

KALLIO



# Omavalvontasuunnitelma

Palveluneuvonta

## OMAVALVONTASUUNNITELMA

Lomake hyväksytty: Yhtymähallitus 29.1.2021 § 5

Yksikkö: Palveluneuvonta

### SISÄLTÖ

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
3. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	4
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	7
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	7
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	15
8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	23
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	26
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	26

## 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### **Palveluntuottaja**

Nimi: Kotiin annettavat palvelut

Y-tunnus: 2125690-2

Kunta: Alavieska, Nivala, Sievi, Ylivieska

Kuntayhtymän nimi: Peruspalvelukuntayhtymä Kallio

Sote-alueen nimi: Pohjois-Pohjanmaa

### **Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus**

Nimi: Palveluneuvonta

Katuosoite: Vierimaantie 5

Postinumero: 84100 Postitoimipaikka: YLIVIESKA

Palvelumuoto: Kallion alueen ikäihmiset; ennakoivat palvelut, keskitetty palveluohjaus, kotiin annettavat palvelut

Esimies: Johanna Nissinen (sosionomi YAMK)

Puhelin: 044 419 5418

Sähköposti: [johanna.nissinen@kalliopp.fi](mailto:johanna.nissinen@kalliopp.fi)

## 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Palveluneuvonta etsii yhdessä asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa arjen sujumiseen ratkaisuja ja auttaa löytämään ikääntyvälle sopivat yksilölliset palvelut kotona selviytymiseen.

Palveluneuvonta suunnittelee, kehittää ja organisoii kotihoidon alueellisia palveluja

- yleinen ikääntyvien palveluneuvonta ja ohjaus
- ikätekniikan käyttöönotto
- kotiutustiimi-toiminta
- terveyttä ja hyvinvointia edistäviä kotikäyntejä 80-vuotiaille ja kyselyjä 75-vuotiaille
- palvelutarpeenarviointi (kotihoidon ja ympärivuorokautiseen palveluasumiseen)
- omaishoidontuki ja perhehoito palvelut
- muistikoordinaattori palvelut
- moniasiakkaiden vastuuhoidon palvelut
- fysioterapia ja toimintaterapia palvelut
- gerontologinen sosiaalityö palvelut
- harkinnanvarainen palvelu ja avustukset
- kotiin annettavat tukipalvelut
- tilapäishoidon koordinaatio

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Peruspalvelukuntayhtymä Kallion arvoja ovat oikeudenmukaisuus, asiakaslähtöisyys, vastuullisuus, luottamus ja arvokas kohtaaminen. Palveluneuvonnassa toimitaan Kallion arvojen mukaisesti.

Palveluneuvonnasta saa yleistä ohjausta ja neuvontaa kotona pärjäämisen tueksi ilman kunnallisia palveluita. Tavoitteena on tukea asiakkaan kotona pärjäämistä, itsenäistä suoriutumista, tunnistaa ja määrittää yksilölliset palvelutarpeet sekä löytää oikea-aikaiset ja parhaiten yhteensopivat palvelut.

Palveluneuvonnan tarkoituksena on mahdollistaa tehokas ennaltaehkäisy, varhainen tuki, puuttuminen ongelmiin ja riskitekijöihin sekä luoda edellytykset suunnitella ja jakaa yhteisiä voimavaroja oikeudenmukaisesti.

Asiakasta ohjataan tarkoituksenmukaisten palvelujen piiriin ja asiakasta informoidaan eri palveluvaihtoehdoista ja niiden tuottajista. Palvelujen järjestämisen lähtökohtana on palvelutarpeenarviointi, joka tehdään palvelun hakijan kotona hänen suostumuksellaan. Palvelutarpeenarviointi tehdään kotiutustiimeissä (Ylivieska/Alavieska ja Nivala/Sievi).

### 3. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

#### RISKIENHALLINTA

##### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Palveluneuvonnassa työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat, riskit ja läheltä piti-tilanteet esimiehelleen. Riskienhallinnassa saatua tietoa hyödynnetään kehittämistyössä, vastuu tästä on esimiehellä ja työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Riskienhallintaan liittyviä tapahtumia käsitellään säännöllisesti viikkotiimeissä sekä päivittäisissä raportointitilanteissa.

##### Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Palveluneuvonnassa riskien tunnistamisen apuna hyödynnetään

- Haipro- haittatapahtumailmoitusta (tietotekninen työkalu)
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuutta
- Vaarojen- ja riskien arviointia (sähköinen järjestelmä)
- Potilas- ja asiakaspalautetta (toiminnan riskien tunnistaminen)
- Johdon potilas- ja asiakasturvallisuuskävelyä
- Yksikön perehdytyskansiota sekä Kallion perehdytyksen suunnitelmapohjaa
- Kotihoidon palo- ja pelastussuunnitelmaa
- Asiakas- ja läheispalautetta, palveluneuvonnan sähköposti palaute [palveluneuvonta@kalliopp.fi](mailto:palveluneuvonta@kalliopp.fi)
- Kallion nettisivujen sähköistä palautetta

## **Riskienhallinnan työnjako**

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilöstöltä. Palveluneuvonnan työntekijät osallistuvat turvallisuuden ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta ja riskien hallintaa parantavien toimenpiteiden suunnittelemiseen, toteuttamiseen ja arviointiin.

Kallion johdolla ja yksikön esimiehellä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Johto vastaa strategisesta ja operatiivisesta riskienhallinnasta, huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista.

Riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeita

- Lääkehoitosuunnitelma
- Riskiarviointi ohje
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus
- Työpaikkaselvitys
- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Turvallisuussuunnitelma (mm. henkilökunnan tietosuoja tentti)
- Tehtäväkuvien laatiminen ja dokumentointi
- Hälytystoiminnan ohjeistus (poistumisturvallisuusselvitys)
- Tartuntatauteihin ja infektioihin laadittu ohje
- Henkilökunnan tapaturma- ohje (Pohjola-vakuutus)
- Laiterekisteri

## **Riskien tunnistaminen ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Peruspalvelukuntayhtymä Kalliossa henkilökunnan käytössä on potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointi- ja käsittelyjärjestelmä (sähköinen Haipro- työkalu). Asiakas ja läheinen voi antaa palautetta palveluneuvontaan puhelimitse, kasvotusten, kirjeitse, palveluneuvonnan sähköpostiin ja asiakasraadeissa.

Kalliossa on laadittu toimintaohje henkilökunnalle sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta. Palveluneuvonnan esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Vaaratapahtuman havainnut työntekijä tekee ilmoituksen Haipro- järjestelmän kautta. Ilmoitus ohjautuu käsiteltäväksi palveluneuvonnan esimiehelle. Ilmoitus tulee käsitellä mahdollisimman pian tai viimeistään kuukauden kuluessa.

