

HENKILÖKOHTAISEN AVUSTAMISEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

a)1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1).....	2
b) 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	2
c) 3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	3
d)4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3).....	5
e) 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	6
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	6
4.2.1 Palvelu- tai toteuttamissuunnitelma	7
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	7
4.2.3 Asiakkaan osallisuus	9
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva	10
g)6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	12
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	12
4.3.2 Ravitsemus	12
4.3.3 Hygieniakäytännöt	13
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito	13
4.3.5 Lääkehoito	13
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	13
h)7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4).....	13
4.4.1 Henkilöstö	14
4.4.2 Toimitilat	16
j)8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	16
k)9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	17
l)10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	17

a) 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Pohjola Avustusyhdistys ry	Kunnan nimi: Oulu
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2895099-9	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Pohjola Avustusyhdistys ry	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Oulu Seija Lepistö p. 050 5365119 pohjola.avustusry@gmail.com	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Henkilökohtainen avustaminen	
Toimintayksikön katuosoite Hiirulaisenkuja 5 a 3	
Postinumero 90250	Postitoimipaikka Oulu
Toimintayksikön vastaava esimies Seija Lepistö	Puhelin 050 5365119
Sähköposti pohjola.avustusry@gmail.com	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 4.9.2019	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 6.8.2019
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	

b) 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

<p>Toiminta-ajatus Mikä on yhdistyksen toiminta-ajatus?</p> <p>Tavoitteena on tukea asiakkaan hyvinvointia, ja edesauttaa kotona asumista, ja päivän rutiineista selviämistä. Toteutamme henkilökohtaista apua päivittäisissä toiminnoissa, joita ovat mm. henkilökohtainen hygienia, kodin siisteys, asioinnit, kodin ulkopuolinen harrastustoiminta, pukeutuminen, ja virkistys- ja viriketoiminnat, sekä sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut. Tavoitteena on avustettavan henkilön itsenäisyyden ja riippumattomuuden lisääminen, sekä edistää</p>
--

yhdenvertaisuutta ja ehkäistä syrjäytymistä.

Avustaessaan asiakasta henkilökohtaiset avustajat seurustelevat asiakkaan kanssa, ja näin edesauttavat auttavat asiakasta pysymään yhteiskunnallisessa toiminnassa mukana, ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Asiakasta kohdellaan siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.

Asiakaspalveluryhmä:

- palvelusetelillä sekä itsemaksavana asiakkaana
- palvelut perustuvat asiakassuhteisiin ja asiakkaan kotona tapahtuvaan henkilökohtaiseen avustamiseen.
- asiakkaan kanssa tehtävään palvelusopimukseen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat yhdistyksen arvot ja toimintaperiaatteet?

Pohjola Avustusyhdistyksen arvoja ovat luovuus, joustavuus, täsmällisyys, toisen ihmisen kunnioittaminen, asioiden sujuvuus, ehdoton luotettavuus, yksilöllinen ja asiakaslähtöinen ajattelu- ja toimintamalli, lämmin ja inhimillinen, myös asiakkaan perheen ja lähipiirin huomioiva työote.

Toimintaperiaatteitamme ovat asiakkaan arjen ja elämänhallintataitojen parantamista, itsetuntemuksen ja itsetunnon lisäämistä, ennaltaehkäisevää, elämän sujuvuutta lisäävää avustustoimintaa, menetelminä käytämme asiakkaan voimavara- ja ratkaisukeskeisyyttä. Huomioidaan asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa.

c) 3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri.

Riskien hallinnalla tarkoitetaan työntekijöille vaaraa aiheuttavien tekijöiden tunnistamista ja niistä aiheutuvien riskien merkityksen arviointia sekä tarvittaessa riskin vähentämistä. Se on järjestelmällistä ja suunnitelmallista toimintaa, jolla työolosuhteet tehdään turvallisiksi.

Riskienhallinnassa on kolme vaihetta:

- vaarojen ja haittojen tunnistaminen
- tunnistettuun vaaraan liittyvän riskin merkityksen arviointi työntekijän terveydelle ja turvallisuudelle
- riskien torjunta tai pienentäminen.

Toteuttamissuunnitelman tarkoituksena on parantaa asiakasturvallisuutta, työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi, sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja.

Työnantajan ja henkilökohtaisen avustajan välisten hyvien yhteistyötaitojen harjoittamisen voi aloittaa tekemällä omat työsi mahdollisimman hyvin. Uskalla kertoa esimiehellesi mielipiteesi, kyseenalaista tarvittaessa ja ota vastuu sanomisistasi. Pidä esimiehesi ajan tasalla tekemisistäsi kysymällä, jos et ymmärrä ja kertomalla, jos tarvitset apua. Kerro hänelle myös toiveesi ja tavoitteesi. Voit luottaa esimieheesi ja tukea häntä hänen roolissaan antamalla palautetta.

- a) Huolehdi omalta osaltasi työpaikan tiedonkulusta
- b) Välitä työkavereistasi ja näytä se
- c) Luota muihin ja ole heidän luottamuksensa arvoinen
- d) Hyvä käytös heijastuu työilmapiiriin

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Jokaisen asiakkaan kanssa tehdään palvelusuunnitelma ja -sopimus. Tässä kartoitetaan yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa asiakkaan palveluntarve ja mietitään kaikkien kannalta turvallinen toteutustapa. Asiakaskäynnit järjestetään kiireettömiksi, ja keskitytään aina siihen tehtävään mitä ollaan tekemässä. Kiireettömyys ja keskittyminen työhön asiakaskäynneillä minimoi haittatapahtumien sattumisen.

