

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA



Jooseppi
30.11.2023

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	17
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	20
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	22
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	23

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Y-tunnus 3221339-3

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Jooseppi, vammaispalvelut/ Itäisen Porvoon asumispalvelut

Katuosoite Sammontie 4 A 5

Postinumero 06150 Postitoimipaikka Porvoo

Sijaintikunta yhteystietoineen Porvoo

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Aikuisien kehitysvammaisten pitkäaikainen asumispalvelu, Asiakaspaikkoja 3. Yksiköstä annetaan myös ohjausta ja apua tukipuolen asiakkaiden asuntoihin, jotka sijaitsevat ryhmäkodin lähellä. Näitä tukiasuntoja on 9.

Esihenkilö Mathias Antas

Puhelin 040-304 7358

Sähköposti mathias.antas@itauusimaa.fi

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat Tempore, RTK-palvelut

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Vakituinen henkilöstö on käynyt hygieniapassikoulutuksen. Asumisyksikköön on laadittu ruokahuollon omavalvontasuunnitelma sekä siivoussuunnitelma ja toimintaa toteutetaan laadittujen suunnitelmien mukaan. Suunnitelmat päivitetään vähintään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan. Yksikössä toteutetaan lääkehoitoa Itä-uudenmaan Hyvinvointialueen sekä yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman mukaan ja se sisältää lääkehoidon omavalvontasuunnitelman.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvonnin suunnittelusta vastaava henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnin suunnitteluun.

Omavalvonnin suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Yksikön esihenkilö Mathias Antas p.040-304 7358

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta seurataan yksikkökohtaisissa palavereissa ja se päivitetään säännöllisesti vähintään kerran vuodessa tai aikaisemmin jos toiminnassa tapahtuu muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä myös Itä-Uudenmaan Hyvinvointialueen verkkosivuilla.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Yksikkö tuottaa pitkäaikaista asumispalvelua aikuisille kehitysvammaisille kunkin yksilölliset tarpeet ja toiveet huomioiden. Edistämme asiakkaidemme elämän laatua ja hyvää elämää tukemalla heidän päivittäistä toimintaansa, itsenäisyyttä, osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Tuotamme asumispalveluita asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioiden. Toimintaamme ohjaavat arvot ovat asiakaslähtöisyys, asiakkaiden elämänlaatua ja hyvää elämää edistävä ohjaus. Ihmisen kunnioittaminen, avoimuus, itsemääräämisoikeus ja osallisuuden tukeminen ovat meille tärkeitä asioita.

Hyvinvointialueen yhteiset arvot ovat yhtä lailla toimintaamme ohjaavia, Yhdenvertaisuus, ihmislähtöisyys, osallisuus, rohkeus, vastuullisuus.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi

voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Palo- ja pelastusturvallisuus suunnitelma ja poistumisharjoitusten koonnit.
- HaiPro ilmoitukset ja niiden käsittely talopalaverissa.
- HaiProissa ilmoitetaan asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen ja sosiaalihuollon epäkohtiin liittyvät asiat.
- Ympäristöterveysvalvonta viranomaisten ilmoitukset ja tarkastusraportit.
- Ruokahuollon ja siivouksen omavalvontasuunnitelmat.
- Lääkehoitosuunnitelma, jossa on yleinen ja yksikkökohtainen osa.
- Päihdeohjelma, Sisäilmaprosessi, Yksikkökohtaiset perehdytysuunnitelmat, Rajoitetoimenpiteohjeet

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa. , Miten riskien ja epäkohtien tunnistautuminen on toteutettu?

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön 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 hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Sosiaalihuollon epäkohdista ilmoitetaan HaiProissa. Nämä ilmoitukset käsitellään yksikön talopalaverissa ja kerran kuukaudessa vammaispalveluiden johdon kanssa. Ilmoituksen tehneisiin ei

kohdisteta kielteisiä vastatoimia, tästä maininta HaiPro ohjeissa ja sitä on korostettu palavereissa asi-
oita keskustellessa. Ilmoitus tehdään anonyymisti, jolloin kynnys ilmoituksen tekemiselle luodaan
mahdollisimman matalaksi.

Asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit ja muut huolenaiheet tuodaan esille HaiPro ilmoitusten
kautta ja tarvittaessa näiden lisäksi soittamalla tai lähettämällä sähköpostia esihenkilölle.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla
taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Potilasasiamiehen ohje ja yhteystiedot löytyvät yksikön ilmoitustaululta ja tästä on informoitu omaisia.
He voivat myös olla yhteydessä yksikön esihenkilöön. Esille tuodut asiat käsitellään talopalavereissa
ja tarvittaessa vammaispalveluiden johdon tai muiden asiaan liittyvien tahojen kanssa.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen

Tilanteista ja tapahtumista tehdään HaiPro-ilmoituksia, jotka käsitellään yksikön talopalavereissa vä-
hintään kolmen viikon välein, akuuteissa asioissa nopeammin. HaiPro ilmoituksissa esihenkilö tekee
suunnitelman tapahtuman käsittelystä ja jatkotoimenpiteistä ja ne kirjataan palaverimuistioihin.
HaiProt raportoidaan kerran kuukaudessa eteenpäin vammaispalveluiden johdolle.

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liitty-
vistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvit-
tavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset oma-
valvonnan seuranta-asiakirjaan.

Sovitut toimenpiteet käsitellään ja kirjataan työyhteisön yhteisessä palaverissa. Mahdollisille jatkotoi-
mille kirjataan vastuuhenkilö, joka vie asiaa eteenpäin. Olemme matalalla kynnyksellä tarvittaessa
yhteydessä omaisiin tai muihin asiaan liittyviin tahoihin ja järjestämme yhteistyöpalavereita tarpeen
mukaan.

Palaverimuistiot ovat kaikkien työntekijöiden nähtävillä. HaiProihin voi liittää kehittämis ehdotuksia ja
niiden etenemistä seurataan yhdessä toimialan johdon kanssa. Tarvittaessa yhteistyötahot pyydetään
mukaan palavereihin ja asioita käsitellään yhdessä heidän kanssaan. Asioista voidaan tiedottaa myös
sähköpostilla. Asiakkaille tiedotetaan asioista perusohjauksen lomassa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

Kehitysvammaisten erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta.

Palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, asiakkaan omaisten, henkilöstön ja sosiaali-
huollon kanssa. Palvelusuunnitelmien päivittäminen on sosiaalihuollon vastuulla, mutta asiakkaan
omaohjaaja seuraa tilannetta ja on tarvittaessa yhteydessä sosiaalihuoltoon. Asumispalveluissa asia-
kastyöstä laaditaan toteutussuunnitelma palvelutarpeen pohjalta ja sen mukaan kirjataan päivittäin
Lifecareen ja näistä kirjauksista tehdään puolivuositain arvioinnit.

Asiakas ja tarpeen mukaan hänen omaisensa osallistuvat palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen
ja päivittämiseen.

Toteutussuunnitelma koostuu Lifecaressa komponenteista, joihin on määritelty asiakkaan tuentarve
elämän eri osa-alueilla. Palvelutarpeen pohjalta kirjataan päivittäin Lifecareen näiden komponenttien
alle. Päivittäinen kirjaaminen on jokaisen ohjaajan tehtävä. Toteutussuunnitelma on siis jokainen oh-
jaajan työn alla päivittäin.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyt-
tään.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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.

Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. (Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu (OKV/1/50/2018), Vammaispalvelujen käsikirja).

