

# Hyvinvointia edistävät toiminnot

## Palveluohjaus- ja arviointiyksikkö

### Omavalvontasuunnitelma

2022



*Kaupunkielämää vuodesta 1442*



Inspecta Sertifiointi Oy

1

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	4
Palveluntuottaja .....	4
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat .....	6
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	7
Toiminta-ajatus .....	7
Arvot ja toimintaperiaatteet .....	7
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	8
Riskienhallinta .....	8
Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen .....	9
Korjaavat toimenpiteet .....	10
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	10
Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt .....	10
Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) .....	11
Omavalvontasuunnitelman julkisuus .....	11
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	11
Palvelutarpeen arviointi .....	11
Hoito- ja palvelussuunnitelma .....	12
Asiakkaan kohtelu .....	12
Asiakkaan asiallinen kohtelu .....	13
Asiakkaan osallisuus .....	13
Asiakkaan oikeusturva .....	14
Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta .....	15
Ravitsemus .....	16
Hygieniäkäytännöt .....	16
Terveysten- ja sairaanhoito .....	17
Lääkehoito .....	17
Monialainen yhteistyö .....	17
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	18
Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	18
Henkilöstö.....	18
Toimitilat.....	21

Teknologiset ratkaisut .....	21
Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet .....	21
<b>8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....</b>	<b>22</b>
Asiakastyön kirjaaminen .....	22
Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot .....	23
<b>9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....</b>	<b>23</b>
<b>10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....</b>	<b>25</b>

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

**Nimi** Rauman kaupunki

**Y-tunnus** 0138780-9

**Kunnan nimi** Rauma

**Sote-alueen nimi** Satakunta

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

**Nimi** Hyvinvointia edistävät toiminnot: Palveluohjaus ja arviointiyksikkö

### **Katuosoite**

Steniuksenkatu 6

**Postinumero** 26100

**Postitoimipaikka** Rauma

**Sijaintikunta yhteystietoineen** Rauma kaupunki, PL 12, 26101 Rauma

### Palvelumuoto

Hyvinvointia edistävät kotikäynnit 80- vuotiaille, Palvelutori, Ikääntyneiden terveystapaamiset 75- vuotiaille ja omaishoitajille, Kotihoidon arvioinnit sekä SAS-toiminta.

Palveluohjaus- ja arviointiyksikkö kartoittaa ja arvioi 65 vuotta täyttäneiden raumalaisten palvelujen tarvetta, sekä tarvittaessa järjestää asiakkaan tarvitsemat palvelut. Ikääntyneiden palvelujen asiakkaaksi tullaan palveluohjaus- ja arviointiyksikön kautta.

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi alkaa yleisimmin asiakkaan itsensä tai hänen läheisensä palveluohjaus- ja neuvontapuhelimeen tulevan yhteydenoton, hyvinvointia edistävän kotikäynnin, terveystapaamisen tai sähköisen huoli-ilmoituksen perusteella. Yhteydenottoja palveluohjaus- ja arviointiyksikköön asiakkaiden palvelujen järjestämiseksi tulee myös terveystapaamisten kautta.

Palveluohjaus- ja neuvontapuhelin p. 040 833 0802 toimii ma-to 8-16 ja pe 8-15. Puhelimeen vastaa palveluohjaus- ja arviointiyksikön palveluvastaava. Palveluohjaus- ja neuvontanumerosta asiakas saa ohjausta ja neuvontaa ikääntymiseen liittyvissä käytännön asioissa, kuten hyvinvointia edistävissä ja kotona asumista tukevissa palveluissa, asumisvaihtoehdoissa, apuvälineissä sekä taloudellisissa etuuksissa.

Hyvinvointia edistävät kotikäynnit kohdentuvat kyseisenä vuonna 80 vuotta täyttävälle raumalaiselle, jotka eivät ole säännöllisten kotihoidon palvelujen piirissä tai pysyvästi laitoshoidossa. Ikäryhmälle lähetetään terveyden ja toimintakykyyn liittyvä hyvinvointikysely, ja sen vastausten perusteella tarjotaan tarvittaessa kotikäyntiä. Käynnit tehdään ikääntyneen kotiin ja ne ovat maksuttomia ja vapaaehtoisia. Tavoitteena on tukea ikääntyneen kotona selviytymistä ja asumista sekä arvioida ikääntyneen hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä. Kotikäynnillä etsitään tarvittaessa keinoja tilanteen parantamiseksi, annetaan neuvontaa ja ohjausta ja pyritään ennakoimaan palvelutarvetta.

Osana palveluohjaus- ja arviointiyksikön toimintaa toteutetaan myös ikäihmisten avoimien terveydenhoitajan hyvinvointineuvonta- ja terveystapaamisia eri paikoissa, kaupungin julkisissa tiloissa sekä Palvelutorilla.

Raumalla on käytössä sähköinen huoli-ilmoituslomake, joka toimii kanavana ikäihmistä koskevan huolen ilmaisuun Ikääntyneiden palveluille. Huoli-ilmoitus lomake on tarkoitettu kansalaisten käyttöön. Viranomaisyhteydenotot palveluohjaus- ja arviointiyksikköön tulevat muuta kautta. Varhaisella avuntarpeen tunnistamisella pyritään tukemaan ikääntyneiden hyvinvointia ja arjessa selviytymistä. Huoli voi liittyä esimerkiksi ikääntyneen henkilön muuttuneeseen toimintakykyyn tai jaksamiseen. Lomakkeelle kirjoitetaan tiedot henkilöstä ja huolenaihe. Ilmoittajan tiedot ovat pakolliset siltä varalta, että tarvittaessa voidaan kysyä lisätietoja. Nimettömiä ilmoituksia ei käsitellä. Tietoja ei käytetä muuhun tarkoitukseen. Huoli-ilmoituksen tekemisestä on hyvä keskustella asianomaisen kanssa. Lomakkeella kysytään, onko henkilö tietoinen ilmoituksen tekemisestä. Lomakkeen ottaa vastaan virka-aikana Rauman ikääntyneiden palvelujen palveluohjaus- ja arviointiyksikön henkilökunta. [rauma.huoli.fi](http://rauma.huoli.fi).

Ikäihmisten liikuntapalveluihin sekä virkistys- ja harrastusmahdollisuuksiin liittyen Palveluohjaus- ja arviointiyksikössä tehdään Palvelutorin kautta yhteistyötä liikunta- ja kulttuuripalvelujen, sekä yhdistysten ja järjestöjen kanssa. Palvelutori toimii palvelualueen linkkinä järjestöihin ja koordinoi mm. vapaaehtoistoimintaan, asukastoimintaan ja ikäihmisten kerhoihin liittyviä asioita ja toimintoista tiedottamista.

Toimintakyvyn heikkenemisestä huolimatta kotona asuminen on vanhukselle ensisijainen vaihtoehto. Ennen ympärivuorokautisen hoivan virallisen hakuprosessin käynnistymistä on kotihoidon tarkistettava, että palvelut ja muu asumisen tuki eivät ole enää riittäviä ja mahdollisia. Kotihoito tarjoaa pääsääntöisesti yli 65-vuotiaille palvelukriteerit täyttävälle raumalaisille hoivaa, hoitoa ja huolenpitoa. Kotihoidon kriteerien avulla palveluja kohdennetaan henkilöille, jotka alentuneen toimintakykynsä, sairautensa tai jonkin muun syyn vuoksi tarvitsevat tukea kotona selviytymisessä. Kotihoidon palvelujen piiriin tuleminen edellyttää kotihoidon palvelutarpeen arviointia. Hoivatakuuseen perustuen 75 vuotta täyttäneiden tai KELAn ylintä hoitotukea saavien asiakkaiden palvelun tarve on arvioitava seitsemän arkipäivän sisällä yhteydenotosta. Kiireellisissä tapauksissa sosiaalipalveluiden tarve on arvioitava viipymättä (sosiaalihuoltolaki 1981/710 § 40a). Kotihoidon uusien asiakkaiden palvelutarpeen arviointi Rauman ikääntyneiden palveluissa tapahtuu Hyvinvointia edistävät toiminnat –palvelualueeseen kuuluvassa arviointiyksikössä. Kotihoidon palvelut turvataan Rauman kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan resurssien puitteissa. [Kotihoidon palvelusisältö ja myöntämisen perusteet](#)

