

VAMMAISPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Hämeenkyrön kunta	Y-tunnus: 0132974-3
Toimintayksikön nimi Vammaispalvelut	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Hämeenkyrön kunta, Härkikuja 7, 39100 Hämeenkyrö	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Vammaispalvelujen palvelukokonaisuus sisältää seuraavat palvelut: 1. Vammaispalvelulain mukaiset palvelut <ul style="list-style-type: none">• sosiaalityö• asunnon muutostyöt• henkilökohtainen apu• kuljetuspalvelut• päivätoiminta• palveluasuminen• sopeutumisvalmennus• päivittäisten toimintojen välineet, koneet ja laitteet• muut vammaispalvelut 2. Kehitysvammalain mukaiset palvelut <ul style="list-style-type: none">• palveluohjaus• päivätoiminta• tilapäishoito• perhehoito• asumispalvelut, oma asumisyksiköt (HUOM. laadittu erillinen omavalvontasuunnitelma)• asumispalvelut, ostopalvelut• laitoshoido• muut erityishuollon palvelut 3. Omaishoidontuki alle 65- vuotiaat <ul style="list-style-type: none">• palveluohjaus• omaishoidon tuen päätökset (hoitopalkkio)• lakisääteiset vapaat ja muu omaishoitajien tukeminen.	
Toimintayksikön katuosoite Härkikuja 9	
Postinumero 39100	Postitoimipaikka Hämeenkyrö
Toimintayksikön vastaava esimies Vammaispalveluiden päällikkö Leena Kyröjoki	Puhelin 050 401 0210
Sähköposti leena.kyrojoki@hameenkyro.fi	
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	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
<p>Palvelut, jotka ostetaan alihankintana</p> <p>Henkilökohtaista apua ostetaan asiakkaiden tarpeiden mukaisesti Med Group Oy:ltä, Koti- ja hyvinvointipalvelut Seliseltä ja Ammattiopisto Spesia Järvenpäästä. Työnantajamallilla järjestettävän henkilökohtaisen avun palvelua ostetaan maakunnalliselta henkilökohtaisen avun yksiköltä, jota hallinnoi Tampereen kaupunki.</p> <p>Asumispalveluita ostetaan Attendo Kyröskosken hoivakodista, Espero Hoitokoti Kastanjasta, Espero Hoitokoti Liekolakodista, Asumispalvelut Ristilästä, VetreaElo Kangasalta ja Mehiläinen Omakoti Omenapuusta.</p> <p>Kehitysvammaisten työ- ja päivätoimintakuljetukset ostetaan Atro Vuolle Oy:ltä. Vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelut ostetaan Tuomi Logistiikalta. Kehitysvammaispalveluihin liittyviä kuljetuksia ostetaan Taksipalvelu Jukka Hämmäläiseltä.</p> <p>Kehitysvammaisten päivätoiminnan siivousta ostetaan, palveluntuottaja on auki. Päivätoiminnan vartijakutsupalvelu ostetaan Securitas Oy:ltä.</p>	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Hämeenkyrön kuntastrategian mukaisena tavoitteena on tehdä asukkaiden hyvinvointi mahdolliseksi luonnonläheisessä kunnassa, kasvavalla Pirkanmaalla. Strategiset päämäärät muodostuvat hämeenkyröläisten hyvinvoinnin, Hämeenkyrön hyvän sijainnin ja luontoarvojen huomioimisen ympärille. Kuntalaisten hyvinvointi- ja terveyseroja pyritään kaventamaan ja eriarvoistumista ehkäisemään. Asiakkaiden palveluohjaus eri tuottajien palveluihin toteutetaan kaikkien toimintojen hyvällä yhteistyöllä. Kuntapalvelut pyritään toteuttamaan fiksulla kuntatyöllä, uudistumiskykyisesti ja ajantasaisesti esimerkiksi digipalvelut mahdollistaen. Tavoitteena on tuottaa vaikuttavia, kustannustehokkaita ja hyvän asiakaskokemuksen mahdollistavia palveluita. Ympäristötietoisuus ja kestävä kehityksen periaatteiden huomioiminen on osa kuntastrategian mukaista työtä

Vammaisilla henkilöillä on oikeus yhdenvertaisuuteen, osallisuuteen ja syrjimättömyyteen sekä oikeus tarpeellisiin palveluihin ja tukitoimiin. Vammaispalvelut ovat erityispalveluja, joita järjestetään, kun yleisten palvelujen apu ei riitä. Tavoitteena on tukea vammaisten henkilöiden työ- ja toimintakykyä ja omatoimisuutta. Palveluilla ja tukitoimilla pyritään helpottamaan vammaisten henkilöiden selviytymistä jokapäiväisestä elämästä. Vammaispalveluiden toiminta kattaa sekä vammaispalvelulain että kehitysvammalain mukaisten palveluiden järjestämisen. Vammaispalvelulain mukaisia palveluita järjestetään, mikäli vammaisen henkilö ei saa riittäviä ja sopivia palveluja ensisijaisten palvelujen, esimerkiksi sosiaalihuoltolain tai omaishoidon tuesta annetun lain nojalla. Mikäli vammaispalvelulain mukaiset palvelut eivät riitä kattamaan palvelutarvetta, järjestetään kehitysvammalain mukaisia palveluja niihin oikeutetuille henkilöille. Vammaispalveluissa huolehditaan myös alle 65-vuotiaiden omaishoidon tuen palveluista ja päätöksistä. Palvelut tuotetaan laadukkaasti ja asiakaslähtöisesti. Lähtökohtana ovat kunkin asiakkaan yksilölliset tarpeet ja hänen omien voimavarojensa tunnistaminen ja hyödyntäminen. Laadukkaan ja asiakaslähtöisen palvelun tuottaa koulutettu, vakituinen, työtään kehittävä ja hyvinvoiva henkilöstö.

