

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Kehitysvammahuollon palveluohjaus

Yksikkö: PPKY Kallio kehitysvammaisten palveluohjaus

SISÄLTÖ

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	4
3. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	4
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	6
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	10
7. POTILAS- JA ASIAKASTURVALLISUUS	11
8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	13
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	13
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	14
LIITE 1.	15
LIITE 2	16
LIITE 3	18

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi PPKY Kallio, kehitysvammahuollon palveluohjaus, Y-tunnus 2125690-2

Kunnan nimi Alavieska, Nivala, Sievi ja Ylivieska

Kuntayhtymän nimi Peruspalvelukuntayhtymä Kallio

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Vammaispalvelut, kehitysvammahuollon palveluohjaus

Katuosoite Vierimaantie 5, 1. kerros

Postinumero 84100 **Postitoimipaikka** Ylivieska

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan:

Kehitysvammaiset asiakkaat koko Kallion alueella.

Esimies Palvelupäällikkö Päivi Uusimäki

Puhelin 044 419 5008 Sähköposti paivi.uusimaki@kalliopp.fi

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat: Kehitysvammaisten asiakkaiden palveluasuminen, tilapäishoito, perhehoito, kuljetuspalvelu, tukihenkilötoiminta, työ- ja päivätoiminta sekä toimistojen siivous ja tilitoimistopalvelut. (Erillinen liite)

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Vuosittain tarkistetaan tilaajavastuulain mukaiset selvitykset. Palveluntuottajilta pyydetään lisäksi omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat. Palveluasumisyksiköissä pyritään käymään vuosittain tarkastuskäynnillä sekä palveluohjaaja on aktiivisesti yhteydessä palveluasumisen yksiköihin asiakkaiden asioissa. Ostopalveluiden perhehoitajat raportoivat kuukausittain palveluista. Asiakkailta saadaan palautetta ja niihin reagoidaan.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

x Kyllä Ei

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Tavoittemme päivittäisessä työssä ja tulevaisuutta suunniteltaessa on tarjota laadukasta hyvinvointia aidosti lisäävää ja taloudellisesti kestävää palvelua. Kehitysvammahuollossa tärkein päämäärämme on edistää jokaisen vammaisen henkilön mahdollisuuksia elää tasa-vertaisena yhteiskunnan jäsenenä. Pyrimme ehkäisemään ja estämään vammaisuudesta johtuvia arkea hankaloittavia haittoja ja esteitä. Lähdemme siitä, että hyvä palvelu perustuu asiakkaan kuunteluun hänen oman elämänsä keskeisissä asioissa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Oikeudenmukaisuus on helposti ja joustavasti tavoitettavat palvelut sekä vammaispalvelun työntekijöillä riittävä osaaminen ja ammattitaito. Vammaispalveluissa huomioidaan asiakkaan yksilöllinen palvelutarve ja elämäntilanne. Teemme päätöksiä lakiin perustuen sekä parhaaseen käytössä olevaan tietoon. Päätöksentekomme on johdonmukaista ja läpinäkyvää. Edistämme erilaisuuden hyväksymistä, yhteisöllisyyttä ja yhdenvertaisuutta koko Peruspalvelukuntayhtymä Kallion alueella. Toimintaperiaattemme on, että hyvä palvelu perustuu asiakkaan kuunteluun hänen oman elämänsä keskeisissä asioissa.

Kehitysvammahuollonpalveluissa työskentelee koulutettu henkilöstö, jonka osaamista kehitetään jatkuvasti, hyödynnämme myös sosiaali- ja terveystieteiden moniammatillista osaamista. Kehitysvammahuollonpalveluissa osaaminen nähdään sekä asiakkaiden että työntekijöiden voimavarana.

3. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnan työnjako

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Yksityisten palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmat, lääkehoitosuunnitelmat ja toimintakertomukset.
- Peruspalvelukuntayhtymä Kallion kehitysvammaisten itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden toimintaohje 2021,

- Perhehoidon käsikirja 2020,
- Omaishoidontuen myöntämisperusteet ja hoitopalkkiot 1.7.2020 alkaen
- Ohjeet haattatapahtumien ilmoittamisesta ja kirjaamisesta.
- Peruspalvelukuntayhtymä Kallion omavalvontakäsikirja 2021-2022
- Toimintaohje sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta, 2021
- Palo- ja pelastussuunnitelma, päivitetty 17.2.2020
- Lääkehoitosuunnitelma 2020-2021

Riskien tunnistaminen

**Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-
puikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvol-
lius?**

Asiakkailta saadaan suoraa palautetta. Omaisilta ja läheisiltä tulee yhteydenottoja. Terveys- ja sosiaalihuollon työntekijöiltä, kouluista ja päiväkodeista.

**Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-
puikkeamat ja riski?**

Palveluohjaukseen ollaan suoraan yhteydessä puhelimitse tai sähköpostitse. PPKY Kallion nettisivuilla on myös sähköinen ilmoitusmahdollisuus.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Haattatapahtumista keskustellaan haitan vaatimassa laajuudessa ja ne kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

**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.**

Vammaispalvelun työntekijät ovat velvoitettuja tekemään huoli-ilmoituksen, mikäli he työs-
sään kohtaavat asiakkaiden kaltoin kohtelua. Kaltoin kohtelu voi olla fyysistä, psyykkistä tai
kemiallista lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Kaltoin kohteluun tulee puuttua siinä laa-
juudessa kuin tarve vaatii. Välitöntä toimenpidettä vaativat asiat käsitellään heti. Muutoin
ilmoitukset käsitellään viimeistään kahden viikon sisällä sekä tehdään tarvittavat korjaustoi-
menpiteet. Työntekijän on ilmoitettava asiasta viipymättä palvelupäällikölle/palvelujohtajalle.
Ilmoitus tehdään salassapitosäännösten estämättä.

Sosiaalihuoltolain 48 ja 49 § Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkoh-
dasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee aina
ensisijassa perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin. Peruspalvelukuntayhtymä
Kallion Intrassa ja www.sivuilla on toimintaohje ja lomake (liitteet 2 ja 3.) ilmoituksen teke-
miseen

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Tarpeen mukaan pidetään seurantapalaveri tai ollaan muutoin yhteydessä. Seurannasta kirjataan aina sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

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

Asioista tiedotetaan asian vaatimassa laajuudessa joko puhelimitse tai kirjallisesti. Kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esimiehen ja henkilökunnan yhteistyönä.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Palvelupäällikkö Päivi Uusimäki, palveluohjaajat Hanna Vierimaa ja Aija Vähäsöyrinki sekä sosionomi-opiskelija.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Palvelupäällikkö Päivi Uusimäki, 044 4195 008, paivi.uusimaki@kalliopp.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain keväällä.

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.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Vammaispalvelujen toimiston ilmoitustaululla sekä PPKY Kallion nettisivuilla.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Neuvonta ja ohjaus

Miten neuvonta ja ohjaus toteutetaan

Vammaispalvelun työntekijät ovat tavoitettavissa sähköpostitse sekä puhelimitse arkipäivisin. Muina aikoina voi jättää soittopyynnön vastaajaan tai PPKY Kallion puhelinvaihteeseen. Kirjepostia voi lähettää tai jättää lukittuun postilaatikkoon, joka löytyy Ylivieskan toimiston ulko-oven läheisyydestä.

Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Toimintakyvyn arviointi toteutetaan aina huomioiden terveydenhuollon asiantuntijoiden lausunnot. Asiakkaan toimintakyky kuvataan palvelutarpeen arvioinnissa sitä varten suunnitellun lomakkeen avulla tai kuvaamalla toimintakykyä palvelusuunnitelmassa. Toimintakykyä havainnoidaan aina asiakkaan toimintaympäristössä.

Palvelutarpeen arvioinnissa käytetään THL:n palvelutarpeenarviointi-lomaketta, joka löytyy sähköisestä asiakastietojärjestelmästä. Kehitysvammahuollossa on käytössä myös RAI-toimintakykyarviointimittari.

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

Palvelutarpeen arviointi laaditaan aina yhdessä asiakkaan ja/tai asiakkaan niin halutessa asiakkaan läheisensä/edunvalvojan/huoltajan kanssa. Tarpeen mukaan palvelutarpeen arvioinnissa on mukana asiakkaan palveluihin osallistuvaa henkilökuntaa.

