NOKIAN ASIAKASOHJAUKSEN OMAVALVONTASUUNNITELMA 2019

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT 2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET 3
3 RISKINHALLINTA 3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN 5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 5
5.1 Palvelutarpeen arviointi 5
5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma ..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
5.3 Asiakkaan kohtelu 6
5.4 Asiakkaan osallisuus 8
5.5 Asiakkaan oikeusturva 8
5.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa 9
6 ASIAKASTURVALLISUUS 10
6.1 Henkilöstö 10
6.2 Toimitilat 11
7 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY 11
8 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 12
9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA 12
10 LIITTEET 12
Liite 1. Muistutusprosessi sosiaalihuollon palveluissa 13

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Nimi: Nokian kaupunki Palveluntuottajan Y-tunnus: 0205717-4	
Toimintayksikön nimi Kotihoidon asiakasohjaus	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Nokianvaltatie 25 F, 37100 Nokia	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Asiakasohjaus eli palvelutarpeen arviointi ja palveluohjaus yli 18-vuotiaille nokialaisille, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia tarvitsevat tukea tai apua kotiin.	
Toimintayksikön katuosoite Nokianvaltatie 25 F	
Postinumero 37100	**Postitoimipaikka** Nokia
Toimintayksikön vastaava esimies Riitta Sernola	**Puhelin** 040 133 4704
Sähköposti riitta.sernola@nokiankaupunki.fi	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Asiakasohjaajan keskeisiä tehtäviä ovat palvelutarpeen arviointi ja sen jälkeinen asiakas- ja palveluohjaus, joka sisältää ohjausta ja neuvontaa, palveluihin liittyvää päätöksentekoa, moniammatillista asiakassuunnitelman tekoa sekä palveluiden toteutumiseen liittyvää seurantaa ja arviointia. Palvelutarpeen arvioinnin ja palveluohjauksen lainsäädännölliset perusteet löytyvät sosiaalihuoltolaista (1301/2014) ja vanhuspalvelulaista (980/2012). Hoidon tarpeen arvioinnin perusta on määritelty terveydenhuoltolaissa (1326/2010). Lisäksi noudatetaan hyvän hallintotavan periaatteita.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Ikäneuvo -hankkeessa asiakasohjaukselle yhteisesti sovitut arvot ovat:
Ratkaisukeskeinen, kunnioittava, yksilöllinen, vastuullinen, tasavertainen

Nokian kaupungin neljä ohjaavaa periaatetta ovat:

1. Välitämme
2. Palvelemme
3. Toimimme fiksusti (taloudellisesti)
4. Uudistumme

3 RISKINHALLINTA

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Nokian kaupungin intranetistä löytyy henkilöstölle ohjeita liittyen riskienhallintaan:
– Työsuojelun toimintaohjelma

– Lisäksi on laadittu Pelastussuunnitelma

Asiakasohjaajan työ on tunnistamista. Yhtenä osa-alueena tunnistamiseen liittyy myös asiakkaan toimintaympäristön riskien tunnistaminen. Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan, joissa voi ilmetä paljon riskejä toimintakyvyn heikentymisen seurauksena. Riskejä ei voida täysin asiakasohjaajan toimesta poistaa tai ennaltaehkäistä, mutta tunnistamisen, asiakasohjauksen ja palveluiden järjestämisen avulla niiden toteutumisen todennäköisyyttä voidaan pienentää.

Asiakasohjaajan työssä on useita toimintoja, joissa on riskin mahdollisuus.

Kriittisiä kohtia	**Riski**
Tiedonkulku: - kirjaaminen - eri asiakastietojärjestelmät - siirtymät asiakaspolulla	Työ on hektistä ja saattaa keskeytyä usein. Tällöin riskinä on, ettei tietoja ehditä kirjaamaan riittävän nopeasti tai osa asioista jää kirjaamatta, jolloin olennainen tieto jää siirtymättä. Toimijoilla on eri asiakastietojärjestelmiä, jolloin pelkän kirjaamisen varassa ei pystytä tietoja siirtämään siirtymissä asiakaspolulla (esim. kotiutuminen).
Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen	Asiakkaan verkostoon voi kuulua laaja joukko erilaisia toimijoita (omaiset, muut toimijat), jolloin asiakkaan ”ääntä” ei välttämättä aina kuulla. Asiakasohjaajan tulee tarvittaessa toimia asiakkaan äänenä ja puolestapuhujana. Ajoittain tulee tilanteita, jolloin asiakas kieltäytyy palveluista, vaikka asiakasohjaaja näkisi ne tarpeelliseksi. Itsemääräämisoikeuden ja heitteillejätön raja voi olla vaikeasti arvioitava.
Palvelutarpeen arviointi	Ajoittain tule vastaan äkillisiä tarpeita saada palvelutarpeen arviointi järjestymään yhden tai kahden päivän sisään. Asiakasohjaajan kalenteri saattaa olla täynnä jo useamman viikon ajalle.

