



Versio 1.3 / 6.2.2025

**SOSIAALIPALVELUT TUOPA OY
(3213635-9)**

OMAVAIKONTASIIINNITELMÄ

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	4
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	5
3 RISKINHALLINTA.....	6
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	10
Terveystarpeen arviointi.....	10
Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma.....	10
Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §).....	10
Asiakkaan kohtelu.....	11
Asiakkaan osallisuus.....	12
Asiakkaan oikeusturva.....	12
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	14
Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	14
Ravitseminen.....	14
Hygieniäkäytännöt.....	15
Terveysten- ja sairaanhoito.....	15
Laadunhallinta.....	15
Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	16
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	17
Henkilöstö.....	17
Toimitilat.....	19
Teknologiset ratkaisut.....	20
Terveystarpeiden huollon laitteet ja tarvikkeet.....	20
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY.....	21
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	22
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	22

**1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT**

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja	Kunnan nimi: Raahе
Nimi: Sosiaalipalvelut TUOPA Oy	Hyvinvointialueen nimi: Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue
Palveluntuottajan Y-tunnus: 3213635-9	Sote -alueen nimi: Pohjois-Pohjanmaa
Toimintayksikön nimi TUOPA	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Raahе	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Lastensuojelun, sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaiset asiakkaat. Myös itse maksavat, omalla yhteydenotolla tulevat asiakkaat. Lasten ja nuorten ammatillinen tukihenkilötoiminta, fokuoiva & vakauttava perhetyö (asiakaspaikkaa) Nuorten iäkihoinnto (10 asiakaspaikkaa) Perhetyö ja tehostettu perhetyö (80 asiakaspaikkaa) Avoperhekuntoutus (5 asiakaspaikkaa) Valvotut tapaamiset yrityksen toimitiloissa ja asiakkaiden kodeissa (20 asiakaspaikkaa).	
Palveluntuottajan yhteystiedot	
Asemakatu 12 B 2	Postitoimipaikka Raahе
Postinumero 92100	Puhelin 020 155 5080 (ON MATKAPUHELIN, EI PALVELUNUMERO)
Toimintayksikön vastaava esimies Katja Kuusirati	
Sähköposti katja.kuusirati@tuopa.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan näytteille ilmoituksen vastausaika 16.7.2021	Aluehallintoviraston rekisteröintivastuun aikajakohta 6.8.2021
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	

3 RISKINHALLINTA

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa toimintatavoista, tavoitteista, menetelmistä ja työvälineistä. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Kaikkien asiakkuuksien alkaessa täytetään aloituslomake, josta käy ilmi asiakkaan allergiat, lääkitykset ja muu erityisen tuen ja huomion tarve. Lomake dokumentoidaan asiakkaan asiakirjoihin. Asiakkaalle mahdollista myös tulostaa lomake täytettynä, mikäli näin haluaa.

Ammatillinen tukihenkilötyö ja nuorten jälkihuolto:

- Työntekijälle sattuu jotain tapaamisen aikana ja asiakas jää yksin.
 - ➔ Ohjataan asiakkaita soittamaan aina TUOPAN numeroon 020 155 5080, mikäli työntekijälle sattuu jotain. Numerosta tavoittaa toisen työntekijän tai toiminnasta vastaavan vastuuhenkilön, joka järjestää tilanteeseen apua ja ohjeistaa asiakasta tilanteessa.
- Riski erinäisille konfliktitilanteille (ryhmätapaamiset, tilojen yhteiskäyttö tai asiakkaan oma käytös)
 - ➔ Asiakkuus etenee prosessina, edellyttää aloituspalaverin. Asiakkaasta tietoa oitava saatavilla riittävästi.
 - ➔ Asiakas ei voi aloittaa suoraan ryhmätoiminnassa, vaan asiakkuus vaatii tutustumisjakson (arvioidaan asiakaskohtaisesti). Asiakkaan etu on tutustua omaohjaajaan ja ryhmätoiminnassa tärkeä tuntee myös asiakas.
 - ➔ Sovitaan tapaamisiin pelisäännöt ja niihin liittyvä seuranta. Sovittavia asioita ovat aikataulut ja niistä kiinni pitäminen, asiakkaan voimien varmistamiseen liittyvät seikat ja käytänteet sekä muiden turvallisuusasioiden läpikäynti (teräaseet, tapaamispaikka, liikkuminen mahdollisesti tapaamispaikan ulkopuolella jne.)
 - ➔ Tarjotaan mahdollisuus tutustumiskäynnille TUOPA:n tiloihin yhdessä mahdollisen huoltajan kanssa.
- Ulkoinen uhka, mikäli liikutaan TUOPA:n toimitilojen ulkopuolella.
 - ➔ Työntekijöillä käytettävissä Securitasen häly-painikkeet tapaamisilla ja vartija käytettävissä tarvittaessa.
 - ➔ Työntekijän tilanearvio merkityksellinen. Työntekijöillä riittävä toimintaohjeistus vaaratilanteita varten myös asiakkaan suojaamisen näkökulmasta.
 - ➔ Riittävä henkilöstömitoitus.
- Liikenneonnettomuus.
 - ➔ Huolellisuus liikenteessä kaikilla eri kulkuneuvoilla, riittävä turvavarustus.
 - ➔ Asiakkaan kuljetuslupa.
- Tiloihin liittyvä turvallisuusuhka
 - ➔ Työntekijä ohjeistuu ohjeista turvatoimenpiteiden toteuttamisesta tavalla.