Palvelusuunnitelma

Miten palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?

Asiakkaan palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Mukaan otetaan tarvittaessa muita asiakkaan palveluihin osallistuvia henkilöitä. Palvelusuunnitelman toteutumista seurataan koko asiakkuuden ajan ja siitä informoidaan asiakkaan/perheen luvalla myös muita asiakkaan hoitoon osallistuvia tahoja. Suunnitelmia päivitetään yksilöllisen tarpeen mukaan ja palvelutarpeiden muuttuessa. Palvelusuunnitelmaan kirjataan, mikäli asiakkaalla on päätöksiä rajoittamistoimenpiteistä.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

Palvelusuunnitelmaa laadittaessa käydään läpi eri palveluvaihtoehtoja ja kirjataan ylös asiakkaan näkemys. Asiakkaalla on oikeus tarkistaa palvelusuunnitelma ennen

allekirjoittamista. Kehitysvammaisten kohdalla huomioidaan erilaiset kommunikointi-menetelmät asiakkaan kuulemisessa.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Palvelusuunnitelma lähetetään asiakkaan suostumuksella kaikille hänen palveluihinsa osallistuville nähtäväksi. Palvelusuunnitelman sisällöstä käydään myös keskustelua asiakkaan palveluihin osallistuvien kanssa.

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?

Kehitysvammapalvelut pyrkii vahvistamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta; asiakkaan yksilöllisten tapaamisten kautta sekä huomioimalla asiakkaan omat mielipiteet. Itsemääräämisoikeutta vahvistetaan yksilöllisellä palvelusuunnittelulla.

Asiakkaan kohtelu on yhdenvertaista, henkilöä kunnioittavaa ja avointa. Asiakkaalla on oikeus hyvään palveluun ja kohteluun.

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

PPKY Kalliossa on erilliset IMO-ohjeet, jotka on Yhtymähallituksen hyväksymät. Rajoittamistoimenpidepäätökset tehdään IMO-työryhmässä, johon kuuluu lääkäri, sosiaalityöntekijä, psykologi, palvelupäällikkö sekä yksikön esimies. Yksityiset palveluntuottajat ostavat ko. palvelun ja päätöksistä informoidaan PPKY Kallion kehitysvammahuollon työntekijöille. IMO-päätöksiä seurataan ja niistä kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään sekä palvelusuunnitelmaan. Yksityiset palveluntuottajat lähettävät kirjaukset kuukausittain PPKY Kallion palveluohjaukseen.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Yksityisissä palveluasumisyksiköissä on käytössä sängynlaitoja, pyörätuolin turvavöitä, hygienihaalareita, lukkokaappeja, itkuhälyttimiä ja lukkoja wc:ssä. PPSHP:n laitoshoidoilla voidaan käyttää liikkumisen rajoittamista, turvahuonetta ja valvottua liikkumista. Kaikista rajoittamistoimenpiteistä vaaditaan asianmukaiset päätökset ja kirjaukset sekä niitä seurataan.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Mikäli ostopalveluyksiköissä havaitaan epäasiallista kohtelua, asia nostetaan keskusteluun sekä pyydetään ko. yksiköstä kirjallinen selvitys. Asiasta tiedotetaan myös asiaan liittyvän asiakkaan läheisille/edunvalvojalle.

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

Asiasta käydään keskustelu ja mikäli asiasta laaditaan kirjallinen vastine, se lähetetään asiakkaalle tiedoksi.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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?