Vakavan vaaratapahtuman käsittely käynnistyy johtavan ylilääkärin päätöksellä Kallion toimintaohjeen mukaisesti. Läheltä piti -tilanteet käsitellään anonyymisti palveluneuvonnan viikkotiimissä tai yksikön työryhmässä.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitus tehdään Kallion ilmoituslomakkeella viipymättä silloin, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. 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. Yksikön esimies aloittaa käsittelyn yhdessä henkilökunnan kanssa. Ilmoituksesta menee tieto myös palvelupäällikölle ja palvelujohtajalle asianhallintajärjestelmän kautta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle on tapahtunut vakava haitta.

Palveluneuvonnan esimies käsittelee ilmoituksen ja tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Esimies kirjaa tiedot lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään. Esimies lähettää lomakkeen joko paperisena Kallion kirjaamoon tai edellä mainitulla tavalla sähköisesti vietäväksi asianhallintajärjestelmään.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen palveluneuvonnassa:

Laatupoikkeamien, läheltä piti- tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla pyritään estämään tilanteen toistuminen jatkossa. Tiimipalavereissa käsitellään palveluneuvonnan tapahtumia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisen ilmoituksen aiheuttamia toimenpiteitä aina, kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.

Korjaavista toimenpiteistä esimies tekee seurantakirjaukset, muutokset perehdytetään henkilökunnalle ja toteutumista seurataan tiimipalavereiden yhteydessä.

#### 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

##### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuvat Kallion palveluneuvonnan henkilökunnasta

Johanna Nissinen, palveluesimies

Mirjami Räisänen, sosiaalihoaja

Päivi Teppo, asiakasvastaava

##### **Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa**

Palveluesimies Johanna Nissinen Puh. 044 419 5418

Palvelupäällikkö Laura Hannula Puh. 044 419 5024

Palvelujohtaja Tuija Jussila Puh. 044 419 5021

##### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Palveluneuvonnan omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain talous- ja toimintasuunnitelman yhteydessä. Tai tarvittaessa aina, kun yksikön toiminnassa tapahtuu muutoksia palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyen.

##### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on nähtävänä Palveluneuvonnan toimitiloissa ja Peruspalvelukuntayhtymä Kallion ikäihmisten kotisivuilla.

#### 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

##### **Neuvonta ja ohjaus**

Peruspalvelukuntayhtymä Kallion ikäihmisten palveluneuvonnassa annetaan hyvinvointia ja terveyttä edistävää neuvontaa ja ohjausta sekä tietoa palveluista ja etuuksista



ikäihmisille, heidän läheisille sekä muille ikäihmisen tilanteesta kiinnostuneille. Palveluneuvonta selvittää alustavasti asiakkaan tilanteen ja kertoo palveluista.

Ohjauksen ja neuvonnan saamiseksi ei edellytetä asiakkuutta terveydenhuollon tai sosiaalihuollon palveluissa. Ohjaus ja neuvonta on maksutonta. Jokainen työntekijä antaa ohjausta ja neuvontaa siinä laajuudessaan kuin se oman ammattitaidon kautta on mahdollista antaa. Työntekijän velvollisuus on myös ohjata asiakas tarvittaessa asiakkaan tarvitseman ohjauksen perusteella oikean henkilön luokse, joka pystyy antamaan asiakkaalle hänen asiaansa riittävän neuvonnan ja ohjauksen.

Palveluneuvontaan voi olla yhteydessä seuraavilla tavoilla

- puhelimitse ma-pe klo 9:00-14:00 numeroon 044 419 5541
- sähköpostilla osoitteeseen [kotihoito.neuvonta@kalliopp.fi](mailto:kotihoito.neuvonta@kalliopp.fi)
- kirjeitse, jolloin vapaamuotoista postia voi lähettää osoitteeseen PPKY Kallio, Ikäihmisten palveluneuvonta, Vierimaantie 5, 84100 Ylivieska

### **Palvelu- tai hoidontarpeen arviointi**

Palveluntarpeen arvioinnissa käytännössä selvitetään sitä, onko asiakkaalla jonkinlaisen tuen tai palvelun tarvetta. Palveluntarvetta arvioidaan työntekijän ja/tai viranomaisen toimesta yhteistyössä asiakkaan kanssa siinä laajuudessaan kuin se on tarpeellista.

Kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi käytettävissä olevien tietojen perusteella. Palveluntarpeen arviointi aloitetaan viivytyksettä, viimeistään seitsemän vuorokauden sisällä palveluntarpeen ilmenemisestä ja saatetaan loppuun ilman aiheetonta viivytystä, viimeistään kolmen kuukauden sisällä palveluntarpeen arvioinnin aloittamisesta.

Palveluntarpeen arvioinnin keskeneräisyys ei estä avun tai palvelun järjestämistä jo palveluntarpeen arvioinnin aikana, mikäli palvelu katsotaan asiakkaan tilanteen kannalta välttämättömäksi. Arvioinnin tavoitteena on mahdollisimman kattavasti selvittää asiakkaan tilannetta siten, että asiakas saa kaiken välttämättömän palvelun, avun sekä neuvonnan hoidon, huolenpidon sekä turvallisuuden varmistamiseksi.

Palveluntarpeen arvioinnin laajuus ja sen sisältö sekä palveluntarpeen arvioinnissa käytettävät mittarit sekä arviointimenetelmät riippuvat asiakkaan tilanteesta, käsillä olevasta ongelmasta tai haettavana olevasta palvelusta. Palveluneuvonnassa on käytössä toimintakykymittari RAI.

PPKY Kallion palveluneuvonnassa arviointia suorittaa terveydenhuollon ja sosiaalihuollon ammattilaiset. Palveluntarvetta arvioidaan aina uusien palveluhakemusten saapuessa sekä aika-ajoin myös silloin, kun asiakas palvelun piirissä jo on ja palvelua käyttää.

## **Palveluntarpeen arviointi sekä palveluiden vastaanottaminen aloittavat aina asiakkuuden sosiaalihuollossa**

Ikäihmisten palveluneuvonnassa on tavanomaista kartoittaa ensisijaisesti palveluntarvetta asiakkaan omassa toimintaympäristössä, yleisemmin asiakkaan kotona. Palveluntarpeen arvioinnissa pyritään ymmärtämään ja hahmottamaan asiakkaan toimintakykyä, jotta myös selvityksessä saadaan käsitys ja näkemys asiakkaan elämäntilanteeseen parhaimmin sopivista palveluista ja avuista.

Kotikäynti ei ole kuitenkaan välttämätöntä, mikäli se koetaan työntekijän toimesta tarpeettomaksi tai asiakkaan puolesta haasteelliseksi. Mikäli viranomainen ei saa selvitettyä asiakkaan palveluntarvetta siinä laajuudessaan, kuin se arvioinnin kannalta olisi välttämätöntä tekee viranomainen päätöksen palveluista olemassa saatavilla olevien tietojen pohjalta.