Jokaiselle asiakkaalle määritellään Lifecareen hoitokertomukseen itsemääräämisoikeuden tukemiseen liittyvät asiat ja niillä ohjataan yksikön päivittäistä asiakastyötä. Asiakkaan oman mielipiteen kuuntelu ja huomioiminen on lähtökohta yksikön toimintaa suunnitellessa. Asiakkaan oma huone on asiakkaan omaa tilaa, jonne muilla on pääsy vain asiakkaan luvalla.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. On hyvä muistaa, että rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassa olevaksi.

Rajoitustoimenpiteiden käyttöä pyritään ehkäisemään tilanteiden ennakoimisella, hyvällä vuorovaikutteisella kommunikaatiolla asiakkaiden ja henkilökunnan välillä. Yksiköissä ei ole tällä hetkellä tarvetta rajoitustoimenpiteiden käytölle. Jos tarvetta tulee, keskustellaan siitä moniammatillisesti sosiaalityön ja psykologin kanssa ja laaditaan rajoitustoimenpide ohjeet ja tehdään rajoittamiseen tarvittavat päätökset.

Yksikössä ei tällä hetkellä ole käytössä rajoitustoimenpidettä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Perehdytyksessä käydään läpi asiakkaiden kohtaamisen periaatteet. Asiakkaat kohdataan yksilöinä ja jokaisen kommunikaation tukikeinot ovat henkilökunnan tiedossa. Yksikössä käytetään asiallista ja ammatillista puhetta asiakkaiden kanssa. Jos havaitaan epäasiallista kohtelua, niistä tehdään HaiPro ilmoituksia. Esihenkilö keskustelee työntekijöiden kanssa, jos havaitsee itse epäasiallista puhetta tai sen tulee hänen tietoonsa HaiPro ilmoituksen kautta.

Jos asiakkaan omaiset ovat kokeneet epäasiallista kohtelua käsitellään ne yhteispalaverissa asiakkaan ja hänen omaistensa/tukihenkilöidensä kanssa. Yksiköstä ollaan matalalla kynnyksellä yhteydessä asiakkaiden omaisiin. Tapahtumat kirjataan ylös ja niistä ilmoitetaan asiaan liittyville tahoille, tehdään riskienkartoitus ja mietitään, millaisia riskejä on havaittavissa ja miten niitä minimoidaan. Asiakkaiden epäasiallisesta kohtelusta, haittatapahtumasta tai vaaratilanteesta tehdään HaiPro ilmoitukset.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Asiakkaiden tarpeita ja toiveita kuunnellaan ja tekeminen ja toiminta suunnitellaan heidän näköisekseen. Tarvittaessa pidetään palavereita asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa, jossa he voivat tuoda esille toiveita liittyen yksikön toimintaan. Omaisten toivotaan ottavan yhteyttä yksikköön tai esihenkilöön mahdollisimman pienellä kynnyksellä. Pyritään luomaan mahdollisimman avoin ja ystävällinen yhteistyö omaisten kanssa, tämän mahdollistamiseksi.

Asiakaspalautetta kerätään arjessa jatkuvasti päivittäisten ohjausten yhteydessä ja mahdollinen palaute kirjataan asiakastietoihin.

Palautetta voidaan antaa myös sähköpostitse: viestinta@itauusimaa.fi tai palautelomakkeella verkkosivuilla: www.itauusimaa.fi

Arjessa asiakastyön toimintaa pyritään muokkaamaan asiakkailta saadun palautteen mukaisesti. Jos asiakastyön palaute koskee sellaisia asioita, joihin yksikössä ei ole mahdollista vaikuttaa, välitetään palaute vammaispalveluiden johdolle ja sitä kautta eteenpäin.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä 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, virka-asema ja yhteystiedot

Mathias Antas, yksikön esihenkilö 040-304 7358 mathias.antas@itauusimaa.fi

Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasasiamies

Anette Karlsson

Puh. 0405142535

S-posti: anette.karlsson@itauusimaa.fi

Voit olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen

- jos sinulla on kysyttävää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- jos sinulla on kysyttävää potilaan asemasta ja oikeuksista
- jos tarvitset apua muistutuksessa, kantelussa tai muutoksenhaussa
- jos tarvitset apua potilas- ja lääkevahinkoilmoituksissa
- jos tarvitset ohjausta ristiriitatilanteiden ratkaisussa