Palveluja voidaan myöntää, jos asiakkaan toimintakyky on selkeästi alentunut ja hän tarvitsee apua päivittäisissä perustoiminnoissa, joita ovat ruokailu, hygienian hoito, WC-käynnit, pukeutuminen ja muu perushoito sekä lääkehoidon toteutus. Kotiin tuotavilla palveluilla tuetaan asiakkaan itsenäistä selviytymistä kotona, neuvonnan, ohjauksen, hoivan ja hoidon sekä kuntouttavan työteen avulla. Arviointikäynnillä kartoitetaan asiakkaan toimintakyky, voimavarat, asuinolosuhteet, sairaudet, sosiaalinen verkosto ja sosiaalietuudet. Arvioinnissa apuna käytetään toimintakykymittareita muun muassa Rava ja MMSE. Lisäksi kartoitetaan asiakkaan omaisten, lähipiirin, yksityisten palveluntuottajien ja kolmannen sektorin osallistumismahdollisuudet.

lääkäiden ympärivuorokautisen hoivan tarvetta arvio moniammatillinen SAS-työryhmä, joka selvittää ja arvioi asiakkaan kokonaistilanteen, hänen tarvitsemansa palvelut tai sopivan hoitopaikan. Arvioinnin jälkeen tehtävään tehostetun palveluasumisen hakemukseen tulee sisältyä lääkärintodistus/hoitoyhteenvedo, hoitohenkilökunnan arvio hakijan toimintakyvystä sekä RAVA-arviointilomake ja MMSE-muistitesti. Hakemukseen annetaan kirjallinen viranhaltijapäätös.

SAS-työryhmän arviointipyynnöt käsitellään ja arvioinnit organisoidaan Hyvinvointia edistävät toiminnat –palvelualueen arviointiyksikössä. [SAS-toiminta](#)

**Esimies** Palvelupäällikkö Arja Kumpulainen

**Puhelin** 0447935258

**Sähköposti** [arja.kumpulainen@rauma.fi](mailto:arja.kumpulainen@rauma.fi)

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

### **Ostopalvelujen tuottajat**

Raumalla sijaitsevat yksityiset palveluntuottajat ja yksiköiden yhteyshenkilöt, palveluasuminen:

#### [Palvelukoti Kokkila](#)

Kulmalankatu 1, 26100 Rauma

Johtaja Heli Kaupinsalo puh. 044 355 2458

#### [Attendo Metsohovi](#)

Metsotie 5, 26100 Rauma

Hoivakodin johtaja puh. 044 494 0880

#### [Attendo Steniuksen hoivakoti](#)

Steniuksenkatu 10, 26100 Rauma

Hoivakodin johtaja Lumi Pursiheimo-Vanhanen puh. 044 494 4170

#### [Mehiläinen Mainiokoti Jussoila](#)

Karjalankatu 16, 26100 Rauma

Yksikön johtaja Kaisa Räsänen puh. 050 386 9199

#### [Mehiläinen Mainiokoti Meri](#)

Steniuksenkatu 12, 26100 Rauma

Yksikön johtaja puh. 050 448 6762

#### [Hoitokoti Linnanheito Oy](#)

Nallenpolku 3, 26200 Rauma

Toimitusjohtaja Tiina Karenmaa-Virtanen puh. 02 823 9139

#### [Saga Palvelutalo Kanaliranta](#)

Aittakarinkatu 19, 26100 Rauma

Vs. johtaja Satu Heinonen puh. 050 595 2618

Perhekodit:

Marja-Leena Kavasto

seudullisen perhehoidon koordinaattori,

puh. 044 422 4425

email: [marja-leena.kavasto@aura.fi](mailto:marja-leena.kavasto@aura.fi)

Raumalla sijaitsevat yksityiset palveluntuottajat ja yksiköiden yhteyshenkilöt, kotiin annettava hoiva:

Luettelo löytyy sivuilta [vaana.fi](http://vaana.fi)

Rauman kaupungilla on voimassa oleva sopimus turvapuhelinpalvelujen tuottajana toimivan Addsecure Oy:n kanssa.

**Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?**



Alihankinnoissa käytetään pääsääntöisesti kaupungin kilpailuttamia sopimustoimittajia. Erillishankinnoissa noudatetaan kaupungin hankintaohjetta, jonka perusteella kilpailutustilanteessa asetetaan ehdot palvelun tuottamiselle.

Alihankintana tuotettuja palveluita valvotaan palaverien, tapaamisten ja asiakastyytyväisyyskyselyjen avulla. Sisällöt, laatuvaatimukset sekä asiakasturvallisuusvaatimukset kirjataan kilpailutusasiakirjoihin ja sopimukseen. Myös säännöllisesti toteutettavista palavereista sovitaan asiakirjoissa. Em. asioissa toteutetaan jatkuvaa seurantaa ja mahdollisissa epäkohta-asioissa niihin puututaan viipymättä.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä  Ei

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

### **Mikä on yksikön toiminta-ajatus?**

Palveluohjaus- ja arviointiyksikön ja koko Hyvinvointia edistävät toiminnot – palvelualueen toiminta-ajatuksena on raumalaisten ikäihmisten hyvinvoinnin ja toimintakyvyn edistäminen sekä kotona asumisen tukeminen monipuolisten toimintojen ja palvelujen avulla. Henkilökunnalla on moniammatillinen sosiaali- ja terveysalan osaaminen.

Toiminta perustuu lakeihin: Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012, Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, Terveystieteiden tutkimuslaitoksen lausunto 1326/2010, Sosiaali- ja terveysministeriön asetus laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta 341/2011

Arvot ja toimintaperiaatteet

### **Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?**

Rauman kaupungin arvot:

Osallistava organisaatio arvostaa ja kuuntelee sidosryhmiään. Osallistava henkilö innostaa muita osallistumaan ja jakaa avoimesti tietoa. Osallistaminen luo yhteisöllisyyttä ja lisää vastuuntuntoa. Oppiva organisaatio sekä henkilö haluavat kehittyä ja uudistua. Kehitysmuutos, uteliaisuus ja tiedon jakaminen ovat ominaista.

Ennakoiva organisaatio on edelläkävijä. Asiakkaiden tarpeet tunnustetaan ja niihin reagoidaan. Ennakoiva henkilö etsii tietoa ja kykenee analysoimaan sitä.

Rohkea ei mene sieltä, mistä aita on matalin! Rohkea organisaatio ja henkilö tarttuu tilaisuuksiin sekä kyseenalaistaa nykyisen tekemisen tavan.

Sosiaali- ja terveystoimialan yhteiset arvot:

Kunnioitamme elämää ja ihmisarvoa. Suojelemme elämää. Kohtelemme asiakkaitamme oikeudenmukaisesti ja yksilöllisesti sekä tuemme heidän itsemääräämisoikeuttaan.

Edistämme osallisuutta. Tuemme raumalaisia osallistumaan kykyjensä mukaan hyvinvointinsa ja terveytensä edistämiseen.

Teemme yhteistyötä. Yhdistämme oman ja kumppaneittemme osaamisen raumalaisten parhaaksi. Järjestämme palvelut suunnitelmallisesti. Toimimme vastuullisesti ja taloudellisesti. Kehitämme jatkuvasti toimintaamme.

Arvostamme toisiamme. Luotamme toisiimme ja toimimme avoimesti toisiamme kunnioittaen.

Hyvinvointia edistävissä toiminnoissa arvopohjan muodostavat:

- o asiakaslähtöisyys
- o luottamus
- o hyvinvoinnin edistäminen
- o turvallisuus

### 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

#### Riskienhallinta

#### **Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista**

Riskienhallintaan on Rauman kaupungilla virallinen ja yhtenäinen ohje. (Rauman kaupungin ohje riskienarviointiprosessista (30.10.2018) löytyy kaupungin sisäisestä intrasta Jemmasta)

Rauman kaupungilla on käytössä Haipro työkalu. Haipro järjestelmä sisältää riskiarvioinnit (työpaikkakäynnit), työtyytyväisyyskyselyt sekä havaittujen vaaratapahtumien ja läheltä-piti ilmoitusten ilmoitus/käsittelytyökalun (asiakas-/potilasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset, tietoturvailmoitukset sekä sisäilmailmoitukset). Työsuojelutarkastukset tehdään yksikköön työterveyden toimesta määräajoin ja tilanteiden niin vaatiessa.

#### **Riskien tunnistaminen**

Riskiarvioinnit tehdään yksiköissä vuosittain Haipro työkalulla (arvioidaan niin tapaturmavaarat, fyysiset, kemialliset ja biologiset vaaratekijät, ergonomia sekä henkinen kuormittuminen). Riskiarvioinnissa riskit luokitellaan ja määritellään vastuutahot. Riskit pyritään minimoimaan puuttamalla epäkohtiin ajoissa. Henkilökunta tuo avoimesti esille havaitsemansa tai tietoonsa tulleet haittapahtumat, epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit yhteisissä keskusteluissa ja työpaikkakokouksissa koko henkilöstön kesken.