Epäkohtien korjaamiseksi tehdään toteuttamissuunnitelma, jonka toteutumisen etenemistä seurataan ja varmistetaan, että epäkohta tulee korjatuksi.

Työnantaja suunnittelee, valitsee, mitoittaa ja toteuttaa työolosuhteiden parantamiseksi tarvittavat toimenpiteet. Tällöin vaara- ja haittatekijöiden syntyminen estetään. Vaara- ja haittatekijät poistetaan tai jos tämä ei ole mahdollista, ne korvataan vähemmän vaarallisilla tai vähemmän haitallisilla työolosuhteilla. Yleisesti vaikuttavat työsuojelutoimenpiteet toteutetaan, ja tekniikan ja muiden käytettävissä olevien keinojen kehittyminen otetaan huomioon. Työnantaja tarkkailee jatkuvasti työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta, sekä tarkkailee toteutettujen toimenpiteiden vaikutusta työn turvallisuuteen ja terveellisyyteen.

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään aina keskustelemalla asiakkaan ja omaisten kanssa, korjataan ne välittömästi, ja kirjataan toteuttamis-/omavalvontasuunnitelmaan, sekä raportoidaan kunnalle, aluehallintovirastolle. Asiat järjestään jatkossa niin, ettei samanlaista haittatapahtumaa pääse enää tapahtumaan.

Riskinhallinnan työnjako

Toimintavastaava Seija Lepistö vastaa omavalvonnan ohjeistamisesta ja turvallisuuteen liittyvän tiedon saamisesta.

Ensisijaisesti arvioidaan omasta toiminnasta aiheutuvat asiakasturvallisuusriskit, mutta arvioidaan myöskin asiakkaan omasta toiminnasta aiheutuvat riskit.

Sähkölaitteita käytetään mahdollisimman turvallisesti, ja keskittyen oikeanlaiseen käyttöön. Rikkinäiset sähköjohdot ohjataan korjattaviksi ja liukkaat kulkuväylät piholla hiekoitetaan mahdollisuuksien mukaan itse, jos asiakas tai omainen ei siihen pysty. Työssä käytetään tukevia kenkiä ja oikeaa nostotekniikka painonsiirtoa hyödyntäen, sekä itse ergonomiia noudattaen.

Asiakkaan kanssa ulkona liikkuminen toteutetaan suunnitellusti, rauhallisesti, turvallisesti, ja tarvittaessa asiakasta ohjaten.

Riskienhallinta on osa sisäistä valvontaa ja sen tavoitteena on saada kohtuullinen varmuus organisaation tavoitteiden saavuttamisesta sekä toiminnan jatkuvuudesta ja häiriöttömyydestä.

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset omavalvontasuunnitelmaan ja ilmoitukset

kunnalle, aluehallintovirastolle.

Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Epäkohdista ja riskeistä tehdään ilmoitus toimintavastaava Seija Lepistölle, joka tekee päätöksen jatkotoimista.

Epäkohdat korjataan aina havaittaessa, ja poistetaan mahdollisuuksien mukaan. Riskitilanteet kirjataan toteuttamissuunnitelmaan ja käsitellään toimintavastaavan, henkilökohtaisenavustajan sekä asiakkaan ja omaisten kanssa. Laatu pyritään pitämään aina hyvänä välttämällä kiirettä, kuuntelemalla asiakasta ja olemalla läsnä avustamistilanteissa.

Riskien käsitteleminen

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

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet yms. käsitellään aina keskustelemalla toimintavastaavan, henkilökohtaisenavustajan, asiakkaan ja omaisten kanssa, korjataan ne heti, jos mahdollista, kirjataan toteuttamis-/omavalvontasuunnitelmaan, ja mikäli epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata välittömästi raportoidaan kunnalle, aluehallintovirastolle. Asiasta keskustellaan, ja mietitään ettei jatkossa, samanlaista haittatapahtumaa pääse enää tapahtumaan. Kiireettömyys ja keskittyminen työhön asiakaskäynneillä minimoi haittatapahtumien sattumisen.

Korjaavat toimenpiteet

Miten yksikössä reagoitetaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Riskit kartoitetaan, ja tehdään riskien arviointi. Esimerkiksi ergonomiaa parannetaan turvallisten työliikkeiden avulla. Asiakkaaseen kohdistuneet vastaavanlaiset tilanteet dokumentoidaan myös toteuttamissuunnitelmaan. Epäkohdat ja laatupoikkeamat käydään läpi, ja korjaavat toimenpiteet aloitetaan välittömästi, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. Asiakasta ja henkilökuntaa tiedotetaan tilanteesta.

