

Kotiutumisentuntiimi



OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 OMAVALVONTASUUNNITELMA JA SEN LAATIMINEN	3
2 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	6
4 RISKIENHALLINTA	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	13
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	18
7 ASIAKASTURVALLISUUS	23
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	28
9 KEHITTÄMISSUUNNITELMA	29



1 OMAVALVONTASUUNNITELMA JA SEN LAATIMINEN

Omaavonnan avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta päivittäisessä asiakastyössä.

Omaavonntasuunnitelma toimii sekä palvelujen laadun kehittämisen työkaluna että perehdytysmateriaalina. Omaavonntasuunnitelmaan on kirjattu keskeiset toimenpiteet, joiden avulla varmistamme hyvän palvelun, puutemme epäkohtiin ajoissa sekä kehitämme toimintaa.

Jokaisella työntekijällä on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toteuttaa omaavonntaa ja toimia työssään turvallisesti. Tähän sisältyy työntekijän velvollisuus ilmoittaa toiminnassa tai palvelun toteuttamisessa ilmenevästä epäkohdasta tai epäkohdan uhasta.

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Kotiutumisentuen tiimin omaavonntasuunnitelman suunnittelee kotiutumisentuen tiimin esihenkilö yhteistyössä kotiutumisentuen henkilöstön kanssa.

Suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Yksikön esihenkilö Terhi Hautaluoma p. 050-5308820, terhi.hautaluoma@hyvaep.fi

Omaavonntasuunnitelman seuranta

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

Omaavonntasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omaavonntasuunnitelma on nähtävillä?

Kotiutumisentuen tiimin omaavonnta suunnitelma on julkisesti nähtävillä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Lisäksi omaavonnta suunnitelma on nähtävillä kotiutumisentuen tiimin toimistolla.

Omaavonntasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön palvelualuejohtaja Johanna Koivuniemi.

Paikka ja päiväys _____

Allekirjoitus _____



2 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue, Keskinen alue, Kotiutumisentuen tiimi

Y-tunnus: 3221323–8

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue, Keskinen alue, Kotiutumisentuen tiimi

Katuosoite: Puskantie 31B

Postinumero 60100 Postitoimipaikka: Seinäjoki

Sijaintikunta: Seinäjoki

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Pääasiassa ikääntyneet. Asiakasmäärä: maksimissaan 30

Esihenkilö Salminen Maaria (sijainen ad.25.9.2025 Hautaluoma Terhi)

Puhelin 050-5308820 Sähköposti terhi.hautaluoma@hyvaep.fi

Toimintalupatiedot

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat: Ei ole ostopalvelutuottajia.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Kotiutumisentuen palvelujen suuntaviivat noudattelevat sosiaali- ja terveystalvelujen sekä kuntien vanhuspalvelujen vastuualueen tavoitteita.

Ks. Sosiaali- ja terveystalvelujen strategiset tavoitteet ja toimintaa ohjaavat linjaukset.

Maakunnan ikääntymispoliittinen ohjelma korostaa ikääntyneen ihmisen mahdollisuutta asua omassa kodissaan.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

ihmisarvon kunnioittaminen

asiakaslähtöisyys

itsemääräämisoikeus

yksilöllisyys

osallisuus ja yhteisöllisyys

kehitysmuönteisyys

moniammatillinen yhteistyö

lisäksi: tahto, rohkeus ja vastuullisuus

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen, kotiutumisentuentuen tiimi on sitoutunut toteuttamaan edellä mainittuja arvoja, periaatteita omassa toiminnassaan. Arvomme noudattavat myös sosiaali- ja terveystalveluja sekä vanhuspalvelujen kokonaisuutena ohjaavia kansallisia arvoja ja arvostuksia. Sitoudumme työskentelemään näiden arvojen mukaisesti ja puutumme niiden rikkomiseen.

Arvojen lisäksi ikääntymispoliittista ohjelmaa ohjaavat seuraavat eettiset periaatteet, jotka ohjaavat myös kotiutumisentuen tiimin toimintaa:

Asiakas toimii omien voimavarojensa mukaisesti, tuemme ja vahvistamme hänen toimintakykysä ja terveyttään hyviksi todetuilla työmenetelmillä ja ajanmukaisella tiedolla. Panostamme asiakkaitten hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen sekä haittatekijöiden välttämiseen. Järjestämme palvelut asiakaslähtöisesti asiakkaan todelliset tarpeet huomioiden. Huolenpito on ennakoivaa asiakkaan tarpeiden, voinnin ja kunnan mukaan. Toimimme työssämme moniammatillisesti. Teemme tiivistä ja avointa yhteistyötä omaisten, eri ammattiryhmien sekä muiden sidosryhmien, eri toimijoiden ja palveluntuottajien kanssa.

4 RISKIENHALLINTA

Riskienhallinnan prosessi on omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Toimintaohjeet-tiedosto löytyy HVA organisaation verkkoasemalta, ikäihmisten kotikuntoutus keskinen kansioista. Toimintaohje sisältää tiimin toimintaan liittyviä ohjeistuksia sairastapauksissa, tapaturmissa sekä toiminnanohjausjärjestelmään ja ongelmatilanteisiin liittyen. Toimintaohjeet käydään henkilökohtaisesti läpi perehdytysaikana. Ohjetta päivitetään säännöllisesti.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen

Toimintaohje henkilökunnalle sosiaalihuoltolain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta

Kaavake tallennettuna HVA organisaation verkkoasema, ikäihmisten kotikuntoutus keskinen.