Asiakkailta kerätään asiakaspalautetta asiakaskäyntien yhteydessä. Asiakkailta saadun palautteen mukaan kehitetään palvelua.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakkailta saatua palautetta käytetään hyödyksi palveluiden kehittämisessä. Palaute käsitellään tiimissä tai yhdessä esimiehen kanssa.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja

Peruspalvelukuntayhtymä Kallion hyvinvointipalvelujohtaja Pirjo Matikainen

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Merja Jaakola p. 040 635 5353

Sosiaaliasiamiehen kautta saa tietoa asiakkaan asemasta ja oikeuksista sosiaalihuollossa ja hän auttaa tarvittaessa myös muistutuksen laatimisessa ja muissa asiakkaan asemaa koskevissa asioissa.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnalla on valtakunnallinen puhelinnumero: 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15). Lisäksi neuvontaa voi kysyä sähköisellä lomakkeella nettisivujen kautta. <https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/>

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

Muistutuksiin ja kanteluihin vastataan ja niitä koskevat asiat käsitellään viranhaltijan ja työryhmän kanssa. Muistutuksen ja kantelun alaiset asiat otetaan huomioon jatkotyöskentelyssä.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutus käsitellään sosiaali- ja perhepalveluissa ja siihen pyritään vastaamaan kirjallisesti 4 viikon aikana.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Palvelun saatavuuden määraajat

Asian tullessa vireille, selvitys tulee aloittaa 7 arkipäivän sisällä. Päätös tulee tehdä ilman turhia viivytyksiä, mutta kuitenkin viimeistään 3 kuukauden sisällä hakemuksen saapumisesta.

Hoitovastuun siirto asiakkaan siirtyessä

Asiakkaan asioista pidetään siirto- tai kotiutuspalaveri. Mahdollisuuksien mukaan asiakas osallistuu mukaan palaveriin. Esim. asumispalveluiden kohdalla käydään etukäteen tutustumiskäynneillä. Huolehditaan myös nk. hiljaisen tiedon siirtymisestä. Tietojen siirtäminen tapahtuu aina asiakkaan suostumuksella.

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Alle kouluikäisten lasten kohdalla toimintakykyä seurataan Portaati- varhaiskasvatusohjelman toiminnan arvioinnin avulla, ohjelmaan kirjataan tavoitteet ja niitä seurataan. Asiakkaiden osallisuutta pyritään lisäämään tukikeskustelujen, erilaisten ohjaustoimien ja verkostoyhteistyön avulla. Asiakkaan henkilökohtaiseen palvelusuunnitelmaan kirjataan ne toimintatavat ja tavoitteet, joiden avulla ko. asiakkaan toimintakykyä pyritään edistämään.

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

Palvelusuunnitelmaan kirjattuja tavoitteita seurataan ja arvioidaan yksilöllisesti.

Monialainen yhteistyö

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

Kehitysvammaisten palveluohjausta pyritään tekemään yhteistyössä kaikkien niiden toimijoiden kanssa, jotka liittyvät asiakkaan palveluihin. Verkostoyhteistyötä tehdään esim. PPSHP:n kehitysvammahuollon osaamiskeskuksen, Keski-Pohjanmaan keskussairaalan kehityspoliklinikan, koulujen, päiväkotien, kuntien sivistystoimen, lastensuojelun, aikuissosiaalityön, perheneuvolan, mielenterveyspalvelujen, edunvalvojen ja terveydenhuollon kanssa.

Yhteisiasiakkuus- toimintamallin käyttö

Yhteisiasiakas-toimintamallin avulla pyritään löytämään asiakkaalle sellaiset palvelut, jotka parhaiten vastaavat asiakkaan tarpeisiin. Huolen herättyä, asiakkaan suostumuksella kootaan verkostopalaveri, jossa yhdessä asiakkaan kanssa pohditaan palvelukokonaisuutta. Apuna voidaan käyttää esim. Lapset puheeksi- tai tulevaisuuden muistelu-toimintamalleja. Verkostopalaverissa laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa sopimus, johon kirjataan ne palvelut ja toimintatavat, joilla asiakkaan tilannetta pyritään auttamaan.

7. POTILAS- JA ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Asiakkaiden elämäntilanteita seurataan ja tarpeen vaatiessa ollaan yhteydessä eri viranomaisiin, kuten maistraattiin edunvalvonnasta, terveys- ja/tai sosiaaliviranomaisiin, pelastusviranomaisiin jne. Omaishoitajien kohdalla otetaan yhteyttä työterveyshuoltoon.

Henkilöstö

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Mikä on yksikön henkilöstön määrä ja rakenne?