Muutoksista tiedottaminen

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Palaverissa asia käsitellään toimintavastaava Seija Lepistön kanssa. Asiakkaalla tapahtuneista muutoksista tiedotetaan tapaamisessa asiakkaan ja hänen henkilökohtaisenavustajansa kanssa. Toimintavastaava Seija Lepistö, ja ohjaaja Saana Sillankorva tiedottavat henkilökuntaa tilanteesta. Muille yhteistyötahoille tiedotetaan tarvittaessa, esimerkiksi työvälineen kanssa tapahtunut haittatapahtuma kirjataan toteuttamissuunnitelmaan, ja muutetaan työskentelytapaa niin ettei samanlaista haittaa pääsisi enää tapahtumaan.

d) 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

**Oma-
valvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun? Toimintavastaava Seija Lepistö, ohjaaja Saana Sillankorva
Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Seija Lepistö, Hiirulaisenkuja 5 a3, 90250 Oulu p.050 5365119, pohjola.avustusry@gmail.com
Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)
Miten yhdistyksessä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä? Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti. Tarkistukset tehdään kerran vuodessa, tai tarvittaessa useammin. Päivityksiä tehdään useammin, jos tilanteita tulee ja tarve päivityksille on olemassa.
Omavalvontasuunnitelman julkisuus
Missä yhdistyksen omavalvontasuunnitelma on nähtävillä? Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yhdistyksen toimistolla, Hiirulaisenkuja 5 a3, 90250 Oulu, sekä yhdistyksen kotisivuilla osoitteessa pohjola-avustusry.fi, ja yhdistyksen facebook -sivuilla.

e) 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi
Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään? Palvelusopimuksessa ja toteuttamissuunnitelmassa sovitaan yhdistyksen toimintavastaavan, asiakkaan tai hänen omaisensa kanssa etukäteen yhteisesti, asiakassuhteen toimintatavasta, ja miten tilanteessa edetään. Toteuttamissuunnitelmassa sovitaan, ja kirjataan asiakkaan palvelutarpeen edellyttämien palvelujen toteuttamisesta, sekä asiakkaan kannalta tärkeät keskeiset tavoitteet. Asiakas saa henkilökohtaisen avustamisen ja kodin ulkopuolella tapahtuvan toiminnan osalta kaiken tuen mihin palvelua tarvitseekin. Asiakas määrittää aina mitä tehdään. Asiakkaan näkemys, toivomukset ja mielipiteet tarvittavista palveluista kirjataan toteuttamissuunnitelmaan. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan näkemys voimavaroistaan ja toimintakyvystään. Mikäli palveluista tai palvelujen järjestämistavasta ei päästä yhteisymmärrykseen, on erityisen tärkeää kirjata sekä asiakkaan että työntekijän näkemykset mahdollisine perusteluineen. Henkilökohtaisen avun osalta kirjataan palvelun tarve, määrä ja järjestämistapa. Palvelujen tulee luoda iäkkäämmälle ja vammaiselle ihmiselle edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä. Tavoitteena on auttaa ehkäisemään ja poistamaan vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä.
Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin? Palvelutarpeen arviointi suunnitellaan asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa yhdessä, ja asiakkaan kotona. Tarkistetaan asiakkaan palvelusuunnitelman tuntimäärä, ja neuvotellaan asiakkaan tai hänen omaisensa kanssa, miten toimitaan, ja minkälaisia avustamistöitä tehdään. Henkilökuntaa informoidaan asiasta. Palvelusopimuksen teossa läsnä ovat toimintavastaava Seija Lepistö ja asiakas tai hänen lähiomaisensa. Palvelusuunnitelman teossa läsnä ovat asiakkaan lisäksi hänen sosiaalityöntekijänsä ja yhdistyksen toimintavastaava Seija Lepistö. Tarvittaessa otetaan mukaan myös asiakkaan lähiomainen, kotihoito tai joku muu taho, asiakkaan hyvinvointiin vaikuttava yhteistyökumppani.

4.2.1 Palvelu- tai toteuttamissuunnitelma

Miten palvelu-/toteuttamissuunnitelman toteutuminen asiakkaan palvelussa varmistetaan?

Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan keskustelemalla asiakkaan, omaisen ja tarvittaessa mahdollisten muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa.

Tarkoitus on, että toteuttamis-/palvelusuunnitelmasta käyvät riittävän yksityiskohtaisesti ilmi ne asiakkaan yksilölliseen toimintakykyyn, elämäntilanteeseen ja palvelutarpeeseen liittyvät seikat, joilla on merkitystä palvelujen sisällöstä, järjestämistavasta ja määrästä päätettäessä.

Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Arviointia tehtäessä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otetaan huomioon hänen toiveensa ja yksilölliset tarpeensa. Erityistä huomiota kiinnitetään lasten ja nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen.

Asiakas määrittää aina mitä tehdään. Asiakkaan näkemys, toivomukset ja mielipiteet tarvittavista palveluista kirjataan suunnitelmaan. Toteuttamis-/palvelusuunnitelmaa laadittaessa huomioidaan asiakkaan periaatteita, etua, kuulemista ja asiakkaan mielipiteitä ja toivomuksia koskevat asiat.

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

Pohjola Avustusyhdistys ei tee asiakkaalle palvelu- tai hoitosuunnitelmaa. Yhdistys tekee palvelusopimuksen ja toteuttamissuunnitelman, joka on palvelusopimuksen lisäselvitys.

Palvelusuunnitelma ja -sopimus laaditaan asiakkaan tai hänen omaisensa kanssa etukäteen asiakkaan kotona, ja molemmat omalla asiakaskäynnillä. Palvelusuunnitelma tarkistetaan vuosittain sosiaalityöntekijän, toimintavastaavan ja asiakkaan tai hänen omaisensa kanssa, tai tarvittaessa useammin.

Toteuttamissuunnitelman toteutumista seurataan asiakaspalaute/tyytyväisyyskyselyillä, sekä asiakaskäynneillä asiakkaan luona.