*Palveluntarpeen arvioinnin kulkuun ei ole olemassa yhtä tiettyä toimintamallia, vaan sen kulku suunnitellaan ja arvioidaan aina yhteistyössä asiakkaan kanssa.*

Keskeisimpiä mittareita, joita terveydenhuollossa palveluntarpeen arvioinnissa ja palvelun suunnittelussa käytetään ovat Mapple, CPS, ALD ja IADL. Arvioinnissa otetaan myös huomioon tarvittaessa muiden sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten tekemät arviot ja mittaukset, mikäli ne ovat arvioinnin kannalta tarpeellisia sekä hyödyllisiä ja mikäli asiakas on antanut luvan yhteistyön tekemiseen muiden viranomaisten kanssa.

Palveluntarpeen arviointi on maksutonta. Mikäli arvioinnissa asiakkaan suostumuksella käytetään kotiutustiimin, kotihoidon tai esimerkiksi vuorohoidon palveluita, asiakas maksaa niistä asiakasmaksulain mukaisen summan.

## **Palvelutarpeenarviointiin osallistuminen**

Palveluntarpeen arviointi suoritetaan aina yhteistyössä asiakkaan, omaisten muiden mahdollisten toimijoiden kanssa. Muiden toimijoiden sekä omaisten osallisuudesta asiakkaan palveluntarpeen arviointiin pyydetään aina asiakkaalta lupa. Asiakkaalle on aina oikeus ottaa palveluntarpeen arviointiin mukaan ne henkilöt, jotka asiakas itse kokee tarpeelliseksi. Näitä henkilöitä voi olla esimerkiksi lapsi, puoliso, sukulainen, naapuri tai tuttava. Asiakkaalla on oikeus tulla kuulluksi koko selvittämisen prosessin ajan ja asiakkaan oma mielipide pyritään selvittämään mahdollisimman perusteellisesti.

Läheisten ja omaisten avulla on tarkoitus myös selvittää asiakkaan omaa tahtoa etenkin niissä tilanteissa, jossa asiakas ei sitä sairauden tai vamman vuoksi itse pysty ilmaisemaan. Mikäli asiakas on antanut luvan olla omaisiin/läheisiin yhteydessä ja antanut luvan

omaisten osallistua palveluntarpeen selvittämiseksi, myös heidän näkemyksensä asiakkaan palveluntarpeesta kirjataan ylös, vaikka se eroaisi asiakkaan omasta mielipiteestä.

Mikäli asiakkaalle on valtuutuksen kautta määritelty laillinen edustaja/edunvalvoja, jonka oikeudet ovat laajennettu kattamaan myös sosiaalipalveluiden järjestämistä, otetaan henkilö palveluntarpeen arviointiin mukaan edustamaan asiakasta ja asiakkaan näkemystä.

Palveluntarve voidaan myös arvioida ilman asiakkaan läsnäoloa, mikäli asiakas täysin kieltäytyy arvioinnista. Arviointi tehdään näissä tapauksissa niillä tiedoilla, jotka asiaa käsittelevällä työntekijällä on tiedossa. Sosiaalihuollon palvelut ovat kuitenkin täysin vapaaehtoisia, eikä niitä aloiteta asiakkaalle, mikäli niistä kieltäytyy, vaikka ne palveluntarpeen arvioinnissa olisi katsottu asiakkaalle tarpeelliseksi.

### **Asiakkaan asema ja oikeudet palveluita koskevassa päätöksenteossa**

Asiakkaalle toimitetaan aina kirjallinen päätös sosiaalipalveluiden säännöllisestä järjestämisestä, riippumatta siitä, onko päätös myönteinen tai kielteinen. Päätökseen on avattu ne perusteet, jotka on otettu huomioon päätöksen teossa. Päätös annetaan asiakkaalle aina kirjallisesti. Päätös voidaan antaa asiakkaalle tietoon myös suullisesti, mikäli asia on kiireellinen. Suullisesti annettu päätös ei kuitenkaan poista viranomaisen velvollisuutta toimittaa päätös myös kirjallisena asiakkaalle.

Asiakkaalla on oikeus vaatia päätökseensä oikaisua tai muutosta ja viranomaisen on tarvittaessa ohjattava ja ohjeistettava asiakasta tämän tekemisessä. Oikaisuvaatimus on tehtävä 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Jos oikaisuvaatimusta ei ole tehty määräajassa, oikaisuvaatimus jätetään tutkimatta.

Mikäli asiakkaalla on myönnettyä jotain tiettyä palvelua ja sitä työntekijän ja/tai viranomaisen toimesta lähdetään muuttamaan tai poistamaan siten, että asiakas päätöksen vuoksi menettää saamaansa etuutta tai palvelua, tulee asiassa järjestää hallintolain mukainen kuuleminen.

### **Asiakas- ja hoitosuunnitelma**

Suunnitelma on yksilöllinen, kokonaisvaltainen ja ajantasainen. Oleellista on asiakkaan/potilaan osallisuus ja tiedonsaanti hoito- ja palveluvaihtoehtoista ja mahdollisista riskeistä.

Sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen selvittämisen ja arvioinnin perusteella henkilölle tehdään asiakas- tai muu vastaava suunnitelma, jossa näkyvät sekä asiakkaan oma, että sosiaalihuollon ammatillisen henkilön arvio muun muassa tuen tarpeesta, tarvittavista

palveluista, asiakkaan voimavaroista ja tavoitteista sekä arvio asiakkuuden kestosta. Asiakassuunnitelman sisällöstä määrätään tarkemmin sosiaalihuoltolain (1301/2014) pykälässä 39.

Vanhuspalvelulain (980/2012) pykälässä 16 olevassa säädöksessä muistutetaan siitä, että iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava palvelusuunnitelmaan. Suunnitelma on myös päivitettävä viipymättä, kun henkilön toimintakyvyssä tapahtuu palvelutarpeeseen olennaisesti vaikuttavia muutoksia tai vähintään puolivuositain.

Terveystieteiden tutkimuskeskuksen 24 § mukaisesti hoidon ja kuntoutuksen toteutukselle on tarvittaessa laadittava hoito- ja palvelusuunnitelma, kuten potilaslaissa säädetään. Potilaslain 785/1992 4a § mukaiseen hoitosuunnitelmaan kirjataan potilaan hoitoa koskevat linjaukset, hoidon järjestäminen sekä seuranta. Hoitosuunnitelma laaditaan moniammatillisesti ja sen asianmukaisuudesta vastaa viime kädessä potilasta hoitava lääkäri.

