



OulunKirsikkapuu

OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLLYS

1	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
1.1	Toimintalupatiedot	3
2	TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3	OMAAVALVONNAN TOIMEENPANO JA RISKIEN HALLINTA.....	5
3.1	Riskiennhallinnan työnjako	5
3.2	Riskienn tunnistaminen ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	5
3.3	Esille tulleiden riskien ja epäkohtien käsitleminen, sekä korjaavat toimenpiteet.....	6
3.4	Tunnistetut riskit ja toimintaohjeet	7
3.4.1	Yksintyöskentelyn riski	7
3.4.2	Liikkuva työ	7
4	OMAAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	8
4.1	Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus.....	8
5	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
5.1	Palvelutarpeen arviointi	9
5.2	Palvelusuunnitelma	9
5.3	Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja asiallinen kohtelu	10
5.4	Asiakkaan osallisuus	11
5.5	Asiakkaan oikeusturva	11
6	PALVELUN SISÄLLÖN OMAAVALVONTA	13
6.1	Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen	13
6.2	Ravitsemus.....	13
6.3	Hygieniakäytännöt.....	13
6.4	Terveystenhoito.....	13
6.5	Lääkehoito.....	14
6.6	Yhteistyö muiden palveluntarjoajien kanssa.....	14
7	ASIAKASTURVALLISUUS	15
7.1	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	15
7.2	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	15
7.3	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	15
7.4	Toimitilat	16
8	ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	17
8.1	Asiakastyön kirjaaminen.....	17
9	YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	18
10	OMAAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	19

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Oulun Kirsikkapuu Y-tunnus: 0916320–1

Kunta

Kunnan nimi: Oulu

Kuntayhtymän nimi: Oulunkaari

Sote-alueen nimi: Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue, Pohde

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Oulun Kirsikkapuu

Katuosoite: Rommakkokatu 5 D 1

Postinumero: 90120

Postitoimipaikka: Oulu

Sijaintikunta yhteystietoineen: Oulu, rommakkokatu 5 D 1, 90120 OULU

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan;

Ammatillinen tukihenkilötyö, perhetyö, tehostettu perhetyö, jälkihuolto, sosiaaliohjaus, ammatillinen kuntoutus, tuetut ja valvotut tapaamiset.

Esihenkilö: Virve Eskola

Puhelin: 0405575959

Sähköposti: virve.eskola@oulunkirsikkapuu.fi

1.1 Toimintalupatiedot

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Lastensuojelu- ja sosiaalihuoltolain mukaiset avopalvelut (ammatillinen tukihenkilötyö, perhetyö, tehostettu perhetyö, lastensuojelun jälkihuolto, sosiaalinen kuntoutus, sosiaaliohjaus, sekä valvotut ja tuetut tapaamiset).

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut) 1.1.2023 toiminnan aloittamispäivä.

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Oulun Kirsikkapuun toiminta-ajatuksena tarjota laadukasta ja vaikuttavaa palvelua lasten, nuorten ja perheiden hyvinvoinnin edistämiseksi. Teemme tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueen kanssa ja tuotamme asiakaslähtöisiä palveluita lapsille, nuorille ja perheille. Palveluitamme ovat ammatillinen tukihenkilötyö, perhetyö, tehostettu perhetyö ja tuetut ja valvotut tapaamiset. Lisäksi tarjoamme jälkihuollon ohjausta ja sosiaalista kuntoutusta. Yrityksestämme löytyy erityisosaamista mielenterveys- ja päihdetyöstä ja ratkaisukeskeisten menetelmien käyttämisestä asiakastyössä.

Oulun Kirsikkapuun toimintaa ohjaavia arvoja ovat aitous, tasa-arvo, asiakaslähtöisyys, ammatillisuus ja välittäminen. Toimintaperiaattemme on kohdata jokainen asiakas kunnioittaen ja asiakkaan voimavarat huomioiden. Tavoitteenamme on tuottaa palveluita, jotka edistävät asiakkaan pystyvyyssuskoa, lisäävät toiveikkuutta ja kannustavat asiakasta omiin oivalluksiin ja toimijuuteen.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO JA RISKIEN HALLINTA

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

3.1 Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Henkilökunta otetaan mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Yrityksen johto huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä työntekijöiden tiedonsaannista turvallisuusasioissa. Päävastuu riskienhallinnasta on yrityksen palveluvastaavalla ja johdolla. Työntekijät osallistuvat riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen.