Perhepalvelut (perhetyö, tehostettu perhetyö, avoperhekuntoutus, ja vakauttava perhetyö)

- Työntekijälle sattuu jotain tapaamisen aikana.
 - ➔ Ohjataan asiakkaita soittamaan aina TUOPAN numeroon 020 155 5080, mikäli työntekijälle sattuu jotain. Numerosta tavoittaa toisen työntekijän tai toiminnasta vastaavan vastuuhenkilön, joka järjestää tilanteeseen apua ja ohjeistaa asiakasta tilanteessa.
 - ➔ Työntekijän tavatessa lasta/lapsia yksin, on huoltajat tietoisia tähän liittyvistä riskeistä. Vastuu lapsesta aina ensisijaisesti huoltajalla.
- Riski erinäisille konfliktitilanteille (asiakkaan tai perheenjäsenen käytös)
 - ➔ Asiakkuus etenee prosessina, edellyttää aloituspalaverin. Asiakkaasta tietoa oitava saatavilla riittävästi.

- Sovitaan tapaamisiin pelisäännöt ja niihin liittyvä seuranta. Sovittavia asioita ovat aikataulut ja niistä kiinni pitäminen, asiakkaan voinnin varmistamiseen liittyvät seikat ja käytänteet sekä muiden turvallisuusasioiden läpikäynti (teräaseet, tapaamispaikka, liikkuminen mahdollisesti tapaamispaikan ulkopuolella jne.)
- Riittävä henkilöstömitoitus.
- Ulkoinen uhka, mikäli liikutaan TUOPA:n toimitilojen ulkopuolella.
 - Työntekijällä käytettävissä Securitaksen häly-painikkeet tapaamisilla ja vartioiden käytettävissä toimittavana.
 - Työntekijän tilannearvio merkityksellinen. Työntekijöillä riittävä toimintaohjeistus vaaratilanteita varten myös asiakkaan suojaamisen näkökulmasta
 - Riittävä henkilöstömitoitus.
- Liikenneonnettomuus.
 - Huolellisuus liikenteessä kaikilla eri kulkuneuvoilla, riittävä turvavarustus.
 - Asiakkaan kuljetuslupa.
- Tiloihin liittyvä turvallisuusuhka
 - Työntekijä ohjeistaa asiakasta toimimaan tilanteen edellyttämällä tavalla.

Tapaamisten valvonta

- Merkittävin riski tapaamisen valvonnan katkeaminen, mikäli työntekijälle sattuu jotain tapaamisen aikana.
 - Ohjataan asiakkaita soittamaan aina TUOPAN 020 155 5080 numeroon, mikäli valvojana toimivalle työntekijälle sattuu jotain. Numerosta tavoittaa toisen työntekijän tai toiminnasta vastaavan vastuuhenkilön, joka järjestää valvonnan jatkuvuuden mahdollisimman pian tai ohjeistaa asiakasta tilanteessa.
- Lapsen etu vaarantuu, mikäli tapaaminen joudutaan keskeyttämään tai tapaaja osapuolet eivät sitoudu sovittuihin sääntöihin. Riski erityisesti konfliktitilanteille (tapaajan tai tavattavan käytös)
 - Asiakkaasta tietoa oltava saatavilla riittävästi.
 - Lastensuojelun tilaamia tapaamisia ei aloiteta puheinpalaverilla. Lasta tapaavaa läheistä tavataan aloituspalaverissa mahdollisen verkoton kanssa. Palaverissa sovitaan tapaamisen pelisäännöt ja niihin liittyvä seuranta. Sovittavia asioita ovat aikataulut ja niistä kiinni pitäminen, vaimonnan jatkuvuus ja voinnin varmistamiseen liittyvät seikat ja käytänteet sekä muiden turvallisuusasioiden läpikäynti (teräaseet, tapaamispaikka, liikkuminen mahdollisesti tapaamispaikan ulkopuolella jne.). Tarjotaan mahdollisuus tutustumiskäynnille toimitiloihin.
 - Riittävä henkilöstömitoitus
 - Lastenvalvojan tilaamia tapaamisvalvontoja ennen pyydetään lastenvalvojalta riittävät esitiedot asiakkaasta ja hänen läheisistään. Asiakkaan huoltajan ja tapaajavanhemman kanssa käydään läpi tapaamisen pelisäännöt ja niihin liittyvä seuranta. Sovittavia asioita ovat aikataulut ja niistä kiinni pitäminen, vanhemman päihteettömyyden ja voinnin varmistamiseen liittyvät seikat ja käytänteet sekä muiden turvallisuusasioiden läpikäynti (teräaseet, tapaamispaikka, liikkuminen mahdollisesti tapaamispaikan ulkopuolella jne.). Tarjotaan mahdollisuus tutustumiskäynnille toimitiloihin.
- Ulkoinen uhka, mikäli tapaamisella liikutaan tapaamispaikan ulkopuolella tai tapaamispaikka on esimerkiksi tapaajaläheisen koti.
 - Verkostoa hyödyntäen arvioidaan muun kuin TUOPA:n tilojen soveltuvuus tapaamispaikaksi. Ulkoisen uhkan riski on aina olemassa. Työntekijöillä käytettävissä Securitaksen häly-painikkeet tapaamisilla ja vartija käytettävissä tarvittaessa.
 - Työntekijän tilannearvio merkityksellinen. Työntekijöillä riittävä toimintaohjeistus vaaratilanteita varten myös asiakkaan suojaamisen näkökulmasta.
- Liikenneonnettomuus.
 - Huolellisuus liikenteessä kaikilla eri kulkuneuvoilla, riittävä turvavarustus
 - Asiakkaan kuljetuslupa.
- Tiloihin liittyvä turvallisuusuhka
 - Työntekijä ohjeistaa asiakasta toimimaan tilanteen edellyttämällä tavalla.

