

OMAVALVONTASUUNNITELMA
Vammaispalvelut

OMAVALVONTASUUNNITELMA Lomake hyväksytty: Yhtymähallitus 29.1.2021 § 5

Yksikkö: Peruspalvelukuntayhtymä Kallio, vammaispalvelut,

SISÄLTÖ

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	4
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	7
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	14
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	14
LIITE 1.....	15
LIITE 2	16

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Peruspalvelukuntayhtymä Kallio vammaispalvelut Y-tunnus 2125690-2

Kunta: Alavieska, Nivala, Sievi ja Ylivieska

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Vammaispalvelut

Katuosoite: Vierimaantie 5 1.kerros, 84100 Ylivieska (Alavieska-Ylivieska),

Kalliontie 15. 85500 Nivala (Nivala-Sievi)

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Vaikeavammaisten vammaispalvelulain mukaiset palvelut,

Esimies: Palvelupäällikkö Päivi Uusimäki

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

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat: Vaikeavammaisten asumispalvelut, kuljetuspalvelut, henkilökohtainen apu, asunnonmuutostöitä sekä tilitoimistopalvelut (Kuntien Hetapalvelut) ja toimistojen siivouspalvelut (Nivalassa Nivalan kaupunki ja Ylivieskassa ISS). (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. 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?

Vammaispalvelujen tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä. Vammaisella henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jolla vamman tai sairauden johdosta on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista.

Kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen, asunnon muutostyöt sekä asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet, henkilökohtainen apu, päivätoimintaa 16-64-vuotiaille sekä palveluasuminen, jos henkilön vammansa tai sairautensa vuoksi välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. Erityistä velvollisuutta palveluasumisen järjestämiseen ei kunnalla ole, jos henkilö on jatkuvan laitoshoidon tarpeessa. Lisäksi vammaisille asiakkaille kunta voi järjestää myös muita määrärahasidonnaisena ja harkinnanvaraisena vammaispalvelulain mukaisia palveluja.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Oikeudenmukaisuus, helposti ja joustavasti tavoitettavat palvelut sekä vammaispalvelun työntekijöillä riittävä osaaminen ja ammattitaito. Vammaispalveluissa huomioidaan asiakkaan yksilöllinen palvelutarve ja elämäntilanne. Teemme päätöksiä vammaispalvelu-, sosiaalihuolto- ja hallintolakeihin perustuen sekä parhaaseen käytössä olevaan tietoon. Päätöksentekomme on johdonmukaista ja läpinäkyvää. Edistämme erilaisuuden hyväksymistä, yhteisöllisyyttä ja yhdenvertaisuutta koko Peruspalvelukuntayhtymä Kallion alueella.

Vammaispalvelussa työskentelee koulutettu henkilöstö, jonka osaamista kehitetään jatkuvasti, hyödynnetään myös sosiaali- ja terveystieteiden moniammatillista osaamista. Vammaispalvelussa 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

- Vammaispalvelun soveltamisohjeet, 26.2.2021
- Yksityisten palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmat, lääkehoitosuunnitelmat ja toimintakertomukset.
- Peruspalvelukuntayhtymä Kallion kehitysvammaisten itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden toimintaohje 2021,
- Ohjeet haittatapahtumien ilmoittamisesta ja kirjaamisesta.
- Peruspalvelukuntayhtymä Kallion omavalvontakäsikirja 2021-2022
- Toimintaohje sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta, 2021
- Palo- ja pelastussuunnitelma, Ylivieska, päivitetty 17.2.2020
- Palo- ja pelastussuunnitelma, Nivala, päivitetty 20.9.2018
- Lääkehoitosuunnitelma 2020-2021

Riskien tunnistaminen

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

Vammaispalvelun työntekijällä on velvollisuus lähteä selvittämään asiakkaan palvelun tarvetta asian vaatimalla ripeydellä. Sosiaalihuoltolain 48 ja 49 § Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta 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 tekemiseen.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Asiakkailta tulee vammaispalvelun työntekijöille palautetta viallisista laitteista. Vammaispalveluna myönnettyjen välineiden, koneiden ja laitteiden korjaukset sekä vaihdot, joiden kustannuksista vastaa vammaispalvelut.

Vammaispalveluissa pyritään avoimeen vuorovaikutukseen ja luottamukselliseen ilmapiiriin, jotta asiakkaat voivat ja uskaltavat ottaa esille kokemiaan epäkohtia.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Läheltäpiti-tilanteet kirjataan asiakastietojärjestelmään sekä tilanteet käydään läpi asiakkaan kanssa.

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?

Peruspalvelukuntayhtymä Kalliossa on olemassa oma kaavake, jolla voi tehdä ilmoituksen sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä. Kallion nettisivuilta löytyy myös sähköinen lomake (ilmoitus sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä).

