

NOKIAN ASIAKASOHJAUKSEN OMAVALVONTASUUNNITELMA 2022

Sisällys

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	2
3. RISKINHALLINTA	3
3.1. Yleistä riskien hallinnasta Nokian kaupungissa.....	3
3.2. Riskienhallinta asiakasohjauksessa	4
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	8
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
5.1. Palvelutarpeen arviointi.....	8
5.2. Hoito- ja palvelusuunnitelma.....	9
5.3. Asiakkaan kohtelu	10
5.4. Asiakkaan osallisuus	12
5.5. Asiakkaan oikeusturva.....	12
5.6. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	14
5.7. Ilmoitusvelvollisuus epäkohdista	15
6. ASIAKASTURVALLISUUS.....	16
6.1. Henkilöstö	16
6.2. Toimitilat	18
7. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY	18
8. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	19
9. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	19

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja: Nokian kaupunki, Y-tunnus: 0205717-4

Toimintayksikön nimi: Kotihoidon asiakasohjaus

Toimintayksikön yhteystiedot: Nokianvaltatie 25 A, 3krs., 37100 Nokia

Palvelumuoto: Asiakasohjaus eli palvelutarpeen arviointi ja palveluohjaus yli 18-vuotiaille nokialaisille, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia tarvitsevat tukea tai apua kotiin.

Toimintayksikön vastaava esimies: Elina Lind, puhelin 040 133 4449, sähköposti elina.lind@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 strategisesti ohjaavaa periaatetta ovat:

1. Välitämme
2. Palvelemme
3. Toimimme tuottavasti
4. Uudistumme

3. RISKINHALLINTA

3.1. Yleistä riskien hallinnasta Nokian kaupungissa

Nokian kaupungin hallintosääntöön on kirjattuna käytännöt sisäisestä valvonnasta ja riskien hallinnasta (hallintosääntö 90-94§§). Perusteista päättää kaupunginvaltuusto. Kaupunginhallitus vastaa kokonaisvaltaisen sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä ja

- hyväksyy sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa koskevat ohjeet ja menettelytavat
- valvoo, että sisäinen valvonta ja riskienhallinta toimeen pannaan ohjeistuksen mukaisesti ja tuloksellisesti
- antaa toimintakertomuksessa tiedot sisäisen valvonnan ja riskien hallinnan järjestämisestä ja keskeisistä johtopäätöksistä
- vastaa sisäisen valvonnan yhteensovittamisesta siten, että kunnan toiminnan laillisuus ja tuloksellisuus varmistetaan

Perusturvalautakunta ja -jaosto vastaavat perusturvan (ml. ikäihmisten palvelut) sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä, toimeenpanon valvonnasta ja tuloksellisuudesta vastuualueillaan. Lautakunta raportoi hallitukselle sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä ja keskeisistä johtopäätöksistä.

Ikäihmisten palveluissa vanhustyön johtaja vastaa sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toimeenpanosta ja tuloksellisuudesta vastuualueellaan, ohjeistaa alaisiaan tulosyksiköitä sekä raportoi kaupunginhallituksen antamien ohjeiden mukaisesti. Riskien hallinnan työkaluna kaupungilla on käytössä Granite-ohjelma, johon kirjataan toimintaan liittyvät keskeiset riskit ja seurataan toimenpiteiden toteuttamista/vaikuttavuutta.

Lähiesimiehet vastaavat yksiköidensä riskien tunnistamisesta, arvioinnista, riskienhallinnan toimenpiteiden toteutuksesta ja toimivuudesta sekä raportoivat kaupunginhallituksen antamien ohjeiden mukaisesti.

Nokian kaupungin intranetistä löytyy henkilöstölle ohjeita liittyen riskienhallintaan

Linkki: [Vaarojen ja riskien arviointi | Nokianvirta \(sharepoint.com\)](#)

Lisäksi intranetistä löytyy työsuojeluun liittyvät ohjeet ja lomakkeet.