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun asioidessaan sosiaalitoimessa. Sosiaaliasiamies palvelee asukkaita Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttaja ja kilpailuviraston kuluttajaneuvonta: puh. 029 505 3050 <https://www.kky.fi/kuluttajaneuvonta/>

Selvität asiasi kuluttajaneuvonnassa sujuvasti, kun etenet seuraavassa järjestyksessä:

1. Tee valitus yritykselle

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

2. Ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan

Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Kuluttaja- ja -neuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa sekä lisätietoa kuluttajaneuvonnan palveluista.

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 ma-ke 9-15.00 ja to-pe 9-12.00. Soittaminen ja jonotus Kilpailu- ja kuluttajaviraston 0295- alkuisiin numeroihin maksaa lankapuhelimesta soitettuna paikallisverkkomaksun ja matkapuhelimesta matkapuhelumaksun verran.

Otathan asiaan liittyvät paperit valmiiksi esille, kun soitat kuluttajaneuvontaan. Jos asiasi on jo käsiteltyssä kuluttajaneuvonnassa ja olet saanut neuvojan suorat yhteystiedot, saat nopeimmin vastauksen kysymykseesi ottamalla yhteyttä suoraan asian käsittelijään puhelimitse tai sähköpostilla.

Voit asioida kuluttajaneuvonnan kanssa myös sähköisesti yhteydenottolomakkeella. Neuvoja vastaa yhteydenottoon puhelimitse tai sähköpostilla viimeistään viiden työpäivän kuluessa, usein jo 2-3 työpäivän kuluessa. Vastauksen saat pääsääntöisesti puhelimitse. Soitto tulee 029 alkuisesta numerosta tai soittajana saattaa näkyä ”tuntematon numero”.

Kuluttajaneuvonnan tehtävät

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

Kuluttajaneuvonta ei käsittele

- o yksityisten henkilöiden välisen kaupankäynnin riitoja
- o elinkeinoharjoittajien riitoja
- o taloyhtiön ja asukkaan välisiä riitoja
- o arvopaperi- ja osakekauppoja
- o valtion- ja kunnan palveluita koskevia asioita

Muistutukset, kantelut -ja muut valvontapäätökset käsitellään yksikössä esimiehen johdolla ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Tarvittaessa muistutukset, kantelut- ja muut valvontapäätökset käsitellään toimialan johdon kanssa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on:

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä 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. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on yksi kuukausi.

Omatyöntekijä

Jokaiselle asukkaalle on nimetty asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Omatyöntekijänä toimivan työntekijän tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaan palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysisen-, psyykkisen-, kognitiivisen- ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämisen periaatteet

Asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä edistetään yksilöllisellä asiakas-kohtaisella ohjauksella, kuntouttavalla työotteella. Asiakkaita tuetaan omiin harrastuksiin ja ulkoiluun. Arkiliikuntaa harrastetaan mm. kaupassa käynneillä ja ilt- ja viikonloppukävelyillä. Kaksi asiakasta käy säännöllisesti perhehoidossa, joka mahdollistaa heille enemmän sosiaalisia suhteita.

Asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin seuranta

Näitä seurataan päivittäisissä ohjauksissa, kirjauksissa ja kirjauksista tehtävissä puolenvuoden arvioinneissa.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravitsoaineiden saanti- ja ruokasuositukset.

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon.

Yksikössä valmistetaan itse ruoka. Ryhmäkodin ohjaajat valmistavat ruoan, asiakkaat auttavat kykijensä mukaan. Ruokalista tehdään viikonloppuisin yhdessä asiakkaiden kanssa ja silloin suunnitellaan tulevan viikon ruokalista. Ruokatarvikkeet haetaan lähikaupasta. Ruokalistassa huomioidaan edellisten viikkojen ateriat, jotta lista olisi mahdollisimman vaihteleva, mutta asiakkaiden toiveiden mukainen.