3. RISKINHALLINTA

Riskinhallinnan työnjako Hämeenkyrön kunnassa

Hämeenkyrön kunnan hallintosäätöön on kirjattu käytännöt sisäisestä ja ulkoisesta valvonnasta ja riskien hallinnasta.

Kunnanvaltuusto linjaa sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tavoitteet, osa-alueet sekä niiden toimeenpanon, seurannan sekä arvioinnin. Kunnanhallitus vastaa sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä, menettelytavoista, valvonnasta ja raportoinnista. Lautakunnat vastaavat toimialallaan sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä, toimeenpanon valvonnasta ja raportoivat kunnanhallitukselle tehdyistä toimenpiteistä sekä keskeisistä johtopäätöksistä.

Kunnanjohtaja ja palvelujohtajat vastaavat sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toimeenpanosta ja tuloksellisuudesta toimialallaan ja ohjeistavat alaisiaan vastuualueita sekä raportoivat hallituksen antamien ohjeiden mukaisesti.

Vastuualueiden esimiehet vastaavat yksikön riskien tunnistamisesta, arvioinnista, riskienhallinnan toimenpiteiden toteutuksesta ja toimivuudesta sekä raportoivat hallituksen antamien ohjeiden mukaisesti. Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toimintaa arvioidaan sisäisen tarkastuksen keinoin.

Riskinhallinnan menettelytavat ja toimenpiteet

Hämeenkyrön kunta noudattaa Työturvallisuuskeskuksen riskien ja vaarojen arviointimallia. Kunnan kaikissa yksiköissä laaditaan säännöllisin väliajoin riskien ja vaarojen arvioinnit sekä työpaikkaselvitykset. Palvelupäällikkö ja palveluvastaava vastaavat selvitysten laadinnasta. Selvitykset tehdään yhdessä koko henkilökunnan kanssa, jonka jälkeen tehdään yhteenveto. Työsuojeluvaltuutetut ja työsuojelupäällikkö avustavat työssä tarvittaessa. Työskentelyn tueksi alla olevasta linkistä löytyy mm. Riskien arviointi työpaikoilla -työkirja https://tk.fi/tyohyvinvointi_ja_tyosuojelu/toiminta_tyopaikalla/vastuut_ja_velvoitteet/tyon_vaarojen_selvittaminen_ja_arviointi

Helmi-työtilasta löytyy työsuojeluun, väkivalta- ja uhkatilanteisiin ja työtaturmatilanteisiin liittyvää tietoa ja materiaalia.

Vammaispalveluiden henkilökunta on perehdytetty ja koulutettu työtehtäviinsä. Henkilöstön ammattiosaamisella pyritään tunnistamaan jo ennakoivasti esimerkiksi asiakaskohtainen käyttäytyminen ja riskit. Vaaratilanteet pyritään ennakoimaan ja minimoimaan ennaltaehkäisevästi. Vammaispalveluiden työntekijöitä kannustetaan tuomaan esille mahdollisia työhön liittyviä epäkohtia ja puutteita sekä toimimaan työn turvallisuustekijät huomioiden sekä niitä parantaen. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa. Kunnan työsuojelupäällikkönä toimii Erkki Jortikka puh. 050 566 2650 ja perusturvapalveluiden työsuojeluvaltuutettuna toimii Riitta Vallin puh. 040 133 1283.

Sosiaalihuollon henkilökunnalla on sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus, mikäli henkilöstöön kuuluva henkilö huomaa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Tällöin henkilöstöön kuuluvan henkilön on tehtävä asiasta ilmoitus toiminnasta vastaavalle henkilölle. Tämän on käynnistettävä toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. (Sosiaalihuoltolaki 48-49 §). Lisätietoa ilmoitusvelvollisuudesta ja mallilomake ilmoituksen tekemiseen löytyy esimerkiksi osoitteesta <https://www.talentia.fi/tyoelamainfo/usein-kysyttya-ammattillisista-asioista/omavalvonta-ja-ilmoitus-velvollisuus/>

Haittatapahtumien ja läheltä piti - tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haitan, läheltä piti tilanteen tai työtaturman tapahduttua työntekijä täyttää ilmoituslomakkeen HaiPro- ohjelmassa osoitteessa <https://www3.awanic.fi/haipro/25/default.asp>