Linkki: [Kotisivu | Nokianvirta \(sharepoint.com\)](#)

Teollisuusaseman tiloihin on laadittu Pelastussuunnitelma, joka on tallennettu asiakasohjauksen teams-työtilaan.

3.2. Riskienhallinta asiakasohjauksessa

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.

	<p>Ajoittain tulee tilanteita, jolloin asiakas kieltäytyy palveluista, vaikka asiakasohjaaja näkisi ne tarpeelliseksi.</p> <p>Itsemääräämisoikeuden ja heitteillejätön raja voi olla vaikeasti arvioitava.</p>
Palvelutarpeen arviointi	<p>Ajoittain tule vastaan äkillisiä tarpeita saada palvelutarpeen arviointi järjestymään yhden tai kahden päivän sisään. Asiakasohjaajan kalenteri saattaa olla täynnä jo useamman viikon ajalle.</p> <p>Moniammatillisesti järjestettävät tapaamiset saattavat venyä liian pitkälle yhteisen ajan löytymisen vaikeuden vuoksi.</p> <p>Palvelutarvetta arvioitaessa asiakas ei koe riittävää luottamusta asiakasohjaajaa kohtaan, jolloin olennainen asia voi jäädä piileväksi.</p> <p>Asiakkaille ei tahdo löytyä hänen tarvitsemaansa palvelua, jolloin asiakas saattaa jäädä ilman palveluita tai saa vääränlaista palvelua, joka ei tue toimintakykyä (nk. väliinputoaja).</p>
Palvelun laatu	<p>Palveluita tilataan useilta toimijoilta.</p> <p>Palveluntuottajat työskentelevät asiakkaiden kotona, joten kaikkia laatupoikkeamia ei välttämättä tule ilmi.</p>
Tietoturvallisuus	<p>Asiakasohjaajalla on laajat käyttöoikeudet LifeCare -ohjelmaan 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</p>

	<p>pohjautuva velvollisuus luovuttaa tietoja toiselle viranomaiselle tarpeen vaatiessa.</p>
Teknologian käyttö	<p>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).</p> <p>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.</p>
Kaltoinkohtelu	<p>Asiakkaat saattavat joutua kokemaan kaltoinkohtelua monelta eri taholta. Asiakasohjaajan on tärkeää tunnistaa ja ottaa kaltoinkohtelu epäily puheeksi, jotta asiaa voi tarvittaessa viedä eteenpäin.</p> <p>Asiakkaat saattavat kokea tulleen kaltoin kohdelluksi myös asiakasohjaajan taholta (esimerkiksi 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.</p>
Pätevän henkilöstön riittävyys	<p>Asiakkaiden palveluiden ja kotikäynnin saanti voi viivästyä sekä tavoitettavuus heikentyä, jos asiakasohjauksessa ei ole riittävästi osaavaa henkilökuntaa. Osaavia sijaisia tarvitaan pitkissä poissaoloissa ja vuosilomissa.</p>
Asiakasohjaajan turvallisuus kotikäynneillä	<p>Asiakasohjaajat työskentelevät pääosin yksin asiakkaiden kodeissa. Asiakkailla tai heidän läheisillään saattaa olla mielenterveys- tai</p>

	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. Esimerkiksi asiakastietoihin tutustutaan ennen käyntiä, merkitään sähköiseen kalenteriin esimiehen ja työparin nähtävillä osoitteet mihin ollaan menossa, tarvittaessa tehdään käynnit parityönä, puhelin pidetään käynneillä saatavilla ja istumapaikka valitaan siten, että tarvittaessa pääsee nopeasti poistumaan.
--	--

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

Epäkohdista keskustellaan esimiehen ja muun henkilöstön kanssa viikkopalaverissa.

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

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteista keskustellaan esimiehen kanssa ja viikkopalaverissa. Tarvittaessa esimies nostaa asian keskusteluun johtoryhmissä. Asiakkaisiin ja omaisiin ollaan tarpeen mukaan yhteydessä.