2 palveluohjaajaa sekä 3 palveluesimiestä, joilla on sosiaali- tai terveydenalan tutkinto.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Lomien aikana sijaistetaan keskenään, pitempiin poistumiin otetaan sijainen.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Asiakasmääriä seurataan. Esimiehen tuki, kehityskeskustelut, tiimityöskentely, työparityöskentely ja mahdollisuus osallistua työnohjaukseen.

Miten varmistetaan esimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?

Lähiesimiehen toimisto sijaitsee vammaispalvelujen Ylivieskan toimistolla ja on päivittäin tavoitavissa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Vammaispalveluihin palkataan ainoastaan sosiaalihuollon ammattihenkilölain mukaisia työntekijöitä.

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

Alle 18-vuotiaiden lasten ja nuorten kanssa työskenteleviä työntekijöitä pyydetään esittämään rikosrekisteriote. Rekrytoinnissa pyritään haastattelemalla selvittämään työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus sekä tarvittaessa ollaan yhteydessä työntekijän edellisiin työnantajiin.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Uuden työntekijän kohdalla nimetään perehdyttäjä, joka huolehtii riittävästä perehdyttämisestä. Peruspalvelukuntayhtymä Kalliossa on oma organisaation perehdytysohjelma. Uusi työntekijä suorittaa tietoturva-koulutuksen.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Työntekijöille pyritään järjestämään vuosittain täydennyskoulutusta. Yhdessä tiimissä selvitetään, mihin koulutuksiin osallistutaan, 3 koulutuspäivää vuodessa. Koulutukset liittyvät usein lainsäädäntöön, asiakastyöhön tai muuhun vammaispalveluiden kehittämiseen.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Vammaispalvelun työntekijöillä on omat nimetyt työhuoneet. Oma työhuone on tarpeellinen mm. salassa pidettävän yhteydenpidon, asiakasasioiden valmistelun ja asiakirjasäilytyksen vuoksi. Vammaispalvelun työntekijät voivat käyttää tarpeen vaatiessa myös muita PPKY Kallion yhteisiä neuvottelutiloja tai varata työhuonetta muista Kallion kunnista.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?

Työntekijöillä ei ole käytössä turva- ja kutsulaitteita. Työpisteiden tietokoneille on asennettu hälytysjärjestelmä, ovissa on sähköinen lukitusjärjestelmä ja ulko-ovet saa tarvittaessa lukkoon. Kiinteistössä on ulkotilojen ja rappukäytävien valvontakamerat. Tallentavat laitteet ovat sijoitettu tekniseen tilaan ja tallenteita voidaan purkaa yhteistyössä viranomaisten kanssa.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Tietokoneiden toimintavarmuudesta vastaa Peruspalvelukuntayhtymä Kallion ICT-tuki

Kiinteistöjen valvontakameroista vastaa Nivalassa Tauno Korpi p. 040 3447284 ,Ylivieskassa Asko Somero p. 044 4294 234) ja Peruspalvelukuntayhtymä Kallio Sievissä Ilkka Harhio p. 040 6355260

8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakas- ja potilastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Perehdytyksen yhteydessä ohjataan kirjaamisessa sekä tietojärjestelmien käytössä. Kirjaamisasiantuntijoita on vammaispalveluissa 2, toinen vammaispalvelulain mukaisissa palveluissa ja toinen kehitysvammahuollon palveluissa.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kirjaukset pyritään tekemään mahdollisimman pian. Hyödynnetään etäyhteyksiä.

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

Tietokoneet ovat suojattu salasanoilla. Osallistuminen tietosuojakoulutuksiin ja tietosuojatestien tekeminen vuosittain. Arkistonvastaavilta on saatu ohjaus säilytysajoista ja hävittämisajoista. Asiakastiedot ovat lukollisessa säilytyksessä. Etätyössä noudatetaan PPKY Kallion etätyöohjeistuksia.