Asiakasasiaan liittyen tapahtunut ja tehdyt toimenpiteet kirjataan aina myös Efficatietojärjestelmään. Esimies käy työntekijän ja työyhteisön kanssa tapahtuneen läpi. Yhdessä pohditaan, voidaanko vastavat tilanteet jatkossa ennakoida ja ehkäistä, mitä tulisi tehdä toisin, ja miten varaudutaan. Esimies

varmistaa työntekijän hyvinvoinnin ohjaten tarvittaessa työterveyshuoltoon. Epäkohtien korjaamiseksi toimenpiteisiin ryhdytään tarvittaessa heti. Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan tarvittaessa myös yhteistyötahoja kuten työterveyshuoltoa ja työsuojelua.

Työtapaturomatilatost käydään tarvittaessa läpi vuosittain koko työyhteisössä. Keskustelun yhteenvedossa arvioidaan samalla tarve toimintaohjeiden tarkistamiseksi, lisäkoulutustarve ja tarve erilaisille hankinnoille esim. suojautuminen, turvajärjestelmät. Omavalvontasuunnitelmaan tehdään tarvittavat päivitykset tilanteiden mukaisesti. Omavalvontaan liittyvä seuranta riskienarvioinnista, tapahtumista ja tehdyistä toimenpiteistä viedään vuosittain tiedoksi perusturvalautakunnalle.

4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä pyritään kunnioittamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otetaan huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Arviointi toteutetaan ilman aiheetonta viivytyä.

Palvelutarpeen arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Omatoimiseen selviytymiseen vaikuttavat tekijät ja sosiaalisten kontaktien tuoma tuki arjessa selviytymisessä huomioidaan arviointia tehtäessä. Arviointi on asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta, jossa yhdessä asiakkaan kanssa pyritään löytämään asiakkaan tarvitsemat palvelut lakien ja säädösten mukaisesti.

Palvelutarpeen arvioinnista vammaispalveluissa vastaavat vammaispalvelujen päällikkö/sosiaalityöntekijä ja palveluohjaaja, yhteistyössä muiden tahojen kanssa.

Asiakas-, palvelu- tai hoitosuunnitelma

Palvelutarpeen arviointia täydennetään asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei kyseessä ole tilapäinen ohjaus tai neuvonta. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, hänen omaistensa ja hänen arkeensa kuuluvien muiden toimijoiden kanssa. Suunnitelma tarkistetaan sovituin määräajoin tai tarvittaessa. Suunnitelma tallennetaan Efficasiakastietojärjestelmään.

Palvelujen hakeminen, päätöksenteko ja muutoksenhaku

Vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja omaishoidon tukea haetaan pääsääntöisesti kirjallisella hakemuslomakkeella. Vammaispalvelulain mukaisia palveluja on mahdollista hakea myös sähköisen Oma-palvelun kautta. Kehitysvammopalveluissa ei ole kirjallista hakemuslomaketta, ja hakeminen tapahtuu ottamalla yhteyttä palveluohjaajaan tai vammaispalveluiden päällikköön/sosiaalityöntekijään. Hakemuksen liitteeksi tarvitaan ajantasainen lääkärinlausunto, kun palveluja haetaan ensimmäistä kertaa, tai tilanne on sairauden tai vamman osalta muuttunut. Hakemukseen on hyödyllistä liittää myös muita asian-tuntijalausuntoja.

Vammaisten palvelujen ja tukitoimien selvittely on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä yhteydenotosta. Palveluja ja tukitoimia koskevat päätökset on tehtävä viimeistään kolmen kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta. Vammaispalvelulain, kehitysvammalain ja omaishoidon tuesta annetun lain mukaiset päätökset tehdään Efficasiakastietojärjestelmässä. Kehitysvammaisille henkilöille tehdään lisäksi kehitysvammalain mukainen erityishuolto-ohjelma.

Asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös tekemäänsä hakemukseen. Saamaansa päätökseen tyytymätön asiakas tai muu asianosainen voi hakea muutosta päätöksen mukana tulleiden ohjeiden

mukaan. Oikaisuvaatimusaika on kolmekymmentä (30) päivää siitä päivästä, jolloin päätös on annettu tiedoksi. Oikaisuvaatimuksen tulee olla kirjallinen ja se osoitetaan oikaisuvaatimusviranomaiselle, joka on mainittu oikaisuvaatimusohjeessa.

Vammaispalvelulain ja omaishoidon tuesta annetun lain mukaisesta viranhaltijapäätöksestä tehtävä muutoksenhaku käsitellään perusturvalautakunnan jaostossa. Jaoston päätöksestä voi valittaa hallinto-oikeuteen ja hallinto-oikeuden päätöksestä voi joissakin tapauksissa valittaa edelleen korkeimpaan hallinto-oikeuteen. Kehitysvammalain mukaisesta viranhaltijapäätöksestä tehtävä muutoksenhaku käsitellään Aluehallintovirastossa.

