p>c) Potilasasiamiehen yhteystiedot</p> <p>Kuntayhtymän potilasasiamiehenä toimii Pirjo Heino Nikolaintie 6 A 3. kerros, 62200 Kauhava Puhelinaika keskiviikkoisin klo 8-10, puh. 050 323 7920 tai yhteys hyvis.fi -sivuston kautta.</p>
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Muistutukset, kantelut ja valvontapäätökset käydään läpi vanhustyön johtoryhmässä ja yksikön omissa palaverissa. Toimintaa muutetaan tarvittaessa päätöksen ja ohjeistuksen mukaan.</p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</p> <p>Muistus käsitellään viipymättä ja viimeistään neljän viikon kuluessa saapumisesta.</p>

5.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Asiakasohjausyksikössä tehdään yhteistyötä muiden toimijoiden ja viranomaisten kanssa ja työ on verkostotyötä. Työtehtävissä on olennaista tunnistaa kunkin asiakkaan kohdalla tarvittava verkosto ja koota se yhteen.

Omaisten, kotihoidon, sosiaali- ja terveystalveluiden ja eri sairaaloiden kanssa tehdään yhteistyötä. Hoitoneuvotteluita pidetään ja palveluiden tarvetta suunnitellaan asiakkaiden kotiutuessa sekä haettaessa asuntoa kotihoidon asumisyksiköstä, ympärivuorokautista tehostettua palveluasumisen paikkaa, vuoro hoitoa tai arviointijaksoa. Yhteistyötä tehdään SAS- kokouksissa, erilaisissa yhteistyöneuvotteluissa ja puhelimitse.

Asiakasohjauksessa kirjataan Life Care-potilastietojärjestelmään tekemistään kotikäynneistä, puheluista, hoitoneuvotteluista sekä muista asiakkaan kannalta olennaisista tapahtumista.

Yksityisten, kuntien, järjestöjen ja yhdistysten tuottamat palvelut

Miten varmistetaan, että muualta kuin omasta tuotannosta tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Asiakasohjausyksikön työntekijöiden yhtenä tehtävänä on osaltaan valvoa asiakkaille myönnettyjen palveluiden laadun toteutumista. Asiakasohjausyksikön työntekijät ovat yhteydessä esimiehiin, jos arvioivat, että palvelujen laatu ei ole kohdallaan. Varsinaiset sopimukset ovat esimiehillä käytössä ja niistä sopimuksista selviä luvattu ja vaadittu palvelutaso.

Sisällön, laadun ja asiakasturvallisuuden poikkeamat voivat tulla ilmi asiakkaalta/omaisilta tulleen palautteen perusteella tai asiakasohjausyksikön henkilöstön itsensä tai muiden toimijoiden havainnoimana. Kaikki poikkeamat ilmoitetaan palveluntuottajille ja kuntayhtymän toiminnasta ja ostopalveluista vastaaville henkilöille. Yksikön esimies ohjaa asiassa eteenpäin ja on mukana valvonnassa ja reklamoinnissa.

6 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasohjausyksikön henkilöstöllä on sekä oikeus että velvollisuus toimia yhteistyössä eri viranomaisten ja muiden toimijoiden kanssa.

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

Asiakasohjauksesta ollaan tarvittaessa yhteydessä asiakasturvallisuudesta vastaaviin viranomaisiin, jos havaitsee kotikäynnillä asiakasturvallisuuden kannalta riskejä tai saa niitä muuten tietoonsa.

Asiakasohjausyksikkö tekee yhteistyötä esimerkiksi palo- ja pelastus, sosiaali-, terveys- sekä poliisi- viranomaisten kanssa.

Asiakasohjauksesta tehdään tarvittaessa vanhuspalvelulain ja holhoustoimilain mukaisen ilmoituksen

maistraattiin edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä. Ensisijaisesti asiakasta tai omaisia ohjataan kuitenkin hakemaan edunvalvontaa asiakkaan suostumuksella.

6.1 Henkilöstö

Toimintayksikössä työskennellään moniammatillisesti. Henkilöstöltä edellytetään vähintään sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammatillista koulutusta. Työntekijöillä on sekä perus-, jatko- ja/tai täydennyskoulutuksessa hankittua asiantuntemusta ikääntyneiden kanssa toimimisesta Työyhteisön koulutus pohja on laaja: terveystieteiden maisteri, terveydenhoitaja, sairaanhoitaja, lähihoitaja, perushoitaja, fysioterapeutti ja sosionomi.