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

Osallistuminen tietosuojakoulutuksiin ja tietosuojatestin tekeminen vuosittain. Opiskelijat perehdytetään suullisesti tietoturvaa koskeviin asioihin.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Peruspalvelukuntayhtymä Kallion tietohallintopäällikkö Merja Hauhtonen, puh. 044 4195 012;

Perhe- ja sosiaalipalvelujen tietosuojavastaava Tuovi Takkunen, 044 4195 727

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x Ei

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

Asiakasmääriä seurataan suhteessa työntekijöihin ja asiakkaiden palveluntarpeisiin. Asiakaspalautteen keräämistä kehitetään paremmin saavutettavaksi.

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Ylivieska 30.4.2021

Allekirjoitus



Leena Lisakkila, perhe- ja sosiaalipalvelujen palvelujohtaja

LIITE 1.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

- Attendo Kellokas, Oulu, asumispalvelut
- Attendo Helmakodit, Kalajoki, asumispalvelut
- Caritas Kippari, Oulu, asumispalvelut
- Emilio Kids Ankkurikoti, Himanka, lasten tilapäishoito
- Espero Hannilanpirtti, Kalajoki, asumispalvelut (palveluseteli)
- Espero Kestinkartano, Nivala, asumispalvelut (palveluseteli)
- Espero Mäntyrinne, Äänekoski, asumispalvelut
- Espero Rantaniemi, Reisjärvi, asumispalvelut
- Humana Toivontupa, Oulainen, asumispalvelut
- Karentia, Siikajoki, asumispalvelut
- Askelin (Karentia Oy), Lumijoki, asumispalvelut
- Soteko (Karentia Oy), Raahe, asumispalvelut
- Kehitysvammaisten palvelusäätiö, tilapäishoito
- Koivula, Oulaisten kaupunki, asumispalvelut
- Kimppakoti, Sievi, asumispalvelut
- OnniHoiva, palveluasuminen kotiin
- Attendo, perhehoito
- Keski-Suomen vammaispalvelusäätiö, Äänekoski, päivätoiminta
- Caritas Palvelut Oy, Oulu, työ- ja päivätoiminta
- Karentia, Lumijoki, Raahe ja Siikajoki, työ- ja päivätoiminta
- Espero Hannilanpirtti, päivätoiminta
- Espero Rantaniemi, päivätoiminta
- Kalajoen kaupunki, työ- ja päivätoiminta
- Keski-Pohjanmaan keskussairaala, Maria Katariina, tilapäishoito
- Pohjanmaan taksi Oy, kuljetuspalvelut, Alavieska, Nivala, Sievi ja Ylivieska
- Unto Huhtakangas Oy, kuljetuspalvelut, Ylivieksa
- Heikki Korte Oy, kuljetuspalvelut, Ylivieksa
- Liikenne Korkia-aho Ky, kuljetuspalvelut Sievi
- Kuntien Hetapalvelut, tilitoimistopalvelut
- ISI, toimistotilojen siivous

LIITE 2

TOIMINTAOHJE henkilökunnalle Hyväksytty: Hyvinvointipalvelut johtoryhmä 15.1.2021

Sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (48 §) ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta (49 §)

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hänellä on siitä ilmoitusvelvollisuus työnantajalle.

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

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

Ilmoitus tehdään Kallion ilmoituslomakkeella viipymättä silloin, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Työntekijä täyttää ilmoituslomakkeen ja kuvaa asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Asiakkaan tiedot täytetään, mikäli epäkohta kohdistuu yksittäiseen asiakkaaseen. Ilmoittaja tekee kirjaukset sekä tapahtumasta että ilmoituksen tekemisestä myös asiakastietojärjestelmään.

Täytetyn lomakkeen voi tulostaa ja toimittaa paperisena esimiehelle ja kirjattavaksi kirjaamoon tai lähettää suoraan Kallion turvapostin kautta kirjaamoon, josta esimies saa tiedon käsittelyyn tulleesta ilmoituksesta. Turvaposti löytyy osoitteesta: www.kalliopp.fi > sähköiset palvelut > turvaposti > kirjaamo Suora linkki kirjaamon turvapostiin: <https://www.turvaposti.fi/viesti/kirjaamo@kalliopp.fi>

Kirjaamo kirjaa ilmoituksen asianhallintajärjestelmään ja välittää sen yksikön esimiehelle. Yksikön esimies aloittaa käsittelyn yhdessä henkilökunnan kanssa. Ilmoituksesta menee tieto myös palvelupäällikölle ja palvelujohtajalle asianhallintajärjestelmän kautta.