Eläinavusteinen toiminta

- Yllä lueteltujen riskien lisäksi eläinavusteisen toiminnan tuomat riskit (eläimen tai asiakkaan käytös, ympäristö ym).
 - Käytetään eläinavusteiseen työskentelyyn soveltuvia ja toimintaan koulutettuja eläimiä.
 - Asiakkaat ohjeistetaan toimimaan eläinten kanssa ja tapaamisympäristössä.
 - Arvioidaan asiakkaan soveltuvuus eläinavusteiseen työskentelyyn.

Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, jolla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Työntekijät on ohjattu 112-sovelluksen käyttöön.

Yrityksellä on käytössä Pro Työturvva-ohjelmisto. Ohjelmaan kiriaataan kaikki aloitteet, turvallisuushavainnot, laatuaikeemat ja vaaratilanneilmoitukset. Kaikki työntekijöillä on poikkeamailmoituslomake asennettuna omassa työpöytänsänsä. Erilaisia riskejä arvioidaan ja havainnoidaan työssä jatkuvasti ja niistä myös keskustellaan säännöllisesti henkilökunnan kesken.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvonnasta suunnittelusta vastaa yksikön johtajien ja johtajien johtamien yksiköiden johtajat. Omavalvonnasta vastaa lisäksi myös yksiköiden johtajien lisäksi omat vastuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnasta suunnitteluun?

Omavalvonnasta säännöllisestä seurannasta ja sen raportoinnista vastaa TUOPA:n johtoryhmä (toimitusjohtaja ja mahdolliset vastuujohtajat). Omavalvonnasta suunnitteluun ja seurantaan osallistuu koko henkilökunta kolme kertaa kalenterivuoden aikana (tammi-, touko- ja syyskuussa) koko henkilökunnan yhteisessä tiimissä.

Omavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Kaaja Kuusiranta, kaaja.kuusiranta@tuopa.fi p. 040 6270373

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omavalvontasuunnitelman säännöllinen seuranta on kalenteroitu johdon toimintaa ohjaavaan vuosikelloon. Omavalvontasuunnitelman säännöllistä seurantaan varmistetaan seurannan yhteydessä tehtävällä numeroversioinnilla ja seuranta-merkinnöillä. Versioista uusien, on aina asiakkaiden nähtävillä toimitiloissa sekä sähköisesti nettisivuilla. Vanhat versiot talletetaan johtoryhmän yhteisiin tiedostoihin.

Yhteystiedot omavalvontasuunnitelman päivittäisistä versioista

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden nähtävillä toimitiloissa sekä nettisivuilla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin keskeisenä on henkilön oma näkemys vointivertaisista ja niiden väriesteistä. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

Asiakkaan palvelun tarpeen arvioi lähtökohtaisesti asiakkaan oma sosiaalityöntekijä, yhteistyössä kanssamme. Arvioinnin perustana on lapsen ja nuoren kasvun ja kehityksen tukeminen ja siihen vaikuttavien tekijöiden arviointi sekä lapsen etu. TUOPA:n työskentelyä ohjaa asiakkuuden alettua laadittu palvelun toteuttamissuunnitelma, johon kirjataan työskentelyn kannalta merkittävistä asioista.

Asiakkaat ja/tai heidän omaisensa pyritään aina ottamaan mukaan palvelun tarpeiden ja tavoitteiden arviointiin. Heitä kuullaan ja heille luodaan aina mahdollisuus tuoda oma mielipide asiasta esiin.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, palvelua koskevaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan esimainnassa olevia ja kuntoutumiseen asetettuja tavoitteita. Palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista.

Palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan, perheen, sosiaalityöntekijän ja muiden verkostojen kesken. Maksusitoumukseen ja asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan tuen tarve ja tavoitteet sekä TUOPA:lta ostettavat palvelut. Kirjattujen tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisin väliajoin yhteisissä palavereissa sekä niistä raportoidaan säännöllisesti kausikoosteissa tai loppuraporteissa, jotka toimitetaan kirjallisena asiakkaan omalle sosiaalityöntekijälle tai sosiaaliohjaajalle.

Jolta henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti, työntekijät ovat tarvittaessa mukana asiakkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisessa ja raportoivat työstään asianmukaisesti asiakkaan sosiaalityöntekijälle. Henkilökunta osallistuu asiakkaiden palavereihin. TUOPA:n johtoryhmä huolehtii viime kädessä siitä, että henkilökunta toimii palvelusuunnitelman mukaisesti ja että heillä on tarvittava tieto asiakkuuden tavoitteista ja taustoista.