	Moniammatillisesti järjestettävät tapaamiset saattavat venyä liian pitkälle yhteisen ajan löytymisen vaikeuden vuoksi. Palvelutarvetta arvioitaessa asiakas ei koe riittävää luottamusta asiakasohjaajaa kohtaan, jolloin olennainen asia voi jäädä piileväksi. Asiakkaille ei tahdo löytyä hänen tarvitsemaansa palvelua, jolloin asiakas saattaa jäädä ilman palveluita tai saa vääränlaista palvelua, joka ei tue toimintakykyä (nk. väliinputoaja).
Palvelun laatu	Palveluita tilataan useilta toimijoilta. Palveluntuottajat työskentelevät asiakkaiden kotona, joten kaikkia laatupoikkeamia ei välttämättä tule ilmi.
Tietoturvallisuus	Asiakasohjaajalla on laajat käyttöoikeudet Lifecare -ohjelmaann ja hän saa kotikäynneillä paljon tietoa asiakkaasta. Asiakasohjaajan tulee muistaa noudattaa salassapitovelvollisuutta ja henkilötietojen turvallista säilyttämistä ja hävittämistä koskevia ohjeita. Asiakkaalta tulee muistaa aina varmistaa kenelle omaisille tietoja saa luovuttaa ja merkitä tieto asiakkaan tietoihin. Asiakasohjaajilla on kuitenkin lakiin pohjautuva velvollisuus luovuttaa tietoja toiselle viranomaiselle tarpeen vaatiessa.
Teknologian käyttö	Asiakkaiden turvallisuutta tuetaan teknologian keinoin, esim. turvapuhelin, ovivahti, lääkeautomaatti sekä yksityisesti hankittavat turvalaitteet mm. GPS-paikannus. Teknologia ei aina toimi halutusti tai sitä ei käytetä tarkoituksenmukaisesti (lataus unohtuu, johto irti). Asiakasohjaaja käyttää työssään paljon tietokonetta (mm. potilastietojärjestelmä, sähköposti), jolloin internetin tai tietokoneen toimimattomuus on esteenä tehdä työtä ja saada tarvittavia tietoja asiakkaasta esim. kotikäynnille lähtiessä.
Kaltoinkohtelu	Asiakkaat saattavat joutua kokemaan kaltoinkohtelua monelta eri taholta. Asiakasohjaajan on tärkeää tunnistaa ja ottaa kaltoinkohtelu epäily puheeksi, jotta asiaa voi tarvittaessa viedä eteenpäin. Asiakkaat saattavat kokea tulleensa kaltoin kohdelluksi myös asiakasohjaajan taholta (esim. hänen haluamaansa palvelua ei myönnetä). > Asiakkaalle tulee tehdä palveluiden myöntämättä jättämisestä kirjallinen hallintopäätös, josta hänellä on oikeus valittaa. Lisäksi asiakkaita ohjataan ottamaan yhteyttä vanhusasiamieheen (puolueeton taho) tai sosiaaliasiamieheen.
Pätevän henkilöstön riittävyys	Asiakkaiden palveluiden ja kotikäynnin saanti voi viivästyä sekä tavoitettavuus heikentyä, jos asiakasohjauksessa ei ole riittävästi osaavaa henkilökuntaa. Osaavia sijaisia tarvitaan pitkissä poissaoloissa ja vuosilomissa.
Asiakasohjaajan turvallisuus kotikäynneillä	Asiakasohjaajat työskentelevät pääosin yksin asiakkaiden kodeissa. Asiakkailla tai heidän läheisillään saattaa olla mielenterveys- tai päihdeongelmia, mitkä saattavat aiheuttaa arvaamatonta tai väkivaltaista käytöstä tai asiakkaan kotona saattaa olla ulkopuolisia henkilöitä käynnille mennessä. Turvallisiin toimintatapoihin kotikäynneillä on järjestetty koulutusta ja niitä on kerätty käsikirjaan ja käydään läpi perehdytyksessä. Esim. asiakastietoihin tutustutaan ennen käyntiä, merkitään sähköiseen kalenteriin esimiehen ja työparin nähtäville osoitteet mihin ollaan menossa, tarvittaessa tehdään käynnit parityönä, puhelin pidetään käynneillä saatavilla ja istumapaikka valitaan siten, että tarvittaessa pääsee nopeasti poistumaan.

Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Epäkohdista keskustellaan esimiehen ja muun henkilöstön kanssa viikkopalaverissa.

Riskien käsitteleminen

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

Tapahtumista keskustellaan esimiehen kanssa ja viikkopalavereissa. Asiakkaisiin ja omaisiin ollaan tarpeen mukaan yhteydessä.

Henkilöstö kirjaa itseensä kohdistuvat läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat ohjeiden mukaisesti.

Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Esimies keskustelee tilanteesta työntekijän kanssa. Tilanteista keskustellaan myös yhteisesti viikkopalaverin yhteydessä. Tarvittaessa esimies nostaa asian keskusteluun johtoryhmissä.

Muutoksista tiedottaminen

Muutoksista keskustellaan viikkopalaverissa. Muuttuneista toimintakäytännöistä laaditaan myös kirjalliset ohjeet asiakasohjaajan käsikirjaan. Yhteistyötahoja koskevista käytännöistä keskustellaan johtoryhmissä. Tarkemmista käytännöistä sovitaan yhteistyötahojen kanssa joko yhteisessä tapaaminen tai tiedotetaan muutokset sähköpostitse.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Henkilöstö ja esimies. Ikäneuvo -hankkeen työryhmä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Riitta Sernola, p. 040 133 4704

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään muutosten yhteydessä ja vähintään kerran vuodessa, samassa yhteydessä kuin asiakasohjauksen käsikirja.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Nokian kaupungin nettisivuilla, ikäihmisten palveluiden kohdassa
Asiakasohjaajien Virta -työtilassa

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Palvelutarpeen arviointi on asiakasohjaajan perustehtävä. Palvelutarpeen arviointi on ammatillista ja suunnitelmallista keskustelua, jonka tavoitteena on asiakkaan hyvinvoinnin lisääminen. Laaja-alainen palvelutarpeen selvittäminen tehdään ratkaisukeskeisesti asiakkaan toiveista ja tarpeista lähtien sekä tarpeen mukaan moniammatillista verkostoa hyödyntäen. Laaja-alainen palvelutarpeen arviointi tehdään aina ennen kotihoidon palveluiden ja tukipalveluiden aloitusta. Lisäksi asiakasohjaaja tekee palvelutarpeen arvioinnin, jos asiakkaalla on sille tarve. Kotihoito arvioi asiakkaan päivittäistä avun tarvetta ja on tarvittaessa asiakasohjaajaan yhteydessä.

Palvelutarpeen arvioinnin teossa noudatetaan sosiaalihuoltolain 36 § pykälää:

- henkilön kiireellinen avun tarve arvioidaan välittömästi
- henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta
- palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä
- arvioinnin tekeminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä yhteydenotosta, jos:
  1) henkilö on yli 75-vuotias;
  2) henkilö saa vammaisetuuksista annetun lain (570/2007) 9 §:n 3 momentin 3 kohdan mukaista ylintä hoitotukea.

Palvelutarpeen arvioinnin tukena käytetään yhteisesti sovittua palvelutarpeen arviointirunkoa.

Nokian kaupungilla on käytössä RAI-arviointi, joka on systemaattinen ja monipuolinen väline palvelutarpeen arviointiprosessiin. RAI tehdään yhdessä asiakkaan ja mahdollisten omaisten kanssa. Asiakasohjaaja voi tarvittaessa tehdä RAI Screenerin, joka on RAI-HC-arviointivälineeseen perustuva osittaisarviointi.

Kotihoito tai kotiutustiimi tekee palveluiden alkaessa sekä asiakkaan voinnin olennaisesti muuttuessa RAI-HC (Home Care) -arvioinnin. RAI-HC on kotona asumisen tukemiseen suunniteltu arviointiväline. Arvioinnista saadun tiedon avulla pystytään havaitsemaan henkilön omat voimavarat, toimintakyvyn vajeet sekä hoidon ja palvelujen tarve.

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

Asiakas on itse mukana palvelutarpeen arvioinnissa. Laaja-alainen palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan kotona. Palvelutarpeen arviointia tehdään myös jonkin verran osastoilla hoitoneuvotteluissa. Yleensä asiakkaan kotiutumisen jälkeen sovitaan kotihoidon kuntouttava arviointijakso, jolloin palvelutarve arvioidaan laajasti. Arviointijakson jälkeen järjestetään hoitoneuvottelu asiakkaan kotona. Asiakkaalta kysytään haluaako hän läheisiään mukaan hoitoneuvotteluun. Läheisten osallistuminen on toivottavaa, jos asiakas itse näin haluaa.