Erytisruokavalioita ja ruokailuun liittyvät rajoitteet on huomioitu ruokasuunnittelussa ja hankinnoissa.

Asiakkaiden riittävän ravinnon ja nesteen saantia ja ravitsemuksen tasoa seurataan ja havainnoidaan päivittäisessä ohjauksessa. Poikkeuksista tehdään tarvittavat kirjaukset LifeCareen.

Hygieniakäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa (Ohje 2/2020)

Asiakkailla on omat suihkupäivät, saunat, hampaidenpesut, pyykkivuorot, siivousvuorot. Nämä on suunniteltu asiakkaiden viikko-ohjelmaan, mutta niitä voidaan tarpeen mukaan lisätä tai muuttaa. Henkilökunta ohjaa ja avustaa asiakkaita tarpeen mukaan.

Asiakkailla on omat siivouspäivät, jolloin he siivoavat oman huoneensa ja saavat siivoukseen tarpeellisen tuen ja avun sekä siivoustarvikkeet ja aineet.

Yksikön siivouksesta on tehty erillinen siivoussuunnitelma. Vuosisiivouksesta vastaa RTK-palvelut.

Asiakkailla on vastuuvuorot pyykkihuollossa, jokainen hoitaa sitä omalla vuorollaan. Pyykkiä kuitenkin pestään aina ohjaajan tuella. Käytetään yksikön pesukonetta ja pesuaineita.

Kaikilla yksikön työntekijöillä on mm. hygieniapassi ja näitä asioita on opetettu jonkin verran mm. lähihoitajakoulutuksessa.

Infektioiden torjunta

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään hyvällä käsihygienialla, tarvittaessa kirurgisilla suunenä suojuilla, siivouksella ja tarvittaessa käsidesin käytöllä. Työnantajalta on tullut tarkkoja ohjeistuksia mm. tarttuvien sairauksien ehkäisemisestä.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen hygieniahoitaja: Marita Nyholm, marita.nyholm@itauusimaa.fi

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot: Marita Nyholm, marita.nyholm@itauusimaa.fi

Yksikön sairaanhoitaja: Eija Tauriainen p. 040 304 7130

Terveysten- ja sairaanhoito

Asumisyksikössä hoidetaan asiakkaiden terveydentila perusterveydenhuollon kautta. Henkilökunta vastaa terveydenhuollosta tulleiden ohjeiden noudattamisesta yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa. Tarkempia ohjeita näihin asioihin liittyen ei ole vammaispalveluiden puolelta.

Perehdytyksessä käydään uusien työntekijöiden kanssa läpi asiakkaiden terveydenhoitoon liittyvät asiat ja henkilökunnan vastuut.

Asiakkailla on hoitosuhde perusterveydenhoitoon ja tarpeen mukaan erikoislääkärille tai yksityiseen terveydenhuoltoon.

Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidon seurannasta vastaavat henkilöt

Yksikön koko henkilökunta yhdessä yksikön sairaanhoitajan kanssa.