Lisäksi työyhteisö saa toimistopalveluita Ikäihmistenpalveluiden toimistosiihteereiltä.

a) Yksikön henkilöstön ammattinimikkeet:

2 lähihoitajaa (omaishoidon tukitoimet)
1 virikeohjaaja
2 asiakasohjaaja
1 terveydenhoitaja (asiakasohjaajan tehtävät)
1 muistihoitaja
1 fysioterapeutti (osa-aikaisesti)
1 palvelukoordinaattori
1 palvelupäällikkö

b) Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Pääsääntöisesti työyhteisössä sijaistetaan toinen toisiaan esimerkiksi vuosilomien ja lyhyiden sairauslomien aikana. Pidempiaikaisiin sijaisiin haetaan tarvittaessa lupa johtoryhmältä ja tulosaluejohtajalta.

c) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Työyhteisössä seurataan asiakasmääriä ja suoritteita. Työt pyritään jakamaan mahdollisimman tasapuolisesti. Kiirehuipuissa töitä jaetaan niin, ettei kukaan kohtuuttomasti kuormitu.

Organisaatiotaso: henkilöstörakennetta ja sairauspoissaoloja seurataan koko organisaation tasolla. Henkilöstöä kannustetaan kehittämään omaa työtänsä.

Yksikötaso: Henkilöstön osaamista tuetaan järjestämällä koulutuksia ja mahdollistamalla henkilöstön osallistuminen muihin koulutuksiin. Kehityskeskustelut pidetään kerran vuodessa.

Henkilöstön työhyvinvointia ja osaamista tuetaan lisäksi:

- avoimella keskustelukuluttuurilla
- säännöllisillä työpaikkakokouksilla
- tarvittavilla koulutuksilla
- e- passilla hyvinvoinnin tukemiseen
- työterveyshuollon palveluilla
- työaikajärjestelyt (lyhennetty työaika tms.)
- työyhteisössä autetaan ja sijaistetaan toisia

<p>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</p> <p>Toimet ja virat laitetaan auki, kun johtoryhmä ja tulosalueen johtaja suunnitelman hyväksyy. Henkilöstön rekrytointi on suunnitelmallista ikäpoliittiseen ohjelmaan tai muuhun vahvistettuun suunnitelmaan perustuvaa.</p>
<p>Koulutusvaatimuksena on eri työtehtäviin soveltuva sosiaali- tai terveydenhuollon koulutus ja työkokemus. Lisäksi edellytetään aikaisempaa kokemusta ikääntyneiden parissa työskentelystä ja hyvää suomen kielen taitoa. Lisäksi vaaditaan kykyä työskennellä itsenäisesti, innovatiivisesti sekä hyviä organisointi- ja vuorovaikutustaitoja sekä paineensietokykyä.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p>
<p>a) Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.</p> <p>Uuden työntekijän perehdyttäminen on työyhteisön yhteinen asia, mutta koordinoituvastuu on yksikön esimiehellä. Uudelle työntekijälle annetaan perehdytyslomake, josta hän itse kuittaa asiat valmiiksi, kun on saanut perehdytyksen. Lisäksi uusille työntekijöille järjestetään kuntayhtymässä kerran vuodessa yksi yleisperehdytys. Uudelle työntekijälle ohjausta antaa se työntekijä, jolla on asiaan paras ja ajantasaisin tieto (esimerkiksi kirjaaminen, hoitosuunnitelman, päätösten laatiminen ja kuntayhtymän säännöt ja ohjeet).</p> <p>Opiskelijoiden ohjaamiseen nimetään yksi vastuuhenkilö, mutta yleensä opiskelija on mukana ja tutustuu mahdollisimman monen tiimin jäsenen työtehtäviin.</p>
<p>b) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?</p> <p>Koulutuksiin haetaan ja päätökset tulevat ESS-ohjelman kautta. Kuntayhtymällä on yhteinen täydennyskoulutussuunnitelma. Henkilöstö saa täydennyskoulutusta vähintään 3 vrk:ta/kalenterivuosi. Suositaan lähialueella järjestettyä yhteistä koulutusta kuten sairaanhoitopiirin ja Seamk ja Sedun koulutuksia. Tarpeen mukaan kuntayhtymässä järjestetään omaa koulutusta. Henkilöstö saa itse esittää toiveita ja tarpeitaan täydennyskoulutusasiassa. Koulutuksesta tuodaan aina tieto muille työyhteisön jäsenille.</p>
<p>6.2 Toimitilat</p> <p>Toimitilat on hajautettu eri puolille. Alahärmän toimitila/ hyvinvointiasema, Kanttorintie 5, 62300 Härmä. Ylihärmän toimitila/ hyvinvointiasema, Leinosentie 15, 62375 Ylihärmä. Kauhavan asiakasohjaus, Kauppatie 107 B 1. krs, 62200 Kauhava. Kuntayhtymän hallinto, Nikolaintie 6 A, 3.krs, 62200 Kauhava</p>
<p>Asiakasohjausyksikön henkilöstön kirjaamispisteet ovat yhden- kolmen hengen toimistotiloja. Asiakkaita otetaan vastaan toimistoissa tai neuvottelutiloissa. Kokouksia ja neuvotteluita käydään erikseen varattavissa kuntayhtymän osoittamissa tiloissa. Ryhmätoimintoja järjestetään kuntayhtymän osoittamissa tiloissa. Työhön kuuluu oleellisena osana asiakkaan luokse tehtävät kotikäynnit.</p>