SOSIAALIHUOLLON HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS (SHL § 48 JA § 49)

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta organisaation sosiaalihuollon johdolle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten, kuin erikseen säädetään.

Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Kuka voi tehdä ilmoituksen?

Ilmoituksen voi tehdä sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva, tai vastaavissa tehtävissä toimimisen sopimussuhteessa oleva, tai itsenäinen ammatinharjoittaja. Ilmoitusvelvollisuus koskee julkisia ja yksityisiä sosiaalipalvelujen tuottajia.

Mistä ilmoitus tehdään?

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hän tekee tästä ilmoituksen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa

ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua tai toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa.

Asiakkaan kaltoinkohtelulla tarkoitetaan esim. fyysistä, psyykkistä, sosiaalista, hengellistä, taloudellista tai kemiallista, eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan loukkaavasti tai palvelussa ja asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, on vakavia puutteita.

Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensi sijassa perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin.

Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa. Pakotteiden ja rajoitteiden käytöstä tulee olla aina asiakaskohtainen, määräaikainen lupa ja ilmoitus tulee tehdä, jos pakotteita ja rajoitteita käytetään muutoin. Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista asiakkaille, niihin pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta. Omavalvontaan kuuluvat esimerkiksi ammattilaisten resurssit ja sekä ammattilaisten palveluissa olevaan kiireeseen liittyvät asiat.

Miten ilmoitus tehdään?

Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomakkeeseen ei kirjata asiakasta yksilöiviä tietoja.

Työntekijä täyttää ilmoituslomakkeen ja kuvaa asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Asiakastietoja ei laiteta lomakkeeseen, vaan ilmoituksen vastaanottaja selvittää ilmoittajalta, kenestä asiakkaasta on kyse. Työntekijä tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään.

Kenelle ilmoitus palautetaan?

Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön esimiehelle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta vastualueen johtavalle viranhaltijalle.

Mitä ilmoituksen jälkeen tapahtuu?

Yksikön esihenkilö kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Esihenkilö kirjaa korjausehdotuksen lomakkeeseen ja varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Yksikön esihenkilö voi tarvittaessa pyytää ohjeita ja neuvoa vastualueen johtavalta viranhaltijalta. Esihenkilö lähettää käsittelemänsä lomakkeen vastualueen johtavalle viranhaltijalle. Vastualueen johtava viranhaltija käy läpi epäkohdan tai sen uhan ilmoituksen ja mihin toimenpiteisiin on ryhdytty, tarvittaessa ohjeistaa ja neuvoo toimintayksikköä. Hän myös arvioi, onko tehdyt toimenpiteet riittävät, tekee lomakkeeseen omat merkinnät ja mahdolliset lisäykset ja arkistoi lomakkeen arkistointikäytänteiden mukaisesti.

Kopio lähetetään ilmoituksen tehneelle työntekijälle, yksikön esihenkilölle ja vakavista epäkohdista menee tieto myös AVI:lle.

Seuranta

Esihenkilön tehtävänä seurata, että korjaustoimenpiteet toteutuvat.

<p>1. IMOITUS ASIAKKAAN EPÄASIALLISESTA KOHTELUSTA TAI SEN UHASTA Työntekijän ilmoitus (sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49) asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta</p>
<p>Tilanteen kuvaus:</p>
<p>Päiväys, työntekijän allekirjoitus ja nimenselvennys</p>
<p>Olen saanut tämän ilmoituksen tiedoksi työnantajan edustajana (yksikön esihenkilö), päiväys, esihenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys</p>
<p>2. ASIAN SELVITTELY ESIHENKILÖN TOIMESTA Työnantajan asian johdosta tekemät toimenpiteet (sosiaalihuoltolaki § 49)</p>
<p>3. KUNNAN SOSIAALIHUOLLON JOHTAVAN VIRANHALTIJAN TAI VALVONNAN VASTUUHENKILÖN YHTEENVETO Annettu ohjaus ja neuvonta sekä tehdyt toimenpiteet ja arviointi</p>
<p>Johtavan viranhaltijan titteli, allekirjoitus ja nimenselvennys</p>
<p>Kopio lähetetty ___ / ___.20___ <input type="checkbox"/> Ilmoituksen tehnyt työntekijä</p>

- Työyksikön esihenkilö
- Aluehallintovirasto

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Kotiutumisentuen tiimissä on käytössä Haipro ohjelma, jonka kautta raportoidaan haittatapahtumat ja läheltä piti tilanteet potilasturvallisuuden osalta.

Työturvallisuuden osalta käytössä on Wpro-ohjelma.

Ohjelmistot velvoittavat esihenkilöt käsittelemään poikkeamat ja laatimaan toimintasuunnitelman uusien poikkeamien ehkäisemiseksi. Kotiutumisentuen tiimissä poikkeamat asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat käsittelee esihenkilö vastuusairaanhoitajan kanssa kerran kuukaudessa. Tämän jälkeen poikkeamat käsitellään henkilöstön kanssa henkilöstöpalaverissa.