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 tapaamisessa tai tiedotetaan muutokset sähköpostitse.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelun laadintaan osallistuu asiakasohjauksen henkilöstö ja esimies. Lisäksi omavalvontaan liittyviä asioita käsitellään Ikäneuvo -hankkeen aikana perustetussa maakunnallisessa työryhmässä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Elina Lind, vastaava asiakasohjaaja, puhelin 040 133 4449

Minna Riekkola, vs. vanhustyön johtaja, puhelin 040 779 9055

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

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Nokian kaupungin internet-sivuilla [Asiakasohjaus - Nokian kaupunki](#) sekä Asiakasohjaajien teams -työtilassa

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1. Palvelutarpeen arviointi

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 palvelutarpeenarvioinnin, 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 aiheutonta 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 kaupungin ikäihmisten palveluissa on käytössä RAI-toimintakykyarviointi, joka on systemaattinen ja monipuolinen väline palvelutarpeen arviointiprosessiin. RAI tehdään yhdessä asiakkaan ja mahdollisten omaisten kanssa. Asiakasohjaaja voi tarvittaessa tehdä asiakkaan palvelutarpeen arvioimiseksi interRAI- HC:n (Home Care) osittaisarvioinnin.

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

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

5.2. Hoito- ja palvelusuunnitelma

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. Asiakasohjaaja laatii sähköisen hoito- ja palvelusuunnitelman LifeCare potilastietojärjestelmään. Hoito- ja palvelusuunnitelman pääsevät näkemään ne, joille on annettu oikeudet potilastietojärjestelmään. Kotihoidon vastuuhoitaja kirjaa hoitotyön menetelmät yksityiskohtaisesti hoito- ja

palvelusuunnitelmaan. Hoito- suunnitelma 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

5.3.1. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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 tarpeisiinsa. Kotona asuvilla asiakkailla on erityisen vahva itsemääräämisoikeus, jota kunnioitetaan.

5.3.2. Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

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 digi- ja väestökisterikeskuksen kautta edunvalvojaa.

Osalla asiakkaista on jo nimetty digi- ja väestökisterikeskuksen 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 digi- ja väestökisterikeskuksen 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 digi- ja väestökisterikeskuksen vahvistama edunvalvoja.

5.3.3. Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakasohjaajat ovat koulutettu kohtaamaan ja olemaan vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. Jos asiakas kuitenkin kokee tulleen 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.

5.3.4. Asiakkaan kokeman epäasiallisen kohtelun, haittatapahtuman tai vaaratilanteen käsittely asiakkaan ja hänen omaisensa/läheisensä kanssa

Tilanteen liittyessä asiakasohjaajaan, esimies keskustelelee asiakkaan tai omaisten kanssa. Esimies keskustelelee 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. [Asiakastyytyväisyys - Nokian kaupunki](#)

Asiakasohjausta koskevaan palautteeseen vastaa esimies. Asiakastyytyvyyttä 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

5.5.1. Muistutus

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus hyvään palveluun ja kohteluun sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaana. Asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan kohtelusta muistutus sellaiselle sosiaalihuollon toimivaltaiselle vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, joka voi vaikuttaa muistutuksen tekijän tilanteen muuttamiseksi, jos muistutus on aiheellinen.

Muistutus lähetetään osoitteella:

Nokian kaupunki, perusturvapalvelut, kirjaamo PL 2, 37101 Nokia,
perusturvapalvelut@nokiankaupunki.fi

Muistutuksen laadinnasta löytyy ohjeistusta:

https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/muistutus_tai_kantelu

5.5.2. Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

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

Puhelin: 040 800 4186 ja 040 800 4187, ma - to klo 9 - 11

Sähköposti: sosiaaliasiamies@tampere.fi

Osoite: postiosoite PL 487, 33101 Tampere

5.5.3. Vanhusasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

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.