5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa palvelutarpeen arvioinnin pohjalta. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan hoidon tarpeet ja tavoitteet. Palvelun tuottajana kotihoito lisää hoitotyön keinot, joilla tavoitteet on mahdollista saavuttaa. Asiakasohjaaja seuraa yhdessä kotihoidon kanssa hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista. Mikäli kotihoito havaitsee tarvetta hoito- ja palvelusuunnitelman päivitykseen, ilmoittavat he sen asiakasohjaajalle sekä kirjaavat tarvittavan muutoksen perusteluineen potilastietojärjestelmään ”väliarvio”.

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

Asiakasohjaaja laatii sähköisen hoito- ja palvelusuunnitelman potilastietojärjestelmään. Hoito- ja palvelusuunnitelman pääsevät näkemään ne, joille on annettu oikeudet potilastietojärjestelmään. Kotihoidon vastuuhoitaja kirjaa hoitotyön menetelmät yksityiskohtaisesti hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Hoitosuunnitelma on kotihoidon työntekijän nähtävänä potilastietojärjestelmässä, mobiilissa ja paperisena asiakkaan kotona.
Lisäksi asiakasohjaaja kirjaa tekemästään kotikäynnistä kirjauksen potilastietojärjestelmään. Kotikäynnistä kirjattavista asioista on laadittu yhteinen runko. Kirjaukseen tulee näkyviin asiakkaan esitiedot, nykytila ja suunnitelma.

Asiakasohjaaja postittaa asiakkaalle kotiin hoito- ja palvelusuunnitelman, hallintopäätökset sekä kotikäynniltä kirjaamansa tekstin. Potilastietojärjestelmän kirjaukset siirtyvät myös Kantaan, josta asiakas pääsee ne lukemaan.

5.3 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?

Asiakasohjaajat pohtivat lähes päivittäin itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita ja näistä keskustellaan yhdessä säännöllisesti. Henkilöstölle on järjestetty koulutusta liittyen itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Asiakasohjaajat työskentelevät ratkaisukeskeisellä työotteella.

Palvelutarpeen arvioinnissa otetaan huomioon asiakkaan itsemääräämisoikeus ja asiakkaan omat toiveet ja tahto kirjataan myös näkyviin. Jotta asiakas voi toteuttaa itsemääräämisoikeuttaan, annetaan hänelle riittävästi tietoa eri mahdollisuuksista. Kullekin asiakkaalle pyritään suunnittelemaan tarkoituksenmukaiset palvelut juuri hänen tarpeisiin. Kotona asuvilla asiakkailla on erityisen vahva itsemääräämisoikeus, jota kunnioitetaan.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Asiakasohjaajat eivät käytä rajoittamistoimenpiteitä. Palveluiden järjestämisessä kuullaan aina asiakasta itseään sekä mahdollisia läheisiä. Asiakkaan oma tahto on aina ensisijainen läheisten tahtoon nähden palveluita suunniteltaessa.

Ajoittain kohdataan asiakkaita, jotka esimerkiksi pitkälle edenneen muistisairauden vuoksi eivät enää pysty täysin huolehtimaan omista asioistaan. Asiakasohjaaja arvioi yhdessä omaisten, kotihoidon ja lääkärin kanssa, milloin ja mistä asioista asiakas ei enää kykene yksin päättämään. Viime kädessä lääkäri tekee päätöksen siitä milloin asiakas ei enää kykene tekemään itseään koskevia päätöksiä. Asiakkaan toiveet ja mielipiteet kirjataan kuitenkin aina ylös ja niitä pyritään kunnioittamaan mahdollisimman pitkälle. Tarvittaessa asiakkaille haetaan maistraatin kautta edunvalvojaa.

Osalla asiakkaista on jo nimetty maistraatin vahvistama edunvalvoja. Edunvalvoja voi olla joko yleinen edunvalvoja tai läheinen, joka on nimetty edunvalvojaksi. Edunvalvonta voi koskea vain raha-asioita tai olla laajennettu edunvalvonta. Läheiseltä pyydetään nähtäväksi maistraatin vahvistama päätös edunvalvojaksi vahvistamisesta. Asiakasohjaaja tekee yhteistyötä asiakkaiden edunvalvojien kanssa tarvittavassa laajuudessa.