Palvelusopimukseen kirjataan:

- asiakkaan yhteystiedot
- palvelut
- palvelutyön määrä ja suoritusajankohta
- palvelun tuntihinta
- muut mahdolliset kulut
- laskutusosoite, mikäli se on eri kuin asiakkaan yhteystiedot
- sopimuksen kesto
- palvelukohteen avaimen luovutus/palautus
- toteuttamissuunnitelma

Palvelukohteen avainta säilytetään toimistolla, lukollisessa avainkaapissa.

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

Toteuttamis-/palvelusuunnitelma käydään läpi asiakkaan henkilökohtaisen avustajan kanssa ennen kuin hän aloittaa työnsä asiakkaalla. Varmistetaan ja tarkennetaan asiaa jollei henkilökohtainen avustaja ymmärtänyt jotain toteuttamis-/palvelusuunnitelman sisällöstä, sekä käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinnan.

4.2.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Miten yhdistyksessä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Asiakkaalle annettavat palvelut ovat suunnitelmallisia ja tavoitteellisia.

Henkilökohtainen avustaja toimii asiakkaiden kanssa tukien häntä harrastuksissa, sekä muissa vapaa-ajan toiminnoissa voimavaroiltaan hyödyntäen ohjaamisen periaatteita arjen itsenäisen elämän tukemisessa. Hän tukee toiminnassaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja asiakkaan hyvästä kohtelusta, sekä toimii vaitiolovelvollisuutta noudattaen. Hän tukee ja arvioi asiakkaan toimintakykyä hyödyntäen moniammatillista verkostoa ja asiakkaan perhettä ja läheisiä. Hän ottaa huomioon toimintakyvyn tukemisessa asiakkaan motoriset taidot.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Tuetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta, esimerkiksi ei kiireellä pakoteta asiakasta suihkuun juuri sillä käynnillä, mille suihku on suunniteltu, vaan jos asiakas ei juuri sillä käynnillä suihkuun halua, on mahdollista toteuttaa suihku seuraavalla käynnillä. Kaikessa arjen työssä kuunnellaan aina asiakasta, ja yritetään tehdä asiat juuri niin kuin hän itse haluaa.

Jos täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen taikka ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa.

Alaikäisen asiakkaan toivomukset ja mielipide on selvitettävä ja otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla. Kaikissa toimissa, jotka koskevat alaikäistä, on ensisijaisesti otettava huomioon alaikäisen etu.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yhdistyksessä on sovittu?

Toisinaan kehitysvammaisen ihmisen itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan. Näin voi olla esim. tilanteessa, jossa henkilö itsemääräämisoikeuttaan käyttäessään aiheuttaisi vakavaa vaaraa joko itselleen tai muille. Rajoitetoimenpiteisiin turvautuminen on aina viimesijainen keino. Jos rajoitetoimenpiteiden käyttöön joudutaan turvautumaan, tulee aina noudattaa vähimmän rajoittamisen periaatetta. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että on aina käytettävä lievintä mahdollista rajoitustoimenpidettä ja mahdollisimman lyhytkestoisesti.

Tilanteen ratkaisemiseksi on käytettävä sellaisia keinoja, jotka auttavat tilanteen ratkaisemissa mutta rajoittavat henkilön itsemääräämisoikeutta niin vähän kuin mahdollista. Toisin sanoen, ei ole mahdollista valita ”järeämpää” rajoittamisen keinoa varmuuden vuoksi.

Jos lasten kanssa tarvitaan kiinnipitotilanteita, niistä ilmoitetaan aina vanhemmille heti rajoittamistoimenpiteiden tapahduttua, sekä kirjallisesti lapsiperheiden vastuuhenkilölle.

Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonta-/toteuttamissuunnitelmaan.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Toimintavastaava seuraa aktiivisesti, esiintyykö työpaikalla epäasiallista kohtelua, ja puuttuu ilmenevään häirintään, sekä arvioi järjestelmällisesti työyhteisön sosiaalista toimivuutta ja arvioinnin perusteella määrittää, millaiset toimet ovat tarpeen häirinnän välttämiseksi.

Henkilökunta koulutetaan työn alkaessa, ja läpi käydään hyvän työkäyttämisen pelisäännöt ja huolehditaan, että jokainen työyhteisössä on tietoinen siitä, että häirintään puututaan johdonmukaisesti. Häirintää ehkäistään huolehtimalla, ettei työoloissa ole epäkohtia, jotka altistavat häirinnälle.

Koulutuksessa käydään läpi yhdistyksen omavalvonta- ja perehdytysuunnitelma, joissa henkilökohtainen avustaja perehdytetään asiakkaan asialliseen kohteluun.

Jos epäasiallista kohtelua havaitaan, ilmoitetaan asiasta toimintavastaava Seija Lepistölle. Toimintavastaava kuulee sekä asiakasta että henkilökuntaa tällaisissa tapauksissa, ja selvittää tilanteen ja tapahtumien kulun puolueettomasti. Selvittäminen aloitetaan kahden viikon sisällä. Tarvittaessa aloitetaan jälkihoito asian käsittelemiseksi. Jälkihoito aloitetaan yhdestä kahteen vuorokauden aikana tapahtuneesta.