Kuva 1: Riskienhallinta ja vaaratapahtumien raportointi

Korjaavat toimenpiteet

Korjaavat toimenpiteet kirjataan haipro-ohjelmaan käsittelyosuuteen. Tarvittaessa oma-
valvontasuunnitelma ja/tai lääkehoitosuunnitelma päivitetään. Korjaavia toimenpiteitä
tarkastellaan henkilöstöpalaverissa ja esihenkilöiden johtoryhmässä. Palaverista teh-
dään muistiot ja nämä ovat kaikkien nähtävillä asianosaisten nähtävillä.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Muutoksista ilmoitetaan sähköpostilla henkilöstölle. Akuutit muutokset tiedotetaan hilkkaviestillä. Lisäksi kaksi kertaa kuukaudessa henkilöstöpalavereissa käydään tarvittaessa läpi muutoksia ja arvioidaan aikaisempien muutoksien vaikutuksia.

Riskien arviointi

Riskien arviointi tehdään yksikkö kohtaisesti. Alla lueteltu yleisimpi riskejä kotiutumisen-tuen tiimissä.

Riskejä arvioidaan yhdessä pohtimalla, asiakaspalautteita analysoimalla, HaiPro -tilas-toja tutkimalla sekä kehityskeskusteluissa, työnohjauksessa ja palavereissa esiin tulleita asioita miettimällä. Oleellimmat riskit kartoitetaan ja kuvataan seuraavaan tauluk-koon.

PALVELUUN LIITTYVÄT RISKIT	KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI
LÄÄKEHOITON LIITTYVÄT RISKIT	KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI
ASIAKKAAN AIHEUTTAMAT RISKIT	KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI
TIETOSUOJAAN JA -TURVAAN LIITTYVÄT RISKIT	KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI
HENKILÖSTÖÖN LIITTYVÄT RISKIT	KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI

Taulukko 1. Riskit ja keinot niiden ehkäisemiseksi



5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan palveluntarvetta arvioidaan ennen palveluiden alkamista asiakasohjausyksikön toimesta. Kotiutumisentuen tiimi arvioi oman jaksonsa aikana moniammatillisesti todellista palveluntarvetta asiakkaan kotona.

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

Asiakkaat ja läheiset osallistuvat palveluntarpeen arviointiin asiakasohjauksen kanssa sekä myöhemmin kotiutumisentuen tiimin hoitajien kanssa. Kaikista kotiutumisentuen tiimin asiakkaista täytetään potilastietojärjestelmässä hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa käy ilmi asiakkaan hoidon tarve. RAI-mittaristoa hyödynnetään apuvälineenä palveluntarpeen arvioinnissa.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoito ja palvelusuunnitelma laaditaan vähintään puolivuositain tai toimintakyvyn muuttuessa tiimin hoitajan toimesta. Tiimin hoitajat päivittävät suunnitelman ja tavoitteet yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti läheisten kanssa. Asiakkaan ja läheisen ollessa erimielisiä palveluiden sisällöstä, heidän mielipidettään kuunnellaan ja mahdollisuuksien mukaan toteutetaan. Hoitaja arvioi yhdessä asiakkaan kanssa hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista.

Asiakkaalle kerrotaan tarjolla olevista vaihtoehdoista ja asiakkaan mielipidettä kuunnellaan. Mikäli asiakas ei pysty mielipidettään ilmaisemaan, kysytään mielipidettä asiakkaan läheisiltä. Tarvittaessa voidaan olla yhteydessä asiakasohjauksen palvelujen tarpeista, tiedotuksesta ja vaihtoehdoista.

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma on luettavissa jokaisen asiakkaan luona. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien muutokset ilmoitetaan kotiutumisentuen tiimin palvelukoordinaattorille, joka päivittää toiminnanohjausjärjestelmään asiakkaan muut-

tuneet tiedot. Asiakaskäynneillä käytetään toiminnanohjausjärjestelmää mobiililaitteella, jossa on asiakkaan ajantasaiset käynnejä koskevat tiedot. Lisäksi asiakkaan tilannetta käydään läpi viikoittaisissa tiimipalavereissa.

Asiakkaan kohtelu



Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakas osallistuu hoito- ja palvelusuunnitelman tekemiseen. Asiakkaan tapoja kunnioitetaan ja asiakkaan palvelut rakennetaan tukemaan asiakkaan omaa arkea. Itsemääräämisoikeus ohjaa tiimin toimintaa asiakkaan arviointijakson jokaisessa vaiheessa

Kotiutumisentuen tiimissä asiakkaan itsemääräämisoikeus on tärkein toimintaa ohjaava arvo. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta hoidosta. Asiakkaan kieltäytyessä, joko koko palvelusta tai osasta palvelua, asiakkaalle kerrotaan eri vaihtoehtoista toimia ja asiasta kirjataan LifeCareen. Tarvittaessa läheistä informoidaan asiasta.

Kotiutumisentuen tiimissä ei käytetä rajoittavia välineitä. Tarvittaessa rajoittaviin toimenpiteisiin esimerkiksi laidat sairaalasängyssä tai hygieniahaalarin käyttöön, lupa hankittava kotiutumisentuen tiimin lääkäriltä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Jokaista asiakasta kohdellaan tasa-arvoisesti, yksilöllisesti ja alan eettisiä ohjeita noudattaen.