Alihankintana ostettuja palveluita koskevista riskeistä ja poikkeamista ollaan yhteydessä hankintasopimuksessa määriteltyjen reklamaatio ja palautekanavien kautta palvelun tuottajaan.

#### **Palveluohjaus- ja arviointiyksikön toimintaan liittyvät keskeiset riskit**

Suuresta asiakasmäärästä johtuva työmäärän hallitsemattomuus ja ennakoimattomuus, asiakasriisioiden monisäikeisyys, sekä työn katkonaisuus keskeytymisten vuoksi kuormittavat palveluvastaavien työtä. Sijaisten puuttuminen poissaoloissa kerryttää työtehtäviä.



Fysikaalisia ja kemiallisia vaaratekijäitä ei pääsääntöisesti esiinny, siirtymisissä ja kotikäynneillä on kuitenkin ennakoimattomien olosuhteiden vuoksi olemassa vähäinen tapaturma riski. Etätyötä tehdessä ergonomisia riskejä työasentoihin ja välineisiin liittyen esiintyy jonkin verran palveluvastavien työtehtävissä.

Maaliskuussa 2020 alkanut covid-19 epidemia on muodostanut ennen kaikkea asiakasturvallisuuden näkökulmasta merkittävän biologisen riskin. Palveluohjaus- ja arviointiyksikössä riskiin reagoitiin välittömästi. Palveluohjausta ja neuvontaa on annettu asiakkaille epidemiatilanne huomioiden ensisijaisesti puhelimitse ja yhteistyökumppaneiden kanssa pyritty toimimaan etäyhteyksien avulla. Kotiin tehtävistä arviointi- tai asiakaskäynneistä on toteutettu epidemian aikana ainoastaan välttämättömät kotikäynnit, ohjeenmukaisia varotoimia noudattaen.

Pandemia ohjeistukset löytyvät Soten sisäisestä intrasta Majakasta.

## Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Henkilökunta tuo avoimesti esille havaitsemansa tai tietoonsa tulleet haittatapahtumat, epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit yhteisissä keskusteluissa ja kokouksissa.

Tarvittaessa asia käsitellään kehittämistiimissä ja työpaikkakokouksessa. Tavoitteena on aina epäkohdan välitön korjaaminen ja riskin poistaminen toimintaa kehittämällä.

SOTE:ssa on luotu yhteinen menettelyohje Hai-pro-järjestelmän käytöstä.

Palveluohjaus- ja arviointiyksikössä sattuneet haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet dokumentoidaan ohjeenmukaisesti Hai-pro-järjestelmään, jonne ne tilastoituvat. Havaituista ”läheltä piti” ja ”tapahtui potilaalle/asiakkaalle” tilanteista on jokainen työntekijä velvollinen tekemään Hai-pro-ilmoituksen. Riskitapahtuma on mahdollista ilmoittaa Hai-pro-järjestelmään myös nimettömänä. Jokaisen tapahtuman aiheuttama riski arvioidaan Hai-pro:n riskimatriisin avulla.

	Tyypilliset seuraukset		
	Vähäiset	Haitalliset	Vakavat
<b>Todennäköisyys</b>	Korkeintaan epämukavuutta, hoidon viivästymistä tai pitkittymistä ilman merkittäviä terveysvaikutuksia	Toimenpiteitä vaativia terveysvaikutuksia, hoidon pitkittymistä ja ylimääräistä kärsimystä, tilapäinen työkyvyttömyys	Kuolema tai pysyviä vakavia vaikutuksia, elämänlaatua huomattavasti heikentäviä vammoja, pysyvä työkyvyttömyys
<b>Epätodennäköinen</b> Satunnainen vaaratilanne, esiintyy harvoin. Teoreettisesti mahdollinen.	<b>I Merkityksetön riski</b>	<b>II Vähäinen riski</b>	<b>III Kohtalainen riski</b>
<b>Mahdollinen</b> Vaaratilanteita tai läheltä piti -tapauksia on sattunut meillä tai muilla osastoilla.	<b>II Vähäinen riski</b>	<b>III Kohtalainen riski</b>	<b>IV Merkittävä riski</b>
<b>Todennäköinen</b> Vaaratilanteita esiintyy usein ja säännöllisesti.	<b>III Kohtalainen riski</b>	<b>IV Merkittävä riski</b>	<b>V Vakava riski</b>

1. = merkityksetön riski – toimenpiteitä ei tarvita

2. = vähäinen riski – toimenpiteitä ei välttämättä tarvita, tilannetta tulee seurata

3. = kohtalainen riski – toimenpiteisiin riskin pienentämiseksi on ryhdyttävä, toimenpiteet tulee mitoitaa ja suunnitella järkevästi

4. = merkittävä riski – riskin pienentäminen on välttämätöntä, toimenpiteisiin on ryhdyttävä nopeasti, riskialtis toiminta pitää saada loppumaan nopeasti, eikä sitä saa aloittaa ennen kuin riskiä on pienennetty

5. = sietämätön riski – riskin poistaminen on välttämätöntä, toimenpiteet tulee aloittaa välittömästi, riskialtis toiminta tulee keskeyttää, eikä sitä saa aloittaa ennen kuin riski on poistettu

Tapahtuman kirjaamisesta tulee palvelupäällikölle sähköinen ilmoitus. Asiakkaan tapaturmista tai läheltä piti-tapahtumisista järjestelmään kirjataan myös, miten tapahtuma on käsitelty asiakkaan/omaisten tai mahdollisesti toisen yksikön kesken. Kuvaus asiakkaan tapaturmasta tai läheltä piti-tilanteesta ja siihen liittyneistä toimenpiteistä kirjataan aina lisäksi myös Lifecare- potilastietojärjestelmään.

Haipro-järjestelmästä otetaan kokonaisraportointi puolen vuoden välein. Raportti käsitellään palvelualueen johtoryhmässä sekä sosiaali- ja terveystoimialan johtoryhmässä. Raportissa nostetaan esiin keskeisemmät aihealueet ja mahd. löytyneet parannusehdotukset.

Raportti toimii osaltaan kehittämistyön ja toiminnan resurssoinnin pohjana.

Korjaavat toimenpiteet

### **Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen**

Jokaisen työntekijän velvollisuutena on puuttua mahdollisiin epäkohtiin ja tehdä tarkoituksenmukaiset ilmoitukset asiasta. Mahdollisia ilmoituksia ja epäkohtia pohditaan yhdessä työpaikkakokouksissa (tarvitaanko toimintatavan muutoksia, oman käyttäytymisen muutoksia, työnohjausta, koulutusta jne.)

### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Muutoksista keskustellaan / tiedotetaan hyvinvointia edistävät toiminnot-palvelualueen kehittämissiimin palaverissa, työyhteisökokouksissa ja yhteistyöpalaverissa. Palvelupäällikön harkinnan mukaan voidaan asiasta tiedottaa myös laajemmin.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

### **Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?**

Omavalvontasuunnitelman 2022 on tarkistanut ja päivittänyt palveluesimies/laatuyhdyshenkilö Silja Itkonen ja palveluvastaava Tanja Hakulinen konsultoiden palvelupäällikkö Arja Kumpulaista ja laatukoordinaattori Anne Siivosta.

## **Omaavontasuunnitelman hyväksyy**

Ikääntyneiden palvelujen vs. johtaja Päivi Kovanen

[paivi.kovanen@rauma.fi](mailto:paivi.kovanen@rauma.fi)

Omaavontannon toteutusta seuraavat ja siitä vastaavat ikääntyneiden palvelujen johtaja ja Hyvinvointia edistävien toimintojen palvelupäällikkö Arja Kumpulainen

[arja.kumpulainen@rauma.fi](mailto:arja.kumpulainen@rauma.fi)

Omaavontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

### **Miten yksikössä varmistetaan omaavontasuunnitelman ajantasaisuus?**

Rauman kaupungin ikääntyneiden palveluissa omaavontasuunnitelmat päivitetään vuosittain, tai jos toiminnassa tapahtuu muutoksia. Suunnitelman päivitysajankohta on merkitty palvelualueen vuosikelloon. Omaavontasuunnitelmien tuntemusta arvioidaan joka toinen vuosi henkilöstölle suunnatulla omaavontakyselyllä.