Asiakasta koskevat dokumentit ja laskut postitetaan aina ensisijaisesti asiakkaalle itselleen. Asiakkaan suostumuksella hänen asioitaan hoitava läheinen voidaan muuttaa asiakkaan päätöspostin ja/tai laskunsaajaksi, vaikka hän ei olisi maistraatin vahvistama edunvalvoja.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Asiakasohjaajat ovat koulutettu kohtaamaan ja olemaan vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. Jos asiakas kuitenkin kokee tulleensa epäasiallisesti kohdelluksi, ohjataan asiakas ottamaan yhteyttä asiakasohjaajien esimieheen, vanhusasiamieheen, sosiaaliasiamieheen tai tekemään muistutuksen.

Hallintopäätöksistä (palvelu- ja maksupäätökset) asiakas voi valittaa perusturvalautakuntaan, jonka päätöksestä voi tehdä jatkovalituksen hallinto-oikeuteen.

Asiakasohjaajat noudattavat sosiaalihuoltolain mukaista ilmoitusvelvollisuutta.

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

Tilanteen liittyessä asiakasohjaajaan, esimies keskustelee asiakkaan tai omaisten kanssa. Esimies keskustelee tilanteesta palautetta koskevan työntekijän kanssa.
Jos tilanne vaatii toimintatapojen muutosta, täsmennetään toimintatapoja. Asiakkaalle ja omaiselle annetaan tiedoksi mihin palaute johti ja miten tilanne käsiteltiin.

5.4 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautteen kerääminen

Nokian kaupungin verkkosivuille voi jättää palautetta yksikön toimintaan liittyen.
https://www.nokiankaupunki.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/tietoa-asiakkaille-potilaille-ja-opiskelijoille/asiakaspalaute/

Asiakasohjausta koskevaan palautteeseen vastaa esimies. Asiakastyytyväisyyttä mitataan vuosittain tehtävällä kyselyllä.

Tukipalveluista tulleet palautteet kerää asiakasohjaus ja ateriapalvelusta Pirkanmaan Voimia, Koukun Helmen kotiateriapalvelut. Kerran vuodessa tehdään kotihoidon asiakkaiden asiakastyytyväisyyskysely.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Palautteet käydään läpi monella eri tasolla: lautakunnassa, johtoryhmässä sekä henkilöstön viikkopalavereissa. Palautteen pohjalta mietitään, miten toimintaa voitaisiin kehittää.

5.5 Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Nokian kaupunki, perusturvajaosto, PL 2, 37101 Nokia

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Taija Mehtonen ja Laura Helovuo,
p. 040 800 4186 ja 040 800 4187, ma - to klo 9 - 11
sosiaaliasiamies@tampere.fi
Aleksis Kiven katu 14 - 16 C, PL 487, 33101 Tampere

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiamies palvelee Tampereen, Kangasalan, Lempäälän, Nokian, Oriveden, Pirkkalan, Vesilahden, Ylöjärven, Valkeakosken ja Pälkäneen kuntia.

c) **Vanhusasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

Riikka Piironen ja Elina Willberg
p. 040 806 2250, ma - pe klo 9 - 14
vanhusasiamies@tampere.fi
Aleksis Kiven katu 14 - 16 C, PL 487, 33101 Tampere

Vanhusasiamies on puolueeton henkilö, johon voi ottaa yhteyttä kaikissa ikäihmisten palveluja koskevissa kysymyksissä. Tarvittaessa asiakas ohjataan oikean tahon puoleen. Vanhusasiamies vastaa yhteistyössä valvontakoordinaattorin kanssa ikäihmisille suunnattujen palvelujen laadun valvonnasta. Asiakasohjaajien kanssa vanhusasiamiehet tekevät yhteistyötä mm. yhteisillä asiakkaan luona tehtävillä kotikäynneillä.

Nokian kaupungilla on potilasasiamies, jonka tavoittaa p. 050 395 8786, ma-pe klo 10-11

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

Muistutukset ja valvontapäätökset käydään läpi yksikön palavereissa ja toimintaa muutetaan tarvittaessa päätöksen mukaan. Tarvittaessa ne käydään läpi myös johtoryhmissä.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Käsittelyaika on n. 4 viikkoa siitä kun muistutus tulee ja kirjataan.

5.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Asiakasohjaajat tekevät paljon yhteistyötä muiden toimijoiden ja viranomaisten kanssa. Asiakasohjaajan työ on verkostotyötä. Asiakasohjaajan työssä on olennaista tunnistaa kunkin asiakkaan kohdalla tarvittava verkosto ja koota se yhteen. Tarvittaessa asiakkaan kotiin sovitaan moniammatillisia tapaamisia.