Toimintaperiaate asiakkaan epäasiallisen tai loukkaavan kohtelun jälkihoidosta:

Jos asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti ja/tai loukkaavasti, siitä on ilmoitusvelvollisuus jokaisella asian kuulevalla henkilöllä, ja asia selvitetään mahdollisimman pian. Asiakkaalta pyydetään anteeksi ja selvitetään tilanne asiaan liittyvien henkilöiden välillä. Esihenkilö toimii asian selvittelijänä. Työntekijälle voidaan antaa suullinen tai kirjallinen varoitus epäasiallisesta kohtelusta.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen.

Sosiaalihuoltolaissa määritelty epäkohtailmoitus tulee ohjata Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolle: Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto, Wolffintie 35, 65200 Vaasa

Lievissä tapauksessa tilanteessa ollut hoitaja käsittelee häiritsevän tapahtuman/vaaratilanteen asiakkaan kanssa. Haastavammissa häiritse- ja vaaratilanteissa sekä kaikissa epäasiallisissa kohtelu tilanteissa, tilanteen asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa käy läpi yksikön esihenkilö. Vakavimmissa tapauksissa käsittelyssä on mukana ikäihmisten toimintakyvyntuen palveluiden palvelualuejohtaja Johanna Koivuniemi. Lisäksi häiritsevistä ja vaaratilanteista täytetään Haipro ilmoitus, jonka kotiutumisentuen tiimin esihenkilö käsittelee.

Asiakkaan osallisuus

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä



THL asiakaspalautetta kerätään joka toinen vuosi. Asiakkaat voivat antaa palautetta joko kaisella kotihoidon käynnillä suoraan hoitajalle tai soittamalla / lähettämällä sähköpostia yksikön lähiesihenkilölle.

Palautteet käsitellään ikäihmisten toimintakyvyntuen esihenkilöiden johtoryhmässä ja pohditaan, miten toimintatapoja voidaan muuttaa asiakaslähtöisemmäksi. Sen lisäksi palautteiden keskeiset teemat käsitellään tiimin henkilöstöpalavereissa.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja: Ikäihmisten toimintakyvyntuen palveluiden palvelualuejohtaja Johanna Koivuniemi

Muistutuksen voi tehdä, jos on tyytymätön kohteluun tai palvelun laatuun. Muistutus tehdään kirjallisesti suoraan Ikäihmisten toimintakyvyntuen palveluiden palvelualuejohtajalle. Muistutus on vapaamuotoinen.

Muistutuksen asia käsitellään lähiesihenkilön ja henkilöstön kanssa ja toimintatapoja tarkastellaan kriittisesti ja tarvittaessa muutetaan. Muistutukseen vastataan aina kirjallisesti.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 4 viikkoa.

Jos asiakas ei ole tyytyväinen muistutuksen vastaukseen voi asiasta tehdä kantelun Sisä- ja Länsi-Suomen aluehallintovirastoon.

Sosiaaliasiamies

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita ja työntekijöitä asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä koskien sosiaalipalveluiden yksiköitä (esim. palvelukoteja) sekä avustaa asiakasta tarvittaessa muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen (hallintokantelu ja muutoksenhaut päätöksiin) käytössä.

Sosiaaliasiamies: Taina Holappa

P. 040 830 2020

Suorat puhelinajat ti klo 12-13 ja ke klo 8.30-10

(vastaajaan voit jättää soittopyynnön 24/7)

sosiaaliasiamies@seamk.fi (asiakas- ja potilastietoja sisältävissä viesteissä käytetään turvasähköpostia: <https://www.turvaposti.fi/viesti/sosiaaliasiamies@seamk.fi>)

Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

Kuluttajaneuvonta ei käsittele:

- yksityisten henkilöiden välisen kaupankäynnin riitoja
- elinkeinonharjoittajien välisiä riitoja
- taloyhtiön ja asukkaan välisiä riitoja
- arvopaperi- ja osakekauppoja
- valtion ja kunnan palveluita koskevia asioita
- kun myyjänä yksityishenkilö ja ostajana yritys

1. Ota aina ensin yhteyttä yritykseen, jonka kanssa olet tehnyt kaupat. Tee reklamaatio mahdollisimman pian virheen havaitsemisesta ja pyri neuvottelemaan sopivasta hyvituksesta. Vaatimus kannattaa tehdä kirjallisesti.

2. Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa

Yhteydenotto kuluttajaneuvontaan

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9-12, to 12-15). Puhelinpalveluun kannattaa jättää soittopyyntö, jolloin sinun ei tarvitse jäädä jonottamaan, vaan neuvoja soittaa takaisin.

Jos asiasi on jo käsittelyssä kuluttajaneuvonnassa ja olet saanut neuvojan suorat yhteystiedot, saat nopeimmin vastauksen kysymykseesi ottamalla yhteyttä suoraan asian käsitteijään puhelimitse tai sähköpostilla.

Voit asioida kuluttajaneuvonnan kanssa myös sähköisesti yhteydenottolomakkeella.

Neuvoja vastaa yhteydenottoon puhelimitse tai sähköpostilla viimeistään viiden työpäivän kuluessa. Vastauksen saat pääsääntöisesti puhelimitse. Soitto tulee 029-alkuisesta numerosta tai soittajana saattaa näkyä "tuntematon numero".