Mikäli epäasiallinen kohtelu tulee asiakkaan omaisten kohdalta, on toimintavastaavalla/henkilökunnalla velvollisuus ilmoittaa asiasta myös toimintaa valvovaan kuntaan. Toimintavastaava Seija Lepistö tekee asiakaskäyntejä/ henkilökohtaista avustamista asiakkaille, ja pystyy helposti seuraamaan yhdistyksen asiakkaiden asiakastytyväisyyttä, sekä henkilökunnan työkäyttämistä. Asiakkaiden on helppo ilmaista toimintavastavalle, esim. henkilökohtaisen avustajan epäasiallisesta kohtelusta asiakasta kohtaan. Toimintaan puututaan ja korjataan tilanne välittömästi. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

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

Mikäli asiakas kokee tulleen huonosti kohdelluksi, asia käsitellään ja selvitetään aina palaverissa yhdessä toimintavastaavan, henkilökohtaisen avustajan, asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa välittömästi. Toimintavastaava Seija Lepistö varmistaa, sekä neuvoa ja opastaa henkilökohtaista avustajaa, ja huolehtii kaikin keinoin, ettei tapahtuma toistu. Tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun.

Asiakkaita tiedotetaan muistutusmenettelystä kokemastaan epäasiallisesti kohtelusta ja oikeudesta hakea viranhaltijan päätöksiin muutosta palvelutuotantolautakunnalle osoitetulla hakemuksella. Hakemus löytyy osoitteesta [https://www.oulunkaari.com/lomakkeet/ muistutuslomake](https://www.oulunkaari.com/lomakkeet/muistutuslomake)

Muistutus toimitetaan toiminnasta vastaavalle palvelujohtajalle osoitteeseen, Oulunkaaren kuntayhtymä, Piisilta 1, 91100 li

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yhdistyksen toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Asiakkaat ja heidän omaisensa voivat antaa palautetta toimintavastaavalle anonyymisti asiakaspalautte- tai asiakastyytyväisyyskyselyllä. Tarvittaessa palautetta voi antaa myös sähköisellä asiakasta palvelevalla kyselyllä, tai soittamalla puhelimella toimintavastaava Seija Lepistölle numeroon 050 5365119.

Myös yhdistyksen nettisivujen kautta on mahdollisuus jatkuvaan palautteen antamiseen, sekä sovitulla asiakaskäynneillä kysytään asiakkaan ja omaisten kokemuksia, ja miten toimintaa voisi kehittää

Kaikki asiakaspalautteet käsitellään, ja niihin annetaan vastine, mikäli asiakaspalautte on tullut nimellisenä. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa, ja menettelyohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakkaiden antamat kehittämissuositukset, ja reklamaatiot huomioidaan henkilökohtaisen avustamisen toimintaa suunniteltaessa ja kehittäessä. Toimintaa kehitetään aina saadun palautteen mukaisesti. Asiakaspalautetta kerätään kerran vuodessa kirjallisesti jättämällä asiakkaan kotiin kyselylomake,

johon

voivat vastata sekä asiakas että omaiset.

Toiminnan kehittämisen on perustuttava asiakkaiden tarpeisiin, jotta palvelun laatu kohtaa asiakkaan odotukset ja lopputuloksena on mahdollisimman tyytyväinen asiakas.

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

- a) Muistutuksen vastaanottaja

Yhdistyksen toimintavastaava Seija Lepistö p.050 5365119, pohjola.avustusry@gmail.com

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Oulun potilasasiamies sekä Hailuodon, Limingan, Lumijoen ja Tyrnävän kuntien sosiaali- ja potilasasiamies:

Mirva Makkonen

sosiaali- ja potilasasiamies

p. 044 703 4116

Käyntiosoite: Hanhitie 15, Oulu

Postiosoite: PL 61, 90015 Oulun kaupunki

Sähköposti etunimi.sukunimi@ouka.fi

Oulun sosiaaliasiamies sekä Muhoksen ja Kempeleen sosiaali- ja potilasasiamies:

Anna Kylmäluoma

vs. sosiaali- ja potilasasiamies

p. 044 703 4115

Käyntiosoite: Hanhitie 15, 90150 Oulu

Postiosoite PL 61, 90015 Oulun kaupunki.

Sähköposti etunimi.sukunimi@ouka.fi

Potilas- ja sosiaaliasiamiehet antavat vuosittain selvityksen kunnan- tai kaupunginhallituksille sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden asemasta ja oikeuksien toteutumisesta.

b) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Oulun kaupunki kuluttajaneuvonta

Puhelin 071 8731901

Internet <http://www.kuluttajaneuvonta.fi>

Kuluttajaneuvonta siirtyi kunnilta valtakunnalliseksi palveluksi 1.1.2009

Oulun toimipaikat:

Oulun kaupunki

Kirkkokatu 2 A

90015 OULUN KAUPUNKI

Oulun kaupunki - Laki ja oikeusturva

Oulun kaupunki - Oulun käräjäoikeus

Rata-aukio 2

90100 OULU

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

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

Mahdolliset muistutukset yms. käsitellään yhdessä ja korjataan välittömästi toimet, mitkä ovat aiheuttaneet huomautuksen, ja tarvittaessa toimintatapaa muutetaan.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukset käsitellään kuukauden sisällä.

f)

g) 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

- a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Toimintakyvyn ulottuvuudet kytkeytyvät monin tavoin niin toisiinsa kuin ympäristön tarjoamiin edellytyksiin ja vaatimuksiin sekä yksilön terveyteen ja muihin henkilökohtaisiin ominaisuuksiin. Asiakkaan toimintakyky määrittelee palvelun sisällön, ja asiakasta kannustetaan mahdollisimman itsenäiseen suoriutumiseen päivittäisissä toiminnoissa, jotta asiakkaan omatoimisuus säilyy ja vahvistuu.