Omaavontasuunnitelman julkisuus

### **Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä?**

Yksikön omaavontasuunnitelma on julkaistu [www.rauma.fi](http://www.rauma.fi) sivustoille. Omaavontasuunnitelma on luettavissa painettuna yksikön toimistotilassa: Palvelukeskus Mansikkapaikka, Steniuksenkatu 6

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

Palvelutarpeen arviointi

### **Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?**

Kotihoidon palvelujen piiriin tuleminen edellyttää kotihoidon palvelutarpeen arviointia. Hoivatakuuseen perustuen 75 vuotta täyttäneiden tai KELAn ylintä hoitotukea saavien asiakkaiden palvelun tarve on arvioitava seitsemän arkipäivän sisällä yhteydenotosta. Kiireellisissä tapauksissa sosiaalipalveluiden tarve on arvioitava viipymättä (sosiaalihuoltolaki 1981/710 § 40a).

Arviointikäynnillä kartoitetaan asiakkaan toimintakyky, voimavarat, asuinolosuhteet, sairaudet, sosiaalinen verkosto ja sosiaalietuudet. Arviointi sisältää esim. liikkumiseen, ravitsemukseen, lääkahoitoon ja osallisuuteen liittyvää arviointia. Arvioinnissa apuna käytetään toimintakykymittareita mm. Rava ja MMSE. Lisäksi kartoitetaan asiakkaan omaisten, lähipiirin, yksityisten palveluntuottajien ja kolmannen sektorin osallistumismahdollisuudet. Arvioinnin tukena käytetään myös Lifecare-potilastietojärjestelmään tehtyjä aikaisempia kirjauksia. Arviointi on perustellusta syystä mahdollista toteuttaa kotikäynnin sijaan myös etänä, esimerkiksi puhelinarviointina. Kotihoidon arvioinnit on Covid 19-epidemian aikana pyritty toteuttamaan pääsääntöisesti puhelimitse riskiryhmään kuuluvien asiakkaiden suojelemiseksi.

Kotihoidon arviointi ja kotihoidon yksikössä sen pohjalta tehdyt päätökset kirjataan perusteluineen Lifecare-potilastietojärjestelmään KHTIIV-lehdelle. Asiakas saa aina päätöksen kirjallisena. Päätöksen yhteydessä asiakasta informoidaan myös päätökseen liittyvästä valitusmenettelystä.

Ympäri vuorokautisen palveluasumiseen liittyvä SAS-arviointi tapahtuu kotihoidon arvioinnin tapaan yhdessä asiakkaan ja hänen omaisensa/läheisensä sekä asiakasta hoitavan tahon kanssa. Arvioinnin jälkeen tehtävään hakemukseen tulee sisältyä lääkärintodistus/hoitoyhteenveto, hoitohenkilökunnan arvio hakijan toimintakyvystä sekä RAVA-arviointilomake ja MMSE-muistitesti. Hakemukseen annetaan kirjallinen viranhaltijapäätös.

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

Arviointiin osallistuu mahdollisuuksien mukaan asiakas itse ja/tai hänen laillinen edustajansa tai omaisensa tai muu asiakkaalle läheinen henkilö. Arviointiin osallistuvat henkilöt sovitaan ennen arviointi

### **Hoito- ja palvelussuunnitelma**

#### **Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?**

Yksilöllisesti laadittuun hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan tarpeelliset palvelut ja tukitoimet. Suunnitelma laaditaan palvelutarpeen arvioinnin perusteella kotihoidossa tai palveluasumisen yksikössä yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa.

#### **Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?**

Palvelutarpeen arviointikokouksessa kerätään tietoa asiakkaan omasta näkemyksestä. Tietoa kerätään myös havainnoimalla. Asiakkaan kanta kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan

### **Asiakkaan kohtelu**

#### **Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita?**

Palveluohjaus- ja arviointiyksikön toiminnassa on keskeistä tukea asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja osallistumista palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Mikäli asiakas ei ole terveydentilastaan johtuen kykenevä osallistumaan palvelunsa ja hoivansa suunnitteluun, tehdään se asiakkaalle yhdessä hänen laillisen edustajansa tai muun läheisen /omaisen kanssa lähtökohtana asiakkaan oletettu etu.

Palvelusetelijärjestelmä vahvistaa asiakkaan valinnanvapauden mahdollisuutta ja yksilöllisten ratkaisujen tekemistä.

#### **Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?**

Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on äärimmäinen keino, eikä Palveluohjaus- ja arviointiyksikön asiakkaisiin pääsääntöisesti kohdenneta itsemääräämisoikeuden rajoittamistoimenpiteitä, ellei se ole poikkeustilanteessa välttämätöntä asiakkaan turvallisuuden mahdollistamiseksi.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Palveluohjaus- ja arviointiyksikön toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet, joista keskeisiä ovat yhdenvertaisuus, sekä asiakkaan ja hänen itsemääräämisoikeutensa kunnioittaminen.

Mikäli asiakkaan palvelussa tai kohtelussa on ilmennyt ongelmia, asia pyritään selvittämään ensin palveluohjaus- ja arviointi -yksikön henkilökunnan kanssa.

Jos asiakas keskusteltuaan henkilökunnan kanssa edelleen on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluunsa, ohjataan asiakas tai hänen edustajansa ensisijaisesti ottamaan yhteyttä Hyvinvointia edistävien toimintojen palvelupäällikköön:

Hyvinvointia edistävien toimintojen palvelupäällikkö Arja Kumpulainen

puh: 044 793 5258

Steniuksenkatu 6 26100 Rauma

[arja.kumpulainen@rauma.fi](mailto:arja.kumpulainen@rauma.fi)

Asia käsitellään palaverissa yksikön henkilökunnan kanssa. Toimintaan puututaan tarvittaessa. Asiakkaan palveluun tai kohteluun liittyvät asiakkaan kokemat epäkohdat pyritään aina selvittämään avoimesti yhdessä asiakkaan ja/tai hänen edustajansa kanssa.

Asiakkaan kohtelusta on mahdollista tarvittaessa tehdä myös muistutus. Muistutuksen tekemisestä on kerrottu omavalvontasuunnitelman kohdassa ”Asiakkaan oikeusturva”.

Mikäli henkilökunnan jäsen huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa (esim. käytös ja kaltoinkohtelu) on hänen viipymättä ilmoitettava asiasta toiminnasta vastaavalle henkilölle Sosiaalihuoltolain 48§:n mukaan. Ilmoituksessa apuna käytetään henkilökunnan ilmoituslomaketta. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdentaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoitus tehdään hoitavan yksikön esimiehelle. Virheellinen toimintatapa korjataan ja asia käsitellään sekä ohjeistetaan kyseisessä yksikössä. Asia viedään tietäväksi palvelupäällikön kautta ikääntyneiden palvelujen johtajalle (ja diarisoitavaksi arkistosihteerille). Mikäli virheellistä toimintaa ei korjata viivytyksettä, tulee ilmoittajan viedä asia aluehallintoviraston tietoon.

Palveluohjaus- ja arviointiyksikön työntekijät kirjaavat aina Lifecare-potilastietojärjestelmään myös asiakkaan kohteluun liittyvät huomionsa ja tietoonsa tulleet seikat, sekä kuvauksen niiden selvittämisestä ja mahdolliset toimenpiteet. Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne pyritään aina käsittelemään avoimesti asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa.

Asiakkaan osallisuus

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

#### **Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

**Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?**

Tavanomaisin asiakaspalautteen muoto on yhteydenottojen, kotikäyntien tai terveystapaamisten yhteydessä saatava suullinen palaute.

Asiakaspalautteen voi antaa myös sähköisesti Rauman kaupungin internet sivuilla olevan Anna palautetta sivuston kautta.

### [Palautepalvelu](#)

Vastauksen palautteeseen antaa palvelupäällikkö, tehden ensin selvityksen yhdessä henkilökunnan kanssa.

Ikääntyneiden palveluissa on käytössä myös sisäinen, positiivisen palautteen antamiseksi tarkoitettu sähköinen linkki.

Palautteita käytetään toiminnan kehittämiseen.

### **Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?**

Jokainen palaute käsitellään yksilöllisesti, jonka jälkeen työyhteisön ja palvelupäällikön kesken keskustellaan mahdollisista kehittämistoimenpiteistä ja niiden toteuttamisesta.