3.2 Riskien tunnistaminen ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Henkilökuntaa ohjeistetaan ilmoittamaan viipymättä kaikki huomaamansa tai tietoonsa tulleet epäkohdat ja riskit. Asiakastilanteissa tapahtuneista riskeistä tehdään poikkeamaraportti asiakastietojärjestelmään. Asiakkaiden ja omaisten ilmoittamat epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit kirjataan ylös ja käydään läpi henkilökunnan kanssa. Oulun Kirsikkapuun johtoryhmä saa tiedon kaikista esille tulleista poikkeamista ja epäkohdista.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, 29§) velvoittaa palveluntuottajaa ilmoittamaan välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta

olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Oulun Kirsikkapuun työntekijöitä kehoitetaan viipymättä ilmoittamaan esihenkilölleen havaitsemistaan epäkohdista, ilmeisen epäkohdan uhasta tai lainvastaisuuksista. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Esihenkilö vastaa siitä, että hänen alaisensa on tietoinen ilmoitusvelvollisuudesta.

Asiakkailta kerätään säännöllisesti asiakaspalautetta, ja näin mahdollistetaan epäkohtien esille tuominen nimettömänä. Kaikista asiakastyössä tapahtuneet riski- ja läheltä piti -tilanteet käydään läpi asiakkaan kanssa. Toistaiseksi esille ei ole tullut palautetta, joka vaatisi toimenpiteitä. Asiakkailta tullut palaute on ollut myönteistä. Asiakkaat ovat kokeneet saaneensa tukea ja apua palveluitamme.

Asiakaspalaute kerätään asiakkailta kuukausittain sähköisellä vastauslomakkeella. Asiakas saa linkin palautelomakkeeseen sähköpostilla ja/tai tekstiviestillä. Lisäksi palautetta voi antaa myös palvelierien ja tapaamisten yhteydessä.

3.3 Esille tulleiden riskien ja epäkohtien käsitteleminen, sekä korjaavat toimenpiteet

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan aina asiakastietojärjestelmään (DomaCare). Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käydään läpi sekä henkilökunnan kanssa että yksikön johtoryhmässä. Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan -asiakirjaan.

Käytäntöjä muutetaan tehtyjen havaintojen ja riskianalyyysien pohjalta siten, että haittatilanne voidaan välttää tai siihen liittyvä riski minimoida. Käytäntöjen muutoksista tiedotetaan kaikkia yksikön työntekijöitä tiimipalaverissa ja sähköisissä ilmoitusjärjestelmissä.

3.4 Tunnistetut riskit ja toimintaohjeet

Kaikkeen työhön liittyy erilaisia riskejä. Riskien toteutumista voidaan ehkäistä ne tunnistamalla ja varautumalla. Varautumiseen kuuluu, että on olemassa toimintasuunnitelma siltä varalta, että riski yllättäen toteutuu.

3.4.1 Yksintyöskentelyn riski

Asiakastyötä tehdään pääsääntöisesti yksin, johon sisältyy erilaisia riskejä. Mahdollisia riskejä ovat: asiakkaan kotona tai kodin ulkopuolella tapahtuva vaaratilanne, väkivaltaisen asiakkaan kohtaaminen ja päihtyneen asiakkaan kohtaaminen. Uuden työntekijän perehdytyksessä käydään läpi yksintyöskentelyyn liittyvät riskit ja toimintaohjeet riskien minimoimiseksi. Toimenpiteitä riskien ehkäisemiseksi on mm. asiakaskalenterin jakaminen sähköisesti, vaaratilanteiden ennakointi ja riskeihin liittyvien asioiden jakaminen tiimipalavereissa.

3.4.2 Liikkuva työ

Työ sisältää paljon autolla ajoa. Kasvanut riski liikenneonnettomuuksille.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Oulun Kirsikkapuun omavalvonnan suunnitteluun ovat osallistuneet Virve Eskola, Juho Eskola ja Viivi Partanen

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa palveluvastaava:

Virve Eskola, virve.eskola@oulunkirsikkapuu.fi, p. 040 557 5959

4.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaa tarkistetaan päivitystarpeen ilmaantuessa, kuitenkin vähintään 4 kuukauden välein. Henkilökunta on veloitettu ilmoittamaan omavalvonnasta vastaavalle henkilölle, mikäli he havaitsevat päivitystarpeita. Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä ja julkisessa tietoverkossa siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Oulun Kirsikkapuun omavalvontasuunnitelma on nähtävillä toimiston ilmoitustaululla ja kotisivuilla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, 4§) määrittelee, että asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihoitoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta tulee kohdella myös siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata, sekä hänen vakaumustaan ja yksityisyyttä kunnioitetaan.