Lisätietoja muutoksenhausta voi kysyä päätöksen tehneeltä työntekijältä, hänen esimieheltään tai sosiaaliamieheltä.

Asiakkaan osallisuus ja itsemääräämisoikeus

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakaspalautteiden säännöllinen kerääminen on tärkeää palvelujen kehittämisessä. Asiakaspalautetta kerätään vuosittain toteutettavilla asiakaskyselyillä. Vastaukset kootaan ja palaute käsitellään työyhteisössä ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Asiakkaat antavat myös jatkuvaa palautetta asiakastyön arjessa, mitä hyödynnetään työn sisältöjen kehittämisessä. Tulosten perusteella omavalvontaan liittyvät ohjeistukset ym. käytännöt tarkistetaan tarvittaessa. Asiakas voi tutustua omavalvontasuunnitelmaan ja antaa siitä palautetta vammaispalveluiden henkilöstölle.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassaolevan ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeuden tukemisessa ja rajoitustoimenpiteiden käyttämisessä noudatetaan kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 519/1977 mukaisia toimintatapoja.

Asiakkaan kohtelu

Asiakasta kohdellaan palveluissa kunnioittavasti, ystävällisesti, tasapuolisesti ja luottamuksellisesti. Asiakkaalla on oikeus yksityisyyteen. Kaikkia asiakkaita kohdellaan tasavertaisesti arvioitaessa palveluiden tarvetta ja annettaessa palveluita. Oikeudenmukaisuus tarkoittaa myös syrjinnän ehkäisyä, epäoikeudenmukaisuuteen puuttumista ja erilaisuuden hyväksymistä.

Eri-ikäisille asiakkaille on turvattava tasavertainen mahdollisuus osallistua yhteiskunnan ja elinympäristöjen kehittämiseen. Asiakkaita on tuettava sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämisessä ja vahvistamisessa sekä kannustettava osallistumaan yhteisölliseen toimintaan. Jokainen ihminen on ainutlaatuinen, yksilöllinen persoona. Palveluissa tehtäviä päätöksiä on arvioitava siltä kannalta, miten ne vaikuttavat ihmisen kykyyn kokea itsensä arvokkaaksi yksilöksi ja tuntea elämänsä mielekkääksi.

Vammaispalveluiden asiakkaita kohdellaan asiallisesti ja hyvin. Mikäli palveluissa havaitaan asiakkaaseen kohdistuvaa epäasiallista käytöstä, siihen puututaan heti. Esimies käy henkilökohtaisen

keskustelun ao. työntekijän kanssa. Mahdollinen huomautus tai varoitusmenettely tapahtuu hallintosäännön ohjeiden mukaisesti. Lisäksi käydään keskustelu asiakkaan ja/tai hänen laillisen edustajansa kanssa. Tässä yhteydessä asiakasta tai edustajaa opastetaan valitusmenettelyssä.

Turvallisuus

Fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista turvallisuutta toteutetaan muun muassa turvaamalla sosiaalisen tuen ja palveluiden saatavuus ja laatu, huolehtimalla asuin- ja hoitoympäristöjen palo- ja muusta turvallisuudesta sekä ehkäisemällä tapaturmia, väkivaltaa ja kaltoinkohtelua. Turvallisuuden tunnetta edistää luottamus palveluntuottajien ja kuntalaisten välillä.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaan oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun sekä muistutusmenettely

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta vahvistaa asiakkaan oikeusturvaa. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun.

Asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan epäasiallisesta kohtelusta muistutus sellaiselle sosiaalihuollon toimivaltaiselle vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, joka voi vaikuttaa muistutuksen tekijän tilanteen muuttamiseksi muistutuksen ollessa aiheellinen. Yksikön tai johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus, käsiteltävä se asianmukaisesti kohtuullisessa ajassa (4 viikkoa) ja annettava siihen perusteltu kirjallinen vastaus. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Muistutuksen vastaanottaa:

Tarja Soukko, sosiaali- ja terveysjohtaja
Hämeenkyrön sosiaali- ja terveyskeskus
Härkikuja 10, 39100 Hämeenkyrö
p. 050 572 8858
tarja.soukko@hameenkyro.fi

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuoltoon liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiamies myös seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa. Sosiaaliasiamies voi mm. avustaa muistutuksen tekemisessä tai ongelmatilanteissa toimia työntekijän ja asiakkaan välimiehenä, mutta hän ei voi tehdä päätöksiä tai myöntää etuuksia.