Kun potilas on erityistä tukea tarvitseva lapsi tai muu erityistä tukea tarvitseva henkilö, hoito- ja palvelusuunnitelma on pyrittävä tekemään siten, että suunnitelma voidaan ottaa huomioon sosiaali- ja terveyspalvelulain 46 §:n mukaista päätöstä tehtäessä. Erityisen tuen tarpeessa olevana henkilönä pidetään henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi ja jonka tuen tarve ei liity korkeaan ikään, siten kuin vanhuspalvelulain 3§ säädetään.

Palveluneuvonnassa asiakas- ja hoitosuunnitelman laatimisen perustana käytetään RAI-toimintakykyjärjestelmää. Hoitotyön päivittäinen kirjaaminen on osa hoitotyön jatkuvaa, hoitotilanteessa tapahtuvaa, arvioivaa ja perusteltua päätöksentekoa. Päivittäinen hoitotyön kirjaaminen liittyy jokaiseen asiakaskohtaamiseen ja se tapahtuu asiakkaan kotona mobiilisovelluksella.

Asiakas- ja hoitosuunnitelmaan päivitetään, jos asiakkaan voinnissa, hoidon tarpeessa tai palveluissa tapahtuu oleellinen muutos. Toimintakykymittari (RAI) päivitetään vähintään puolivuositain. Samassa yhteydessä päivitetään hoito- ja palvelusuunnitelma, perustuen RAI-arvioon ja asiakkaan sekä hänen läheistensä haastatteluun sekä hoitajan arviointiin. Suunnitelma laaditaan asiakkaan läsnä ollessa ja häntä kuullen. Kotihoidon hoito- ja palvelusuunnitelmien laatiminen on asiakkaalle nimetyn omahoitajan vastuulla. Perehdyttämisestä vastaavat tiimin lähi- ja sairaanhoitajat.

### **Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Palveluntarpeen arvioinnissa ja palvelun suunnittelussa sekä toteuttamisessa otetaan aina huomioon asiakkaan oma henkilökohtainen mielipide. Ikäihmisten palveluneuvonnassa tuotetaan ja toteutetaan sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita, joiden vastaanottaminen ja käyttäminen perustuu asiakkaan vapaaehtoisuuteen. Kun asiakkuus ikäihmisten

palveluissa palveluneuvonnassa on alkanut, on asiakkaan elinympäristönä ensisijaisesti aina asiakkaan oma koti.

Mahdolliset palvelut sovitetaan asiakkaan toiveita ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen asiakkaan koti ympäristöön siten, että ne eivät kuormita tai muuta merkittävästi asiakkaan arkea, vaan tukevat asiakkaan arjen jatkumista mahdollisimman turvallisena sellaisella tavalla, kun asiakas on sen itselleen mieleiseksi kokenut. Sosiaalihuollon ja terveydenhuollon henkilö toimii työssään salassapito velvoitteen alla, joka turvaa asiakkaan yksityisyyden myös silloin, kun asiakas vastaanottaa sosiaalihuoltolaissa määriteltyjä palveluita.

Jokaisen työntekijän tehtävänä on omalla toiminnallaan vahvistettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja etsiä keskustelun kautta välineitä, joilla asiakas pystyisi tuottamaan oman näkemyksen ja toiveen omasta tilanteestaan sekä palveluiden tarpeestaan mahdollisimman selkeästi ilmi. Asiakkaan toiveet ja mielipide otetaan huomioon palveluiden suunnittelussa. Toiveet ja mielipiteet sekä näkemykset kirjataan asiakkaan asiakirjoihin sekä päätöksiin sekä otetaan myös huomioon palvelua ratkaistaessa.

Sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut palveluneuvonnassa perustuvat vapaaehtoisuuteen, jolloin itsemääräämisoikeutta ei voida rajoittaa. Mikäli asiakkaan tilanteesta kuitenkin herää perustavan laatuista huolta (esimerkiksi asumisturvallisuus) jota ei keskusteluiden ja muiden palveluiden kautta pystytä yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa ratkaisemaan tai selvittämään, siirretään asian käsittely Peruspalvelukuntayhtymä Kallion Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijälle, joka tekee arvion mahdollisten rajoittavien toimenpiteiden tarpeellisuudesta sekä niiden käytöstä ja rajoittavan tilanteen valvonnasta.

Asiakasta kuullaan ja asiakkaan mielipide selvitetään tässäkin tilanteessa ja kirjataan ylös. Mielipiteen selvittämisellä on tarkoitus löytää keinoja, joilla rajoittavia toimenpiteitä ei tarvitsisi ottaa käyttöön tai mikäli käyttöönotto on välttämätöntä, toteutetaan ne lievimmän mahdollisen rajoitustoimenpiteen kautta. Päätöksen rajoittavista toimenpiteistä voi tehdä johtava sosiaalityöntekijä.

### **Potilaan ja asiakkaan asiallinen kohtelu**

Potilaslaki (785/1992) ja asiakaslaki (812/2000) määrittelevät ne oikeudelliset periaatteet, joiden mukaan asiakkaita on kohdeltava. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä kohdella asiakkaita hyvin ja tasapuolisesti sekä yhdenvertaisesti. Tähän tehtävään kuuluvat asialliset käytöstavat kaikkia kohtaan.

Yksiköissä on toiminnan luonteen mukaisesti turvattava asiakkaiden ja potilaiden turvallisuus myös tästä näkökulmasta. Sosiaalihuollon yksikössä voi epäkohdista tehdä ilmoituksen esimiehelle myös sosiaalihuoltolain 48 ja 49§ mukaan.

Esimies puuttuu henkilökunnan epäasialliseen toimintaan välittömästi, keskustelusta tehdään muistio ja päätökset Kallion puheeksi otto- lomakkeille. Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haattatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään tarvittaessa yhteisesti sovittussa neuvottelussa kasvotusten.

## **Asiakkaan osallisuus**

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä:

Palveluneuvonta osallistuu yhdessä kotihoidon kanssa keräämään asiakkailta tietoa toiminnan kehittämiseen järjestämällä kaksi kertaa vuodessa asiakasraadit Kallion alueen paikkakunnilla. Asiakasraadeissa esitellään aina edellisen vuoden palaute.

Asiakasraadeissa tiedotetaan yksiköiden toiminnasta ja annetaan mahdollisuus kirjalliseen palautteeseen. Palautteessa on valmiiksi laadittuja kysymyksiä sekä lisäksi on mahdollisuus antaa avointa palautetta kotihoidon toiminnasta. Asiakasraadeista saadun palautteen perustella laaditaan kehittämistoimenpiteitä yksiköissä.

Vanhusneuvosto on kunnassa keskeinen ikääntyvän väestön osallistumis- ja vaikuttamiskanava. Kallion jokaisessa kunnassa on koko 2000-luvun ajan ollut vanhusneuvosto tai yhdistetty vanhus- ja vammaisneuvosto. Peruspalvelukuntayhtymä Kallioon perustettiin Ikäneuvosto Vanhuspalvelulain mukaisesti v. 2014.