Asiakkaan oikeusturva

### **Muistutuksen vastaanottaja**

Mikäli asiakkaan hoidossa tai kohtelussa on ilmennyt ongelmia, toivotaan asiakkaan tai hänen edustajansa keskustelevan asiasta ensin yksikön palveluvastaavan tai Hyvinvointia edistävien toimintojen palvelupäällikön kanssa. Asiakkaalla on mahdollisuus myös tehdä saamastaan hoidosta tai kohtelusta muistutus yksikön vastuuhenkilölle. Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti tai muistutuslomakkeelle.

Linkki: [Sähköinen muistutuslomake](#)

Muistutus osoitetaan:

Hyvinvointia edistävien toimintojen palvelupäällikkö Arja Kumpulainen

puh: 044 793 5258

Steniuksenkatu 6 26100 Rauma

[arja.kumpulainen@rauma.fi](mailto:arja.kumpulainen@rauma.fi)

Muistutuksen tekeminen ei rajoita oikeutta kanteluun aluehallintoviranomaiselle.

Myös kielteiseen päätökseen on mahdollista hakea muutosta. Päätöksestä valitetaan tekemällä sosiaali- ja terveystoimintayksikölle oikaisuvaatimus. Oikaisuvaatimuksen tekemisestä on maininta päätöksen yhteydessä. Jos se ei tuota toivottua tulosta, asiasta voi tehdä valituksen hallinto-oikeudelle. Tarvittaessa sosiaaliamieheltä saa neuvoja muutoksenhakuun liittyvissä asioissa.

Sosiaaliamies neuvoo asiakasta sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa ja avustaa mm. muistutuksen tekemisessä. Neuvonta liittyy sosiaalihuollon asiakkaan asemaan ja oikeuksiin. Sosiaaliamieheltä saa puolueetonta tietoa eri sosiaalihuollon lakien soveltamisesta ja asuinkunnan käytännöistä sosiaalihuollossa. Asiat voivat liittyä kunnan tuottamiin sosiaalipalveluihin tai kunnan ostamiin yksityisiin sosiaalipalveluihin.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot:

Tavattavissa ennakoon sovitulla ajanvarauksella  
p. 044 707 9132 (klo:9-15)  
Kaupungintalo,  
Kokoushuone 3, 2.kerros  
Kanalinranta 3, Rauma

Aluehallintovirasto: [Kantelu](#)

### **Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?**

Virheellinen toimintatapa korjataan ja asia käsitellään sekä ohjeistetaan kyseisessä yksikössä. Asia viedään tiettäväksi palvelupäällikön kautta ikääntyneiden palvelujen johtajalle (ja diarisoitavaksi arkistosihteerille).

### **Mikäli virheellistä toimintaa ei korjata viivytyksettä, tulee ilmoittajan viedä asia aluehallintoviraston tietoon.**

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukset käsitellään viipymättä. Tavoiteaika 2 vko.

## **6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

### **Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?**

Hyvinvointia edistävät toiminnot –palvelualueen toiminta-ajatuksena on raumalaisten ikäihmisten hyvinvoinnin ja toimintakyvyn edistäminen ja kotona asumisen tukeminen. Osana palveluarviointia Hoito- ja palvelusuunnitelman yhteyteen laadittava asiakkaan voimavarakartoitus tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa. Voimavarakartoituksessa kuvataan asiakkaan terveydentilaa sekä fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä, ja avustamisen ja mahdollisten apuvälineiden tarvetta. Tarvittaessa palveluohjaus- ja arviointiyksikön työntekijät ohjaavat ja avustavat asiakasta apuvälineiden ja hoitotarvikkeiden hankkimiseksi apuvälinelainaamosta ja hoitotarvikejakelusta.

Linkki: [Apuvälinepalvelut](#)

Linkki: [Hoitotarvikejakelu](#)

Ikääntyneiden palveluissa on hoitotyön toteuttamisen tavoitteena kuntoutumista ja toimintakykyä ylläpitävä työote. Sillä tarkoitetaan asiakkaan olemassa olevien voimavarojen hyödyntämistä ja edistämistä. Asiakkaita hoidetaan yksilöllisyyttä, omia voimavaroja ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tämä tarkoittaa sitä, että myös palveluohjauksella asiakasta kannustetaan itse tekemään kaikkea sitä, mitä hän suinkin pystyy tekemään.

Asiakkaan kuntoutumisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämiseksi voidaan palveluohjaus- ja arviointiyksiköstä tarvittaessa ohjata asiakas päivätoimintaan ja/tai lyhytaikaishoitoon, jossa asiakkaan



on mahdollista saada fyysisen toimintakykynsä edistämiseksi myös yksilöllistä ohjausta fysioterapeutin tai kuntotohtajan toimesta. Tarvittaessa asiakkaalle voidaan järjestää lääkinällisen kuntoutuksen toteuttamaa kotikuntoutusta.

Linkki: [Päivätoimintaesite](#)

Linkki: [Lyhytaikaishoito](#)

Linkki: [Kuntoutus](#)

Ikäihmisten liikuntapalveluihin sekä virkistys- ja harrastusmahdollisuuksiin liittyen Palveluohjaus- ja arviointiyksikössä tehdään Palvelutorin kautta yhteistyötä liikunta- ja kulttuuripalvelujen sekä yhdistysten ja järjestöjen kanssa. Palvelutori toimii palvelualueen linkkinä järjestöihin ja koordinoi mm. vapaaehtoistoimintaan, asukastoimintaan ja yhteisöllisyyteen liittyviä asioita ja toiminnoista tiedottamista sekä asiakkaiden ohjaamista heidän hyvinvointiaan edistäviin toimintoihin. Ajankohtaisista tapahtumista Palvelutori tiedottaa sähköisesti, sekä paikallislehdessä.

Linkki: [Palvelutori](#)

## Ravitsemus

Palveluohjaus- ja arviointiyksikön kautta asiakkaan on mahdollista saada ohjausta ja neuvontaa ravitsemukseensa liittyvissä asioissa. Palvelutori vie tietoa ikääntyneen ravitsemussuosituksista ja terveellisestä ravitsemuksesta.

## Hygieniakäytännöt

Rauman sosiaali- ja terveystoimialan asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiassa 2021-2022 (2023) todetaan, että:

”Kaikkien työntekijöiden tulee hallita ja toteuttaa infektioiden torjunnan menettelytapoja. Perustiedot saadaan jo sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten peruskoulutuksessa. Sosiaali- ja terveystoimialan opiskelijat ja uudet työntekijät perehdytetään keskeisiin paikallisiin infektioiden torjunnan ohjeisiin. Sairaanhoidopiirin Infektioyksikkö järjestää alueellista koulutusta vuosittain. Uusista ja päivitetyistä ohjeista tiedotetaan henkilökunnalle ja ne on tallennettu Majakkaan.”

Seurantatietoa kerätään oman organisaation ja yksikön toiminnan arviointia varten, mutta myös eri sairaaloiden ja kuntien väliseen vertailuun. Tähän tarkoitukseen kerättäviä tietoja ovat:

- uudet tartuntatauditapaukset kuukausittain
- terveyspalvelujen ja ikääntyneiden palvelujen palvelualueilla vuosittain
- käsihuuhdekulutus 10
- hoitohenkilökunnan rokotekattavuus
- aseptiikkaa ja hygieniää koskevat Haipro-ilmoitukset”

Ensisijainen vastuu infektioiden torjunnasta tulosityksiköissä kuuluu tulosityksikön toiminnasta vastaaville henkilöille.

Rauman kaupungilla on toimintaohje koskien hygieniayhdyshenkilöiden roolia ja tehtäviä yksiköissä Majakassa.

Hygieniahoitajat koordinoivat yhteistyössä hygieniayhdyshenkilöiden kanssa yksiköiden hygienia-tasolle asetettujen laadullisten tavoitteiden toteutumista ja toimintaohjeiden ajantasaisuutta.

Rauman kaupungin hygieniahoitaja, ikääntyneiden palvelut:  
Mirva Aaltonen, puhelin: 040 180 9894

Palveluohjaus- ja arviointiyksikössä nimetty hygieniayhdyshenkilö on Päivi Raitanen.

Epidemiatilanteissa Rauman kaupungin hygieniahoitajat ja Satakunnan sairaanhoitopiirin hygienia-yksikkö ohjeistavat henkilökuntaa. Yksiköiden nimetyt hygieniayhdyshenkilöt toimivat linkkinä ohjei-den jalkauttamiseksi käytäntöön.