Sairaaloiden kanssa tehdään yhteistyötä asiakkaiden kotiutuessa sekä haettaessa ympärivuorokautista hoitopaikkaa osastolta käsin. Osastoilla järjestetään hoitoneuvotteluita, joihin asiakasohjaaja tarvittaessa kutsutaan. Lisäksi yhteistyötä tehdään puhelimitse. Haasteena yhteistyössä usean osaston kanssa on eri potilastietojärjestelmät, jonka vuoksi keskustellen tehtävä yhteistyö korostuu.

Asiakasohjaajan velvollisuutena on kirjata LifeCare -potilastietojärjestelmään tekemistään kotikäynneistä, hoitoneuvotteluista sekä muista asiakkaan kannalta olennaisista tapahtumista. Tiedonkulkuun käytetään sähköpostia, salattua sähköpostia (kaupungin ulkopuolisten toimijoiden kanssa) sekä puhelinta.

Alihankintana tuotetut palvelut

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Asiakasohjaajan yhtenä tehtävänä on valvoa asiakkaille myönnettyjen palveluiden laadun toteumista.

Asiakkaille on usein tarve koota kaupungin järjestämät palvelut useilta eri toimijoilta:

- osan palveluista kunta tuottaa itse (kotihoito, lyhytaikaisjaksot ja kauppapalvelu)
- osa hankitaan ostopalveluna (ateriapalvelu, päiväkeskus ja turvapuhelin)

Hankitut palvelut perustuvat sopimuksiin, joiden liitteenä on palvelukuvaus. Palvelukuvauksissa kaupunki määrittelee palvelun sisällön ja laatuvaatimukset.

Tarvittaessa suorahankinnalla voidaan hankkia yksittäisen asiakkaan tarpeisiin soveltuvaa palvelua. Perhehoitoa kaupunki järjestää toimeksiantosopimuksilla perhehoitajilta. Lisäksi oman tuotannon kotihoito voi tarvittaessa ostaa kotihoidon käyntejä yksityiseltä palveluntuottajalta.

Sisällön, laadun ja asiakasturvallisuuden poikkeamat voivat tulla ilmi asiakkaalta/omaisilta tulleen palautteen perusteella tai asiakasohjaajan itsensä tai muiden toimijoiden havainnoimana. Kaikki poikkeamat ilmoitetaan palveluntuottajille.

Kotihoitoa koskevat ilmoitukset hoidetaan pääsääntöisesti ottamalla yhteyttä kotihoidon esimieheen. Muiden palveluiden osalta yhteyttä otetaan sovittuun yhteyshenkilöön tai palvelusta vastaavaan. Lisäksi isommissa poikkeavuuksissa asia tuodaan myös esimiehen ja muiden tarvittavien henkilöiden tietoisuuteen.

6 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Asiakasohjaaja on tarvittaessa yhteydessä asiakasturvallisuudesta vastaaviin viranomaisiin, jos havaitsee kotikäynnillä asiakasturvallisuuden kannalta riskejä tai saa niitä muuten tietoonsa.

Asiakasohjausyksikkö tekee yhteistyötä paloviranomaisten kanssa. Jos asiakasohjaaja havaitsee kotikäynnillä paloturvallisuusriskin, puutteita palovaroittimissa tms., voi hän olla yhteydessä paloviranomaisiin ja sopia yhteisestä kotikäynnistä. Ilmoituksen voi tehdä verkossa osoitteessa: http://www.pirkanmaanpelastuslaitos.fi/Pirkanmaa-278 .

Asiakasohjaaja tekee tarvittaessa vanhuspalvelulain ja holhoustoimilain mukaisen ilmoituksen maistraattiin edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä. Ensisijaisesti asiakasta tai omaisia ohjataan kuitenkin hakemaan edunvalvontaa asiakkaan suostumuksella.

Asiakasohjaajat noudattavat viranomaistoiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) tiedoksianto ja saanti periaatteita tiedon antamisesta muille viranomaisille. Asiakasohjaajille on myös oikeus saada tietoa muilta viranomaisilta.

6.1 Henkilöstö

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

a) Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Yksikössä työskentelee 4 asiakasohjaajaa, toimistosihteeri ja esimies

Asiakasohjaajilla on sosiaali- tai terveysalan ammattikorkeakoulututkinto tai vastaava aiempi opistotasoinen tutkinto (geronomi, sairaanhoitaja, sosionomi tai terveydenhoitaja).

b) Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Sijaisia käytetään pitkissä sijaisuuksissa ja suunnitelluissa poissaoloissa. Lyhyissä, (alle viikon kestävissä) sijaisuuksissa sekä suunnittelemattomissa poissaoloissa, työkaverit sijaistavat toisiansa.

c) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Asiakasohjaajien asiakasmääriä seurataan ja alueiden kokoja pyritään tarvittaessa jakamaan tasapuolisesti. Kiirehuipuissa henkilöstö voi pyytää apua toinen toisiltaan.