Lääkehoito

Yksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman pohjalta, joka on laadittu Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2023:6 pohjalta. Lääkehoitosuunnitelma koostuu kahdesta osasta: A-osa on yleinen sekä B-osa on yksikkökohtainen. Yksikön sairaanhoitaja Eija Tauriainen yhdessä yksikön lääkevastaavien Miia Kokoin kanssa on vastuussa yksikkökohtaisen osioiden B laadinnasta, päivittämisestä sekä käytännön sovelluksesta. B-osiossa kuvataan tarkasti yksikössä toteuttavan lääkehoidon erityspiirteet, toimintatavat, vaativuuden sekä yksikön edellyttämän lääkehoidon osaamisen. Yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri hyväksyy yksikkökohtaisen lääkehoidon suunnitelman (B-osion) ja johtava lääkäri tai hänen valtuuttamansa ylilääkäri hyväksyy lääkehoidon lupa-anomukset. Lääkehoitosuunnitelmassa ohjeistetaan lääkehoidon koko prosessiin, lääkitysturvallisuuden johtamiseen, ammattihenkilöiden vastuisiin sekä asiakkaan/potilaan ohjaukseen ja neuvontaan. Lääkehoito suunnitelmassa kiinnitetään huomiota dokumentointiin, tiedon kulkuun ja lääkehoitoon liittyviin riskeihin ja lääkehoidon poikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden systemaattiseen seurantaan. Yksikön sairaanhoitajan vastuulla on tiedottaa lääkehoitosuunnitelmaan tulleista muutoksista ja huolehtia yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman (B-osa) päivittämisestä yhden (1) vuoden välein tai tarpeen mukaan. Lääkehoitosuunnitelma käydään läpi yksikön talopalaverissa henkilökunnan kanssa. Jokainen henkilökunnan jäsen on velvollinen perehtymään yksikön lääkehoitosuunnitelmaan. Yksikön lääkehoitosuunnitelma säilytetään toimistossa lääkehoitoansiossa.

Rajattu lääkevarasto

Yksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Yhteistyö asiakkaiden muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa on järjestetty pääasiassa hyvinvointialueen omien palveluiden kautta. Asiakkailta tulleet tarpeet käydään läpi esim. sosiaalityöntekijöiden kanssa ja tarvittaessa voidaan saada lähete HUS erityispalveluihin tai avustaa asiakasta hakemaan tarvitsemiaan palveluita, kuten KELA:n kuntoutuspalveluita.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä. Kiinteistöön liittyvissä asioissa ollaan yhteydessä tilat@itauusimaa.fi , jonka kautta otetaan yhteys A-asuntoihin, joka omistaa kiinteistön. Akuutissa huoltotarpeessa otetaan yhteys suoraan A-Asuntojen huoltopäivystykseen p. 040- 592 8505. Yksikköön on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma poistumisliitteineen. Suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja se päivitetään tarpeen mukaan useammin. Yksikössä tehdään vuosittain palotarkastus sekä turvallisuuskävely, paloilmoin huolletaan säännöllisesti.

Varautuminen poikkeus- ja häiriötilanteisiin

Yksikön palo- ja pelastussuunnitelmaan on kirjattu valmiussuunnitelma normaaliolojen häiriötilanteisiin, kuten tulipaloihin, vesivahinkoihin, säteily- tai kaasuvaaraan, myrskyvaurioihin ja rikolliseen toimintaan. Suunnitelmaan on kirjattu ohjeet, kuinka toimia mahdollisissa eri häiriötilanteissa. Pelastussuunnitelmat päivitetään kerran vuodessa ja tarpeen mukaan aikaisemmin, mikäli toiminnassa tapahtuu oleellisia muutoksia.. Päivitetty palo- ja pelastussuunnitelma käydään läpi yhdessä yksikön henkilöstön ja esihenkilön kanssa yksikön talopalaverissa.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fyysiset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus seurataan säännöllisesti, aistin varsin keinoin sekä mittaamalla ja kirjaamalla arvot seurantalomakkeelle. Näihin liittyvät riskit tunnistetaan ja poikkeavissa tilanteissa käynnistetään toimenpiteen niiden korjaamiseksi.