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta



Jokaiselle asiakkaalle tehdään hoito- ja kuntoutussuunnitelma, mihin asiakkaalle määritellään hoidon tavoitteet. Lisäksi jokaiselle tiimin asiakkaalle suunnitellaan fysioterapeutin toimesta kuntopolku, minkä tavoitteena on tukea kotiutumisentuen tiimin asiakkaan fyysistä toimintakykyä. Psykkistä toimintakykyä tuetaan tarvittaessa psykiatrisen kotihoidon toimesta. Asiakkaita voidaan ohjata kaupungin tai seurakunnan päivätoimintaryhmiin. Kuntouttavalla työotteella pyritään parantamaan ja ylläpitämään asiakkaan kotona pärjäämistä. Kotiutumisentuen tiimin henkilökuntaa on koulutettu kinestetiikan peruskursseilla ja kinestetiikkaa hyödynnetään asiakastyössä. Kinestetiikan peruskoulutuksia järjestetään vuosittain. Lisäksi kertauskursseja järjestetään jo peruskurssin käyneille.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue tekee sisäisesti yhteistyötä kulttuuripalveluiden kanssa kulttuuritoiminnan saamiseksi mahdollisimman monelle kotihoidon asiakkaalle esimerkiksi kuvapuhelinpalvelun avulla. Kuvapuhelinpalvelun asiakkailla on mahdollisuus osallistua viikoittaisiin ryhmätoimintoihin kuvapuhelin laitteen avulla. Asiakkaita kannustetaan ylläpitämään nykyisiä harrastuksia, jos se vain asiakkaan toimintakyvyn puolesta on mahdollista. Kotiutumisentuen tiimissä aloittaa vuonna 2024 asiakkaiden arjen virike-toiminnan vastaavat. Vastaavat ovat tiimin omaa henkilöstöä.

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

Kotiutumisentuen tiimin hoitaja seuraa asiakkaan toimintakykyä ja kuntoutustavoitteiden saavuttamista. Tarvittaessa asiakkaalle tehdään toimintakyvyn kartoitus. Asiakaskäynneillä seurataan aktiivisesti em. Mainittujen asioiden toteutumista sekä tarvetta.

Ravitsemus



Ruokahuolto järjestetään asiakkaan palvelutarpeen mukaan. Vaihtoehtoina: Asiakas itse / läheisen kanssa, Ateriapalvelu HVA:lta, menumat ateriaautomaatti tai kauppakassipalvelun avulla yhteistyökaupasta. Kauppakassipalvelu voi tukea myös ateriapalvelu ja menumat asiakkaita. Kotiutumisentuen tiimi ei valmista asiakkaalle ruokaa. Hoitaja tarvittaessa avustaa ruuan lämmityksessä ja huolehtii asiakkaiden ravinnon saannista tarpeen mukaan.

Ateriapalvelussa asiakkaan erityisruokavaliot huomioidaan tilauksen yhteydessä ja tilausta päivittäessä. Menuumatissa voi asiakas itse valita hänelle sopivat ruuat samoin kuin kauppakassilla tilatessa.

Asiakkaan riittävää ravitsemusta arvioidaan asiakkaan vointia arvioimalla ja ruuan kulu- tusta seuraamalla. Ruokailuja seuraamalla saadaan näkemystä, kuinka monipuolinen asiakkaan syövä ruoka on, kuinka ruokailutilanne sujuu ja millainen asiakkaan ruokahalu on. Asiakkaiden painoa seurataan säännöllisesti, jotta vajaaravitsemus voidaan tunnistaa nopeasti. Vajaaravitsemuksen havaitsemisessa hyödynnetään MNA-mittaria.

Hygieniakäytännöt?

Hygieniatasoa ja -hoitoa huomioidaan asiakkaan käynneillä. Asiakas autetaan tarvittaessa päivittäisessä hygienian hoidossa ja suihkussa. Jokaiselle asiakkaalle mahdollisesta suihkukäynti kerran viikossa palvelutarpeen näin vaatiessa. Mikäli asiakkaan kotiympäristö ei sovellu suihkupesuun, tukipalveluiden kautta voidaan järjestää saunapalvelu asiakkaille muualla (Peräseinäjoella Veteraanitiellä, kanta Seinäjoella Hyllykallio- kodilla). Hygienian hoidossa huomioidaan kuitenkin itsemääräämisoikeus ja asiakkaan oma toimintakyky. Asiakasta pyritään motivoimaan suihkuun tarvittaessa useampana eri päivänä.

Kotiutumisentuen tiimissä on hygieniaohjeet infekti- ja tarttuvien sairauksien ennalta- ehkäisemiseen ja tartuntaketjujen katkaisemiseksi. Päivitetyt ohjeet ikäihmisten palveluihin toimittaa hygieniahoitaja. Kotiutumisentuen tiimin ohjeet löytyvät HVA organisaation verkkoasemalta, ikäihmisten toimintakyvyntuen palvelut, ikäihmisten kotikuntoutus

keskinen. Uudet työntekijät perehdytetään noudattamaan ajantasaisia ohjeita. Kotiutumisentuen tiimin hoitoa voidaan tuottaa myös asiakkaan sairastaessa noroa, influenssaa, rs-virusta, koronaa ja muita pisaravarotoimia edellyttävää sairautta. Tarve suojautumiselle asiakaskäynnillä informoidaan asiakkaan käyntiin toiminnanohjausjärjestelmässä.

