

# OMAVALVONTA

A-klinikka ja mielenterveysneuvola

## Sisällysluettelo

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1   | PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....   | 3  |
| 2   | TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....                               | 4  |
| 2.1 | Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen A-klinikan toiminta-ajatus: .....            | 4  |
| 2.2 | Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen mielenterveysneuvolan toiminta-ajatus: ..... | 4  |
| 2.3 | Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen toimintaa ohjaavat arvot: .....              | 4  |
| 3   | RISKINHALLINTA .....  | 6  |
| 4   | OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....  | 9  |
| 5   | ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....   | 10 |
| 6   | PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....  | 14 |
| 7   | ASIAKASTURVALLISUUS .....   | 15 |
| 8   | ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY .....  | 19 |



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
 Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
 Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



*Sosiaali- ja terveystieteiden*  
**Helmi**

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

## **Sosiaali- ja terveystieteiden Helmi / A-klinikka ja mielenterveysneuvola**

Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 HAAPAVESI

Käyntiosoite: Myyrinkuja 1 Haapavesi

Antintie 8 Pyhäntä

Margit Kangasharju 044 7591 461

[margit.kangasharju@haapavesi.fi](mailto:margit.kangasharju@haapavesi.fi)



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



*Sosiaali- ja terveystieteiden*  
**Helmi**

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### 2.1 Sosiaali- ja terveystiimi Helmen A-klinikan toiminta-ajatus:

A-klinikka on avohoitopaikka riippuvuuksien hoidossa. A-klinikka tarjoaa varhaisvaiheen palveluja ja tekee ennaltaehkäisevää päihdetyötä moniammatillisena yhteistyönä.

### 2.2 Sosiaali- ja terveystiimi Helmen mielenterveysneuvolan toiminta-ajatus:

Mielenterveysneuvola toiminta-ajatuksena on, että eri-ikäisten kuntalaisten avun tarpeeseen vastataan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa koko työryhmän osaamista hyödyntäen sekä yhteistyössä kunnan muiden toimijoiden kanssa. Työtä tehdään moniammatillisesti ja sektorirajat ylittäen.

### 2.3 Sosiaali- ja terveystiimi Helmen toimintaa ohjaavat arvot:

#### Asiakaslähtöisyys ja ystävällisyys

- palvelemme asiakkaita ystävällisesti ja joustavasti
- keskitymme kunkin asiakkaan yksilölliseen kohtaamiseen
- tiedotamme asiakkaita palveluista ja heille kuuluvista oikeuksista

#### Oman vastuun korostaminen

- tuomme aktiivisesti esille epäkohtia, jotka korjaamalla kuntalainen voi itse ottaa vastuuta omasta terveydestään ja hyvinvoinnistaan
- tuemme kuntalaisen omaehtoista terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä

#### Osaava ja hyvinvoiva henkilöstö

- työtoverista ei puhuta pahaa
- luotamme henkilöstön haluun tehdä parhaansa
- motivoimme henkilöstöä hankkimaan koulutusta ja osaamista
- pidämme säännöllisesti työkokouksia ja tiedotamme ajankohtaisista asioista
- käymme kehityskeskustelut vuosittain
- huolehdimme henkilöstön työhyvinvointia tukevan toiminnan järjestämisestä
- huomioimme henkilöstön työergonomian



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



Sosiaali- ja terveystiimi  
**Helmi**

### Tuloksellisuus ja yhteistyö

- punnitsemme jatkuvasti palvelujen kustannustehokkuutta ja vaikuttavuutta sekä etsimme vaihtoehtoisia tapoja tuottaa palveluita
- seuraamme huolellisesti taloutta ja kuntalaisten palvelujen tarvetta
- työskentelemme yhteistyössä eri hallintokuntien, yksityisten ja kolmannen sektorin kanssa



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



*Sosiaali- ja terveystyö*

**Helmi**

## 3 RISKINHALLINTA

### Riskien hallinta

Terapiakeskuksessa noudatetaan Haapaveden kaupungin laatimia koko organisaatiota koskevia ohjeita, joita ovat:

- Haapaveden kaupungin henkilöstösuunnitelma
- Vaara- ja uhkatilanteiden hallinta
- Häirinnän ja epäasiallisen kohtelun hallinta ja toimintamalli
- Henkilöstön koulutussuunnitelma
- Päihdeasian käsittely
- Varhaisen tuen malli työkyvyn tukemiseen

Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen laatimia ohjeita:

- Sosiaalipalvelujen valmiussuunnitelma
- Palo- ja pelastussuunnitelma

Valmiussuunnitelmassa selvitetään, miten välttämättömät tehtävät hoidetaan normaaliolojen erityistilanteissa ja poikkeusoloissa.