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 työssään kohtaavat asiakkaiden kaltoin kohtelua. Kaltoin kohtelu voi olla fyysistä, psyykkistä tai kemiallista lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Kaltoin kohteluun tulee puuttua siinä laajuudessa kuin tarve vaatii. Välitöntä toimenpidettä vaativat asiat käsitellään heti. Muutoin ilmoitukset käsitellään viimeistään kahden viikon sisällä sekä tehdään tarvittavat korjaustoimenpiteet. Työntekijän on ilmoitettava asiasta viipymättä palvelupäällikölle/palvelujohtajalle. Ilmoitus tehdään salassapitosäännösten estämättä.

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Sovitut toimenpiteet sekä seuranta kirjataan asiakkaan tietoihin sosiaalitehtävien rekisteriin. Jatkoa seurataan sovitusti.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

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

Tilanteet käydään läpi ja tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet, joilla ennaltaehkäistään vastaavat tilanteet ja tapahtumat.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavonntasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esimiehen ja henkilökunnan yhteistyönä.

Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?

Sosiaaliohjaaja Leena Hosio, sosiaalityöntekijä Saila Kallio ja palvelupäällikkö Päivi Uusimäki

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Palvelupäällikkö Päivi Uusimäki, paivi.uusimaki@kalliopp.fi, p. 044 419 5008

Omaavonntasuunnitelman seuranta

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

Miten yksikössä varmistetaan omaavonntasuunnitelman ajantasaisuus?

Omaavonntasuunnitelma päivitetään vuosittain keväällä.

Omaavonntasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omaavonntasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaavonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Missä yksikön omaavonntasuunnitelma on nähtävillä?

Nivalan ja Ylivieskan vammaispalvelun ilmoitustauluilla 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 klo 12-13. Muina aikoina voi jättää soittopyynnön vastaajaan tai PPKY Kallion puhelinvaihteeseen. Kirjepostia voi lähettää tai jättää lukittuun postilaatikkoon, jotka löytyvät Ylivieskan ja Nivalan toimistojen ulko-ovien läheisyydestä.

Palvelu- tai hoidontarpeen arviointi

Miten asiakkaan/ potilaan 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 asiakkaan toimintaympäristössä. Vammaispalveluissa (VPL) toimintakyvyn arvioinnin tukena käytetään moniammatillista työryhmää esim. lääkäri, fysioterapeutti sekä vammaispalveluiden työntekijät.

Palvelutarpeen arvioinnissa käytetään THL:n palvelutarpeenarviointi-lomaketta. Lomake löytyy sähköisestä asiakastietojärjestelmästä.

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

Palvelutarpeen arviointi laaditaan aina yhdessä asiakkaan ja asiakkaan niin halutessa läheisensä kanssa.

Asiakas-ja hoitosuunnitelma

Miten palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?

Asiakkaan palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen perheensä kanssa käyttäen apuna myös tiimin jäseniä ja tarvittaessa muita asiakkaan hoitoon osallistuvia henkilöitä. Palvelusuunnitelman toteutumista seurataan koko asiakkuuden ajan ja siitä informoidaan asiakkaan/perheen luvalla myös muita asiakkaan hoitoon osallistuvia tahoja. Palvelusuunnitelma voidaan myös tehdä asiakkaan suostumuksella yhdessä muiden toimijoiden kanssa. Suunnitelmia päivitetään yksilöllisen tarpeen mukaan.

Miten varmistetaan, että asiakas/potilas 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.

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

Asiakkaan luvalla palvelusuunnitelma toimitetaan kaikille niille toimijoille, jotka osallistuvat asiakkaan palvelun toteuttamiseen.

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?

Vammaispalvelu 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.

Potilaan ja asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Asiakkaat pyritään kohtaamaan avoimesti, luottamuksellisesti, tasa-arvoisesti ja asianmukaisesti. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja tilanteet käsitellään asian vaati-
massa laajuudessa.

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

Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuutta keskusteluun. Asiakas voi pyytää mukaan läheisensä tai sosiaaliamiehen. Keskustelusta tehdään kirjallinen muistio.

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?

Vuosittain järjestetään vammaispalvelun kansalaisfoorumit kuntakohtaisesti. Suoraa asiakaspalautetta kerätään suullisesti sekä kirjallisesti. Asiakaspalautetta voi antaa myös sähköisesti Peruspalvelukuntayhtymä Kallion nettisivujen kautta.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

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

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja

Peruspalvelukuntayhtymä Kallion hyvinvointipalvelujohtaja Pirjo Matikainen

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan 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 ja päätös tulee tehdä ilman turhia viivytyksiä, mutta kuitenkin viimeistään 3 kuukauden sisällä hakemuksen saapumisesta. (VPL 3 a §)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Vammaispalvelun palveluilla pyritään edistämään asiakkaan osallisuutta ja omatoimisuutta.

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

Tavoitteet kirjataan palvelusuunnitelmaan ja niitä seurataan.