Hämeenkyrön sosiaaliasiamies

Katja Vähäkangas
Silkintie 3
39500 Ikaalinen
p. 044 730 6516 (soittoaika ti, to ja pe kello 11.00 - 12.00, keskukseen voi jättää myös soittopyynnön)
katja.vahakangas@ikaalinen.fi

Potilaan oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ja muistutusmenettely

Laki potilaan oikeuksista vahvistaa potilaan oikeusturvaa. Potilaalla on oikeus saada hyvää terveyden- ja sairaanhoitoa. Potilasta on kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan, eikä hänen ihmisarvoaan loukata. Potilaan äidinkieli, kulttuuri ja hänen yksilölliset tarpeensa on mahdollisuuksien mukaan otettava huomioon hänen hoidossaan ja kohtelussaan. Terveyspalveluita on annettava siten, ettei ihmisiä aseteta eriarvoiseen asemaan esimerkiksi iän, terveydentilan tai

vammaisuuden perusteella. Hoitopäätöksiin saa vaikuttaa pelkästään lääketieteelliset syyt. Perustuslain yhdenvertaisuussäännös edellyttää, että henkilö saa riittävät terveyspalvelut riippumatta siitä, missä kunnassa hän asuu.

Potilas, joka on tyytymätön terveyden- tai sairaanhoidossa saamaansa tutkimukseen, hoitoon tai kohteluun voi tehdä muistutuksen asiasta. Muistutuksen avulla pyritään vaikuttamaan siihen, että epäkohtia korjataan. Muistutus tehdään terveyskeskuksen ylilääkärille kirjallisena. Muistutus voi olla vapaamuotoinen tai tehty lomakkeelle, joita on saatavissa terveyskeskuksen potilastoimistossa ja kunnan nettisivulta.

Muistutuksen vastaanottaa:

Tuomas Parmanen, ylilääkäri
Hämeenkyrön sosiaali- ja terveyskeskus
Härkikuja 10, 39100 Hämeenkyrö
p. 050 4076368
tuomas.parmanen@hameenkyro.fi

Terveydenhuollon toiminnasta vastaavan johtajan on selvitettävä muistutuksessa kerrottu asia alaisensa kanssa sekä vastattava muistutuksen tekijälle kirjallisesti kohtuullisessa ajassa, yleensä noin kuu- kauden sisällä. Vastauksesta on käytävä ilmi, miten asia on hoitopaikassa selvitetty ja millaisiin jatkotoi- miin se on mahdollisesti johtanut.

Potilasasiamiehen tehtävänä on neuvoa ja antaa tietoa potilaan asemasta ja oikeuksista. Ollessaan tyy- tymätön saamansa hoitoon tai kohteluun potilas voi ottaa yhteyttä terveydenhuollon toimintayksikön poti- lasasiamieheen ja saada neuvoa, miten hän saa asiansa selvitettyä. Potilasasiamies auttaa tarvittaessa potilasta selvittämään ongelmaansa hoitopaikassa. Hän myös neuvoo ja tarvittaessa avustaa potilasta muistutuksen, kantelun tai Potilasvakuutuskeskukselle tehtävän potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä. Potilasasiamiehen tehtäviin ei kuulu ottaa kantaa potilaan taudinmääritykseen tai hoidon sisältöön. Hän ei myöskään ota kantaa siihen, onko potilaan hoidossa tapahtunut hoitovahinko tai hoitovirhe. Potilas- asiamies ei tulkitse potilasasiakirjoja.

Hämeenkyrön sosiaali- ja terveyskeskuksen potilasasiamies

Leena Kyröjoki, vammaispalveluiden päällikkö, sosiaalityöntekijä
p. 050 401 0210
leena.kyrojoki@hameenkyro.fi

Kantelu

Kantelun voi tehdä kun henkilö katsoo kantelun kohteena olevan organisaation tai henkilön menettelyn tai toiminnan olevan lainvastaista, virheellistä tai epäasianmukaista. Kantelun voi tehdä myös tehtävien laiminlyönnin perusteella. Kantelu tehdään Aluehallintovirastolle. <https://www.avi.fi/web/avi/kantelun-tekeminen>

Kantelun käsittelyn yhteydessä Aluehallintovirasto pyytää yksiköstä selvitystä kantelun kohteena ole- vaan asiaan. Aluehallintoviraston antama ratkaisu kanteluun annetaan tiedoksi perusturvalautakunnalle ja käsitellään ao. yksikössä. Ratkaisun edellyttämät korjaustoimenpiteet pyritään tekemään viipymättä. Työyhteisössä käydään myös aina keskustelu siitä, miten vastaavilta tilanteilta vältytään. Omavalvonta- suunnitelmaan tehdään tarvittaessa muutoksia.

Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonnan tehtävänä on avustaa ja sovittaa kuluttajan ja yrityksen välisessä ristiriitatilan- teessa, antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista ja neuvoa asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa.

Kuluttajaneuvonnasta vastaa Kilpailu- ja kuluttajavirasto, www.kuluttajaneuvonta.fi

5. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Kaikilla vammaispalveluilla pyritään tukemaan asiakkaiden hyvinvointia ja mahdollistamaan toimintakyvyn ylläpitäminen tai kuntoutuminen. Toiminnan keinot ja tavoitteet ovat jokaisen asiakkaan kohdalla yksilöllisiä ja perustuvat palvelusuunnitelmaan. Palvelusuunnitelma pohjautuu asiakkaan palvelutarpeen ja toimintakyvyn kokonaisvaltaiseen arviointiin asiakkaan omat voimavarat huomioiden. Palvelusuunnitelmaan kirjataan palvelutarve ja toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevia tavoitteita ja sovitaan niiden toteutumisen seurannasta. Tavoitteiden toteutumista seurataan osana asiakastyötä ja niistä keskustellaan palvelusuunnitelman tarkastamisen yhteydessä.