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointi ja palvelusuunnitelma tehdään asiakkuuden alkaessa yhteistyössä asiakkaan, asiakkaan sosiaalityöntekijän/sosiaalihoitajan ja palveluyksikön kanssa. Palvelun tarvetta ja siinä tapahtuvia muutoksia arvioidaan säännöllisesti ja seurataan kuukausittain. Lastensuojelun avopalvelutyötä ja sosiaalihuollon asiakastyötä ohjaa sosiaalityöntekijän laatima asiakassuunnitelma, jonka pohjalta asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelutarvetta arvioidaan säännöllisesti järjestettävissä palavereissa ja verkostopalavereissa. Asiakas osallistuu aina omien asioidensa käsittelyyn ja hän voi halutessaan pyytää myös omaisiaan asiakassuunnitelmanneuvotteluihin, jossa palveluntarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa.

5.2 Palvelusuunnitelma

Palvelusuunnitelma perustuu sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan sekä asiakkaan kanssa tehtyyn muutostarpeiden arviointiin. Palvelusuunnitelma tarkistetaan 3–6 kuukauden välein tai aina kun asiakkaan tilanne sitä edellyttää. Palvelusuunnitelma laaditaan asiakastietojärjestelmään (DomaCare). Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan henkilökohtaiset tavoitteet, toteuttamistapa ja yhteiset sopimukset. Palvelusuunnitelman mukaisten tavoitteiden toteutumista seurataan kuukausittain laadittavalla kuukausikoosteella sekä säännöllisissä asiakaspalavereissa.

5.3 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja asiallinen kohtelu

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

Palveluissamme noudatetaan voimassa olevia lakeja, asetuksia ja sopimuksia. Edellytämme työntekijöiltämme korkeaa moraalista ja eettistä toimintatapaa ja sitoutumista Oulun Kirsikkapuun arvoihin. Toimintamme on asiakaslähtöistä ja asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet ovat toimintamme perusta. Jokaiselle asiakkaalle nimetään oma työntekijä tai työpari, joka pääsääntöisesti vastaa asiakkaan asioista.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Toimintamme perustuu vapaaehtoisuuteen, yhteisiin sopimuksiin ja asiakkaan itsemääräämisoikeuteen. Toimintamme eivät kuulu rajoitustoimenpiteet.

Oulun Kirsikkapuun toiminnan perusarvoihin kuuluu asiakasta kunnioittava kohtelu ja kohtaaminen. Asiakas on työskentelymme keskiössä. Epäasialliseen kohteluun puututaan aina. Asiakkaalla on oikeus tehdä ilmoitus Oulun Kirsikkapuun palveluvastaavalle tai omalle sosiaalityöntekijälleen kokemastaan epäasiallisesta kohtelusta. Kaikki asiakkaan kokemat haitta- ja vaaratilanteet käydään läpi yhdessä asiakkaan kanssa.

5.4 Asiakkaan osallisuus

Työskentelyssämme käytetään osallistavaa kirjaamista, aina kun se on mahdollista. Toimintamme perustuu avoimuuteen ja asiakaslähtöisyyteen. Kaiken toiminnan perusta on asiakkaan omista tavoitteista ja hyvässä vuorovaikutuksessa. Asiakkailta kerätään säännöllisesti palautetta palveluiden laadun varmistamiseksi.

Tavoitteenamme on kerätä asiakkaalta välitöntä palautetta jokaisen tapaamiskerran jälkeen. Palautetta kerätään myös sähköisiin järjestelmiin säännöllisesti. Saadun asiakaspalautteen pohjalta valvotaan palveluidemme laatua ja päivitetään omavalvontasuunnitelmaa.

5.5 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihoitoon 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 saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja:

Palveluvastaava Virve Eskola p. 040 5575959, virve.eskola@oulunkirsikkapuu.fi

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava (Oulu, Oulunkaari ja Koillismaa): 040 318 5123

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava (Lakeuden, Oulun eteläisen ja Rannikon alue): 040 135 7946

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiavastaavan tiedottaminen ja yhteistyö suuntautuu yksittäisten asiakkaiden lisäksi eri viranomaistoihin, asiakasjärjestöihin ja palveluntuottajiin päin. Sosiaaliasiavastaava voi epäkohtia ja puutteita

havaitessaan saattaa asian suoraan sosiaalilautakunnan tai aluehallintoviraston tietoon toimenpiteitä varten.