Asiakkaat / läheiset järjestävät itse kodin siivouksen. Kotiutumisentuen tiimin vastuulle voidaan harkinnanvaraisesti määritellä arkisiistimisen, joka sisältää pöytäpintojen, tiskien, wc:n puhdistamisen käyntien lomassa. Mikäli kotiutumisentuen tiimi huolehtii asiakkaan pyykinpesun, asiakas hyväksyy, että pyykkikone voidaan jättää päälle kotihoidon lähtiessä käynniltä. Tähän olemassa erillinen lupalomake, minkä asiakas täyttää.

Perehdytyksessä hygieniaohjeet käydään läpi teoriassa sairaanhoitajan kanssa (sisältö perehdytyslomakkeella) ja käytännössä ohjeiden toteuttamiseen perehdytään perehdyttäjän kanssa.

Terveyden- ja sairaanhoito



Kaikki ohjeistukset tallennetaan HVA organisaation verkkoasemalle, tiimin omaan verkkokansioon.

Suuhoitoa hoidetaan asiakkaan päivittäisillä käynneillä. Kotiutumisentuen tiimissä on olemassa suunhoidon vastaavat, jotka tuovat tietoa aiheesta henkilöstölle mm. koulutuksista.

Kiireettömissä sairaudenhoitoa vaativissa tilanteissa asiakkaalle varataan aikaa kiirevastaanotolta. Ensisijainen asianhoitaja on asiakkaan läheinen, tarvittaessa hoitaja. Kiireellistä sairaudenhoitoa vaativissa tilanteissa hoitaja on käynniltä yhteydessä hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon tilannekeskukseen (sote-tike)

Äkillisen kuoleman tapauksen tapahduttua kotona, hoitaja noudattaa ohjeistusta, mikä löytyy verkkoasemalta. Jokaisen hoitajan velvollisuus on tutustua kaikkiin verkkoasemalla oleviin ohjeistuksiin. Ohjeistuksia käydään läpi jo perehdytysvaiheessa.

Terveyden edistäminen ja seurantavastuu on tiimin terveyden- tai sairaanhoitajalla. Asiakkaalta kontrolloidaan tarpeen mukaan verikokeet ja heidän ohjataan lääkärin tarkastukseen.

Kotitutumisentuen tiimin asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue, Seinäjoen Y-talo. Kotitutumisentuen tiimillä on oma lääkäri käytävissä, kenen kanssa käsitellään asiakkaiden terveyteen liittyviä asioita kerran viikossa.

Lääkehoito

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa. Seuranta vastuusairaanhoitajien ja lähiesihenkilöiden toimesta.

Jokainen työntekijä vastaa itse toteuttamastaan lääkehoidosta asiakaskäynneillä. Tiimin esihenkilö valvoo lääkehoidon toteutumista lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Yksikön lääkehoidon kokonaisvastuu on vastuusairaanhoitajalla yhdessä esihenkilön kanssa. Koko ikäihmisten toimintakyvyntuen palveluiden lääkehoidon päävastuu on palvelualuejohtaja Johanna Koivuniemellä ja ylilääkäri Mäkirintala Leenalla.

Monialainen yhteistyö



Yhteydenpito eri toimijoihin tapahtuu:

- Puhelimitse
- Sähköpostilla
- Yhteistyöpalavereissa

7 ASIAKASTURVALLISUUS



Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Palo- ja pelastus-turvallisuus	HVA ostaa pelastuslaitokselta alkusammutuskoulutuksen henkilöstölle
Ensiapu	Sedun kautta järjestetään ensiapukoulutus.
Terveystarkastus	Kaupungin terveystarkastus arvioi pyynnöstä asiakkaan kodin asuinkelpoisuutta.
Edunvalvonta	Etelä-Pohjanmaan maistraatti toimii usean asiakkaan edunvalvojana. Edunvalvoja voi olla myös joku muu. Edunvalvojan oltiin yhteydessä soittaen, sähköpostilla tai kirjein.

Taulukko 2. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Koulutuksien ja yhteistyöpalaverien avulla kehitetään valmiuksia toimia erilaisissa riskitilanteissa.

Henkilöstö

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

Keskisen alueen kotiutumisentuen tiimissä työskentelee 18 henkilöä:

Kotiutumisentuen tiimin esihenkilö 1 henkilö

Palvelukoordinaattori 1 hlö

Sairaanhoitaja/terveydenhoitaja 6 hlöä

Vastuusairaanhoitajat 1 hlöä

Fysioterapeutti 2 hlö

Lähihoitaja 11 hlöä

Kotiutumisentuen tiimissä on käytössä kotihoidon kanssa yhteinen sijaispooli/varahenkilöstö, joka on käytettävissä koko ajan. Sijaispoolilla paikataan akuutteja poissaoloja. Lisäksi ulkopuolista sijaista hyödynnetään poissaolossa, jos se on mahdollista. Ulkopuoliset sijaiset hankitaan vuokratyön välitysfirma Temporen kautta. Vuosilomia varten kotiutumisentuen tiimissä on vakituisia vuosilomasijaisia. Mahdollisuuksien mukaan pyritään

myös palkkaamaan ulkopuolisia sijaisia esimerkiksi vuosilomiin ja perhe- tai opintovapaisiin.