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskien ja vaarojen arviointi on jatkuvaa toimintaa. Haapaveden kaupungissa tehdään joka toinen vuosi riskien ja vaarojen arviointi, jonka perusteella mahdolliset puutteet korjataan.

Työterveyshuollon toimesta tehdyt työpaikkaselvitykset ja työsuojeluvalltuutetun tekemät tarkastuskäynnit auttavat tunnistamaan henkilöstön työhyvinvoinnin ja – turvallisuuden ja työympäristön riskitekijät.

### Riskinhallinnan työnjako

Haapaveden kaupungin ylin johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuteen on osoitettu riittävästi voimavaroja ja asenneilmapiiri on myönteinen.

Tulosyksikön lähiesimies vastaa omavalvonnan ohjeistamisesta ja turvallisuuteen liittyvän tiedon antamisesta.

Työsuojeluvalltuutettu seuraa ja huomioi työympäristöä. Hän on apuna ja tukena henkilöstön ja työympäristön riskien ja vaarojen arvioinnissa ja viestittää tarvittaessa epäkohdista yksikön esimiehelle.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



Sosiaali- ja terveystieteiden  
**Helmi**

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Henkilöstö osallistuu palo- ja pelastusturvallisuus koulutukseen yhdessä muun kaupungin henkilöstön kanssa. Henkilöstö osallistuu mahdollisuuksien mukaan riskien ja vaaratilanteiden ennakointiin ja omaa työtä tukevaan koulutukseen, joita järjestetään esimerkiksi aggressiivisen asiakkaan kohtaamisesta, elvytyksestä ja ensiavusta.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Vaara- ja uhkatilanteiden hallinta
- Häirinnän ja epäasiallisen kohtelun hallinta ja toimintamalli
- Läheltä piti -vaaratilanteen raportointi
- Sosiaalipalvelujen valmiussuunnitelma
- Palo- ja pelastussuunnitelma

### **Riskien tunnistaminen**

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § velvoittaa työntekijöitä ilmoittamaan, jos he huomaavat tai saavat tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Saman lain 49 § edellyttää, että ilmoituksen vastaanottanut henkilö käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata välittömästi, on siitä tehtävä ilmoitus aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Henkilöstö ilmoittaa lähiesimiehelle suullisesti tai kirjallisesti epäkohdista, riskeistä tai vaaroista. He tekevät ilmoituksen työtapaturmasta, asiakkaalle tapahtuneesta vaaratilanteesta tai läheltä piti -tilanteesta tai muusta vaaratilanteesta.

### **Riskien käsitteleminen**

Käytössä on HaiPro –ilmoitusjärjestelmä, missä henkilökunta voi ilmoittaa asiakkaita uhkaavat haittatapaukset, virheet, onnettomuudet sekä uhka- ja väkivaltatilanteet. HaiPro-ilmoitukset tulevat esimiehelle, joka käsittelee ne järjestelmässä mahdollisimman pian. Haittatapahtumaa käsitellään aina yhdessä henkilökunnan kanssa, jolloin mietitään millä muutoksilla voidaan vastaava tapahtuma estää jatkossa. Suunnitelma kirjataan järjestelmään ja tulostetaan kansioon kaikille tiedoksi. Tarvittaessa ollaan yhteydessä ylempiin esimiehiin tai muihin yhteistyötahoihin

Työntekijän tekemä ilmoitus epäkohdasta tai sen ilmeisestä uhasta käsitellään välittömästi henkilöstön kanssa.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



Sosiaali- ja terveystyö  
**Helmi**

Työntekijä kirjaa asiakkaalle tapahtuneen haittatapahtuman myös Lifecare -asiakastietojärjestelmään ja tiedottaa asiasta omaiselle.