Kallion ikäneuvosto järjestää vuosittain kuntakohtaiset kansalaisfoorumit. Lisäksi kuntien ja Kallion kesken on tavoite- ja arviointikeskustelutilaisuudet kaksi kertaa vuodessa. Kuntien ja Kallion yhteisen suunnitelman toteutumisen arvioinnista ja vuositeemojen tarkistamisesta huolehtii Kallion ikäneuvosto.

Tällä hetkellä on voimassa **“Kallion alueen ikääntyneiden hyvinvointisuunnitelma vuosille 2017-2020”**. Suunnitelmassa korostuu ikäihmisen osallisuus, hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen, toimintakyvyn ylläpito ja kotona pärjääminen.

## **Asiakkaan oikeusturva**

Sosiaali- ja terveydenhuollon huollon asiakkaalla ja potilaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon, hoitoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen

hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

### **Muistutuksen vastaanottaja**

- potilas voi tehdä muistutuksen terveydenhuollossa johtavalle lääkärille tai terveystaloudenjohtajalle
- sosiaalihuollon asiakas voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollossa hyvinvointipalvelujohtajalle tai palvelujohtajalle

### **Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

Sosiaali- ja potilasasiamies

Merja Jaakola

Puh. 040 635 5353

- ma klo 9-11
- ti klo 8-11
- to klo 12-15

Sosiaali- ja potilasasiamieheltä voi pyytää tietoa asiakkaan ja potilaan oikeuksista, neuvoja ja apua sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaille sekä apua potilasvahinkoilmoituksen ja muistutuksen tekemisessä. Sosiaali- ja potilasasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden edun turvaajana.

Sosiaali- ja potilasasiamies toimii sovittelijana asiakkaan ollessa tyytymätön samaansa palveluun tai kohteluun, seuraa asiakkaiden oikeuksia ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä vuosittain selvityksen kunnanhallitukselle.

## **Muistutuksien, kantelu- ja muiden valvontapäätöksiä käsittely yksikössä ja toiminnan kehittäminen**

Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolla on potilas- ja sosiaaliasiamies, jonka lakisääteisenä tehtävänä on neuvoa ja antaa tietoa potilaan ja asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Potilas- ja sosiaaliasiamies toimii potilaan ja asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Hän auttaa tarvittaessa potilasta ja asiakasta selvittämään ongelmaansa toimintayksikössä. Hän myös neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta muistutuksen, kantelun tai potilasvakuutuskeskukselle tehtävän potilasvahinkoilmoituksen teossa.

Hän toimii potilaan ja asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Potilaan ja asiakkaan oikeuksien ja aseman kehittymisen seuranta kuntayhtymässä sekä siitä selvityksen antaminen vuosittain yhtymähallitukselle on myös hänen tehtäviään.

Muistutus käsitellään siinä toimintayksikössä, jota muistutus koskee ja yksikön johdon tulee vastata muistutukseen kirjallisesti kohtuullisessa ajassa. Kohtuullisena aikana muistutukseen vastaamisessa pidetään neljää viikkoa.

## **6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Hoitovastuun siirto asiakkaan /potilaan siirtyessä**

Asiakkaan siirtyessä hoitavasta yksiköstä toiseen, tiedonkulun tulee olla saumaton. Asiakkaan terveydentilaan ja hoitamiseen liittyvät asiat kirjataan potilastietojärjestelmään ja raportoidaan suoraan hoitoa jatkavalle taholle. Palveluneuvonnassa toimii asiakasvastaava, joka ottaa vastaan tiedon kotihoidon palveluja tarvitsevan asiakkaan siirtymisestä kotihoidon piiriin.

Siirron yhteydessä arvioidaan, onko tarvetta kotiutustiimin arviointijaksolle vai onko asiakas jo ennalta säännöllisen kotihoidon palvelujen piirissä. Asiakasvastaava kerää lähettävältä hoitoyksiköltä tarvittavat tiedot asiakkaan hoidontarpeisiin liittyen ja välittää ne hoitavalle tiimille. Näin varmistetaan, että asiakkaan hoito jatkuu saumattomasti ja turvallisesti.

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Asiakkaalle tehdään yhdessä hänen, omaisen ja mahdollisen muun hoitavan tahon kanssa hoito- ja palvelusuunnitelma, johon kirjataan hoidontarpeet ja hoidon tavoitteet. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan eritellään tarvittavat palvelut ja hoidossa huomioitavat asiat.



Asiakkaalle tehdään myös RAI-toimintakykyarvio, minkä mittareiden avulla saadaan tietoa asiakkaan toimintakyvyn tilasta.

Asiakkaan toimintakykyä tuetaan ja edistetään kuntouttavan työotteen avulla. Asiakasta kannustetaan omatoimisuuteen, kunkin yksilölliset voimavarat huomioiden. Toimintakyvyn ylläpitämiseksi asiakasta kannustetaan osallistumaan aktiivisesti päivittäisiin toimiin.

Asiakasta kannustetaan osallistumaan hänelle soveltuviin yhteisöllisiin tapahtumiin: esim. Tuokiotuvan ja Juttutuvan kerhotoiminta, päivätoiminta, lounasruokailu seurakuntakoti Mariassa.

Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan RAI-toimintakykyarvion avulla. Arviointi tehdään heti asiakkaan tullessa asiakkuuteen palveluntarpeen ja toimintakyvyn arvioimiseksi. RAI-arviointi tehdään asiakkaalle myös toimintakyvyn muuttuessa olennaisesti tai aina kun tarvitaan luotettava arvio toimintakyvyn tilasta.

Kotiutustiimin kaksi viikkoa kestävä arviojakson päätteksi hoitaja tekee yhteenvedon jakson aikana kertyneistä huomioista ja arvion jatkohoidon/palvelujen tarpeesta. Hoitaja kirjaa tiivistelmän potilastietojärjestelmään.

## **Ravitsemus**

Asiakkaan ravitsemuksen tilaa arvioidaan MNA-arvioinnin avulla. Jos asiakas ei itse pysty valmistamaan ruokaa, voidaan tukipalveluna ottaa käyttöön ateriapalvelu. Kotikäynneillä avustetaan tarvittaessa ruoan lämmityksessä, tarjolle laittamisessa ja ruokailussa. Asiakkaan mahdolliset ruokavaliot huomioidaan ja ohjataan terveelliseen ja tasapainoiseen ravitsemukseen. Ravitsemuksen säännöllisyyteen kiinnitetään myös huomiota. Ateriapalveluruoka tilataan erityisruokavalion ja muiden rajoitteiden (esim. pehmeä/soseruoka) mukaisesti.