Kaikissa arjen toimissa käytetään kuntouttavaa työtapaa, ja tuetaan asiakasta selviämään itse arjen toimista. Kannustetaan häntä kuntoilemaan mahdollisuuksien mukaan, viedään ulkoilemaan, keskustellaan ja muistellaan menneitä aivotoiminnan virkistämiseksi, tuetaan yhteydenpitoa muihin ihmisiin ja kannustetaan harrastuksiin.

- b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Määritellään aina yksilöllisesti. Selvitetään alaikäisen asiakkaan toivomukset ja mielipide, ja otetaan huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa, sekä edetään sen edellyttämällä tavalla.

Lasten ja nuorten kanssa ollaan ulkona aina kun mahdollista, ja tuetaan heitä liikkumaan paljon ja monipuolisesti.

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

Tavoitteiden toteutumista seurataan asiakkaan kanssa sovitun suunnitelman ja aikataulun mukaisesti osana asiakastyötä.

Seuraamalla asiakkaan fyysistä kuntoa ja selviytymistä arjen toimista. Pidetään esimerkiksi ulkoiluista tai jumppahetkistä kirjaa asiakkaan kotona, jos asiakas niin haluaa.

4.3.2 Ravitseminen

Miten yhdistyksessä seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus, ja hän itse määrää mitä, miten ja millaista ruokaa tai juomaa hän nauttii ja laittaa, ja miten hän toimii.

4.3.3 Hygieniakäytännöt

Miten yhdistyksessä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Ruoanlaitossa noudatetaan tarkasti hyvää hygieniää mm. pestään kädet usein ja käytetään aina kertakäyttöhansikkaita, ja toimitaan muutenkin hygieenisesti.

Ruoanlaiton jälkeen pestään kädet, ja desinfioidaan käsidesillä. Kertakäyttöhansikkaat, ja käsidesi ovat aina henkilökunnan varusteissa mukana. Ruokaa laittavilla henkilökohtaisilla avustajilla olisi suotavaa olla hygieniapassi. Sen puuttuessa henkilökohtaista avustajaa ohjataan hakeutumaan hygieniapassin koulutukseen, ja -testiin, jonka jälkeen hän voi avustaa asiakasta myös ruoanlaitossa. Tarvittaessa tehdään pesut puhtaasta likaiseen päin, ja pidetään yllä puhtautta asiakkaiden kotona. Valistetaan asiakkaita hyvään hygieniaan. Käytetään työkenkiä, tai kenkäsuoja, sekä suihkussa asiakaskohtaisia kertakäyttöisiä pesuessuja

4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Kotihoito vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta. Henkilökohtaisen avustajan työtehtäviin ei sisälly asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoito asiat.

4.3.5 Lääkehoito

Henkilökohtainen avustaja ei toteuta asiakkaan lääkehoitoa.

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

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

Toteutetaan yksilöllisen tarpeen mukaan, ja yhteistyössä niiden tahojen kanssa, jotka ovat asiakkaan palvelukokonaisuuden kannalta oleellisia, ja asiakkaan suostumuksella. Tarvittaessa konsultoidaan yhteistyötahoja. Tiedonkulku toteutuu puhelimitse, kirjallisesti, palavereissa ja asiakaskäynneillä.

Alihankintana tuotetut palvelut

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

Henkilökohtaista avustamista voi tehdä myös ilman koulutusta. Tarvittaessa alihankkijoina käytetään koulutettuja/kokeneita henkilökohtaisia avustajia, tai muita palveluntuottajia.

Alihankkijana toimivalta palveluntuottajalta pyydetään säännöllisesti raportit palveluista, ja asiakkaalta kerätään myös omaa palautetta palveluista. Asiakasta rohkaistetaan ja ohjataan palautteen antamiseen. Palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmia seurataan. Palveluntuottajien kanssa pidetään asiakaskohtaisesti yhteistyöpalavereita.

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Asiakasturvallisuuteen kiinnitetään huomiota kaikissa toiminnoissa, esimerkiksi äkillisissä sairaustapauksissa toimitaan tilanteen vaatimusten mukaisesti. Välitöntä hoitoa tarvitsevalle asiakkaalle hälytetään ensihoito soittamalla yleiseen hätänumeroon 112. Muissa tapauksissa konsultoidaan toimintavastaavaa. Tilanteen arvioinnin jälkeen toimintavastaava on yhteydessä kunnan edustajaan esim. kotihoidon palveluohjaajaan, kotisairaanhoidon vastuuhenkilöön jne.

Jatkuvalla ennakkoinnilla ja erilaisten säädösten huomioon ottamisella pidetään asiakasturvallisuus korkealla tasolla. Jos epäkohtia huomataan, ne korjataan heti yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja viranomaisten kanssa. Jos havaitsemme jotakin, mikä tuo huolen esille esimerkiksi kaltoinkohtelusta tai jopa väkivallankäytöstä, olemme yhteydessä kaupungin sosiaaliviranomaisiin tai tarvittaessa poliisiin. Mikäli epäkohtaa ei saada korjatuksi, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle.

Valmiuksia toimimiseen kehitetään lisää ottamalla asioista selvää ja osallistumalla esimerkiksi näitä asioita koskeviin koulutuksiin.

Henkilöstöä koulutetaan kunnan, Suomen punaisenristin, ja yksityisten palvelun tuottajien järjestämissä koulutuksissa onnettomuusriskeistä, ja miten toimitaan hätätilanteissa. Kouluttautumalla kehitetään valmiuksia asiakasturvallisuuden parantamiseksi palo- ja muissa onnettomuusriskeissä. Huomioimme, että asiakkailla on esimerkiksi toimivat palovaroittimet.