Rauman kaupungin sote-toimialan hygieniayhdyshenkilöt kokoontuvat muutaman kerran vuodessa ja päivittävät hygieniaohjeita. Ohjeistuksissa seurataan tarkkaan Satakunnan sairaanhoitopiirin oh-jeistuksia (linkki: [SatShp:n hygieniayksikkö](#)). Hygieniayhdyshenkilöille järjestetään myös koulutusta muutaman kerran vuodessa.

Covid-19 epidemiaan liittyen sosiaali- ja terveystoimialan henkilökunnan perehtyneisyys hygienia-ohjeisiin on varmistettu lisäperehdytyslomakkeella.

## Terveyden- ja sairaanhoito

Palveluohjauksen asiakaskontaktit ovat kartoitettavia ja ennaltaehkäiseviä tukea, ohjausta ja neu-vontaa tarjoavia asiantuntijakontakteja. Arvioinnin keinoin asiakkaille järjestetään heidän yksilölli-siin tarpeisiinsa soveltuvat palvelut.

Päävastuu asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta kuuluu terveystoimialan yksiköille ja hoiva-vastuu hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti kotihoidolle tai palveluasumisen yksiköille. Mikäli palveluohjaus- ja arviointiyksikön palveluvastaava huomaa asiakkaan voinnissa ja terveydentilassa poikkeuksen, joka todennäköisesti edellyttää kiireetöntä terveyden- ja sairaanhoitoa, ohjaa tai avustaa hän tarvittaessa asiakasta hoidon järjestämiseksi asiakkaalle. Kiireellisissä tapauksissa asiakas ohjataan päivystykseen tai asia hätäkeskukseen.

## Lääkehoito

Palveluohjaus- ja arviointiyksikössä ei toteuteta lääkehoitoa.

## Monialainen yhteistyö

### **Alihankintana tuotetut palvelut**

Palveluntuottajaksi hakeudutaan täyttämällä sääntökirjassa liitteenä 1 oleva Hakemus palvelun-tuottajaksi-lomake ja palauttamalla se os. . Rauman sosiaali- ja terveystoimiala/kirjaamo, PL 283, 26101 Rauma tai sähköpostilla os. kirjaamo.sote@rauma.fi

Kunta on valvontavastuussa yrittäjien tuottamasta palvelusta ikäihmisille. Yrittäjän tulee toimittaa säännöllisesti nähtäväksi asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat sekä omavalvontasuunnitel-mat. Mahdollisten epäkohtien tullessa ilmi - tarkastuskäynnit, selvityspyynnöt, valvonta ja ohjaus sääntökirjan mukaisesti.

[Ohjeet ja Palvelusetelisääntökirja](#)

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Asiakasturvallisuudesta vastaa Hyvinvointia edistävien toimintojen palvelupäällikkö.

Turvallisuus perustuu Rauman soten asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiaan ja Mansikkapaikan pelastussuunnitelmaan. Näitä tarkastellaan ja päivitetään vuosittain. Palotarkastukset tehdään yksiköissä vuosittain.

Vuosittain tehtävällä Hai-pro-riskiarviolla pyritään löytämään riskitekijät ja puuttumaan niihin.

Tärkeä osa asiakasturvallisuutta on myös asukkaan tietojen käsittelyyn liittyvät säädökset ja ohjeet.

Kaikilla työntekijöillä on käytössä puhelin, jolla voi tarvittaessa hälyttää apua.

Ikääntyneiden palvelujen asiakkaat kuuluvat lääketieteellisesti arvioituna tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiseen riskiryhmään. ”Tartuntatautilain (1227/2016) pykälä 48” Työntekijän ja opiskelijan rokotussuoja potilaiden suojaamiseksi tulee voimaan 1.3.2018. Pykälän mukaan työskenteleyn niissä sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköiden asiakas- ja potilastiloissa, joissa hoidetaan lääketieteellisesti arvioituna tartuntatautien vakaville seurauksille alttiita asiakkaita ja potilaita, saa käyttää vain erityisestä syystä henkilöä, jolla on puutteellinen rokotussuoja”.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä lain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Mikäli palveluohjaus- ja arviointiyksikön henkilökunnalla herää huoli asiakkaan turvallisuudesta tai kyvystä huolehtia itsestään, palveluvastaava järjestää asiakkaalle tarpeenmukaiset muut palvelut.

Rauman kaupungilla on käytössä huoli-ilmoitukset, joilla omaiset, läheiset tai kuka tahansa voi ilmoittaa huolestaan ikäihmisestä. Huoli-ilmoitukset käsitellään viipymättä, tarvittaessa asian käsittelemiseksi ja toimenpiteiden järjestämiseksi kutsutaan koolle moniammatillinen työryhmä.

Henkilöstö

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

**Mikä on yksikön henkilöstön määrä ja rakenne?**

Palveluohjaus- ja arviointiyksikön toiminnan kokonaisuudesta on vastuussa Hyvinvointia edistävien toimintojen palvelupäällikkö.

Palveluohjaus- ja arviointiyksikössä toimii 8 palveluvastaavaa vastuualueinaan:

- hyvinvointia edistävät kotikäynnit
- ikääntyneiden terveystapaamiset yli 75-vuotiaille ja omaishoitajille

- Palvelutori, joka linkittyy kiinteästi arviointiyksikköön sisältäen palveluohjausta ja huoli-ilmoitusten käsittelyä, sekä arviointeja niihin liittyen. Yksi palvelutorin palveluvastaavista vastaa järjestöyhteistyöstä ja vapaaehtoistoiminnan organisoimisesta.
- Kotihoidon arvioinnit, joista vastaa 2 palveluvastaavaa.
- Seudullisen perhehoidon kanssa tehtävä yhteistyö: sijoitukset, palkkioiden laskeminen ja yksityisten palvelukotien kotihoidon palvelusetelien tekeminen
- Turvapuhelinasiat
- SAS-toiminta
- Palveluseteliyrittäjien toiminnan, sekä tehostetun palveluasumisen yksiköiden laadun valvonta ja seuranta yhteistyössä kotihoidon kanssa
- RAI-järjestelmän käyttöönotto, jonka RAI-vastaavana toimii yksi palveluvastaava
- yhteistyö ikäihmisten neuvoston kanssa

### **Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?**

Yksikössä ei pääsääntöisesti työskentele ulkopuolisia sijaisia. Lomakausina yksikön työntekijät sijaistavat toisiaan. Palvelutori on lomakausina suljettu.

### **Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?**

Yksikön henkilöstövoimavarojen riittävyttä seurataan jatkuvasti yhteistyössä palvelupäällikön ja palveluvastaavien kanssa.

Äkillisiin, lyhytaikaisiin kuormitustilanteisiin pyritään reagoimaan tarvittaessa työtehtävien priorisomisella ja uudelleen järjestelyllä palveluvastaavien kesken.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyteen liittyy läheisesti henkilöstön työhyvinvointi ja kokonaisvaltainen jaksaminen työssä. Rauman kaupunki mittaa työhyvinvointia vuosittain tehtävällä TYHY-kyselyllä sekä jatkuvalla TYHY-palautteella. Kyselyn tulokset käydään systemaattisesti läpi yksiköittäin ja ilmenneisiin epäkohtiin tehdään selvät korjaussuunnitelmat. Suunnitelmien toteutumista seurataan.

Henkilöstön kanssa käydään vuosittain kehityskeskustelut, jossa kartoitetaan mm. henkilöstön jaksamista. Keskusteluissa kartoitetaan myös mahdollinen koulutustarve. Esimiehillä on käytössä ”Osaamisen kehittämisen suunnitelma”-lomake koulutuksen suunnittelun tukemiseen.

Työntekijöiden sairauspoissaoloja seurataan ESS ohjelman avulla ja ohjelmasta saadaan 4 kk välein sairauspoissaolotilastot. Kun poissaolot ylittävät tietyt rajat, lähiesimies käy työntekijän kanssa puheeksiotto- keskustelun. Tämä on kaupungin varhaisen puuttumisen malli ”Pysy fölis”.

Työntekijöille järjestetään joka vuosi työhyvinvointipäivä tai vaihtoehtoisesti kaksi työhyvinvointi iltapäivää, jonka teema on työhyvinvointiin ja työssä jaksamiseen liittyvä. Rauman kaupungilla on käytössä sähköinen e-passi.

Haipro-järjestelmään kirjattujen haittatapahtumien ja läheltä piti –tilanteiden raportti, TYHY- kyselyn raportti ja kehityskeskusteluista ja palaverien yhteydessä saatava henkilökunnan palaute antavat omalta osaltaan informaatiota henkilöstövoimavarojen riittävydestä.

### **Miten varmistetaan vastuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?**

Lähiesimiesten työaika on varattu ainoastaan hallinnolliseen työhön.