Ravitsemuksen arvioinnissa käytetään MNA-arviointia. Ravitsemuksen riittävyttä seurataan säännöllisesti myös painoa kontrolloimalla. Verikoekontrolleja otetaan lääkärin määräyksestä, jos on epäilystä esim. nestetasapainon tai vitamiinitasojen heikentyneestä tilasta.

## **Hygieniäkäytännöt**

Hoitaja toteuttaa kotikäynnillä hygieniäkäytäntöjä, jotka on määritetty hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Hoitaja tekee huolellisen kirjauksen potilastietojärjestelmään.

Infektioiden leviämistä ja sairauksien tarttumista ehkäistään hyvän aseptiikan avulla. Käytetään tarvittavia suojavarusteita asiakaskontakteissa ja hävitetään suojavarusteet asianmukaisesti. Huolehditaan työvälineiden ja varusteiden puhtaudesta.

Hoitajat avustavat asiakkaan pyykinhuollossa, jos kotona on pyykinpesu mahdollisuus. Siivouspalvelut ohjataan ottamaan yksityiseltä palveluntuottajalta.

Hoitajat perehdytetään yksikön puhtaanapidon ja pyykinhuollon toteuttamisen käytäntöihin ja toimintaperiaatteisiin yleisen perehdytyksen yhteydessä.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen:

Uusi työntekijä saa perehdytyksen ennen työn aloittamista. Kuolemantapauksen sattuessa yksikössä on käytössä toimintaohje, jonka mukaisesti hoitaja toimii tilanteessa.

Kotihoidon säännöllisiltä asiakkailta otetaan kontrolliverikokeita vuosittain. Jos asiakkaalla on pitkäaikaissairaus, joka vaatii kontrollointia, otetaan testejä ja verikokeita lääkärin ohjeistuksen mukaisesti. Lähihoitajat ja sairaanhoitajat käynneillään havainnoivat asiakkaan terveydentilaa.

Kotihoidolla on säännöllisesti käytössään lääkäri ja geriatri, jota hoitaja voi konsultoida tarvittaessa. Asiakkaan hoitotyössä hyödynnetään moniammatillista työryhmää: mm. muistihoitajan, syöpähoitajan, diabeteshoitajan, haavanhoitajan, astmahoitajan, fysioterapeutin ja toimintaterapeutin erikoisosaamista.

### **Kaatumisten ehkäisy yksikössä**

Yksikössä on käytössä Ikinä-toimintamallin suositusten mukaiset ehkäisyohjelmat, joiden toteutumista seurataan. Työyksikköön on nimetty kaatumisriskiasioista vastaava henkilö. Palveluneuvonnan kaikki hoitajat suorittavat Oppiportin Kaatumisen ehkäiseminen-verkkokoulutuksen. Asiakkaan kaatumisriskiä arvioidaan FROP-arvioinnin avulla.

### **Lääkehoito**

Lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuudesta vastaa yksikön esimies.

Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti ja aina tarvittaessa. Yksikköön on nimetty lääkehoitovastaava. Työntekijällä tulee olla voimassa olevat lääkeluvat, jotta

hän voi toteuttaa asiakkaan lääkehoitoa. Hoitajat perehdytetään työyksikön lääkehoidon käytäntöihin. Jokainen hoitaja vastaa lääkehoidon turvallisesta toteuttamisesta.

### **Monialainen yhteistyö**

lääkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Yhteistyötä tehdään moniammatillisesti erilaisissa työryhmissä ja verkostopalavereissa. Yhteistyössä huomioidaan asiakkaan lupa ja suostumus asiansa käsittelyssä (hoito- ja palvelusitoumus). Tiedonkulku yhteistyökumppaneille toteutetaan tiedotteilla, yhteisesti laadituilla toimintaohjeilla, yhteisillä kokouksilla ja/tai koulutuksilla sekä suorilla kontakteilla.

### **Yhteisasiakkuus- toimintamallin käyttö**

Peruspalvelukuntayhtymä Kalliossa tavoitteena on tunnistaa paljon palveluita käyttävät asiakkaat ja suunnitella ja räätälöidä heille heidän tarvitsemansa palvelut monialaisesti. Kallion yksiköissä on käytössä yhteistoimintamalli, jonka mukaan yksikkö kuvaa ja toteuttaa omaa toimintaansa omavalvontasuunnitelmassaan.

Palveluneuvonnan henkilökuntaa on kuulunut yhteisasiakastyöryhmien kehittämistyöhön ja Kallion toimintamallin laadintaan. Palveluneuvonnan henkilökunta on perehdytetty toimintamallin käytöstä. Henkilökunnalle on intrassa yhteisasiakkuudesta oma perehdytysalusta.

Palveluneuvonnasta on nimetty kaksi yhteisasiakkuus yhteyshenkilöä, jotka perehdyttävät ja ohjaavat tarvittaessa toimintamallin sekä verkostolomakkeiden käytössä.

## **7. POTILAS- JA ASIAKASTURVALLISUUS**

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen ja osallisuuden vahvistamisen keinona Kallion palveluissa hyödynnetään eri toimijoiden tarjoamia mahdollisuuksia asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnin edistämiseen ja elämän rikastamiseen. Kallio tuntee alueen kokemustoimijat. Yksiköissä tunnetaan omaan toimialaan liittyvät kuntien, järjestöjen ja yhteisöjen toiminnat alueen kunnissa ja tarvittaessa yksikköön on nimetty vapaaehtoistoiminnan yhteyshenkilö. Kallio toimii yhteistyössä alueen vapaaehtoistoimintaa ja järjestöyhteistyötä tukevien hankkeiden kanssa.

Kallion alueen ikääntyneiden hyvinvointisuunnitelma vuosille 2017 - 2020.

[https://www.ylivieska.fi/wp-content/uploads/2020/09/Kallion\\_alueen\\_ikaantyneiden\\_hyvinvointisuunnitelma\\_vuosille\\_2017-2020.pdf](https://www.ylivieska.fi/wp-content/uploads/2020/09/Kallion_alueen_ikaantyneiden_hyvinvointisuunnitelma_vuosille_2017-2020.pdf)

## Palveluneuvonnan henkilöstö

- Palvelutarpeenarvioitsija 4 (sairaanhoitaja), joista 1 määräaikainen
- Muistikoordinaattori 1 (sairaanhoitaja)
- Sosiaaliohjaaja 1 (sosionomi)
- Omaishoidonkoordinaattori 2 (sosionomi)
- Fysioterapeutti 2
- Toimintapereutti 2
- Ennaltaehkäisevät kotikäynnit 2 (sairaanhoitaja)
- Tilapäishoidon koordinointi 1 (lähihoitaja)
- Neuvonnan ja ohjauksen palveluohjaaja 2 (sosionomi)
- Asiakasvastaava 1 (sairaanhoitaja)
- Lähihoitaja 12
- Sairaanhoitaja 2
- Palveluesimies 1
- Palvelupäällikkö 1

## Sijaisten käyttäminen ja henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Käytetään Kallion yhteistä varajärjestelmää sekä tarvittaessa tehdään yhteistyötä kotihoidon kanssa. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan hyvällä

työvuorosuunnittelulla. Kotiutustiimin hoitajat käyttävät sähköistä työvuorosuunnittelu-pohjaa ja palveluneuvonnan asiantuntijatehtävissä olevilla on käytössä liukuva työaika.