Itse maksavien asiakkaiden kanssa asiakkaan ja/tai hänen läheistensä kanssa laaditaan palvelun toteuttamista varten sopimus, johon määritellään asiakkuuden tavoitteet ja tapaamistiheys, sekä sovitaan raportoinnista ja seurannasta.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään tarvittaessa erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.

Emme järjestä sijaishuoltoa.

Asiakkaan kohtelu**Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaisen ihmisen perusoikeus, jota tuetaan omalla toiminnallaan vapautta, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkuus on vapaaehtoista. Toiminnan arvot tukevat itsemääräämisoikeuden toteutumista. Pyrimme aina kunnioittamaan asiakkaiden ja heidän perheidensä valintoja. Asiakkaita kuullaan toiminnan suunnittelussa ja vastuutamme heitä oman ikä- ja kehitystason mukaisesti harjoittelemaan valintojen tekoa käytännön toiminnassa arkisilla valinnoilla.

Itsemaaraamisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Emme käytä rajoitustoimenpiteitä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään vastavuosmaksun ajankohtana asiakasohjeella. Muistutus tulee jättää läsnä mukana otettuihin tilaisuuksiin kassalla ja kirjittaa reagoita epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Asiakkaan asiallinen kohtelu on yksi toimintamme lähtökohdista. Kaikki työntekijät kohtaavat asiakkaan arvostavasti, ystävällisesti ja kunnioittaen. Asia käydään läpi perehdytyksessä ja siitä keskustellaan säännöllisesti. Jokaisen työntekijän vastuulla on, että hänen työskentelytapansa ovat asiakasta arvostavia. Jos havaitaan epäasiallista kohtelua, siitä on jokaisella työntekijällä velvollisuus tuoda tieto toimitusjohtajalle. Hän kirjaa asian ja se käsitellään asianosaisten kanssa. Toimitusjohtaja vastaa siitä, että tieto käsitellään/viedään eteenpäin asian vaatimille henkilöille tiedoksi. Työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus, jos heillä on herännyt huoli epäasiallisesta kohtelusta asiakasta kohtaan.

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

Jos asiakas kokee tulleensa kohdelluksi epäasiallisesti, ohjeistamme häntä antamaan palautetta toiminnastamme. Otamme palautteen vastaan ensisijaisesti kirjallisesti sähköpostilla osoitteeseen info@tuopa.fi tai kirjepostilla osoitteeseen **Sosiaalipalvelut TUOPA Oy, Asemakatu 12 B2, 92100 Raahe.**

Kirjalliseen palautteeseen annetaan kirjallinen vastaus, joka pyritään toimittamaan tekemään muutoksiin heti. Asia selvitetään asianosaisten ja tarvittaessa asiakkaan omatyöntekijän kanssa. Tarvittaessa asia käsitellään koko työyhteisössä. Asia kirjataan raporttimerkintänä asiakkaan tietoihin. Samoin toimitaan asiakkaan kokemassa vaaratilanteessa tai haittatapahtumassa.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Laatu toimintamme toimintatavien ja toimintajärjestelmien ja -menetelmien kehittämisen on keskeinen osa palveluidemme laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Palautteen kerääminen

Kehitämme jatkuvasti toimintaamme ja tartumme asiakaspalautteisiin aina. Palautetta otetaan vastaan suullisesti ja kirjallisesti. Lisäksi kirjallista palautetta toiminnasta kerätään säännöllisesti asiakkailta kerran vuodessa Microsoft Forms-ohjelmiston avulla. Pyrimme myös havainnoimaan palautetta asiakastyössä jatkuvasti ja keskustelemme havainnoista henkilökunnan tiimialavereissa säännöllisesti. Lisäksi täytämme aina asiakkuuden päättyvä asiakkuuden päätöslomakkeen, johon pyydämme palautteen asiakkaistamme. Lomake tallentuu asiakkaan asiakirjoihin.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu asiakaspalaute käydään läpi työyhteisössä. Toimitusjohtaja vastaa palautteen käsittelystä ja tiedottamisesta. Toimintaa kehitetään ja suunnitellaan palautteet huomioiden. Saatu palaute huomioidaan myös henkilökunnan koulutuksia suunniteltaessa.

Asiakaspalautetta on kerätty niin monivalintakysymyksillä kuin avoimillakin kysymyksillä. Asiakkailta on noussut toiveita mm. toiminnan sisällä oleva asiakkaan ongelma-alue tutkimiseen. Lisäksi on tullut palautetta verkostokäytävään liittyen, asiakaskohtaamisiin ym. liittyen. Asiakaspalautekyselyyn on tullut vastauksia ajoittain hyvin niukasti ja palautekyselyyn vastaamistakin on kehitetty vuosittain. Asiakaspalautekyselyn vastauksiin ei haluta työntekijän läsnäolon vaikuttavan, joten asiakaspalautekyselyyn on mm. ohjattu vastaamaan välittömästi tapaamisen jälkeen ja autettu asiakas kyselyvastaamisessa alkuun. Kyselystä on myös muistutettu asiakkaita kyselyn ollessa avoimena.