Työntekijä täyttää läheltä piti vaaratilanteen raportointi lomakkeen. Joka löytyy Haapaveden kaupungin intranetistä.

Asia käsitellään yhdessä työntekijän, esimiehen, työsuojelupäällikön ja työsuojeluvaltuutetun kanssa.

### **Korjaavat toimenpiteet**

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 ja -ilmoitukset.

### **Muutoksista tiedottaminen**

Muutoksista tiedotetaan henkilöstölle suullisesti ja kirjallisesti. Mikäli muutos koskee yhteistyötahoja, muutoksista informoidaan myös heitä joko suullisesti tai kirjallisesti tilanteen mukaan.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



*Sosiaali- ja terveystieteiden*

**Helmi**



## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### **Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö tai henkilöt**

Perhe- ja sosiaalipalvelupäällikkö 044 7591 271

Johtava psykologi 044 7591 461

sähköposti: [etunimi.sukunimi@haapavesi.fi](mailto:etunimi.sukunimi@haapavesi.fi)

### **Omaavonnan suunnitteluun osallistuneet**

Sosiaali- ja terveystyö Helmen terapiakeskuksen työntekijät

### **Omaavonntasuunnitelman seuranta**

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

### **Omaavonntasuunnitelman julkisuus**

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti nähtävänä mielenterveysneuvolassa ja A-klinikalla siten, että asiakkaat, omaiset ja omaavonntasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



*Sosiaali- ja terveystyö*

**Helmi**

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan palvelujen tarve arvioidaan yhdessä asiakkaan ja hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan näkemys voimavaroistaan ja toimintakyvystään. Arviointi tähtää voimavarojen ylläpitämiseen ja edistämiseen sekä mahdolliseen kuntoutumiseen. Palvelutarpeen arviointi kohdistuu fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn arviointiin sekä ympäristötekijöihin (riskit, sosiaalinen verkosto). Työntekijät tekevät palvelutarpeen arvioinnin aikana omat havainnot asiakkaan toimintakyvystä. Asiakkaan kanssa laaditaan palvelusuunnitelma asetettujen tavoitteiden toteuttamiseksi.

### Työvälineet:

Haastattelu, arviointilomakkeet, testit, psykiatrin palvelut, moniammatillinen verkosto.

### Palvelusuunnitelman laadinta ja seuranta

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan kirjallisesti yhteisellä tapaamisella. Toteutumista seurataan sovitusti. Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa/läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Arviointia tehtäessä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otetaan huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Erityistä huomiota kiinnitetään erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Arvioinnin toteutumista seurataan säännöllisesti vastuutyöntekijän taholta ja tarkempi suunnitelma seuraamisen toteutumisesta määritellään asiakassuunnitelmassa. Suunnitelma tallennetaan LifeCare –asiakastietojärjestelmään.

### Tavoitteiden toteutumisen seuranta

Tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti neuvonpidoissa ja huomioidaan kirjataan säännöllisesti LifeCaren asiakaskertomukseen. Tarvittaessa asiakkaan asioista vastaava



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



Sosiaali- ja terveystieteiden  
**Helmi**

työntekijä tuo asiakkaan luvalla suunnitelmat ja tavoitteet tiedoksi moniammatillisessa yhteistyöverkostossa.

## **Asiakkaan kohtelu**

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioidaan ja kirjataan asiakassuunnitelmaan. Asiakkaiden yksityisyyttä kunnioitetaan huolehtimalla palaverien, puhelinkeskustelujen ja kaiken työskentelyn järjestelyillä niin, että yksityisyys toteutuu.

Asiakkaan asioita ja asiakirjoja käsittelevät vain henkilöt, joiden työtehtäviin se kuuluu. Työskentelyssä huomioidaan asiakkaan tarpeet ja toiveet. Asiakkaan uskonnollista ja kulttuurista taustaa kunnioitetaan kaikessa työskentelyssä ja päätöksenteossa. Tarvittaessa käytetään tulkkia, näin varmistetaan asiakkaan ja työntekijän välistä ymmärrystä

### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

Terapiatyö ja palveluohjaus ovat asiakkaalle vapaaehtoisia palveluja ja niitä tarjotaan tarpeen mukaisesti yksilön itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Yksikön/työntekijöiden turvallisuus voidaan varmistaa vartijan tai poliisin virka-avun avulla asiakaskäynnin turvaamiseksi.