7 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Asiakasohjausyksikön työhön sisältyy niin sosiaali- kuin terveydenhuollon palvelukokonaisuuksia. Asiakastyö ja palveluitten suunnittelu sekä hallintopäätökset dokumentoidaan pääosin Life-Care -potilastietojärjestelmään. Lisäksi päätöksiä tehdään Dynasty -asianhallintaohjelmassa. Paperiset asiakastiedot säilytetään lukituissa tiloissa.

Uudelta asiakkaalta pyydetään kirjallinen suostumus tietojen käsittelyyn, tallentamiseen asiakastietojärjestelmään ja luovuttamiseen palveluntuottajalle palvelujen järjestämiseksi. Allekirjoitettava suostumus sisältää tietoa tietoturvasta. Asiakastietoja koskevat muistiinpanot ja ei-arkistoitavat paperit viedään lukittuun säiliöön silputtavaksi. Arkisoitavat paperit toimitetaan toimistosihteerille.

Lokitetöiden seuraamisella seurataan myös potilastietojärjestelmän käyttöä. Asiakirjojen säilyttämisessä noudatetaan arkistonmuodostussuunnitelmaa.

Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa on laadittuna lakisäätöinen sosiaali- ja terveydenhuollon tietoturvan ja tietosuojan omavalvontasuunnitelma, jonka toteutumista valvotaan.

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

Esimies huolehtii, että työntekijät saavat tarvittavan perehdytyksen, esim. tietoturvaohjeet tietoonsa. Uudet työntekijät allekirjoittavat tietoturvasitoumuksen. Työyhteisön jäsenet sitoutuvat perehtymään intrassa oleviin tietoturvan asiakirjoihin ja tietoturvan omavalvontasuunnitelmaan.

Henkilökortin päivittämisen yhteydessä tehdään myös testi tietoturvan osaamisesta.

c) Missä yksikönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä?

Kuntayhtymä Kaksineuvoisen tietosuojaseloste on kuntayhtymän verkkosivulla nähtävissä.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Käyntiosoite:
Aulikki Falben, Nikolaintie 6 A, 3.krs, 62200 Kauhava
puhelin 050 371 7369

8 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toimintaa kehitetään ja arvioidaan jatkuvasti. Epäkohtiin ja riskeihin kiinnitetään huomiota välittömästi. Asioista keskustellaan yksikön yhteisissä palavereissa sekä huolehditaan, että toiminta on asianmukaista.

Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti vuosittain asiakkailta.

Asiakasohjausyksikön toimintaa kehitetään jatkuvasti sekä asiakkaan että organisaation näkökulmasta. Asiakasohjausyksikkö on keskeinen toimija ikäihmisten palveluissa. Ensisijaisesti pyritään turvaamaan kuntalaisten mahdollisuus asua kotona. Toisinaan kotona asuminen ei ole enää mahdollista, niin silloin etsitään yhteistyössä muita vaihtoehtoja. Asiakasohjausyksikössä panostetaan varhaisen vaiheen palveluihin, neuvontaan, ohjaukseen ja ryhmätoimintoihin. Asiakasohjausyksikön toimintaympäristöön kuuluu laaja verkosto, jonka avulla pyritään asiakkaan tilannetta arvioimaan ja hänen yksilöllisiä voimavarojaan tukemaan. Ajoissa ihmisen avun tarpeeseen reagointi on inhimillistä ja kustannusvaikuttavaa toimintaa.

Omaevalvontasuunnitelmaa päivitetään kerran vuodessa tai toiminnan muuttuessa. Omaevalvontasuunnitelman avulla perehdytetään uusia työntekijöitä ja opiskelijoita.

9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön esimies. Omaevalvontasuunnitelma on hyväksytty myös ikäihmisten palvelujohtajalla

Paikka ja päiväys

Kauhavalla 13.11.2020

Allekirjoitus

Marita Neiro, palvelupäällikkö 050 5617731

Katri Nikkola, ikäihmisten palvelujohtaja 050 371 7368