Asiakkaan kotona henkilökohtainen avustaja huolehtii osaltaan ja mahdollisuuksien mukaan, että kotiympäristö on siisti ja turvallinen. Ulkoillessa ja asioidessa otetaan huomioon sää ja sen mukainen vaatetus ja jalkineet. Varmistetaan, että avaimet, puhelimet ja muu tarvittava on mukana. Asiakkaan terveydentila ja toimintakyky otetaan huomioon kaikessa toiminnassa, ja muistetaan liikkua asiakasturvallisuus. Asiakkaan avaimen hallussapidosta sovitaan kirjallisesti asiakkaan tai omaisten kanssa. Sekä käteisvarojen käyttäminen että avaimen luovuttaminen/palauttaminen kirjataan palvelusuunnitelmaan ja -sopimukseen.

Huomioidaan asiakkaan allergiat mm. siivousaineiden ja pesuaineiden osalta. Huolehditaan hygieniasta kaikessa toiminnassa asiakasturvallisuuden säilyttämiseksi. Seurataan asiakkaan toimintakykyä.

Oulun aluehallintoviraston yhteystiedot:

Oulun kaupungin kirjaamo

- **Käyntiosoite** Kansankatu 55A, Oulu
- **Postiosoite** PL71 90015 Oulu
- **Puhelin** 08 558 40636 Faksi 08 557 2018
- **Sähköposti** kirjaamo@ouka.fi
- **Aukioloajat** Ma-pe klo 8.30-15.30

Valviran yhteystiedot:

Vaaratilanneilmoitus lähetetään osoitteella:
 Valvira
 Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeet
 Mannerheimintie 103b
 PL 210
 00281 Helsinki
 sähköpostitse [laitevaarat\[at\]valvira.fi](mailto:laitevaarat[at]valvira.fi)

4.4.1 Henkilöstö

a) Mikä on yhdistyksen henkilöstön määrä ja rakenne?

Työntekijöitä yhteensä 3, joista kaikki tuntityöntekijöitä. Sijaisuudet 1 työntekijä.

Toimintavastaava 1, ohjaaja 1, henkilökohtainen avustaja 2

Kotityöpalvelujen ammattitutkinto 1, liikuntaohjaaja (vanhukset, vammaiset/kokemusasiantuntija 1, henkilökohtainen avustaja 1

Sijaisjärjestelyt/ kokemusasiantuntija 1

<p>Sijaisten käytön periaatteet</p>
<p>a) Mitkä ovat yhdistyksen sijaisten käytön periaatteet?</p> <p>Sijaisjärjestelyt hoidetaan sisäisillä työjärjestelyillä. Pitkäaikaisissa poissaoloissa pyritään vuokraamaan lisää henkilöstöä, tai palkkaamaan sijainen asiakasmäärän mukaan.</p>
<p>b) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <p>Ei oteta enempää asiakkaita kuin mitä yksi henkilökohtainen avustaja pystyy laadukkaasti hoitamaan. Henkilöstön palautteen perusteella riittävyttä arvioidaan jatkuvasti. Yksilöllisiä työtehtävien järjestelyitä tehdään tarpeen mukaan.</p>
<p>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</p>
<p>a) Mitkä ovat yhdistyksessä henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Henkilöstöä rekrytoidaan kysynnän mukaan. Työhönottohaastattelun suorittavat toimintavastaava Seija Lepistö, ja ohjaaja Saana Sillankorpi. Haastattelut suoritetaan kaikille hakijoille. Henkilökohtaisilta avustajilta ei vaadita koulutusta. Rekrytoinnissa huomioidaan erityisesti henkilöiden motivoituneisuus, soveltuvuus ja luotettavuus. Soveltuvuutta arvioidaan haastattelun ja todistusten perusteella. Rikosrekisteriote tulee esittää nähtäväksi. Hänelle tehdään aina työsopimus, sekä perehdytetään työtehtäviin. Esimiestehtäviin palkataan pääasiassa alalle koulutettua henkilökuntaa, tai henkilökohtaisesta avustamisesta kokemusta kartuttaneet henkilöt. Soveltuva koulutus näihin tehtäviin on esimerkiksi kotityöpalvelujen ammattitutkinto. Koulutettu/kokenut ohjaaja neuvoo ja ohjaa uusia vasta alkavia henkilökohtaisia avustajia.</p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <p>Soveltuvuus tehtävään arvioidaan haastattelun ja toimitettujen todistusten perusteella. Lisäksi huomioidaan suosittelijat/entiset työnantajat. Pyydetään työntekijältä rikosrekisteriote, joka tilataan oikeusrekisterikeskuksesta. Rekrytoinnissa kerrotaan yhdistyksen toimintakäytännöistä, työtavoista ja arvoista, sekä hakijoilta edellytetään niihin sitoutumista. Alaikäisen lapsen kanssa työskentelevän työntekijän tulee esittää rikosrekisteriote. Ote on tarkoitettu ainoastaan esitettäväksi työnantajan nähtäväksi. Rikosrekisteriotteen vastaanottaja ei saa kerätä tai tallentaa rikosrekisteriotteesta ilmeneviä tietoja. Vastaanottaja voi tehdä asiakirjoihinsa ainoastaan merkinnän siitä, että ote on esitetty ja kirjata muistiin otteen tunnistetiedot, joita ovat kyseisen henkilön nimi ja otteen päivämäärä. Esimies-/lähiesimiestehtäviin koulutetut/kelpoisuusehdot täyttävät työntekijät ovat etusijalla valinnoissa.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä</p>
<p>a) Miten yhdistyksessä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.</p> <p>Uudet työntekijät sekä harjoittelijat perehdytetään, sekä järjestetään riittävä ja tarpeenmukainen ohjaus ja neuvonta työsuhteen alkaessa. Toimintavastaava Seija Lepistö ja ohjaaja Saana Sillankorva ohjaavat, ja neuvovat uusia vasta alkavia henkilökohtaisia avustajia asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen. Henkilöstölle järjestetään riittävä ja tarpeenmukainen ohjaus ja neuvonta työsuhteen aikana. Työntekijä saa henkilökohtaista</p>