## **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaita kohdellaan ammatillisesti ja tasavertaisesti. Työntekijä käyttäytyy ystävällisesti, kohteliaasti ja hyviä tapoja noudattaen sekä asiakkaita että hänen läheisiään kohtaan. Mikäli asiakas kokee tulleen huonosti tai kaltoin kohdelluksi, asia selvitetään hänen ja mahdollisesti hänen läheistensä kanssa ilman turhaa viivytystä. Mikäli asiaa ei saada



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



*Sosiaali- ja terveyspiiri*  
**Helmi**

sovittua, asiakasta neuvotaan tekemään muistutus tai ottamaan yhteys potilas- ja sosiaaliasiamieheen.

## **Asiakkaan osallisuus**

### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta sosiaali- ja terveydenhuollon sekä palveluohjauksen laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.

### **Palautteen kerääminen**

Asiakkaat ja omaiset voivat antaa palautetta palvelujen kehittämiseen liittyvistä asioista suullisesti tai jättämällä kirjallista palautetta. Palautetta voidaan antaa myös tavanomaisen yhteistyön ja kanssakäymisen puitteissa.

### **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Asiakailta ja omaisilta saadut palautteet käsitellään henkilöstön kanssa ja ne huomioidaan toiminnan kehittämisessä mahdollisuuksien mukaan.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaali- ja terveydenhuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

### **Muistutuksen vastaanottaja**

Perhe- ja sosiaalipalvelupäällikkö 044 7591 271, [etunimi.sukunimi@haapavesi.fi](mailto:etunimi.sukunimi@haapavesi.fi)



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



*Sosiaali- ja terveystyö*  
**Helmi**

### **Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

Merja Jaakola 040 635 5353 tai sähköpostitse: [etunimi.sukunimi@kalliopp.fi](mailto:etunimi.sukunimi@kalliopp.fi)

Puhelinajat ma klo 9.00–11.00, ti klo 8.00–11.00 ja to klo 12.00–15.00

### **Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista**

Kuluttajaneuvonnan verkkopalvelusta ([www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)) saa ohjeita ja apua kuluttamiseen liittyvissä asioissa, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys. Kuluttajaneuvontaa varten on maistraatteihin perustettu valtakunnallinen neuvontapalvelunumero 029 553 6901, josta asiakas saa maksutta opastusta ja riitatilanteessa sovitteluapua.

### **Muistutusten käsittely**

Muistutukset, kantelu- ja valvontapäätökset käsitellään ensin niiden työntekijöiden kanssa, joita asia koskee. Tämän jälkeen asiaa käsitellään työyhteisössä, tehdään muutoksia toimintaohjeisiin/linjauksiin, mikäli tilanne niin vaatii.

### **Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

Muistutukseen vastataan Valviran ohjeistuksen mukaan 3–4 viikossa.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



*Sosiaali- ja terveystieteiden*  
**Helmi**

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia tukeva toiminta

Työskentelyn alkuvaiheessa tehdään asiakkaan kanssa palvelutarpeen kartoitus.

### Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa

Asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti.

Asiakkaan ohjaamisesta toimivaltaiseen viranomaiseen säädetään hallintolaissa.

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

Kun asiakkaan verkostoon tarvitaan hänen palvelutarpeensa näkökulmasta uusi toimija, hänet pyydetään yhteiseen neuvonpitoon. Neuvonpito suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa. Neuvonpidossa käydään läpi asiakkaan tilanne oleellisilta osin ja uusi toimija arvioi, miten voi konkreettisesti olla asiakkaan tueksi/avuksi/mitä palveluja ja millä aikataululla voi tarjota. Neuvonpidossa sovitaan ajanjaksosta, jonka aikana työskennellään ja vähintään yhdestä seurantaneuvonpidosta, jossa arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa, onko tehty työ tuottanut tulosta vai tarvitaanko työskentelyyn muutosta.

Yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan lisäksi tarvittaessa puhelimitse, kirjallisesti, yhteistyöpalavereiden, hoitoneuvottelujen ja sähköisen asiakastietojärjestelmän avulla.

### Alihankintana tuotetut palvelut

Psykiatripalvelut, laituskuntoutus

Sosiaali- ja terveystieteiden Helmi valvoo yksityisten palveluntuottajien toimintaa.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



Sosiaali- ja terveystieteiden  
**Helmi**

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös lastensuojelulain mukainen lastensuojeluilmoitus, holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä, sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

### Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuuteen kiinnitetään erityistä huomiota kaikissa toiminnoissa. Riskien arvioinnin perusteella voidaan ennaltaehkäisevästi käyttää vartijaa turvaamaan asiakastilannetta. Tarvittaessa konsultoidaan poliisia ja annetaan poliisille tiedoksi epäilyttävät tilanteet. Häiriökäyttäytyjä-asiakkaan asiakaskertomukseen merkitään hänen poikkeava käyttäytymisensä, näin asiakkaan asioita käsittelevät voivat noudattaa erityistä varovaisuutta. Rikosilmoitus tehdään rikostilanteissa.

Palo- ja pelastusviranomaiset tarkistavat vuosittain palo- ja pelastusvälineiden toimivuuden.

### Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö. Yksiköt laativat omat lääkehoitosuunnitelmat.

Osaamista ja ammattitaitoa seurataan lääketenteillä 3 vuoden välein. Uusilta työntekijöiltä vaaditaan myös lääkehoidon näyttö ennen lääkeluvan myöntämistä. Mikäli tenttiä ei saa läpi, työntekijä käy läpi tukiopetusta. Lääkeluvat, pistoluvat ja erikoisoikeudet antaa johtava ylilääkäri. Näytöt tehdään yleensä yksiköissä luvan omaavan sairaanhoitajan läsnä ollessa.



## Henkilöstö

### Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) säädökset. Erityisesti huomioidaan henkilöstön riittävä ammatillinen osaaminen.

### Sijaisten käytön periaatteet

Lyhytaikaisiin poissaoloihin ei palkata sijaista, vaan välttämättömät tehtävät hoidetaan työssä olevien toimesta.

Pitkäaikaisiin sijaisuuksiin palkataan sijainen terveydenhuollon ammattihenkilölain mukaisesti.

### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointia ohjaa myös laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus.

### Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Vapautuvaan virkaan haetaan Haapaveden kaupunginhallitukselta täyttölupa ja käydään normaali haku- ja täyttöprosessi. Virkaan valittaessa huomioidaan hakijan pätevyys, soveltuvuus ja luotettavuus.

Soveltuvuus tehtävään arvioidaan haastattelun ja toimitettujen todistusten perusteella. Lisäksi huomioidaan suosittelijat/entiset työnantajat.

Lasten kanssa työskentelevien on esitettävä työnantajalle rikosrekisteriote rikostaustan selvittämiseksi lain lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002 mukaisesti. Terveystilasta tulee esittää lääkärintodistus.

### Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisessa ja koulutuksissa huomioidaan uusien toimintatapojen ja –kulttuurien omaksuminen sekä asiakaslähtöisen toiminnan kehittämisessä, tukemisessa ja omavalvonnassa. Perehdytykseen liittyen



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



Sosiaali- ja terveyspiiri  
**Helmi**



määritellään vastuuhenkilöt osa-alueittain. Suuri osa perehdytyksestä tapahtuu työn ohella työparityöskentelyn myötä.

Perehdytyskansio löytyy mielenterveysneuvolan hyllystä. Päivitetty kolmen vuoden sisällä.

### **Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttäminen asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen**

Jokaiselle työntekijälle laaditaan henkilökohtainen perehdytysohjelma, jossa määritellään perehdytyksen vastuuhenkilöt osa-alueittain. Uusi työntekijä suorittaa ensimmäisinä työpäivinä tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen. Koko henkilöstö suorittaa koulutuksen/testin vuosittain.

Henkilöstöllä on käytössään uusimmat ohjeet ja painokset kirjallisuudesta.