Päivätoiminnassa tuetaan päivittäin kehitysvammaisten asiakkaiden hyvinvointia ja sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitoa ryhmämuotoisen toiminnan keinoin. Päivätoimintayksikössä tarjotaan aikuisille asiakkaille nykyhetkessä mukana olevaa, monipuolista ja asiakkaita aktivoivaa toimintaa. Toiminnassa käytetään apuna esimerkiksi vaihtoehtoisia kommunikointikeinoja, digitaalisia laitteita ja musiikkia. Asiakkaille tehdään asiakassuunnitelmat, joiden toteutumista seurataan säännöllisin väliajoin. Päivätoimintaa toteutetaan tiiviissä yhteistyössä muiden vammaispalveluiden toimijoiden ja asiakkaiden lähipiirin kanssa.

Ravitsemus

Päivätoiminnan asiakkaat saavat ateriapalvelun Hämeenkyrön terveyskeskuksen keittiöltä. Ateriat toimitetaan päivittäin päivätoimintaan. Henkilökunta laittaa ateriat tarjolle ja aterioi asiakkaiden kanssa. Tarvittaessa asiakkaita ohjataan, tuetaan ja avustetaan ruokailussa sekä kiinnitetään huomiota asiakkaiden ravitsemukseen.

Hygieniakäytännöt

Hämeenkyrön perusturvan hygieniahoitaja on apulaisosastonhoitaja Anne-Maria Rantanen. Hygieniahoitajan tehtävänä on ohjata ja opastaa työyhteisöjä tarkemmin hygienianhoitoon liittyvissä asioissa, kouluttaa ja järjestää koulutuksia henkilökunnalle.

Perusturvassa on yhteiset ohjeet hygienianhoitoon liittyvissä asioissa (MRSA-ohjeet, käsihygieniaohje, veritapaturmaohje), jotka löytyvät Helmi-työtilasta. Perusturva pyrkii noudattamaan ja toimimaan Pirkanmaan sairaanhoitopiirin alueelleen ohjeistamia infektion torjuntaan liittyviä ohjeita.

Vammaispalveluista osallistuu vuosittain vähintään yksi työntekijä Pirkanmaan sairaanhoitopiirin järjestämään alueelliseen hygieniakoulutukseen.

Terveyden- ja sairaanhoito

Vastuu päivätoiminnan asiakkaiden sairaanhoidon kokonaisuudesta kuuluu asiakkaan kotiin tai asumisyksikköön, josta ohjeistetaan päivätoimintaa tarvittavista toimenpiteistä hoitavan lääkärin antamien ohjeiden mukaan. Mikäli päivätoimintapäivän aikana tarvitaan hoitotoimenpiteitä, vastaavat niistä päivätoiminnan koulutetut työntekijät. Palvelun sisältö määrittelee tarvittavan osaamisen, ja tarvittaessa hankitaan lisäkoulutusta. Mikäli päivätoiminnan asiakkaan terveydentila yllättäen heikkenee tai hän sairastuu päivätoimintapäivän aikana, sovitaan toimenpiteistä yhdessä asiakkaan kodin/ asumisyksikön kanssa. Tarvittaessa asiakas lähetetään lääkäripäivystykseen tai kotiin/ asumisyksikköön.

Kiireellinen sairaanhoito

ambulanssin tilaus puh. 112

klo 08.00 - 20.00 terveyskeskuksen päivystys avoimna vuoroviikoin Hämeenkyrö /Ikaalinen

klo 20.00 - 08.00 välillä päivystää Acuta Tampere

Äkillinen kuolemantapaus

Päivätoiminnassa on kirjallinen toimintaohje äkillisiin kuolemantapauksiin.

Lääkehoito

Päivätoiminnan asiakkailla on tarvittaessa mukanaan omat lääkkeet joko dosetissa tai muulla tavalla. Lääkkeitä säilytetään päivätoimintapäivän aikana päivätoiminnan lääkekaapissa. Asiakkaiden lääkehoidon vastuu on asumisyksiköillä tai asiakkaan kotona, hoitavan lääkärin antamien ohjeistusten mukaisesti. Päivätoiminnan lääkehoitoluvan omaavat työntekijät antavat päivän aikana asiakkaille tarvittavan lääkehoidon kodin tai asumisyksikön ohjeistusten mukaisesti.

Sosiaalihuoltolain mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaki 48 §:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Vammaispalveluissa tehdään laajasti moniammatillista yhteistyötä. Tärkeitä yhteistyökumppaneita ovat esimerkiksi muut sosiaalipalvelut, terveydenhuolto, sivistystoimi, yhdistykset sekä yksityiset palveluntuottajat. Yhteistyö toteutuu yhteisissä asiakastapaamisissa, konsultaatioiden kautta ja sovittujen yhteistyökäytäntöjen ja säännöllisten tapaamisten avulla. Tietosuoja-asiat huomioiden yhteistyötä tehdään myös puhelimitse, sähköisesti ja videoneuvotteluiden kautta. Yhteistyöhön kysytään aina ensisijaisesti asiakkaan ja/tai omaisten/ asioidenhoitajan kirjallinen lupa (suostumus tietojen luovuttamiseen ja hankkimiseen).