Myös verkostoilta on kerätty vuosittain palautetta, jotta saadaan heidän kokemuksensa yhteistyöstä, mutta myös palveluiden vaikuttavuudesta asiakkaiden osalta.

Asiakkaan oikeusturva

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.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Katja Kuusirata, toimitusjohtaja
katja.kuusirata@tuopa.fi

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue, Pohde
Potilas- ja sosiaaliasuavastaava Rannikon ja Lakeuden alue
puh. 040 135 7946

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Muistutuksien ja kyselyjen numero: 029 505 3050

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

Toimitusjohtaja ottaa vastaan saapuneet muistutukset ja huolehtii niiden kirjaamisen johdon yhteiseen kansioon. Muistutuksen tms. saavuttua, toimitusjohtaja valmistelee asian käsittelyn sekä arvioi sen mahdolliset vaikutukset toimintaamme ja sen kehittämiseen.

Asia käsitellään sitä koskevan työntekijän tai työntekijöiden kanssa, mikäli kyse yksittäisestä asiasta. Mikäli muistutus koskettaa useampaa työntekijää, kasreinaan asia joko palvelukontaisessa tiimissä tai vainoentoisesti koko henkilökunnan yhteisessä tiimissä. Mikäli johto on katsonut ilmoituksen vaikuttavan toimintaamme, käydään muutokset tai kehittämistoimet läpi asian laajuus huomioiden joko yksittäisen työntekijä, palvelutimien tai koko henkilökunnan kanssa.

Asian käsittely kirjataan ja se raportoidaan asiakkaalle sekä palvelun tilaajalle.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Käsittelyaika on enintään 10 työpäivää muistutuksen saapumisesta.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Toiminnassa huomioimme asiakkaiden ikä- ja kehitystason. Rakennamme toiminnan tarpeen ja tavoitteiden mukaan. Asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti rakennamme palvelun sisällöt ja asiakaskohtaiset tavoitteet määrittävät, miten palvelussa huomioidaan palvelun sisällön omavalvonnan eri osa-alueet.

Toimintamuodot pidämme arkisina ja toiminnalliset menetelmät ovat hyväksi havaittuja työskentelytapoja ison osan asiakkaidemme kanssa. Vahvan osaamisen myötä pystymme soveltamaan eri toimintoja asiakkaan tavoitteita palvelemaan.

Tuemme arjen kauritehtävien kehittämistä ja teemme upeita asioita. Harjoitellaan arjen taitoja ja itänsäitämistä. Tuemme päihteettömyyteen.

Asiakkaiden kanssa usein työstämme tulevaisuutta. Tuemme ammatinvalinnassa, opinnoissa ja työllistymisessä. Meillä on vahva tuntemus alueen palveluista, toisen asteen opinnoista, vaihtoehtoisista opintopoluista, kuntoutuksesta ja työllistymistä tukevista palveluista. Myös erilaisiin sähköisiin palveluihin tutustuminen ja niissä ohjaaminen on meille tuttua.

Tulevaisuustehtävillä haastamme asiakasta tavoittelemaan haaveita ja unelmia. Voimaantuminen ja oman suunnan löytäminen on yksi merkittävä tavoite toiminnassamme. Teemme tiivistä verkostoyhteistyötä muiden toimijoiden ja asiakkaan läheisten kanssa.

Tuemme asiakkaiden sujuvaa ja vastavuoroista vuorovaikutusta sekä pyrimme tukemaan lapsen osallisuutta sekä hyvinvointia. Tuemme vanhemmuutta ja ohjaamme vanhempia toimimaan lapsen edun mukaisesti.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Liikunta ja kulttuuri näkyvät vahvasti toiminnassamme. Hyödynnämme henkilökunnan vahvuuksia ja ohjaamme asiakkaita terveellisiin elämäntapoihin. Harrastamme yhdessä asiakkaiden kanssa. Tutustumme eri liikuntalajeihin, musiikkiin, kädentaitoihin, teatteriin ja luontoliikuntaan. Ulkoilemme ja retkeilemme.

Toimimme myös työssä ja hoitokäytännöissä oman toimintamme. Nykyisten ja oman yksilön myötä asiakas tuntee kasvunsa johonkin ja hänen osallisuutensa kokemus kasvaa. Lisäksi tuemme asiakkaitamme mukaan ohjattuun harrastustoimintaan ja olemme tarvittaessa tukena sen aloittamisessa ja siihen sitoutumisessa.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan pääsääntöisesti havainnoin myötä. Mitattavissa olevia asioita seuraamme tarvittaessa tarkemmin taulukoimalla. Teemme säännöllisesti kausikoosteen asiakkaistamme ja seuraamme toiminnalle asetettuja tavoitteita.

Ravitsemus

Ohjaamme asiakkaita terveellisiin elintapoihin ja huomioimme myös asiakkaiden nesteen tarpeen (erityisesti kesällä, urheillessa jne). Monipuolisen ruoan valmistus, sen suunnittelu ja ruokailu ovat usein osa toimintaamme. Asiakkaiden mahdolliset erityisruokavaliot otetaan huomioon ja heidän omia mielipiteitänsä ruoan suhteen kuullaan. Ruoan laatuun ja terveellisyysyteen kiinnitetään huomiota. Ruoka-ajoissa noudatetaan pääsääntöisesti normaalia päivärytmiä. Myös vanhempia tuetaan valitsemalla Yhteistyössä lapset ravitsemusohjelmassa ja ohjataan valitsemalla ruokailuohjelmassa.

Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimiseen liittyvät siivouksen ja maahan tekemien töiden osuuden toteutumisen seuranta.

Ohjeistamme asiakkaat ja henkilökunnan toimimaan yleishygienian huomioiden. Lisäksi huomioimme asiakaskohtaiset hygieniatavoitteet ja ohjaamme niissä. Sairaana emme tapaa asiakkaita ja huolehdimme aina toimiltojen siisteydestä ja asianmukaisesta siivouksesta. Siivousta varten työntekijöille on laadittu siivousvuorot ja tehtävistä erillinen lista, jotka kuitataan tehdyksi säännöllisesti. Työntekijät perehdytetään siivoustöihin. Toimiltojen siisteydestä sekä käytettävistä välineistä vastaa tukihenkilöpuolen vastaava ohjaaja.

Käsienpesusta on kirjalliset ohjeet toimiltoissamme.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammasholtoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Kiireellisissä asioissa ohjaamme lääkärinvastaanotolle tai olemme yhteydessä hätäkeskukseen. Äkilliset kuolemantapaukset edellyttävät aina toimitusjohtajan tiedottamista. Hän hoitaa asiaa sen jälkeen. Krisitilanteita varten yksikön työntekijöillä on erilliset ohjeet.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden yleisvointia havainnoidaan ja tarvittaessa tehdään tarkempia mittauksia tai ohjataan terveydenhuollon piiriin. Tehdään yhteistyötä eri tahojen kanssa (neuvola, kouluterveydenhuolto, erikoissairaanhoito, lääkärinvastaanotto ym.)

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Emme tee hoitotyötä.

Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaassa määritellään muun muassa lääketieteellisen tarkoituksella perustellut ja siihen liittyvä vastuujako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuhenkilö.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Ei lääkehoitoa

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Ei lääkehoitoa

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osolttautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, lääkärin tai kieliterapeutin palveluja. Jossa palvelunumerotilauksessa ilmoitetaan asiakkaan nimeä ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Asiakkaalta tai hänen huoltajaltaan pyydetään lupa tietojen vaihtamiseen tarvittavien toimijoiden kesken. Tiedonvaihtoa tehdään tarvittaessa kirjallisesti tai suullisesti. Lisäksi tiedonvaihdossa merkittävässä roolissa on yhteiset neuvonpidot tai palaverit, joihin osallistumme tarvittaessa. Tiedonvaihto kirjataan asiakkaan asiakastietoihin.

Alihankintana tuotetut palvelut

Alihankinnasta laaditaan erillinen sopimus palvelun tilaajan kanssa. Sillä varmistetaan, varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia. Tällä hetkellä meillä ei alihankintaa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa läkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Asiakasturvallisuuden seurannassa ja kehittämisessä tärkeintä on työntekijöiden havainnointi ja asiakaspalaute.

Toimitiloihimme laadittu pelastussuunnitelma käydään läpi säännöllisin väliajoin ja se on asiakkaiden luettavissa toimitiloissamme. Pelastussuunnitelman päivittämisestä huolehtii isännöitsijä. Tuopan henkilökunnalle on laadittu myös oma pelastussuunnitelma, jonka päivityksestä vastaa toimitusjohtaja. Toimitiloihin on tehty palo- ja terveystarkastus. Palotarkastuksen myötä palovaroittimet ja sammuuskalusto on päivitetty sekä hätäpoistumistiet merkitty. Lisäksi toimitilojen yleiskunto, sekä ensiapuvälineistö ja palovaroittimet tarkastetaan säännöllisesti. Liikkuessa toimitilojen ulkopuolella retkillä ja reissulla, on työntekijöillä mukana ensiapureppu, jossa tarvittavat ensiapuvälineet. Työntekijöille on laadittu myös lyhyet ja selkeät ohjeet yleisimmiksi arvioitujen hätätilanteiden varalle.

Lisäksi asiakasturvallisuudesta vastaa ostopalveluna Securitas. Työntekijöillä on käytössä hälytyspainikkeet, joilla saadaan hälytettyä tarvittaessa vartija avuksi uhkaavaan tilanteeseen. Painikkeella pystytään myös hälyttämään apua, mikäli työntekijälle sattuu jotain (esim. sairaskohtaus) ja tilanne vaatii paikalle uuden työntekijän.

Työntekijöillä on riittävä ensiapukoulutus (EA1).