### **Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?**

Yksikössä ei työskentele tuki- tai avustavien työtehtävien henkilöstöä.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

#### **Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

Rekrytoinnin tavoitteena on ammattitaitoinen ja hyvinvoiva henkilöstö. Rauman kaupungilla on käytössä sähköinen KuntaRekry-ohjelma, jonka kautta tiedotetaan avoimista toimista. Uuden työntekijän tullessa tarkistetaan hänen kelpoisuutensa asianmukaisesti Valvirasta.

Rekrytointien tavoitteena on, että yksikössä työskentelee koulutettu, työhönsä sitoutunut ja osaava henkilökunta.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

#### **Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja oma-valvonnan toteuttamiseen.**

Uuden työntekijän perehdytyksen toteutumisesta vastaa palvelupäällikkö. Palvelupäällikön apuna toimivat hänen uudelle työntekijälle nimeämänsä perehdyttäjät sekä muut työntekijät. Perehdytys koskee myös organisaation sisällä työtehtävästä toiseen siirtyvää henkilöä, jolloin pääpaino on työtehtäviin perehdytyksessä. Perehdyttämisen tukena käytetään Rauman kaupungin perehdyttämispasta ja perehdyttämislomaketta.

Prosessi etenee perehdyttämislomakkeen mukaisesti, johon on listattu tärkeimmät asiat, joihin uusi työntekijä on perehdytettävä. Perehdyttämislomake koostuu koko kaupunkia koskevasta osiosta 1-8 ja jokainen työyksikkö tarkentaa tarvittaessa työtehtäviä kohtiin 9-10. Jokaisen perehdytyksen osa-alueen läpikäymisen jälkeen perehdyttäjät ja perehdytettävät todentavat allekirjoituksellaan perehdyttämislomakkeeseen perehdytyksen ajankohdan ja sen, että uusi työntekijä on saanut asianmukaisen perehdytyksen.

Palvelupäällikkö huolehtii siitä, että allekirjoitettu perehdyttämislomake säilytetään voimassaolevan työsopimuksen/virkamääräyksen liitteenä samoin kuin työsopimuksin 10 vuotta työsuhteen/virkasuhteen päättymisen jälkeen.

Opiskelijoiden ohjaukseen panostetaan. Opiskelijan perehdytyksestä huolehtii hänelle nimetty työpaikkaohjaaja. Opiskelijan perehdytyksessä käytetään Kaupungin perehdytyslomakkeen rinnalla/sijaan mahdollisesti opiskelijan oppilaitoksesta saatua perehdytyslomaketta.

Perehdytyksessä noudatetaan Rauman kaupungin ja soten perehdytysohjeita. Perehdytysasiakirjat säilytetään arkistonmuodostussuunnitelman mukaisesti yhdessä työsopimuksen kanssa. Perehdytyksen sisältö on voitava todentaa myöhemmin.

Mikäli henkilökunnan jäsen huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa (esim. käytös ja kaltoinkohtelu) on hänen viipymättä ilmoitettava asiasta toiminnasta vastaavalle henkilölle Sosiaalihuoltolain 48§:n mukaan. Ilmoituksessa apuna käytetään henkilökunnan ilmoituslomaketta. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoitus tehdään yksikön palveluesimiehelle. Asia käsitellään yksikön palaverissa, johon osallistuu tarvittaessa myös palvelupäällikkö.

### **Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?**

Koulutussuunnitelma laaditaan ikääntyneiden palveluissa vuosittain. Suunnitelmaa laatiessa kuunnellaan sekä esimiehiä, että muuta henkilöstöä. Koulutussuunnitelman laatii laatukoordinaattori yhdessä osaamisen kehittämisen työryhmän kanssa. Koulutussuunnitelman laatimisen yhteydessä päätetään vuosittaiset painopistealueet. Koulutussuunnitelman hyväksyy palvelualueen johtoryhmä ja viime kädessä SOTE johtoryhmä. Koulutustoiveita kysytään myös niin asiakastytyväisyys- kuin omavalvontakyselyissäkin. Koulutusten jälkeisen palautteiden perusteella päätetään kyseisen koulutuksen mahdollisista jatkoista.

Henkilöstö merkitsee koulutuksensa itse ESS-järjestelmään, josta esimies hyväksyy ne harkintansa mukaan. Koulutusveloitteen täyttymistä seurataan vuosittain.

### **Toimitilat**

#### **Tilojen käytön periaatteet**

Palveluohjaus- ja arviointiyksikön toimistohuoneet, 5kpl sijaitsevat Mansikkapaikassa, Steniuksenkatu 6. Osa toimistoista on kahden palveluvastaavan jaettuina toimistoja. Arviointikäyntejä toteutetaan myös asiakkaitten kodeissa. Yksikössä tehdään osittain etätöitä.

Järjestöyhteistyön osalta Palvelutorin toimintaa toteutetaan Kaunisjärven remontin ajan kaupungin talolla, Kanalinranta 3 sekä puhelimitse, koska toimintaa on Covid-19 epidemian vuoksi rajoitettu. Ryhmämuotoista avointa toimintaa ikäihmisille, kuten asukastoimintaa ja digiohjausta toteutetaan Covid-19 epidemiaan liittyvän hygieniaohjeistuksen mukaan eri paikoissa Raumalla.

Rauman kaupungin ruoka- ja puhtauspalvelut huolehtii tilojen siisteydestä.

### **Teknologiset ratkaisut**

Turvapuhelinasioissa yhteyshenkilönä toimii palveluvastaava Tarja Loitmaa, p: 050-2316

ja Marianne Nurmi, p: 050-2315

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

#### **Miten varmistetaan asukkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?**

Terveystapaamisia toteuttavalla palveluvastaavalla on käytössään verenpainemittari, haavasidoksia, verensokerimittari sekä Hb-mittari.

Asiakkailla on kotona käytössään apuvälinelainaamon tarvikkeita, esimerkiksi rollaattoreita, pyörätuoleja, sairaalasänkyä, henkilönostimia, wc-korokkeita ja –kehikoita.

Jos yksikön palveluvastaava huomaa tai saa tietoonsa, että asiakkaan kotiloissa esim. rollaattorissa on jotain vikaa, hän ottaa yhteyden apuvälinelainaamoon

### **Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?**

Rauman sotessa on laadittu menettelyohje ”Laiteturvallisuus”.

### **Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Palveluvastaava vastaa omalta osaltaan käytössään olevista terveydenhuollon mittareista ja laite-  
turvallisuusohjeiden noudattamisesta.

Päivi Raitanen p: 044-7072401

Virallisesti toiminnasta ja myös laitteista vastaava henkilö on Hyvinvointia edistävien toimintojen palvelupääällikkö Arja Kumpulainen, p: 044-793 5258

## **8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

Asiakastyön kirjaaminen

### **Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?**

Kirjaamisen perehdytys on osa perehdytysohjelmaa. Henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti kirjaamiseen liittyvää koulutusta.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Tietosuojalla tarkoitetaan EU:n yleisen tietosuojasetuksen, tietosuojalain ja erityislakien henkilötietojen käsittelyä koskevien vaatimusten huomioon ottamista yksityisyyden suojan ja oikeusturvan varmistamiseksi. Tietosuoja on perustuslaillinen oikeus.

Asiakkaan tietojen käsittelyyn liittyvät säädökset ja ohjeet ovat tärkeä osa asiakasturvallisuutta. Tietosuoja- ja tietoturvapoikkeama-ilmoitus tehdään Hai-pro-ohjelman kautta.

Rauman kaupungin sosiaali- ja terveysvirastossa on käytössä sähköinen Lifecare- asiakastietojärjestelmä. Työntekijöillä on oman toimivaltansa mukaiset luku- ja kirjaamisoikeudet eri sovelluksiin ja eri lomakkeille. Henkilökunnalla on oikeus katsoa vain niiden asiakkaiden henkilötietoja, joihin heillä on asiakassuhde. Tietosuojavastaava on vastuussa järjestelmän käyttämisen valvonnasta.

Rauman kaupungin ikääntyneiden palvelut on oma rekisterinpitäjänsä ja terveystoimi omansa. Asiakkailta pyydetään suostumus, että heidän tietojensa saadaan kirjata terveystoimen rekisterin alaiseen tietojärjestelmään. Suostumuksesta on laadittu toimintaohje.