Hygieniäkäytännöt

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Asiakastapaamisten yhteydessä pyritään toimimaan siten, ettei infektiot ja muut tarttuvat taudit pääse leviämään. Tarvittaessa käytetään asianmukaisia suojaruusteita, kuten käsidesiä ja kasvomaskeja. Myös henkilökohtaisia avustajia ohjeistetaan infektioiden torjunnassa.

Monialainen yhteistyö

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

Asiakkaan suostumuksella palvelusuunnitelmien laadintaan otetaan mukaan mahdolliset sosiaali- ja terveydenhuollon ja/tai muiden palveluiden tuottajat, jotka liittyvät asiakkaan palveluihin.

Yhteisasiakkuus- toimintamallin käyttö

Vammaispalveluissa pyritään tunnistamaan paljon palvelua käyttävät asiakkaat. Asiakkaan suostumuksella suunnitellaan ja räätälöidään asiakkaalle hänen tarvitsemansa palvelut monialaisesti.

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?

Asiakasturvallisuutta pyritään varmistamaan yhteistyössä muiden asiakkaiden palveluissa olevien toimijoiden kanssa, esim. yksityiset palveluasumisen yksiköt, apuvälinelainaamo ja kotihoito. Asunnonmuutostöillä pyritään parantamaan asiakasturvallisuutta asiakkaan omassa kodissa, esim. kynnysten poistamisella.

Henkilöstö

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Mikä on yksikön henkilöstön määrä ja rakenne?

Vammaispalveluissa työskentelee 1 sosiaalityöntekijä, 1 sosiaaliohjaaja sekä palvelupäällikkö.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Työntekijät sijaistavat toisiaan vuosilomien ja lyhyiden poistumien kohdalla. Pitempiin poisoloihin otetaan koulutettu sijainen.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

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

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?

Lähiesimies on tavoitettavissa päivittäin vähintään puhelimitse. Lähiesimiehen toimisto sijaitsee vammaispalvelujen Ylivieskan toimistolla.

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 haastatteleamalla 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. PPKY 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. salassapidettävän 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 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?

Työntekijät varaavat kalenteriin ajan kirjaamiseen. Kotikäynneillä hyödynnetään etäyhteyttä.

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 saatu ohjaus säilytysajoista ja hävittämisajoista. Asiakastiedot lukollisessa säilytyksessä.

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 se-
loste?**

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

Kirjaamisvalmennus sähköisenä samaan tapaan kuin tietoturva-testi, jolloin valmennus suoritettaisiin vuosittain. Asiakaspalautteen keräämistä kehitetään paremmin saavutettavaksi.

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman 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:

- Caritas Celeste, Oulu, asumispalvelut
- Caritas Nestori, Oulunsalo, asumispalvelut
- Espero Suvantokoti, Ylivieska, asumispalvelut
- Kitinkannus, Kannus, asumispalvelut
- Validia, Jyväskylä, asumispalvelut
- Validia, Oulu, asumispalvelut
- Validia, Kokkola, asumispalvelut
- Pohjanmaan taksi Oy, kuljetuspalvelut
- Unto Huhtakangas Oy, kuljetuspalvelut
- Heikki Korte Oy, kuljetuspalvelut
- Liikenne Korkia-aho Ky, kuljetuspalvelut Sievi
- Hoivapalvelut Satu Susanna, henkilökohtainen apu
- Onni Hoiva, henkilökohtainen apu
- Osuuskunta Kototuote, henkilökohtainen apu
- Osuuskunta Nivalan työtukku, henkilökohtainen apu
- Sairaanhoidtopalvelut Focusan, henkilökohtainen apu
- Lea Nilsen, tukiviittomat
- Sanna Suhonen, AAC-ohjaus
- Alavieskan LVI Oy, asunnon muutostyöt
- AM Lukkoasema Oy, asunnon muutostyöt
- Hanakat Ylivieska LVI Oy, asunnon muutostyöt
- Insinööri-toimisto Jouni Mikkola Oy, asunnon muutostyöt
- JK- Remontti Oy, asunnon muutostyöt
- JM Remontti ja sisustuspalvelut, asunnon muutostyöt
- Kiinteistöhuolto Korpi Oy, asunnon muutostyöt
- KR-Timper Oy, asunnon muutostyöt

- LVI-asennus Risto Uutela, asunnon muutostyöt
- M. Kotilainen, asunnon muutostyöt
- ParMik Oy, asunnon muutostyöt
- Päivärinnan Sähköliike Oy, asunnon muutostyöt
- Sievin Remontti Oy, asunnon muutostyöt
- Sähköliike M&T Oy, asunnon muutostyöt
- Tmi. Olavi Palola, asunnon muutostyöt
- Kerola Harri, katonostimien korjaus ja huolto

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

<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>

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>

2. ASIAN SELVITTELY YKSİKÖN 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 palveluntuottajalle.

Kopio lähetetty . . .20

Lähetetty palveluntuottajalle . . .20

Arkistoitu: . . .20