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatustilain ja päivähoitotilain ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulain sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Huomio: Jos toimintaympäristö on muuttunut, joihin viitataan

TUOPA:lla on palveluiden toteuttamiseen osallistuvaa vakituista henkilökuntaa yhteensä 6 henkilöä. Alla listattuna henkilökunta koulutuksineen:

Toimitusjohtaja
sosionomi (amk), vakauttavan pari- ja perheterapian- menetelmäkoulutus, lähiesimiestyön ammattitutkinto, johtamisen ja yritysjohtamisen erikoisammattitutkinto

Ohjaaja

ohje ohjaaja (amk), ohjaaja (koti- ja nuorten hoito ja kasvatusta), ohjaaja (koti- ja nuorten hoito ja kasvatusta)

Ohjaaja

lähiohjaaja, mielenterveys- ja päihdetyön erikoisammattitutkinto, TRAUMA osana elämäntarinaa – koulutus (Traumatietoinen työskentely lasten ja nuorten kanssa)

Ohjaaja

lähiohjaaja lasten ja nuorten hoito ja kasvatusta sekä mielenterveys- ja päihdetyö, eläin avusteinen valmentaja (Solution Focused Animal Assisted Therapy, SFAT) & eläin avusteinen neuropsykiatrisen valmentaja

Ohjaaja

lasten ja nuorten erityisohjaaja & lähiohjaaja mielenterveys- ja päihdetyö, TRAUMA osana elämäntarinaa – koulutus (Traumatietoinen työskentely lasten ja nuorten kanssa)

Ohjaaja
sosionomi (amk), lasten ja nuorten erityisohjaaja, mielenterveys- ja päihdetyön erikoistumiskoulutus (amk)

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Pyrimme hoitamaan työt vakituisen henkilökunnan voimin. Tarvittaessa rekrytoimme työtehtäviin riittävän ammattitaitoisia sijaista.

Erikseen sovittaessa ohjaajista ensisijaisesti lähiesimiestyöhön koulutettu ohjaaja sijaistaa toimitusjohtajaa operatiivisessa työssä, hänen ollessa estynyt työhönsä. Yhtiön hallitus sijaistaa toimitusjohtajaa muissa lakisäätteisissä tehtävissä.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Työkuorma jaetaan tasapuolisesti. Uudet asiakkaat, työntekijöiden työtilanteet ja henkilöstön voimavarojen riittävyys arvioidaan viikoittain pidettävissä tiimipalaverissa. Asiakkaan palvelun laadun varmistamiseksi henkilöstön suhteen tehdään tarvittaessa muutoksia, henkilöstövoimavarat, osaaminen, soveltuvuus ym. huomioiden. Tarvittaessa työtä tehdään työparityönä tai tiimityönä, yksintyöskentelyä arvioidaan jatkuvasti.

Työntekijöillä on säännölliset ryhmätöyrynohaukset. Tarvittaessa heillä on käytettävissä myös yksilötöyrynohjaus sekä työpsykologin palvelut.

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytointit eivät koskaan perustu yhden henkilön arvioon, vaan rekrytoinneissa on mukana vähintään kaksi työnantajan edustajaa.

Rekrytoimme aina riittävän pätevää ja työtehtäviin soveltuvia henkilöitä. Pyrimme joustavaan ja sujuvaan rekrytointiin.

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

Rekrytointit tehdään huolella ja perusteellisesti. Perehdymme työntekijöiden aiempaan työhistoriaan tarkasti. Työntekijöiden perehdytykseen panostetaan ja työnkuva tehdään työntekijälle selväksi jo rekrytointivaiheessa. Selvitämme aina uuden työntekijän mahdollisen rikostaustan ja pyydämme työntekijöitämme alalle soveltuvuutta varten rikosrekisteriotteen nähtäväksi.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Työntekijöiden perehdyttäminen ja täydennyskoulutus on osa yksikön toimintakulttuurin kehittämistä ja toteuttamista. Tämä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaoleita. 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.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaissa (1.1.2024) säädetään työntekijän velvollisuudesta (29-30 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, että ilmoituksen tehosteen henkilöön saa kysyä tietoja vastaavista ilmoituksen seurauksista.

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

Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastöihin ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Työhön perehdytys tehdään aina huolella ja suunnitelmallisesti. Perehdytyksestä pidetään kirjaa. Perehdytämme aina yritykseen, työhön, asiakastyöhön ja -käytänteisiin, turvallisuusasioihin sekä tietosuojajohjeistukseen. Lisäksi käymme aina yhdessä läpi omavalvontasuunnitelman osana perehdytystä.

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohdista ilmoitetaan? Jos epäkohde on ollut, miten selvitettiin syyt ja miten korjattiin tilanne? **omavalvonnassa (katso riskinhallinta).**

Työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa epäkohdista toimitusjohtajalle tai vaihtoehtoisesti kirjata se laatupoikkeamana Pro Työturvaan siltä osin, jos palveluun liittyvä epäkohta on tapahtunut omassa toiminnassamme. Toimitusjohtaja ottaa ilmoituksen vastaan kirjallisena ja kirjattu laatupoikkeama kirjautuu järjestelmään, jossa myös sen jatkokäsittely tapahtuu. Korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään aina toimitusjohtajan toimesta ja niistä tehdään tarvittaessa myös kirjallinen selvitys sekä niiden myötä tarvittaessa myös omavalvontasuunnitelma päivitetään.

Mikäli työntekijä haluaa tehdä ilmoituksen epäkohdista paperisena, voi sen toimittaa lukitussa toimistossa olevaan lukittuun toimitusjohtajan postilaatikkoon.