ohjausta lähiesimieheltään aina tarvittaessa.

Perehdytyksessä läpikäydään työsuhteeseen liittyviä asioita mm. työympäristö ja työyhteisö, toimintaperiaatteet ja työn sisältö, työyhteisön toimintakäytännöt, työsuojelu. Lisäksi henkilökohtaisen avustajan perehdyttämisessä läpikäydään työyhteisön toimintatavat, asiakastyö, asiakaskäynnit ja liikkuminen, työvaatetus, hygienia, työ- sekä asiakasturvallisuus, riskit ja riskien hallinta. Salassapitovelvollisuutta korostetaan. Työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa ohjeiden ja määräysten noudattamisesta.

- 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 yhdistyksen omavalvonnassa.

Epäkohdista ja riskeistä tehdään ilmoitus toimintavastaava Seija Lepistölle p.050 5365119, pohjola.avustusry@gmail.com, joka tekee päätöksen jatkotoimista. Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet yms. käsitellään aina keskustelemalla toimintavastaavan, henkilökohtaisenavustajan, asiakkaan ja omaisten kanssa, korjataan ne välittömästi, jos mahdollista. Kirjataan toteuttamis-/omavalvontasuunnitelmaan, ja raportoidaan kuntaan, aluehallintovirastoon.

Riskit kartoitetaan, ja tehdään riskien arviointi. Ergonomiaa parannetaan turvallisten työliikkeiden avulla. Asiakkaaseen kohdistuneet vastaavanlaiset tilanteet dokumentoidaan myös toteuttamis-/omavalvontasuunnitelmaan.

Laatupoikkeamien ja epäkohtien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. Laatu pyritään pitämään aina hyvänä välttämällä kiirettä, kuuntelemalla asiakasta ja olemalla läsnä avustamistilanteissa.

Palaverissa asia käsitellään ja selvitetään toimintavastaavan, asiakkaan ja hänen henkilökohtaisenavustajansa kanssa. Toimintavastaava Seija Lepistö, ja ohjaaja Saana Sillankorva tiedottavat henkilökuntaa tilanteesta.

- c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Henkilökohtaista avustamista voi tehdä ilman koulutusta. Työsuhteen alkaessa heidät perehdytetään ja ohjataan sisäisellä koulutuksella tai muualla järjestettävällä koulutuksella.

Tarvittaessa täydennyskoulutus järjestetään paikallisen alueen oppilaitoksissa. Oulussa OPAO:ssa (Palvelualanopisto) ja OSAO:ssa (Oulun seudun ammattiopisto), tai ostetaan ostopalveluna esimerkiksi punaiselta ristiltä (ensiapukoulutus), sekä Oulu - Koillismaan pelastuslaitokselta (kodin paloturvallisuus koulutus). Tarvittavat täydennyskoulutukset hankitaan tarpeen mukaan ja myös sen mukaan, kun työntekijä tuo esille omaa haluaan koulutuksiin.

4.4.2 Toimitilat

Asiakkaan palvelujen periaatteet

Palvelut toteutetaan pääosin yksin työskentelemällä asiakkaan kodissa.

i)

j) 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

- a) Miten varmistetaan, että yhdistyksessä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yhdistykselle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Kirjaamiset tehdään yhdistyksen toimistossa, tietokone on suojattu salasanalla ja palomuurilla, ja asiakastietoja ei luovuteta muille kuin niille tahoille, mihin asiakas on antanut suostumuksen. Asiakastietokirjaamiset hoitaa aina toimintavastaava Seija Lepistö.

<p>Manuaalinen asiakasrekisteri säilytetään lukitussa arkistossa. Asiakkaalla on oikeus lukea häntä koskevat asiakirjat.</p>
<p>b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?</p> <p>Työntekijät perehdytetään tietosuoja-asioihin asianmukaisella tavalla. Järjestetään sisäistä koulutusta ja tiedottamalla.</p>
<p>c) Missä yhdistyksen tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä?</p> <p>Tietosuojaseloste tallennetaan omille internetsivuille, pohjola-avustusry.fi, sekä facebook sivuille.</p>
<p>d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot</p> <p>Harri Harju 044 2582770 hharju@wippies.com</p>

k) 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

<p>Henkilökohtaisen avustajan ja yhdistyksen toimintaa kehitetään aktiivisesti asiakaspalautteen mukaan. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä osaamisen kehittämisestä, ja riittävästä täydennyskoulutuksesta.</p> <p>Asiakaskohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet, ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.</p>
--

l) 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

<p>Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yhdistyksen toimintavastaava.</p> <p>Paikka ja päiväys Oulussa 5.3.2020</p>
<p>Allekirjoitus Seija Lepistö toimintavastaava</p>