Organisaatiotaso: henkilöstörakennetta ja sairauspoissaoloja seurataan koko organisaation tasolla. Henkilöstöä kannustetaan kehittämään omaa työtänsä. Kannustimena myönnetään vuosittain hakemusten perusteella kehittämispalkintoja. Lisäksi on käytössä henkilökohtaiset lisät ja kertapalkkiot.

Yksikkötaso: Henkilöstön osaamista tuetaan järjestämällä koulutuksia ja mahdollistamalla henkilöstön osallistuminen muihin koulutuksiin. Kehityskeskustelut pidetään kerran vuodessa.

Henkilöstön työhyvinvointia ja osaamista tuetaan lisäksi:

- mahdollisuudella osallistua työnohjaukseen
- viikkopalaverissa keskustellaan henkilöstön itsensä esiin nostamista asiakastilanteista
- vuosittain järjestetään tyky-päiviä
- työergonomiaan panostaminen (esim. sähköpöydät, ergonomiset hiiret)

- työaikajärjestelyt (esim. liukuva työaika)
- työterveyshuollonpalvelut

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Koulutusvaatimuksena on sosiaali- tai terveydenhuollon ammattikorkeakoulututkinto tai aikaisempi opistoasteen tutkinto. Lisäksi edellytetään aikaisempaa kokemusta ikääntyneiden parissa työskentelystä ja hyvää suomen kielen kirjallista ja suullista taitoa. Asiakasohjaajat toimivat virassa, joten hakumenettely on julkinen. Lisäksi vaaditaan kykyä työskennellä itsenäisesti, hyviä organisointitaitoja sekä paineensietokykyä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

a) Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Esimies ja kokeneet asiakasohjaajat perehdyttävät uuden työntekijän. Asiakasohjausyksikössä on laadittu asiakasohjaajan käsikirja, jota päivitetään tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa.

b) 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 (katso riskinhallinta).

Ohje sosiaalihuoltolain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta on liitteenä (Liite 1).

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Asiakasohjausyksikössä järjestetään asiakasohjaajille suunnattua koulutusta tarpeen mukaan. Lisäksi asiakasohjaajat voivat osallistua muiden järjestämiin sisäisiin koulutuksiin tai muihin asiakasohjaajan työhön liittyviin koulutuksiin esimiehen luvalla. Koulutuksiin osallistumiset kirjataan kaupungin henkilöstön koulutustilannetta kartoittavaan tietojärjestelmään.

6.2 Toimitilat

Asiakasohjaajat työskentelevät kaikki yhdessä isossa huoneessa. Pääsääntöisesti asiakasohjauksen toimitilat on tarkoitettu ainoastaan henkilöstön käyttöön. Asiakkaita tavataan heidän kodeissaan ja osastoilla. Toimitiloihin on lukitut ovet. Poikkeustilanteissa omaisten kanssa voidaan järjestää neuvottelu toimitilojen neuvotteluhuoneissa.

7 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Kotihoito ja asiakasohjaus sisältävät kumpikin niin sosiaali- kuin terveydenhuollonkin palveluita tiiviinä ja erottelemattomina kokonaisuuksina. Asiakastyö ja palveluitten suunnittelu sekä hallintopäätökset dokumentoidaan pääosin (Lifecare) LifeCare -potilastietojärjestelmään. Paperiset asiakastiedot säilytetään lukituissa toimistohuoneissa lukittavissa kaapeissa. Toimitiloissa ei ole asiakasvastaanottoa. Tarkemmat sosiaalisiin asioihin liittyvät tiedot, kuten tiedot taloudellisesta tilanteesta, kirjataan gerontologisessa sosiaalityössä sosiaalityön lehdelle Lifecarean.

Uudelta asiakkaalta pyydetään tuloselvitykseen allekirjoitus. Allekirjoitetut tuloselvityslomakkeet arkistoidaan asianmukaisesti.

Lokitietojen seuraamisella seurataan potilastietojärjestelmän käyttöä. Asiakirjojen säilyttämisessä noudatetaan arkistonmuodostussuunnitelmaa.