Hoitajat määrittelevät yhdessä palvelukoordinaattorin kanssa asiakkaiden tarvitseman palveluajan. Henkilöstöä pyritään saamaan niin, että käyntiajat toteutuvat suunnitellusti. Sijaispooli tuo joustavuutta henkilöstön riittävyyteen ja äkillisten poissaolojen paikkaamiseen. Työvuoro suunnittelussa otetaan huomioon henkilötön riittävyyden tarve asiakaskäyntien hoitamiseen niin, että henkilöstö ei olisi liian kuormitettu. Henkilöstöllä on käytössä yhteisöllinen työvuorosuunnittelu, mikä tuo joustavuutta ja mahdollistaa paremmin työn sekä henkilökohtaisen elämän yhdistämisen.

Kotiutumisentuen tiimin esihenkilö eivät tee asiakastyötä. Esihenkilön työtehtävä on henkilöstöhallinta ja vastuu toiminnan sujuvuudesta. Kotiutumisentuen tiimin palvelukoordinaattori hoitavaa päivittäisiä asiakkaiden asioihin liittyviä teknisiä asioita. Esihenkilö on tarvittaessa mukana asiakasasioiden järjestelyssä. Ongelmatapaukset hoidetaan yhdessä. Tarpeen tullen esihenkilö ja palvelukoordinaattori tekevät myös asiakastyötä.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilötön määrä?

Asiakkaiden etä- ja tukipalveluihin on olemassa oma henkilöstö etä- ja tukipalvelukeskuksessa. Etä- ja tukipalveluiden työt ovat mm. asiakkaiden kauppapalveluihin, kuvapuhelinpalveluun sekä aterioihin liittyviä tehtäviä. Etä- ja tukipalvelukeskuksen avulla hoitajien aikaa vapautuu enemmän muuhun asiakastyöhön. Kotiutumisentuen tiimistä tehdään kuitenkin tiiviisti yhteistyötä tukipalveluihin liittyvissä asioissa. Kotihoidon päivystyspuhelin on sijoitettu etä- ja tukipalveluihin. Päivystyspuhelimien voivat soittaa asiakkaat, läheiset sekä ulkopuoliset toimijat. Kotihoidon kriteerit ohjaavat siihen, että kotihoidon hoitajien tehtävät eivät ole kotihoidon käynneillä pelkästään kodinhoidollisia tehtäviä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytointi on alalla jatkuvaa. Osa toimista ilmoitetaan julkisesti ja osa toimista ei ole julkisessa haussa. Tilanteen mukaan kotiutumisentuen tiimiin haetaan joko julkisessa tai sisäisessä haussa määräaikaista tai vakituisia työntekijöitä. Jokainen hakija haastatellaan ja hänen soveltuvuuttansa tehtävään arvioidaan erikseen. Hakijan kanssa käydään tehtäväkuva läpi. Kotiutumisentuen tiimissä on avattu tehtäväkuvat tiimissä työskenteleville ammattiryhmille. Palkkaukseen vaikuttaa koulutus, työtehtävät ja niihin liittyvät luvat sekä työehtosopimuksessa määritelty palkka jokaiselle eri ammattiryhmälle. Työntekijän rekrytointiprosessiin kuuluu myös huumausaineseula, selvitys terveydentilan soveltuvuudesta haettuun tehtävään ja rikosrekisteriote. Hyvinvointialueella rekrytoinnista vastaa oma rekrytoinnin yksikkö.

Haastattelurunko laaditaan siten, että työntekijän soveltuvuus alalle tulisi esiin mahdollisimman hyvin. Kokemus vastaavanlaisesta tehtävästä katsotaan eduksi. Huomioon otetaan myös mahdolliset hakijan suosittelijat.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta



Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Kotiutumisentuen tiimissä on käytössä perehdytyslomake. Perehdytyspäiviä pääsääntöisesti kolme, mutta päiviä voidaan tarvittaessa lisätä. Esihenkilö yhdessä perehtyjän kanssa keskustelee perehdytyksen riittävydestä. Perehdytyksen keston vaikuttaa mm. aikaisempi työkokemus vastaavanlaisista tehtävistä. Perehdytystä varten esihenkilö laatii erillisen perehdytys suunnitelman, minkä toimittaa sähköpostitse henkilöstölle ja perehdytettävälle. Perehdytykseen varataan erikseen toimisto-aikaa, mikä ohjelmoidaan toiminnanohjausjärjestelmään työksi perehtyjälle ja perehdyttäjälle. Kotiutumisentuen tiimin perehdytysohjeet löytyvät HVA organisaation verkkoasemalta, tiimin omasta kansiossa. Toimistolla kattava perehdytyskansio.

Henkilöstölle on tarjolla HVA:N sisäisiä koulutuksia sekä HVA:n ulkopuolisia koulutuksia. Sisäiset koulutukset löytyvät HR-työpöydän koulutuskalenterista. Henkilöstöä kannustetaan osallistumaan laajasti erilaisiin koulutuksiin. Koulutuksia voidaan järjestää lähiope- tuksena tai teamsin kautta. Lisäksi kotiutumisentuen tiimissä käytössä on oppiportti kou- lutusalusta, jossa on kursseja suoritettavana.