### **Henkilökunnan täydennyskoulutuksen järjestäminen**

Henkilökunta osallistuu laajasti oman alansa yksittäisiin täydennyskoulutuspäiviin. Periaatteena on pidetty, että täydennyskoulutuspäivien määrä (3–6 päivää) toteutuu vuoden aikana.

- Tietoturvakoulutukset ja tentit koko henkilöstölle
- Turvallisuuskoulutus kaikkien yksiköiden henkilökunnalle
- Häätäensiapu-koulutukset ja palo- ja pelastautumiskoulutukset

Henkilöstö osallistuu ulkopuolisten kouluttajien koulutuksiin osaamiskartoitusten ja yhteisesti sovittujen ja havaittujen koulutustarpeiden perusteella määrärahojen puitteissa.

### **Toimitilat**

A-klinikalle käynti terveyskeskuksen takaa portaita ensimmäiseen kerrokseen, josta ovikelloa soittamalla asiakkaan vastaanottaa A-klinikan sairaanhoitaja.

Mielenterveysneuvolaan käynti sekä terveyskeskuksen pääoven kautta portaita tai hissillä että terveyskeskuksen takaa portaita toiseen kerrokseen. Asiakkaat soittavat ovikelloa ja sairaanhoitaja käy hakemassa asiakkaan. Mielenterveysneuvolassa on jokaisella sairaanhoitajalla oma huone, lisäksi psykiatrin huone ja tutkimushuone.

Pyhännällä mielenterveysneuvola sijaitsee samalla käytävällä äitiys- ja lastenneuvolan kanssa.

### **Teknologiset ratkaisut**

Työntekijöillä on käytössään tietokoneet, joissa on suojattu yhteys asiakastietojärjestelmään. Lisäksi käytössä on suojattu sähköpostiyhteys.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



*Sosiaali- ja terveystyö*  
**Helmi**

Henkilöstöllä on käytössään langattomat hälytinlaitteet. Huoneista on varauloskäynti viereiseen toimistohuoneeseen.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



*Sosiaali- ja terveystyö*

**Helmi**

## 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Kaikki työntekijät ovat sitoutuneet salassapitoon ja tietosuojaan. Työntekijät on perehdytetty tietoturvaohjeisiin ja jokainen suorittaa vuosittain erillisen tietoturva- ja tietosuojatentin. Jokaisella työntekijällä on omat henkilökohtaiset tunnukset tietokoneelle ja käytettäviin ohjelmiin. Asiakastyössä on käytössä LifeCare -ohjelma.

Asiakaspaperit säilytetään lukituissa arkistokaapeissa. Terapiakeskuksessa noudatetaan kaupungin arkistonmuodostussuunnitelmaa.

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Tietopyyntölomakkeet löytyvät Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen internet-sivulta. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Henkilökunta ohjeistetaan toimimaan tietoturvaan, tietosuojaan ja asiakastietojärjestelmään liittyvissä asioissa organisaation ohjeistuksien mukaan. Tietosuoja- ja tietoturva –koulutus suoritetaan säännöllisesti vuosittain.

Kirjaukset tehdään aina omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla.

Terveyskeskuksen tietosuojavastaava tarkistaa LifeCaren käyttäjien lokitietoja satunnaisotannalla, tehdyn suunnitelman mukaisesti ja pyyntöjen mukaisesti.

Tietojen luovutus tapahtuu tietosuojavastaavan ohjeistuksen mukaisesti. Perhe- ja sosiaalipalvelupäällikkö tarkistaa ja luovuttaa tiedot.

Uusi työntekijä suorittaa ensimmäisinä työpäivinä tietosuoja – ja tietoturvakoulutuksen ja testin. Uusi työntekijä allekirjoittaa käyttäjäsitoumuksen. Jokaisen työntekijän tulee vuosittain suorittaa hyväksytysti tietoturvatesti. Työntekijä vastaa omalta osaltaan ohjeiden ja viranomaismääräysten noudattamisesta.

### **Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Kukkonen Olli 044 7591455 [etunimi.sukunimi@haapavesi.fi](mailto:etunimi.sukunimi@haapavesi.fi)



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



Sosiaali- ja terveystieteiden  
**Helmi**