Lähiesimies saa asianhallintajärjestelmästä viestin sähköpostiinsa uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä

vaativat asiat käsitellään heti. Ilmoitukset on käsiteltävä valmiiksi kahden viikon kuluessa. Lähiesimies käsittelee ilmoituksen ja tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Hän kirjaa tiedot lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään. Lähiesimies lähettää lomakkeen joko paperisena Kallion kirjaamoon tai edellä mainitulla tavalla sähköisesti vietäväksi asianhallintajärjestelmään. Lähiesimies voi tarvittaessa pyytää ohjeita ja neuvoa omalta esimieheltään.

Ylemmälle taholle siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi tapahtumat, joille halutaan laajempi käsittely tai jolla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkötasolla. Osasto- tai tiimikokouksissa käsitellään oman työyksikön epäkohtailmoituksia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina, kun tapahtumat ovat ajankohtaisia. Esimiesten kokouksissa käsitellään ko. tason tapahtumia ja toteutuneita kehittämistoimia (ko. raportit huomioiden) vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina, kun se on ajankohtaista. Hyvinvointipalveluiden johtoryhmä käsittelee raportteja ja toteutuneita kehittämistoimia vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina, kun se on ajankohtaista

15.1.2021

LIITE 3 HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS LOMAKE

Lomakkeen täyttää **työntekijä**, joka havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Asian käsittely tapahtuu annetun toimintaohjeen mukaisesti.

Toimita täytetty lomake joko paperisena esimiehellesi ja kirjaamoon kirjattavaksi tai lähetä Kallion turvapostin kautta kirjaamoon, josta esimiehesi saa tiedon käsittelyyn tulleesta ilmoituksesta. Turvaposti löytyy osoitteesta: www.kalliopp.fi > sähköiset palvelut > turvaposti > kirjaamo
Suora linkki turvapostiin: <https://www.turvaposti.fi/viesti/kirjaamo@kalliopp.fi>

<p>1. ILMOITUS ASIAKKAAN EPÄASIALLISESTA KOHTELUSTA TAI SEN UHASTA</p> <p>Työntekijän ilmoitus (Sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49)</p> <p>Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhkasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.</p>	
<p>Tilanteen kuvaus:</p>	
<p>Päiväys . . .20</p>	
	<p>Työntekijä ja nimenselvennys</p>
<p>Olen saanut tämän ilmoituksen tiedoksi työnantajan edustajana:</p>	
<p>Päiväys . . .20</p>	
	<p>Yksikön toiminnasta vastaava palveluesimies, nimenselvennys ja yhteystiedot lisätietoja varten (yksikön nimi, osoite ja puhelinnumero)</p>

2. ASIAN SELVITTELY YKSIKÖN TOIMINNASTA VASTAAVAN PALVELUESIMIEHEN TOIMESTA:

Asian johdosta tehdyt toimenpiteet (sosiaalihuoltolaki § 49)

Yksikön toiminasta vastaava palveluesimies lähettää selvityksen palvelupäällikölle/palvelujohtajalle tiedoksi ja/tai jatkotoimenpiteitä varten.

Yksityisen palveluottajan edustaja toimittaa selvityksen Peruspalvelukuntayhtymä Kallion palvelusta vastaavalle palvelujohtajalle.

3. PALVELUJOHTAJAN YHTEENVETO

Annettu ohjaus ja neuvonta sekä tehdyt toimenpiteet ja arviointi

Päiväys . .20

Palvelupäällikkö, allekirjoitus ja nimenselvennys

4. PALVELUJOHTAJA

Palvelujohtaja lähettää selvityksen tarvittaessa hyvinvointipalveluiden johtajalle tai aluehallintovirastolle.

Palvelujohtaja siirtää asiakirjat asian käsittelyn jälkeen arkistoitavaksi sekä tiedoksi palvelutuottajalle.

Kopio lähetetty . .20

Lähetetty palveluntuottajalle . .20

Arkistoitu: . .20