Asiakkaan palveluun liittyvä tieto on ajantasaisesti esimerkiksi sosiaalipäivystyksen käytettävissä asiakastietojärjestelmien kautta. Asiakkaan siirtyessä toiseen palveluun tai kuntaan, voidaan asiakastiedot asiakkaan luvalla siirtää.

Mikäli asiakkaalle ostetaan sosiaalipalveluita yksityiseltä palveluntuottajalta, luovutetaan palvelun tuottajalle palvelun järjestämiseksi välttämättömät tiedot asiakkaan, omaisen tai edunvalvojan kanssa erikseen sovitulla tavalla.

Alihankintana tuotetut palvelut

Vammaispalveluissa käytetään yksityisiltä palveluntuottajilta ostettuja palveluita. Palveluntuottajan kanssa laaditaan sopimus palvelun sisällöstä. Palveluntuottajalla tulee olla oma omavalvontasuunnitelma ja palvelun pitää täyttää lainsäädännön edellytykset. Palvelujen sisältöön, laatuun ja turvallisuuteen liittyviä asioita voidaan varmistaa esimerkiksi valvontakäynneillä.

6. ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Vammaispalveluiden asiakkaiden turvallisuuden edistämiseksi tehdään yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset tekevät säännöllisiä tarkistuksia vammaispalveluiden toimipisteisiin. Päivätoiminnan henkilökunta on käynyt pelastuskoulutuksen ja ensiapukoulutuksen. Henkilökunta on tietoinen ilmoitusvelvollisuudesta pelastusviranomaisille palo- ja muihin onnettomuusriskeihin liittyen ja ilmoitusvelvollisuudesta maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

Asiakasturvallisuutta ylläpidetään ja kehitetään päivittämällä säännöllisesti ja aina muutostilanteissa asiakasturvallisuuteen liittyviä suunnitelmia, kuten pelastussuunnitelmaa. Yksikössä on tehty

riskinarviointi ja työterveyshuolto tekee työpaikoilla työpaikkaselvityksiä. Haittatapahtumista ja riskitilanteista täytetään aina lomake, tapahtuneeseen johtaneet syyt selvitetään ja menettelytapoja muutetaan tarpeen mukaan. Työntekijöiden huoneista on vaihtoehtoinen poistumistie.

Riskien ja vaarojen arviointi on tehty vammaispalvelujen yksiköissä syksyllä 2017. Päivätoiminnassa on tehty työpaikkaselvitys loppuvuonna 2018. Päivätoiminnassa on ajantasainen pelastussuunnitelma, joka on päivitetty kesällä 2018. Yleinen palotarkastus päivätoiminnan tiloihin on tehty tammikuussa 2018, terveystarkastus päivätoimintaan on tehty elokuussa 2017 ja päivätoiminnan tilojen kuntoarvio on tehty joulukuussa 2017. Päivätoiminnan henkilökunta on osallistunut työpisteessä järjestettyyn pelastuskoulutukseen lokakuussa 2018.

Henkilöstön määrä ja rakenne

Vammaispalveluiden päällikkö/ sosiaalityöntekijä, palveluohjaaja, palveluvastaava, henkilökohtainen avustaja, Pähkinäpolun päivätoiminnassa 3 ohjaajaa, Jaakonkodissa 7 ohjaajaa ja Tunturissa 10 ohjaajaa sekä 1 sairaanhoitaja.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Vakituiset työpaikat laitetaan avoimiksi Kuntarekryn kautta. Hakijoiden kelpoisuus selvitetään Valviran rekisteristä. Lasten kanssa työskenteleviltä tarkistetaan rikosrekisteriotteet. Henkilökunnan valinnasta päätöksen tekee vammaispalveluiden päällikkö.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uusi työntekijä perehdytetään tehtäviin, lainsäädäntöön ja asiakastietojärjestelmiin. Työskentelyyn perehtyminen tapahtuu tarvittaessa aluksi työparityönä. Helmi-työtilasta löytyy erilaisia työhön liittyviä lomakkeita ja ohjeita.

Työyhteisössä keskustellaan eri yhteyksissä (esim. opiskelijat, sijaiset) siitä, millaisen kuvan annamme itsestämme ammattilaisina, työyhteisömme toimintakulttuurista jne. Perehdyttämisen onnistumisesta keskustellaan kehityskeskustelun yhteydessä.