Kaikki muistutukset, kantelut ja valvontapäätökset käsitellään yrityksen johdon kanssa. Yrityksen velvollisuus on tehdä toimien pohjalta selvitys, jonka pohjalta käytänteitä muutetaan ja toimintaa kehitetään. Kantelut/muistutukset annetaan tiedoksi asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Viranomaisten päätöksiä noudatetaan ohjeiden mukaisesti. Kaikki muistutukset käsitellään tiimipalaverissa ja johtoryhmässä. Käsittelyaika on 14 vrk.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Asiakkaiden kanssa laaditaan yksilöllinen palvelusuunnitelma, jota päivitetään kolmen kuukauden välein. Asiakkaiden kanssa tehdään säännöllinen kuukausikooste, jossa arvioidaan työskentelyn ja tavoitteiden toteutumista. Kooste toimitetaan asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Palvelu toteutetaan asiakkaan omassa toimintaympäristössä.

6.1 Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Asiakkaan yksilöllisiä kiinnostuksen kohteita ja harrastuksia pyritään tukemaan työskentelyn puitteissa. Asiakkaita aktivoidaan mielekkään harrastuksen löytymiseksi. Asiakkaiden toimintakykyä seurataan toimintakykymittarilla ja yhteisillä keskusteluilla. Työntekijän havainnot toimintakyvystä kirjataan asiakastietojärjestelmään.

6.2 Ravitsemus

Työskentely tapahtuu asiakkaiden kotona ja asiakas on itse vastuussa omasta ruokahuollostaan. Asiakkaita ohjataan tarvittaessa terveellisiin ruokailutottumuksiin ja ruuan valmistusta voidaan opettaa yhdessä työntekijän kanssa. Ravintosuosituksena käytetään Valtion ravitsemusneuvottelukunnan antamaa suomalaisten ravintosuositusta.

6.3 Hygieniakäytännöt

Työntekijät opastavat ja valvovat, että asiakas kykenee huolehtimaan henkilökohtaisesta hygieniastaan riittävästi. Tarttuvien sairauksien ja epidemioiden ehkäisyssä noudatetaan viranomaisten suosituksia.

6.4 Terveystenhoito

Asiakkaita ohjataan julkisen terveydenhoidon piiriin. Työntekijöiden ensiapukoulutus pidetään ajan tasalla.

6.5 Lääkehoito

Yksikössämme ei toteuteta lääkehoitoa. Asiakasta tuetaan tämän henkilökohtaisen lääkehoidon toteuttamisessa ohjauksen kautta.

6.6 Yhteistyö muiden palveluntarjoajien kanssa

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Yksikön taholta asiakaskohtaisesti hyvästä yhteydenpidosta vastaavat ensisijaisesti asiakkaan omat työntekijät. Yhteydenpidon laajuus ja tarpeet määritellään yleensä asiakaskohtaisissa asiakassuunnitelmissa. Yhteistyötä tehdään tarvittaessa asiakkaan määrittelemien tahojen kanssa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yksikkö tekee yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuuteen liittyvien toimijoiden kanssa. Kiinteistössä kaikki turvallisuuteen liittyvät tarkastukset ja suunnitelmat, kuten palotarkastus- ja pelastussuunnitelma pidetään ajan tasalla.

7.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstömäärän määrittää hankintasopimukset, joissa otetaan kantaa henkilöstön määrään ja rakenteeseen sekä koulutustasoon. Henkilöstön määrässä otetaan huomioon toiminnan luonne, asiakkaiden hoidon tarve ja yksikön tilanne. Yksikössä työskentelee AMK-tutkinnon tai perustutkinnon omaavia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia. Pidempiin sijaistuksiin rekrytoidaan henkilöstöä. Muutoin mahdolliset henkilöstövajeet kuten sairastapaukset hoidetaan vakituisen henkilöstön toimesta. Henkilöstölle järjestetään säännöllistä työnohjausta. Lisäksi käytössä on työterveyshuollon järjestämät palvelut. Henkilöstölle järjestetään työhyvinvointia tukevaa toimintaa vähintään kaksi kertaa vuodessa.