Suunnitelma laadittuna esimies- ja työntekijä tasolla sisäisestä sijaistamisesta (tehtäväkuvat).

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Rekrytointi perustuu Kallion virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin. Täyttöluvat vapautuviin tehtäviin käsitellään tulosalueiden johtoryhmissä ja päätetään Kallion johtoryhmässä. Henkilökunnan palvelukseen ottamisesta ja pätevyysvaatimuksista on ohjeet.

Peruspalvelukuntayhtymä Kallion henkilöstöstrategiassa on määritelty kelpoisuusvaatimukset. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan ja pätevyys varmistetaan rekrytointitilanteessa. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja palkkaamisesta on ohjeet. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki).

Palveluneuvonnan toiminta rekrytoinnin periaatteista pohjautuu Kallion ohjeisiin. Yksikön rekrytointiprosessi sisältää avoimen hakemisen / ilmoituksen, hakemusten käsittelyvaiheen, yksilö- tai ryhmähaastattelut, sekä valintapäätöksen. Haastattelujen yhteydessä tarkistetaan henkilöllisyys ja taustatietoja tutkinto -ja työtodistuksista.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Palveluneuvonnan esimiehen vastuulla on, että uusi työntekijä perehdytetään uuteen työhönsä, työpaikan toimintatapoihin ja asiakastyön vaatimuksiin. Yksikössä on käytössä Kallion kotihoidon perehdytyskansio ja Kallion yleinen perehdytysopas.

Palveluneuvontaan laaditaan vuoden 2021 aikana kirjallinen perehdytysohjelma ja osaamisvaatimukset on kuvattuna eri ammattiryhmien tehtäväkuvissa. Työntekijä vastaa oman perehtymisensä etenemisestä sekä päivittämisestä toimintaohjeiden ja osaamisvaatimusten muuttuessa. Perehdytyksen tueksi on laadittu Kallion perehdytysuunnitelma.

Työntekijälle järjestetään hyvinvointikeskustelut vähintään kerran vuodessa. Niissä käsitellään myös työntekijän potilas- ja asiakasturvallisuusosaamista sekä sitä, miten hän hallitsee tehtävänkuvansa mukaiset osaamisvaatimukset. Samalla tarkistetaan työntekijän koulutussuunnitelman ja osaamisvaatimusten mukaiset pätevyyskysien voimassaolot.

Esimies huolehtii siitä, että henkilöstö osallistuu Kallion strategiassa asetettujen tavoitteiden saavuttamista tukevaan täydennyskoulutukseen. Täydennyskoulutuksina ja

osaamisen varmistamisessa hyödynnetään erilaisia verkkokursseja, joiden suorittamiseen varataan työaika, osana täydennyskoulutusvelvoitetta. Koulutuksista annetaan palaute työyhteisössä tai tarpeen mukaan laajemmin.

## Toimitilat

Palveluneuvonnan tiloissa ei ole asiakkaille tarkoitettuja toimitiloja, vaan työntekijät työskentelevät pääsääntöisesti asiakkaiden kotona. Vuoden 2021 aikana Kalliossa käynnistyy asiakkaille matalankynnyksen toimitilat Ylivieskassa, jossa tehdään yhteistyötä ikä-neuvolatoiminnan kanssa.

## Teknologiset ratkaisut

Palveluneuvonnan käytössä on erilaisia teknologisia ratkaisuja asiakkaiden, henkilökunnan tai yleisen turvallisuuden varmistamiseksi. Laitteistoja voi olla sekä Kallion että kiinteistön vuokraajan hankkimina. Laitteistojen käytön opastuksesta ja ylläpidosta on selkeät ohjeet ja toimintamallit yksikössä. Huollosta vastaa Kallion it-tuki tarvittaessa sekä Kallion huoltohenkilöstö.

Palveluneuvonta yksikön käytössä olevia kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja

- Virtuaalilaite
- Lääkeautomaatti
- Lääkekello
- Paikannin
- Liesivahti
- Turvapuhelin ja siihen kuuluvat lisälaitteet
- Ovihälytin
- Toiminnanohjausjärjestelmä Hilikka mobiili

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan kerran kuukaudessa hoitajien toimesta.

**Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Eeva Untinen, Eija Heikkilä puh. 044 4196359 (Alavieska)

Sari Pökkylä, Paula Hosionaho, Sanna Maijala puh. 044 4195409 (Ylivieska)

Tiina Aksila, Arja Anttila puh. 044 4196709 (Nivala)

Rea Kangasrääsiö, Jaakko Kivioja puh. 044 419 6108 (Sievi)

**Hilkka mobiili toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Satu Kauppila puh. 044 4195420 (Ylivieska, Alavieska)

Kirsi Kivirinta puh. 044 419 6723 (Nivala, Sievi)

**Videovisit- laitteen toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Piia Isoräsy puh. 040 635 5338 (Alavieska, Ylivieska, Nivala, Sievi)

Tarja Kalapudas puh. 040 635 5336 (Alavieska, Ylivieska, Nivala, Sievi)

Sanna Maijala puh. 044 419 5409 (Ylivieska, Alavieska)

Emmi Järviukuona puh. 044 419 6709 (Nivala, Sievi)

**Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Laitehankinnat tehdään peruspalvelukuntayhtymä Kallion hankintasääntöjen mukaisesti. Yksiköissä käytettävien tuotteiden tulee täyttää terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) vaatimukset. Tuotteiden tulee taata sekä potilaan hoitamiseen että henkilöstön työskentelyyn liittyvä turvallisuus. Kalliossa on käytössä Effector-laiterekisteri. Palveluneuvonta noudattaa Kallion laatimia ohjeita laitteiden ja tarvikkeiden vaatimuksista.

Henkilöstön osaamista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista kehitetään jatkuvasti. Laitteita käyttävän osaamisen varmistamiseksi on käytössä laitekohtainen digitaalinen laitepassi. Yksikkö määrittelee ne laitteet, joiden osalta yksikössä työskentelevän osaaminen on varmistettava.

Laki velvoittaa nimeämään vastuuhenkilön vastaamaan siitä, että toiminnassa noudatetaan lakia ja sen nojalla annettuja määräyksiä. Peruspalvelukuntayhtymä Kalliossa tämä vastuuhenkilö on hoitotyön johtaja.