Kunnalla on koulutettu ja ammattitaitoinen henkilökunta, jonka ammattitaitoa ylläpidetään ja kehitetään säännöllisesti eri tavoin. Täydennyskoulutuksen tarkoituksena on ylläpitää ja lisätä henkilökunnan ammattitaitoa tarvittavan osaamisen näkökulmasta. Täydennyskoulutuksen järjestäminen ja kustannusvastuu on kunnalla. Jatkokoulutuksella hankitaan muodollinen kelpoisuus uusiin vaativampiin tehtäviin. Jatkokoulutukseen osallistuminen tapahtuu harkinnanvaraisesti tuettuna tai palkattomalla työlomalla henkilön omalla kustannuksella. Uudelleen koulutustarpeen voi aiheuttaa muuttuneet työolosuhteet tai työntekijän työkyvyn muutos.

Toimitilat

Vammaispalveluiden päällikön ja palveluohjaajan työtila on Kotihoitokeskuksessa. Pähkinäpolun päivätoiminta toimii Kivimäentie 12 - kiinteistössä. Henkilökohtainen avustaja työskentelee Työpajalla kehitysvammaisten työtoiminnan tiloissa.

Tilojen siisteydestä vastaa kotihoitokeskuksen osalta kunnan tilakeskus. Päivätoiminnan tiloihin ostetaan siivousta yksityiseltä siivouspalveluyrittäjältä joka toinen viikko, ja joka toinen viikko henkilökunta siivoaa tilat itse.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnalla on matkapuhelimet ja apua soitetaan tarvittaessa puhelimitse. Vammaispalveluiden päällikön ja palveluohjaajan huoneissa on vaihtoehtoiset poistumisovet. Kunnalla on sopimus vartiointitoimiston kanssa ja vartija tulee paikalle kutsuttaessa. Päivätoiminnassa on vartijakutsupainike.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Hämeenkyrön kunnan verkkosivulla sosiaali- ja terveyspalveluiden alla on lomakkeet, ohjeet ja oppaat, mistä löytyy kaikki asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvä materiaali.

<http://www.hameenkyro.fi/palvelut/terveys-ja-sosiaalipalvelut/tiedostot/>

- Asianosaisen tiedonsaantipyyntö
- Henkilötietojen korjaamisvaatimus
- Hämeenkyrön kunta - Rekisteriseloste
- Työterveyshuollon asiakasrekisteriseloste
- Käyttökirekisterin selvityspyyntö
- Muistutuslomake
- Terveystietojen organisaation tietoturva-asiat
- Potilastietojen käsittely Hämeenkyrön terveyskeskuksessa
- Sosiaalitoimen henkilörekisteritietojen tarkastuspyyntö
- Terveystietojen toimintayksiköiden tietoturva-asiat
- Tietojen korjaamisesta kieltäytyminen

Vammais- ja terveyspalveluiden asiakastyössä käytetään Effica yksilö- ja perhehuoltojärjestelmää, johon henkilökunnalle annetaan työtehtäviensä mukaiset katselu- ja kirjausoikeudet. Henkilöstö noudattaa salassapitosopimuksia ja sitoutuu salassapitovelvollisuuteen. Uusi henkilöstö, opiskelijat, harjoittelijat ym. allekirjoittavat asiakirjojen, tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- sekä salassapitosopimuksen.

Tietosuojan- ja turvaan liittyvää lainsäädäntöä ja käytäntöjä varmistetaan säännöllisellä koulutuksella, jota toteutetaan perusturvassa pääosin sisäisesti. Täydennyskoulutus toteutetaan tietosuojavastaavan johdolla. Seurannan välineenä on jatkuva keskustelu ja kirjaamisen arviointi. Effica-tietojärjestelmän pääkäyttäjät seuraavat säännöllisesti lokitietoja.

Vammais- ja terveyspalveluiden päällikkö ja arkistovastaava toimistos sihteeri vastaavat siitä, että asiakastietojen käsittely ja säilytys yksikössä tapahtuu asianmukaisesti ja että henkilöstö on tietoinen tietojen käsittelyyn ja säilytykseen liittyvistä asioista.

Tietosuojavastaavana toimii sosiaali- ja terveysjohtaja Tarja Soukko p. 041 730 4203
tarja.soukko@hameenkyro.fi

7. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

8. OMAVALVONTASUUNNITELMAN YLLÄPITO JA JULKISUUS

Sosiaali- ja terveysjohtaja Tarja Soukko valvoo, koordinoi ja mahdollistaa omavalvontasuunnitelman valmistelun, toteuttamisen ja päivittämisen p. 041 730 4203

Vammaispalveluiden päällikkö Leena Kyröjoki vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja päivittämisestä p. 050 401 0210

Vammaispalveluiden päällikkö vastaa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä. Suunnitelma päivitetään säännöllisesti vuosittain tammikuussa ja tarvittaessa toiminnassa tapahtuvien palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvien muutosten myötä. Henkilöstö on mukana omavalvontasuunnitelman päivittämisessä tarpeen mukaan. Omavalvontasuunnitelma löytyy kunnan internetsivuilta ja vammaispalveluiden työpisteistä.

9. OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Hämeenkyrössä 24.7.2020

Leena Kyröjoki
Vammaispalveluiden päällikkö