7.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilökuntaa rekrytoidaan avoimen menettelyn, suorakontaktoinnin ja suositusten kautta. Henkilökunnalta edellytetään soveltuvan koulutuksen ja työkokemuksen lisäksi kokonaisvaltaista työotetta, kykyä itsenäiseen työskentelyyn, vastuuntuntoa, joustavuutta ja hyviä vuorovaikutustaitoja. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden pätevyys tarkistetaan ammattihenkilöiden keskusrekisteristä. Rekrytointiprosessin aikana kiinnitetään erityistä huomiota työnhakijan työkokemukseen ja kykyyn työskennellä lasten, nuorten ja perheiden kanssa heidän kodeissaan. Kaikilta hakijoilta edellytetään rikosrekisteriotteen esittämistä ennen työsuhteen alkua.

7.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Perehdyttäminen ja työhön opastaminen ovat osa henkilöstön kehittämistä. Tavoitteena on, että työntekijät ja opiskelijat perehdytetään asiakastyöhön ja omavalvontaan ensimmäisestä työ-/harjoittelupäivästä lähtien. Työntekijälle/opiskelijalle nimetään henkilö, joka vastaa perehdyttämisestä laaditun perehdyttämissuunnitelman pohjalta.

Henkilökuntaa koulutetaan säännöllisesti ja tarvittaessa. Henkilökunnan koulutuksessa otetaan huomioon yksikön tarpeet sekä lainsäädännön ja kilpailutuksen vaatimukset.

7.4 Toimitilat

Yksiköllämme on toimistotilat Nuottasaarella. Toimistotiloja käyttää pääasiassa Oulun Kirsikkapuun henkilökunta. Toimistolla voidaan käydä yhdessä asiakkaan kanssa pelaamassa tai harjoittelemassa erilaisia taitoja kuten ruuan valmistusta. Toimistotiloissa voidaan toteuttaa tuettuja ja valvottuja tapaamisia.

8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä 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. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojaa-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Yksikössä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä DomaCare, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Jokainen työntekijä perehdytetään henkilökohtaisesti Domacaren käyttöön ja kirjaamiseen. Tarvittaessa henkilökunnalle järjestetään kirjaamiskoulutusta. Kirjaaminen kuuluu yksikön perehdyttämissuunnitelmaan ja työntekijä perehdytetään ensimmäisenä työpäivänä Domacaren ja yksikön kirjaamiskäytänteisiin.

Asiakastyönkirjaus tehdään yhdessä asiakkaan kanssa tapaamisen yhteydessä tai heti tapaamisen jälkeen. Tietosuojaikäytännöt ja vaitiolovelvollisuus selvitetään työntekijälle työsopimusta allekirjoitettaessa. Kaikki yksikön työntekijät ja harjoittelijat perehdytetään tietoturva-asioihin ja salassapitovelvollisuuteen ensimmäisenä työ-/harjoittelupäivänä. Tarvittaessa henkilökunnalle järjestetään tietoturvallisuuteen liittyvää täydennyskoulutusta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Juho Eskola, p. 0400 932788, juho.eskola@rancap.fi

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:

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Paikka ja päiväys Oulu 26.8.2024

Allekirjoitus Virve Eskola

Päivitykset:

- 26.8.2024 tarkennettu mihin palveluihin toimitukset on myönnetty
- 26.8.2024 kuntien kanssa tehtävä yhteistyö korvattu hyvinvointialueen kanssa tehtäväksi yhteistyöksi
- 26.8.2024 lisätty alaotsikon 3.4 Tunnistettut riskit ja toimintaohjeet alle toiminnassa tunnistettuja riskejä
- 26.8.2024 päivitetty lainkohdat, henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus ja menettely ilmoituksen takia alaotsikon 3.2 Riskien tunnistaminen ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus alle
- 26.8.2024 tarkennettu asiakaspalautteen keräämiseen liittyviä käytäntöjä ja menetelmiä alaotsikon 3.2 Riskien tunnistaminen ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus alle
- 26.8.2024 lisätty omavalvontasuunnitelman seurantaan ja julkisuuteen liittyviä tarkennuksia alaotsikon 4.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus alle, sekä lisätty omavalvontasuunnitelman loppuun lista tehdyistä päivityksistä
- 26.8.2024 muutettu sosiaaliamies termi sosiaaliamiaavastavaksi alaotsikon 5.5 Asiakkaan oikeusturva alle
- 26.8.2024 tarkennettu alaotsikon 5.2 Palvelusuunnitelma alle, että palvelusuunnitelma laaditaan sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan asiakassuunnitelman pohjalta
- 26.8.2024 otsikon 8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN alta karsittu pois tekstiä, jotka eivät käsittele suoraan Oulun Kirsikkapuuta