Henkilökunnan täydennyskoulutuksen järjestäminen

Henkilökunnan koulutustarpeet kartoitetaan vuosittain. Tarvittaessa henkilökunnalle tarjotaan täydennys- tai lisäkoulutusta työhön. Pyrimme siihen, että jokaiselle henkilökunnasta tarjotaan koulutusta vähintään kaksi päivää kalenterivuoden aikana. Henkilökunnan koulutussuunnitelmasta vastaa johto ja se käsitellään vuosittain henkilökunnan kanssa. Tutkintoon johtavista koulutuksista ja niihin hakeutumisista vastaa toimitusjohtaja.

Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Tilojen käytön periaatteet

Teemme idää toimittoloissa Asemakaupilla Raahessa. Varmamme toiminnan kannalta tarpeellensa tilojen samanaikaista käyttöä, pois sulkien erilaiset ryhmätoiminnot. Henkilökuntamme porrastaa tilojen käyttöä, jotta pystymme turvaamaan asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutumisen.

Siivous ja pyykkihuolto

Yksikön siivouksesta ja pyykkihuollosta huolehtii henkilökunta. Tätä varten on tehty siivouslista, johon työntekijät vuorollaan kultaavat tekemänsä siivoukset. Yksikön toiminnasta vastaava vastaa ja valvoo näiden toteutumista.

Teknologiset ratkaisut

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

Tuopan toimitiloissa tai Tuopan henkilökunnalla muutoinkaan ei ole käytössä teknisiä valvontalaitteita, kuten esimerkiksi ääni- tai videotallennuslaitteita.

Henkilökunnan käytössä on hälytyspainike vartijan kutsumista varten.

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

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Securitas, livo Aulio p.040 589 3492

Terveydenhuollon 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 (629/2010).
Terveydenhuollon laitteilla tarkoitetaan määrätunnettuja, laillisia, välineitä, apuvälineitä, materiaaleja tai materiaaliyhdistelmiä tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosoimiseen, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuumetta ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidekset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

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

Asiakkaan tarvitsemiin apuvälineisiin perehdytetään asiakkaan kanssa työskentelevät työntekijät, esim. insuliinipumppu. Asiakas itse tai asiakkaan huollosta vastaava perehdyttää työntekijän apuvälineiden käyttöön. Mikäli laitteet eivät toimi oikein, niistä tiedotetaan välittömästi asiakasta ja/tai hänen huoltajaansa ja ohjataan olemaan yhteydessä terveydenhuoltoon laitteen toimimattomuuden vuoksi.

TUOPA:lla ei ole käytössä terveydenhuollon laitteita tai välineitä. Asiakkaan toimimattomista laitteista ja sen aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Pro Työturva-järjestelmään. Lisäksi asiakasta ja/tai hänen huoltajaansa ohjataan olemaan yhteydessä terveydenhuoltoon laitteen toimimattomuuden vuoksi.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot.

Riittävästä hätäensiapuvälineistöstä vastaa
Katja Kuusirata p. 0406276373.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja palveluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja mihin tietoja säilönnän tarkoituksiin luovutetaan sekä tietojen säilyttämisen ajankäyttö. Samassa henkilötietojen luokkaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturva- ja tietosuojan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmien valmistajalle, jos palveluntuottaja havaitsee jossakin vaiheessa olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (tietosuojalaki) tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilö tietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laitimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisterinpitäjällä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

Asiakkaiden asiakirjat ovat aina palveluntilaajan asiakirjoja. Käytössä on Nappula-asiakastietojärjestelmä. Asiakastietoja säilytetään asiakirjat jne. tallentamalla Nappulan, eikä niitä arkistoida paperisena kassa- tai sähköisesti säilytettyinä. Paperisena säilytettävät asiakirjat pidetään lukkojen takana paloturvallisessa kassakaapissa Laivurinkadun toimistotiloissa. Asiakkaiden asiakirjoja ei luovuteta meiltä asiakkaille, vain ja ainoastaan viranomaiselle. Asiakkuuden päätyttyä asiakastiedot poistetaan Nappulasta ja toimitetaan tilaajalle arkistoitavaksi. Itsemaksaville asiakkaille asiakirjat luovutetaan asiakkuuden päätyttyä.

Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn perehtyy toimitusjohtajan lisäksi tietosuojavastaava. Tietoturvasta vastaa toimitusjohtaja. Olemme laatineet työntekijöille tietosujoaohjeen sekä ohjeen tietoturvapoikkeaman varalle. Henkilökunnalle tarjotaan riittävä koulutus tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn sekä kirjaamiseen liittyen.

Tietosuojavastaava yhdessä toimitusjohtajan kanssa päivittää asianmukaisen tiedon tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyen sekä päivittää näiden liittyvien ohjeiden ohjeet. Ne ohjeet, jotka liittyvät tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn toteutumisessa. Asianmukainen henkilötietojen käsittely on myös osa työntekijän perehdytystä. Henkilökunnalle tarjotaan riittävä koulutus tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyen.

Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä?

Rekisteriseloste ja tietosujoaohje ovat nähtävillä toimitiloissamme ilmoitustaululla.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Ringa Saukko, ringa.saukko@tuopa.fi, p. 0400320037

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

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.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Raahе 6.2.2025

Allakirjoitus



Katja Kuusirati