Ammattimaisten käyttäjien velvollisuus on huolehtia käytössään olevien laitteiden toimintakunnosta, turvallisesta käyttöympäristöstä, käyttöohjeiden saatavuudesta, käyttökoulutuksesta ja tuotteiden jäljitettävyyden varmistamisesta.

Perhe- ja sosiaalipalvelujen, terveystalvelujen ja hoiva- ja hoitopalvelujen esimiehet vastaavat omien palvelualueidensa ja palveluyksikköjensä terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta.

Lisäksi he vastaavat siitä, että palvelualueilla ja palveluyksiköissä on nimetty laite- ja tarvikevastaavat, jotka auttavat huolehtimaan laitteiden toimintakunnosta, laitevaaratilanteiden ilmoitusmenettelyissä sekä osallistuvat käyttökoulutusten ja osaamisen varmistamisen järjestämiseen sekä yksikön omavalvontatiimiin. Tarvittaessa vaaratilanneilmoitukset tehdään Hai-pro-järjestelmässä.

### **Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Peruspalvelukuntayhtymä Kallion vastuuhenkilö: hoitotyönjohtaja Margit Yli-Kotila

Toimintayksikön vastuuhenkilö: palveluesimies Johanna Nissinen

## **8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystta koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin.

Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta (EU) 2016/679. Lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojaa-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojaa-asetus 29 artikla).



Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomais määräyksen (2/2015) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 19 §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

### **Tietosuojan varmistaminen palveluneuvonnassa**

- Toiminnanohjausjärjestelmä Hilikka sulkeutuu määräajan kuluessa, kun järjestelmä ei ole toiminnassa
- Henkilöstön Tietosuoja -koulutus ja tentti (pakollinen)
- Työntekijällä henkilökohtainen salasana tietojärjestelmiin
- Opiskelijat eivät kirjaa potilastietojärjestelmään henkilökunnan tunnuksilla. Opiskelijoilla henkilökohtaiset tunnukset potilastietojärjestelmään kirjaamista varten
- Potilastietojärjestelmän lokitietojen säännöllinen tarkistaminen
- Tiedotetaan säännöllisesti henkilökunnalle vaitiolovelvollisuudesta sekä mitä sen rikkomisesta seuraa
- Tietokone suljetaan tai lukitaan, kun poistutaan tietokoneelta. Mikäli tietokone jää auki, sulkeutuu kone 15 minuutin kuluttua automaattisesti
- Tietokoneissa käytetään kalvoa estämään näkyvyys koneelta muille samassa tilassa oleville henkilöille
- Kaikista yksikössä pidettävistä rekistereistä on tietosuoja-asetuksen mukainen seloste
- Kaikki asiakastieto ohjataan viemään asiakastietojärjestelmään

### **Asiakas- ja potilastyön kirjaaminen**

Yksiköiden yhtenäisiä kirjaamiskäytäntöjä ohjaa sosiaalihuollossa sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain (2015/254) mukaista määrämuotoista kirjaamista toimeenpaneva valtakunnallinen Kansa-koulu hanke, jonka pohjalta Kalliiosakin on järjestetty

henkilökunnalle kirjaamisvalmennusta kirjaamisen laadun ja yhtenäisten käytäntöjen kehittämiseksi sosiaalihuollossa.

Terveystieteiden kirjaamisessa laatua ohjaa mm. rakenteinen kirjaaminen ja fraasit, joiden kautta yhtenäistetään kirjaamisen laatua ja tuetaan sitä, että asiakastietoihin tulee kirjattua kaikki oleellinen tieto. Henkilökuntaa koulutetaan rakenteiseen kirjaamiseen ja fraasien käyttöön. Potilastietojen käyttö edellyttää hoitosuhdetta tai muuta asiallista yhteyttä potilaaseen.

Hoidon ja palvelun toteutuksen kirjaaminen pohjautuu hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Kirjauksissa keskitytään hoidon kannalta oleellisiin asioihin potilaan ja asiakkaan näkökulmasta. Kirjauksissa ilmenee hoidon ja huolenpidon suunnitelmat, valitut toimenpiteet, hoitotyön toiminta ja näiden vaikutukset asiakkaan vointiin (erityisesti muutokset ja poikkeamat) sekä yleiset toimintakyvyn kuvaukset.

Hoitotyön kirjaamiselle löytyy perusteet laista sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, laista potilaan asemasta ja oikeuksista, hallintolaista sekä henkilötietolaista. Sosiaali- ja terveysministeriö on antanut asetuksen potilasasiakirjoista (298/2009) joissa määritellään tarkemmin terveydenhuoltolain alaista kirjaamista.

Asiakkaan mielipiteet, tuntemukset ja arviointi omasta hoidosta ja hoitotoimien vaikutuksesta kirjataan. Kirjaamisessa näkyä, kenen tekemästä arvioinnista on kyse (asiakkaan oma kokemus / omaisen tekemä havainto / hoitajan hoitotyössä tekemä arvio).

Hoitotyön toteutus kirjataan asiakaslähtöisesti, tilanteen mukaisesti ja erityisesti muutokset entiseen vointiin verrattuna eli miten asiakas selviää päivittäisissä toimissa. Erityishuomion kohteena ovat elintoiminnot, kipu, aktiivisuus, ravitsemus, aistitoiminnot, mieliala, lepo ja erityistoiminnot.

Palveluneuvonnassa kirjaamisen periaatteet käydään läpi perehdytysvaiheessa. Tarvittaessa kehitetään kirjaamista tiimipalavereissa tai käytetään oman yksikön asiantuntijoita lisäperehdytyksessä.

Varmistetaan asiakastyön kirjaaminen viipymättä ja asianmukaisesti Hilikka- mobiililla, lifecare potilastietojärjestelmällä ja sosiaalitehokkaalla.

Tietosuojan ja henkilötietojen asianmukainen käsittely varmistetaan tarkistamalla lokitietoja säännöllisesti.

Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdyttämisestä huolehditaan tietosuoja materiaalien ja tenttien avulla.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tuovi Takkunen puh 044 419 5727 [etunimi.sukunimi@kalliopp.fi](mailto:etunimi.sukunimi@kalliopp.fi)

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  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:

Palveluneuvonnan kotiin annettavissa palveluissa (kotiutustiimit) lääkehoidon turvallisuuden parantaminen. Tarkoitus on kehittää myös kotiin annettavien palveluiden sähköisiä palveluita ja digitaalisia ratkaisuja asiakkaan palveluissa sekä hoidossa esimerkiksi virtuaalikäyntien vakiinnuttaminen käyttöön. Vuoden 2021 lopussa tavoitteena käynnistää matalan kynnyksen toimitilat Peruspalvelukuntayhtymän alueella sekä yhteistyön käynnistäminen ikäneuvonnan ja palveluneuvonnan kanssa.

## 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Ylivieska 5.11.2021

---

Paikka ja päiväys



Tuija Jussila

---

Allekirjoitus