Toimitilat



Tilojen käytön periaatteet

Kotiutumisentuen tiimillä on kaksi toimistoa, jotka sijaitsevat Puskantie 31 B, 60100 Seinäjoki ja Västilänkuja 10, 61400 Ylistaro. Toimisto toimii työvuoron alku- ja lopetuspaikkana. Lisäksi toimistolla pidetään ruokatauot. Toimistolla ei hoideta asiakkaita.

Teknologiset ratkaisut

Kotiutumisentuen henkilöstö kirjaa työvuoron alkaessa ja päättyessä työajan työpuhelimella toimiston seinällä olevaan tunnisteeseen. Tunnisteita käytetään myös asiakkaiden luona kotikäynnin aloituksen ja päättämisen tilastoinnissa.

Turvahälyttimen toiminta varmistetaan kerran kuukaudessa hoitajien toimesta. Turvahälyttimien vastaaminen tapahtuu HVA keskisen kotihoidon turvapuhelinpäivystäjien toimesta 24/7.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava

EP HVA turva-auttajat, etä- ja tukipalvelukeskus.

Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Fysioterapeutti tekee jokaiselle arviointijakson asiakkaalle kartoituskäynnin, jolloin he arvioivat apuvälineiden tarvetta, Fysioterapeutit antavat myös ohjausta apuvälineiden käyttöön. Apuvälineet tilataan apuvälinelainaamosta joko läheisen tai kotiutumisentuen tiimin kautta. Apuvälineiden huolto on asiakkaan ja hänen läheisen vastuullansa. Kotihoidon henkilöstö tarvittaessa auttaa asiakasta apuvälineiden huoltamisessa. Terveysthuollon laitteiden päivittäiset/viikoittaiset tarkastus ja pienet huollot ovat tiimin hoitajien vastuulla. Laitteiston asianmukaisesta toiminnasta vastaa vastuu sairaanhoitaja.

Laitteiden toimimattomuudesta tehdään aina haipro ilmoitus. Esihenkilö yhdessä vastuu sairaanhoitajan kanssa käsittelee ilmoitukset kerran kuukaudessa.

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavaa tiimin vastuusairanhoitaja yhteistyössä tiimin fysioterapeuttien kanssa.

Kotiutumisentuen tiimillä terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa vastuu sairaanhoitaja Anne-Mari Mäki-Valkama, anne-mari.maki-valkama@hyvaep.fi



8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Uusi työntekijä perehtyy kirjaamiskäytänteisiin perehdytys päivien aikana. Uuden työntekijän perehdyttäjä ohjaa uutta työntekijää kirjaamaan mobiiliohjelmalla ja potilastietojärjestelmään kuvaavan kirjaamisen periaatteiden mukaisesti.

Asiakastyö kirjataan asiakkaan käynnin aikana tai välittömästi käynnin päätyttyä käytössä olevaan mobiilisti toimivaan toiminnanohjausjärjestelmään (Hilkka). Kirjaaminen on kuvaavaa ja sitä seurataan palvelukoordinaattorin ja esihenkilön toimesta. Kaikki kirjaukset eivät mobiilin kautta siirry LifeCaren (RR, KG, VS), nämä kirjaukset kirjataan toimistolla suoraan LifeCare potilastietojärjestelmään.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on tietosuojakoulutus, joka jokaisen työntekijän tulee käydä. Lisäksi perehdytyksessä otetaan huomioon tietosuojaan liittyviä asioita ja jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapitosopimuksen.

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

Uuden työntekijän perehdytyksestä tehdään selkeä suunnitelma ja esihenkilö seuraa sen toteutumista. Tarvittaessa perehdytystä lisätään. Henkilöstön koulutukset syötetään HR työpöytä järjestelmään. HR-työpöytä lähettää esihenkilölle herätteen tietyistä osaamisista, kun ne ovat työntekijällä vanhentumassa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Esihenkilö vastaava geronomi Terhi Hautaluoma, terhi.hautaluoma@hyvaep.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x Ei



9 KEHITTÄMISSUUNNITELMA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet



TAVOITE	KEINOT	ARVIOINTI Seuraavan päivityksen yhteydessä
ARVIOINTIJAKSON TEHTÄVÄT JA VASTUUALUEET	Henkilöstöstä valittu työryhmä työstää yhdessä esihenkilön kanssa selkeän polun tehtävistä ja vastuualueista	
LAAJENTUMINEN YLISTARO-ISOKYRÖ ALUEELLE	Henkilöstön lisääminen.	
VIRIKETOIMINTA ARVIOINTIJAKSON AIKANA	Tiimiin valittu viriketoiminnan vastaavat, jotka yhteistyössä esihenkilön kanssa kehittävät toimintaa.	
GILLIE TEKÖÄLYN KÄYTTÖNOTTO	Esihenkilö osallistuu koulutuksiin. Valitaan vastuukäyttäjä ja jalkautetaan tieto tiimille. Otetaan käyttöön, kun kaikki perehtyneet.	
TEHOSTETUT KOTIKUNTOUTUSJAKSOT	Toisen fysioterapeutin palkkaaminen.	