Yksikön tiloista on tehty ilmoitus terveydensuojeluviranomaisille. Kiinteistöön liittyvistä huolloista vastaa tilat@itauusimaa.fi ja akuutissa huoltotarpeessa ollaan yhteydessä Porvoon A-Yhtiöt huoltopäivystys p.040-592 8505

Asiakasturvallisuuden kehittäminen

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen

Yksikön työvuorosuunnitteluun on määritelty asiakastyössä tarvittavat henkilöresurssit ja sen mukaisesti tehdään työvuorot. Henkilöresurssia tarkkaillaan asiakkaiden vaativuuden ja kunnan mukaan. Jos oma henkilöstö ei riitä täyttämään tarvittavia työvuoroja, niin vuoroihin haetaan sijainen Tempore rekryn kautta. Samoin menetellään niiden vuorojen kanssa, jotka jäävät vapaiksi sairauspoissaolojen vuoksi.

Kaikkiin vapaisiin vuoroihin pyritään hankkimaan sijainen, jollei asiakastilanne muuta vaadi.

Lähiesihenkilö on työntekijöiden tavoitettavissa ma-to klo 8–16 ja pe klo 8–14.15 ja on yksikössä sovitusti paikan päällä talopalavereissa vähintään kolmen viikon välein. Vastaava ohjaaja vastaa arjen johtamisesta ja on yksikössä tarvittaessa paikalla. Vastaava ohjaaja on tavoitettavissa pääsääntöisesti ma-to 8–16, pe 8-14:15

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Työntekijöiden riittävä kielitaito pyritään varmistamaan rekrytointi vaiheessa, haastattelut tehdään aina kasvotusten. Myös mahdollisia korvaavia kommunikaatiotaitoja kartoitetaan haastatteluvaiheessa (kuvien käyttö, tukiviittomat...)

Yksikön vakituisen henkilöstön tulee olla sosiaali- ja terveysalan tutkinnon suorittaneita esim. lähihoitajia, sosionomi tai sairaanhoitaja, jotka ovat Valviran tai Terhikin rekisterissä. sijaisina voi olla epäpäteviä esim. alan opiskelijoita.

Rekrytinnissa tarkistetaan haastateltavan henkilöllisyys, tarkistetaan opinto- ja työtodistukset ja pyydetään tiedot suosittelijoista, joihin ollaan tarvittaessa yhteydessä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään **asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen**. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 42a §:ssä säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Erityishuollon toimintayksikön henkilökunta on koulutettava rajoittamisen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja rajoitustoimenpiteiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Asiakastyön perehdytykseen yksikössä on perehdytysmateriaali. Omavalvontasuunnitelma on yksikön toimistossa tulostettuna perehtyjien käytettävissä. Uusille työntekijöille sovitaan palkalliset perehdytysvuorot ennen varsinaisten omien vuorojen alkua.

Henkilökunta uusii ensiapukoulutukset, lääkehoitokoulutukset (Love) viiden vuoden välein ja avekki koulutus (ennalta ehkäisy ja rajoittaminen) on tulossa vuoden 2024 aikana. Työnantaja huolehtii näistä koulutuksista. Tarvittaessa henkilökunta voi ehdottaa hyväksi katsomiaan koulutuksia esihenkilön kautta hyvinvointialueen johdolle hyväksyttäväksi.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Yksikön tilat on jaettu asiakkaiden omiin huoneisiin ja yksikön yhteisiin tiloihin. Asiakkailta on vuokrasopimukset omiin huoneisiinsa ja sen lisäksi yhteiset tilat, ohjaajien toimistoa lukuun ottamatta, on jyvitetty asiakkaiden vuokrasopimuksiin. Asiakkailta on normaalit vuokralla asuvan asukkaan oikeudet omiin huoneisiinsa. Kaikilla on yhtäläiset oikeudet yhteisiin tiloihin (wc- ja suihkutilat, olohuoneet, keittiöt, sauna ja pesutilat), mutta niiden käytöstä on sovittava yhdessä toisten asiakkaiden kautta. Jos joku huoneista vapautuu, siihen pyritään saamaan uusi asukas ja muut jatkavat asumista omissa huoneissaan, ellei jollain asiakkaalla itsellä ole halu muuttaa huoneesta toiseen. Tällöin muuttuu myös asiakkaan vuokrasopimus. Asiakkaiden omaisilla on oikeus vierailta yksikössä omaistensa luona. Asukkaiden huoneita ei käytetä vuokrasopimuksen voimassaollessa muuhun kuin asiakkaan omaan tarpeeseen. Asukkaat sisustavat itse huoneensa omilla huonekaluillaan.