Suostumuksen antamisen kirjaamisen yhteydessä kirjataan myös asiakkaan informoiminen siitä, mitä suostumus potilastietojen käsittelemiseen tarkoittaa. Informoimisen yhteydessä asiakkaalle annetaan. Tiedote salassa pidettävien asiakas- ja potilastietojen käsittelystä sosiaali- ja terveysvirastossa





TIEDOTE\_asiakkaan\_  
potilaan\_potilas\_ ja h

Asiakkaan Lifecare- tiedot arkistoituvat Rauman kaupungin tietohallinto- yksikön toimesta. He myös ylläpitävät tietojärjestelmää. Soten ATK- tiimi vastaanottaa kyselyjä ja korjaustarpeita sekä kehittää tietojärjestelmää muuttuvien tarpeiden mukaan.

Muut kuin sähköiset asiakirjat arkistoi toimistosihteeri arkistonmuodostusohjeiden mukaisesti.

### **Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennuskoulutuksesta?**

Uudet työntekijät ja opiskelijat allekirjoittavat ATK- ohjelmien salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen. Kaupungin työntekijät katsovat Eduhousen Tietoturvan perusteet verkkokoulutuksen ja eOppivan Tietoturvan ABC ja suorittavat siellä olevan nettitestit. Kun testi on suoritettu hyväksytysti, tulostetaan todistus, joka tallennetaan osaamisrekisteriin osoitusvelvollisuuden täyttämiseksi.

Tietosuojaselosteet laaditaan kaikista henkilörekistereistä. Selosteesta ilmenee, mitä henkilötietoa rekisterissä on ja mihin niitä käytetään.

Rauman kaupungin sosiaali- ja terveystietojen tietosuojaselosteet ovat julkisesti nähtävillä kaupungin nettisivuilla. [Tietosuojaselosteet](#)

Ikääntyneiden palveluissa on laadittu kolme tietosuojaselostetta, jotka on hyväksytetty Sosiaali- ja terveystietojen valvonnassa. Tietosuojaselosteet ovat luettavissa myös [www.rauma.fi](http://www.rauma.fi) sivustoilla

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

#### **Kaupungin tietosuojavastaava**

Kristiina Kuusio

[kristiina.kuusio@rauma.fi](mailto:kristiina.kuusio@rauma.fi)

puh. 044 403 6383

**Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?**

Kyllä       Ei

## **9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

**Palveluohjaus- ja arviointiyksikön riskeiksi on tunnistettu ja palveluprosessien toimintaohjeisiin merkitty;**

- Asiakkaat eivät halua ottaa palveluita vastaan tai eivät ymmärrä omaa tilaansa
- Palveluntarve tulee esille liian myöhään, jolloin asiakas tarvitsee ns. raskaita palveluja
- Yhteistyö eri toimijoiden kesken ei toimi toivotulla tavalla palvelualueen sisällä eikä poikkisektoraisesti
- Asiakkailla on laaja-alaisia ongelmia, jotka vaativat työntekijöiltä monialaista osaamista
- Palvelualueen käytössä ei ole sosiaalityöntekijän resurssia
- Huoli-ilmoitusten määrä on kasvussa, mutta niiden käsittelyyn ei ole aina "työkaluja"
- Riittämätön ja yksipuolinen kotihoidon ja asumisen palvelutarjonta
- SAS-arvioitsijoiden ja yhteistyötahojen/omaisten/läheisten eriävät näkemykset asiakkaan toimintakyvystä ja palvelun tarpeen
- Riittämättömät henkilöstö- ja taloudelliset resurssit

### **Toiminnassa todetut kehittämistarpeet**

Riskiarvion perusteella pohdittavaksi ja kehittämiskohteeksi palveluohjaus- ja arviointiyksikössä nousee erityisesti henkiseen kuormittumiseen liittyviä asioita, jotka muodostavat kohtalaisen riskin. Tähän vaikuttavat mm. asiakasmäärän kasvu, asiakkaiden ongelmien laaja-alaisuus, moniammatillisen tiimityön ja poikkisektoraisen yhteistyön puutteet sekä resurssien riittämättömyys. Asiantuntijatehtävissä oleville palveluvastaaville ei ole saatavissa sijaisresurssia samalla tavalla kuin hoitotyön henkilöstölle. Sijaistamiset hoidetaan oman yksikön voimin.

Covid-19 epidemia aiheutti myös palveluohjaus- ja arviointiyksikköön merkittävän biologisen riskin. Asiakastapaamiset on hoidettu ensisijaisesti puhelinarviointeina ja Palvelutori on ollut suljettuna suorien asiakaskontaktien osalta. Myös erilaiset toiminnalliset ryhmät ovat olleet keskeytettyinä osan aikaa epidemiatilanteen vaihdellessa. Neuvottelut ja palaverit on pidetty lähes kokonaan etäyhteyksillä. Palveluvastaavat ovat pääosin olleet etätyössä keväästä 2020 alkaen kevääseen 2022 saakka. Tähän sisältyy jonkin verran henkisen kuormittumisen ja ergonomian riskitekijöitä. Fysikaalisia ja kemiallisia riskejä ei yksikön työssä juurikaan esiinny.

Kehittämistyötä ohjataan Hyvinvointia edistävät toiminnot –yksikön sisäisen, moniammatillisen kehittämistiimin kuukausittaisissa kokoontumisissa. Kehittämistiimin toiminta pohjautuu ikääntyneiden palveluiden yhteisiin tavoitteisiin 2022:

Asiakaslähtöisen voimavaroja tukevan toimintamallin vahvistaminen eri palveluyksiköissä. Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin yhtenäistäminen koko ikääntyneiden palveluissa RAI järjestelmän avulla. Arviointityössä vahvistetaan eri ammattiryhmien yhteistyötä ja osaamisen hyödyntämistä. RAI arvioinnin käyttöönotto vuoden 2022 aikana.

Palveluohjaus- ja arviointiyksikkö siirtyy syksyllä 2022 uusiin toimitiloihin Kaunisjärven monialaiseen hyvinvointikeskukseen jolloin myös toimintatapojen muokkaaminen ja kehittäminen uudistuneessa toimintaympäristössä tulee ajankohtaiseksi. Kehittämistyötä tehdään enenevästi myös tulevan sote-alueen näkökulmista yhteistyössä alueen muiden kuntien kanssa.

Vuodelle 2022 on nostettu seuraavat palveluohjaus- ja arviointiyksikköön liittyvät kehittämistoimenpiteet:

1. Asiakas on kaiken keskiössä
  - ohjaus, neuvonta ja palvelutarpeen arviointi lähtevät aina asiakkaan tarpeista, voimavaroista ja hänen yksilöllisestä tilanteestaan
  - asiakas on aktiivinen toimija palveluja suunniteltaessa
  - oikea-aikaiset ja yksilölliset palvelut turvattava riittäväillä resursseilla
  - huoli-ilmoitusten käsittely työparimenetelmällä

- etsivän/löytävän vanhustyön kehittäminen yhdessä julkisten ja vapaaehtoistoimijoiden kanssa
2. Moniammatillinen yhteistyö
- korostuu palveluohjaus- ja arviointiyksikön työssä palveluvastaavien kesken sekä poikkisektoraalisesti yhteistyötahojen kanssa
  - osaamisen vahvistaminen ja hyödyntäminen sekä ammattitaidon arvostaminen
  - moniammatillinen tiimityö osaksi käytännön asiakastyötä, erityisesti päihde- ja mielenterveysasiakkaiden palveluissa
3. Resurssien ja henkisen kuormittavuuden hallinta
- uusi arviointikoordinaattorin virka edistää arviointityön sisällöllistä kehittämistä, sekä vahvistaa arvioinnin resursseja ja osaamista
  - asiakastiimien muodostaminen yksikön sisällä ja poikkihallinnollisesti lieventämään henkistä kuormittavuutta
  - ammatillinen työnohjaus tarpeen mukaan
  - etätyön mahdollistaminen esim. hybridimallilla
  - esimiehen mentoroiva tuki työntekijöille
4. Vapaaehtoistoimijoiden kanssa tehtävä yhteistyö
- palvelutorin koordinoivaa roolia hyödynnetään laajemmin kolmannen sektorin yhteistyössä, hyödynnetään luotuja verkostoja
  - vapaaehtoistoiminnan kehittäminen ja yhteistyökumppaneiden kanssa toteutettavat erilaiset toimintamallit esim. asukastoiminta, digiohjaus, ulkoiluystävät ja liikunnalliset avoryhmät yhteistyössä liikuntatoimen kanssa

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Raumalla 18.5.2022

Allekirjoitus Päivi Kovanen, vs. ikääntyneiden palveluiden johtaja