Nokian kaupungilla on laadittuna lakisääteinen sosiaali- ja terveydenhuollon tietoturvan ja tietosuojan omavalvontasuunnitelma, jonka toteutumista valvotaan.

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

Esimies vastaa, että työntekijät saavat tarvittavan perehdytyksen, esim. tietoturvaohjeet. Uudet työntekijät allekirjoittavat tietoturvasitoumuksen.

c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Nokian kaupungin tietosuojaseloste on kaupungin verkkosivuilla osoitteessa:
https://www.nokiankaupunki.fi/kaupunki-ja-hallinto/asiointi/rekisteriselosteet/

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Terttu Haataja, Konsernipalvelut ja yleishallinto
Elina Kekki, Terveyspalvelut
Reeta Ranta, Sosiaalipalvelut

8 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toimintaa kehitetään ja arvioidaan jatkuvasti. Epäkohtiin ja riskeihin kiinnitetään huomiota välittömästi. Asioista keskustellaan yksikön yhteisissä palavereissa sekä huolehditaan, että toiminta on asianmukaista.

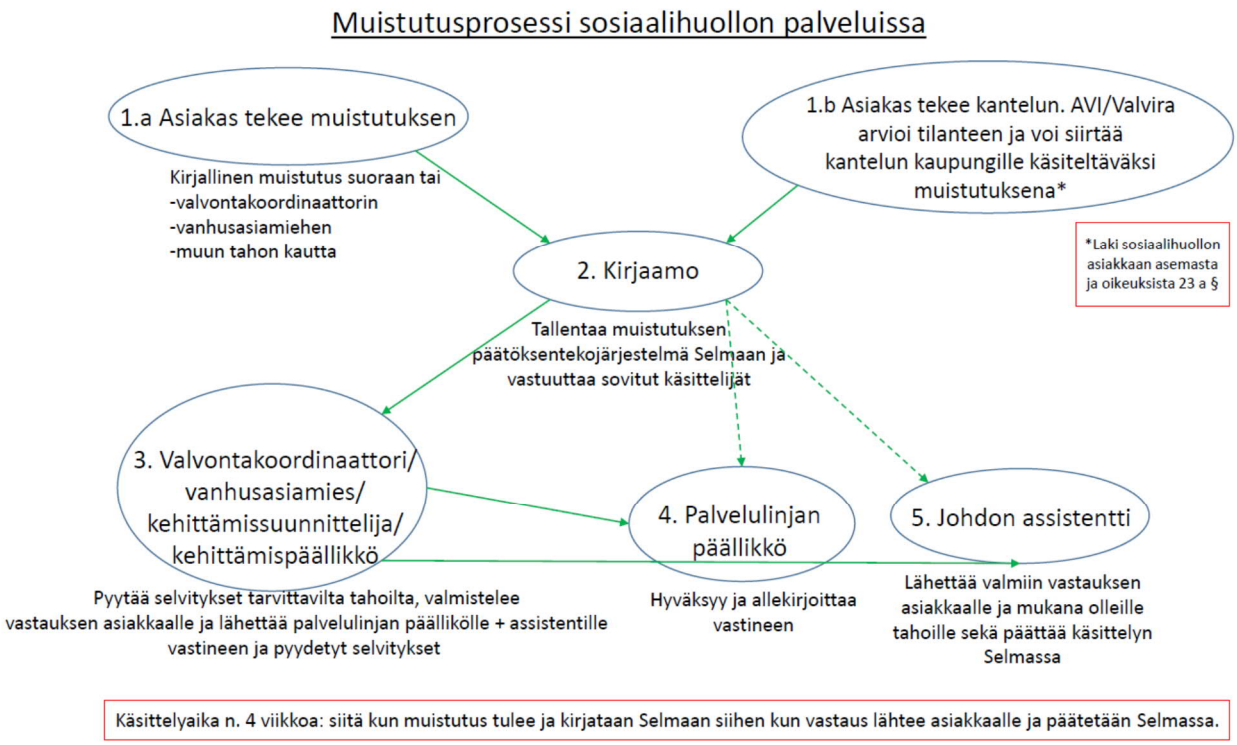
Kehittämiskohteena asiakasohjauksessa on teettää jatkossa asiakastyytyväisyyskysely kerran vuodessa asiakkaille, joiden luona asiakasohjaaja on käynyt.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään kerran vuodessa tai toiminnan muuttuessa.
Omavalvontasuunnitelman avulla perehdytetään uusia työntekijöitä ja opiskelijoita.

9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.
Paikka ja päiväys

Allekirjoitus

LIITTEET

Liite 1. Muistutusprosessi sosiaalihuollon palveluissa