Teknologiset ratkaisut

Ei ole käytössä kulunvalvontaa.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Mathias Antas p. 040-304 73 58 mathias.antas@itauusimaa.fi

Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Yksikössä asiakkaiden käytössä olevien laitteiden hankinnasta, käytön ohjauksesta ja huollosta ovat yhteisvastuussa henkilökunta, asiakkaat itse ja asiakkaiden omaiset sekä tarvittaessa yksikön sairaanhoitaja. Tällä hetkellä yksikössä on yhteiskäyttöinen kuumemittari ja verenpainemittari.

Tarvittaessa näistä tehdään vaaratilanneilmoitukset HaiPron kautta.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Eija Tauriainen 040-3047130 eija.tauriainen@itauusimaa.fi sekä yksikön henkilökunta.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystieteiden tiedot kuuluvat erityisesti henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko

käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksiköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaaluttetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. THL on laatinut mallipohjan tietoturvasuunnitelman laatimisen helpottamiseksi. Mallipohja, joka löytyy edellä olevasta linkistä, on tarkoitettu otettavaksi käyttöön soveltuvien osien eri palveluissa.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021

Nykyiset työntekijät on perehdytetty kirjaamiskoulutuksella asiakastyön kirjauksiin. Tällä hetkellä nämä jo koulutetut henkilökunnan jäsenet perehdyttävät uudet työntekijät asiakastyön kirjaamiseen, sillä hyvinvointialueella ei vielä ole yhtenäistä kirjaamiskoulutusta.

Kirjaaminen hoidetaan vuoronvaihdossa, iltavuoron päätteeksi tai aamuvuorossa, jolloin asukkaita ei aina paikalla. Kirjaaminen kuuluu jokaisen ohjaajan työnkuvaan.

Näistä on ohjeistusta hyvinvointialueen intrassa, tärkeimmät uudet ohjeet käydään läpi yksikön talo-palavereissa tai varmistetaan uusien ohjeiden löytyminen sähköpostiviesteillä. Yksikön toimiston ovi lukitaan aina silloin, kun henkilökunta ei ole paikalla. Toimistossa on lukittuja kaappeja, joissa voi säilyttää tietosuojamateriaalia. Yksikössä oleva tietoturvamateriaali mm. henkilötietoja sisältävä materiaali, jota ei enää tarvita, toimitetaan esihenkilön toimistossa sijaitsevaan tietoturvajäteastiaan.

Henkilötietojen ja tietoturvan periaatteiden perehdytys kuuluu oleellisena osana yksikön kaikkien työntekijöiden perehdytykseen ja se käydään aina työsuhteen alussa läpi.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sebastian Ekblom

puh. 040 6204972

sebastian.ekblom@itauusimaa.fi

Salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

Kyseinen seloste päivitetään parhaillaan uuteen tietosuojatyökaluun, joka saatiin käyttöömmme nyt marraskuussa. Sovellukseen tulee kaikki selosteet jatkossa, jotta olisi vähän helpompi hahmotella kokonaisuutta.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Uuden hyvinvointialueen alussa tarvitaan lisätoimia täydennyskoulutuksiin mm. kirjaamiskoulutus, mutta myös selkiytystä prosesseihin mm. tietoturva ja asiakastiedon käsittely.

Asiakaspalautteen keräämiseen tulisi luoda selkeä käytäntö.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on laadittu laatu- ja omavalvontaohjelma, joka on julkaistu verkkosivuilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Porvoo 30.11.2023

Nimi ja titteli Mathias Antas, Esihenkilö