Puhelin: 040 806 2250, ma - pe klo 9 - 12

Sähköposti: vanhusasiamies@tampere.fi

Osoite: Aleksis Kiven katu 14 - 16 C, PL 487, 33101 Tampere

5.5.4. Potilasasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Potilasasiamiehen tehtävät:

- Neuvoa, miten potilas voi toimia olleessaan tyytymätön terveydenhoidossa saamaansa hoitoon tai kohteluun
- Ohjata muistutuksen, kantelun, potilasvahinkoilmoituksen ja korvaushakemuksen teossa
- Tiedottaa potilaan asemasta ja oikeuksista
- Toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi esim. tuomalla potilailta tulevaa palautetta henkilöstön tietoon

Potilasasiamiehen puhelin, 044 486 1709

Potilasasiamies ottaa vastaan ajanvarauksella. Mikäli potilasasiamies ei vastaa, jätä soittopyyntö tekstiviestillä.

5.5.5. Muistutusten, kantelu- ja muiden valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

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

Käsittelyaika on noin 4 viikkoa siitä, kun muistutus on saapunut ja kirjattu.

5.6. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa:

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 tuotettujen palveluiden sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimusten varmistaminen:

Asiakasohjaajan yhtenä tehtävänä on valvoa asiakkaille myönnettyjen palveluiden laadun toteutumista.

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

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

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

Tarvittaessa suora hankinnalla 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.

5.7. Ilmoitusvelvollisuus epäkohdista

Henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista sekä epäkohtailmoitusten käsittely ja korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen omavalvonnassa on käsitelty aiemmin kohdassa 3. Riskien hallinta.

Asiakasohjaajilla on erikseen käytettävissä ohje sosiaalihuoltolain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta

6. ASIAKASTURVALLISUUS

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 holhustoimilain 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

6.1.1. Henkilöstön määrä ja rakenne

Asiakasohjauksessa työskentelee 4 asiakasohjaajaa.

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

6.1.2. Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

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

Henkilöstörakennetta ja sairauspoissaoloja seurataan koko organisaation tasolla. Henkilöstöä kannustetaan kehittämään omaa työtänsä. Kannustimena myönnetään vuosittain kehittämispalkintoja. Lisäksi Nokian kaupungilla on käytössä henkilökohtaiset lisät ja palkkiomenettely.

6.1.3. 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 ja hakumenettely tehtäviin on julkinen. Lisäksi vaaditaan kykyä työskennellä itsenäisesti, hyviä organisointitaitoja sekä paineensietokykyä.

6.1.4. Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Sijaisia käytetään pitkissä sijaisuuksissa ja suunnitelluissa poissaoloissa. Lyhyissä, (alle viikon kestävässä) sijaisuuksissa sekä suunnittelemattomissa poissaoloissa, henkilöstö sijaistaa toisiansa.

6.1.5. Henkilöstön perehdyttäminen ja täydenniskoulutus

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

Täydenniskoulutusta järjestetään asiakasohjaajille 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.

6.1.6. Henkilöstön osaamisen varmistaminen ja työhyvinvointi

Yksikkötasolla 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 tyhy-päivä
- työergonomiaan panostaminen (esim. sähköpöydät, ergonomiset hiiret)
- työaikajärjestelyt (esim. liukuva työaika)
- työterveyshuollonpalvelut

6.2. Toimitilat

Asiakasohjaajat työskentelevät jokainen omassa 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

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön noudattaminen sekä asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyvien ohjeiden ja viranomais määräyksien noudattaminen:

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

Uudelta asiakkaalta pyydetään tuloksettykseen allekirjoitus. Allekirjoitetut tuloksettyslomakkeet 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.

Esimies vastaa, että työntekijät saavat tarvittavan perehdytyksen, esimerkiksi tietoturvaohjeet.

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

Tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Tietosuojavastaavat@nokiankaupunki.fi

Puhelin: 0503958846

Osoite: Nokian terveystieteiden tutkimuskeskuksen Vihnuksen terveysasema, Vihnuskatu 3, 37150 Nokia

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 Nokia 17.3.2022

Allekirjoitus Elina Lind, vastaava asiakasohjaaja

Minna Riekkola, vs. vanhustyön johtaja