

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA



Peuralaakso

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.....	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	16
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	20
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	23

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Y-tunnus 3221339-3

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Peuralaakso, vammaispalvelut/ Itäisen Porvoon asumispalvelut

Katuosoite Peuratie 3

Postinumero 06150

Postitoimipaikka Porvoo

Sijaintikunta yhteystietoineen Porvoo

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Aikuisen suomenkielisten kehitysvammaisten ympärivuorokautista pitkäaikaista asumispalvelua, asiakaspaikkoja 5

Esihenkilö Mathias Antas

Puhelin 0403047358 Sähköposti mathias.antas@itauusimaa.fi

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat Menumat ateriapalvelut, RTK-palvelut vuosisiivous, Maxx- hoitokotiliittymä lääkkeiden annosjakelupalvelu

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Vakituinen henkilöstö on käynyt hygieniapassikoulutuksen. Asumisyksikköön on laadittu yksikkökohtainen 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. Omavalvonta tehdään 6 kk välein, muutoksia vaativat asiat tarkistetaan kuukauden kuluessa. Lääkehoidon omavalvonnasta vastaavat yksikön lääkevastaava ja sairaanhoitaja.

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 pidetään julkisesti nähtävänä, sen toteutumista

seurataan säännöllisesti ja toimintaa kehitetään 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:

Esihenkilö Mathias Antas p. 0403047358 mathias.antas@itauusimaa.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta seurataan yksikkökohtaisissa palavereissa ja se päivitetään säännöllisesti vähintään kerran vuodessa ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä yksikön eteistilassa 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

Peuralaakson ryhmäkoti tuottaa pitkäaikaista ympärivuorokautista asumispalvelua suomenkielisille aikuisille kehitysvammaisille kunkin asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet huomioiden. Edistämme asiakkaidemme elämänlaatua ja hyvää elämää.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Tuotamme asumispalveluita asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioiden. Toimintaamme ohjaavat asiakaslähtöisyys, asiakkaiden tasa-arvoisuutta ja osallisuutta sekä hyvää elämänlaatua ja hyvää elämää edistävä ohjaus, asiakkaiden sosiaalisen turvallisuuden edistäminen, asiakkaan ja omaisten kohtaaminen kunnioittavasti ja ammatillisesti, avoimuus sekä asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tukeminen.

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

Esihenkilön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä asumisyksikössä ja, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista sekä 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 pelastussuunnitelma ja poistumisharjoitusten koonnit _____

HaiPro ilmoitukset ja niiden käsittely talopalavereissa (HaiProissa ilmoitetaan asiakasturvallisuuden, työturvallisuuden 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 _____

Rajoitetoimenpideohjeet _____

Riskien tunnistaminen

Yksikössä työskentelevä henkilöstö toteuttaa päivittäistyössään riskien seurantaan Itä-Uudenmaan Hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti edellä lueteltujen osa-alueiden pohjalta. Asumisyksikön henkilöstö on velvollinen kirjaamaan ja tekemään ilmoituksen sekä ilmoittamaan epäkohdista viipymättä kirjaamalla ne HaiPro- järjestelmään. Esihenkilö varmistaa, että asumisyksikön työntekijöillä on tarvittava tieto ja osaaminen epäkohtien tunnistamiseen ja ilmoittamiseen.

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 tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa ilmoitetaan HaiPro- järjestelmän kautta ja tarvittaessa näiden lisäksi soittamalla tai lähettämällä sähköpostia esihenkilölle. Nämä ilmoitukset käsitellään asumisyksikön talopalavereissa ja kerran kuukaudessa vammaispalveluiden johdon kanssa. Ilmoituksen tehneisiin ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia, tästä on maininta HaiPro ohjeissa ja sitä on korostettu palavereissa asioista keskustellessa.

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

Asiakkaille ja heidän omaisilleen on annettu potilasasiamiehen ohje ja yhteystiedot, jolle asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Yhteystiedot ovat myös yleisesti nähtävillä asumisyksikön eteisen seinällä. Asiakkaat ja heidän omaisensa voivat myös olla suoraan yhteydessä yksikön esihenkilöön. Esille tuodut asiat käsitellään talopalavereissa ja tarvittaessa vammaispalveluiden johdon tai muiden asiaan liittyvien tahojen kanssa.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatapahtumat ja läheltä piti- tilanteet sekä ilmoitukset epäkohdista käsitellään yksikön talopalavereissa vähintään kolmen viikon välein, Akuuteissa asioissa nopeammin. Käsittely ja toimintasuunnitelmat kirjataan palaverimuistioihin. HaiPro- ilmoitukset raportoidaan kerran kuukaudessa eteenpäin vammaispalveluiden johdolle.

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

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

Palaverimuistiot ovat kaikkien nähtävillä. HaiProihin voi liittää kehittämis ehdotuksia ja niiden etenemistä seurataan yhdessä toimialan johdon kanssa. Tarvittaessa yhteistyötahot pyydetään mukaan

palaverieihin 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 palvelutarpeesta tapahtuneista muutoksista.

Kehitysvammaisten erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein.

Palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa varmistetaan päivittäiskirjauksilla LifeCare- hoitokertomukseen ja asiakkaan hoidon tarpeet ja tavoitteet tarkistetaan ja tarvittaessa päivitetään puolivuositain. Päivittäiskirjauksista tehdään puolivuositain arvioinnit.

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 palvelusuunnitelman
päivittämistarpeesta. Asiakas ja mahdollisuuksien mukaan hänen omaisensa osallistuvat aina pal-
velu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen.

Asiakkaan kohtelu

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

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 ja kirjataan esiin LifeCaren hoitokertomukseen itsemääräämisoikeuden tukemiseen liittyvät asiat ja ne toimivat ohjaustyön ja asiakkaan avustamisen ohjenuorana päivittäisessä asiakastyössä. Asiakaslähtöisyys, asiakkaan oman mielipiteen kuuntelu ja huomioiminen on lähtökohta yksikön toimintaa suunniteltaessa. 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 asumisyksikössä kohtaamalla asiakkaat ja heidän tarpeensa yksilöllisesti ja ammatillisesti sekä kunnioittavasti hyvällä vuorovaikutteisella kommunikatiolla. Yksikössä ei ole tällä hetkellä tarvetta rajoitustoimenpiteiden käytölle. Jos tarvetta tulee, keskustellaan siitä moniammatillisesti sosiaalityön, psykologin ja lääkärin kanssa ja asiakkaalle laaditaan rajoitustoimenpide ohjeet ja tehdään rajoittamiseen tarvittavat päätökset.

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.

Uusia työntekijöitä perehdytettäessä käydään läpi yksikön toiminta-ajatus ja arvot, jotka ohjaavat asiakkaiden kohtaamista asiakaslähtöisesti, arvostavasti, kunnioittavasti ja ammatillisesti. Hyvien tapojen

toimintakulttuuria ylläpidetään arjen työssä, näin pyritään varmistamaan, että ne omaksutaan osaksi yksikön toimintaa. Asiakkaat kohdataan yksilöinä ja jokaisen kommunikaation tukikeinot ovat henkilökunnan tiedossa ja aktiivisesti käytössä. Yksikössä käytetään asiallista ja ammatillista puhetta asiakkaiden kanssa. Jos yksikössä havaitaan epäkohtia tai uhkaa epäasiallisesta kohtelusta, niin niistä tehdään HaiPro ilmoitus, joka ohjautuu esihenkilölle. Tämän lisäksi asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta voidaan ilmoittaa esihenkilölle joko soittamalla tai sähköpostitse. Asiakas itse tai hänen omaisensa voi olla myös suoraan yhteydessä esihenkilöön tai potilasasiamieheen, mikäli kokee tulleen epäasiallisesti kohdelluksi. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa tai perushoivassa, hoidossa tai palvelussa olevia vakavia puutteita tai toimintakulttuurin liittyviä epäeettisiä ohjeita tai asiakkaalle vahingollisia toimintatapoja, kuten esimerkiksi pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Ilmoitukset käsitellään yksikön talopalavereissa ja tarvittaessa vammaispalveluiden johdon tai muiden asiaan liittyvien tahojen kanssa. Jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä, asiasta on ilmoitettava Aluehallintovirastolle. Aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä.

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, toiveita ja palautteita huomioidaan ja kuunnellaan päivittäisessä ohjaustyössä ja ne kirjataan esiin lifeCare hoitokertomukseen päivittäiskirjauksiin. Asiakkaiden omaisten ja läheisten kanssa pyritään toimimaan yhteistyöhön asiakkaan hyvän hoidon ja palvelun takaamiseksi ja heiltä tulleet palautteet ja toiveet kirjataan myös asiakkaan lifeCare hoitokertomukseen päivittäiskirjauksiin. Asiakkaiden kanssa pidetään viikoittain yhteisöllisiä asukaskokouksia. Asukaskokouksissa asiakkailta kysellään heidän toiveitaan ja tarpeitaan sekä suunnitellaan yhdessä alkavan viikon menoja ja tekemistä. Kokouksesta tehdään kuvallinen muistio kaikille asiakkaille nähtäväksi yhteisesti sovituista asioista ja menoista keittiössä sijaitsevalle ilmoitustaululle. Tarvittaessa pidetään palaveria asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa, jossa he voivat tuoda esille toiveita liittyen yksikön toimintaan ja palveluiden kehittämiseen. Yksikön toiminta suunnitellaan asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden näköiseksi. Toimintaa arvioidaan säännöllisesti yksikköpalavereissa ja muokataan tarpeen

mukaan. Tavoitteena on palveluiden asiakaslähtöisyys, joustavuus ja mukautuvuus sekä ajantasaisuus. Itä-Uudenmaan Hyvinvointialueen asiakaspalautteen keräämisestä ei ole vielä tarkempaa tietoa.

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. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on yksi kuukausi.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Esihenkilö Mathias Antas

Puhelin 0403047358 Sähköposti mathias.antas@itauusimaa.fi

Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasasiamies

Anette Karlsson

Puh. 040 514 2535

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/>

Toimintaohjeita kuluttajille

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. Kuluttajaoikeusneuvojalta 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

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

Kuluttajaneuvonta ei käsittele

- 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

Itäudenmaan Hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamies käsittelee muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset vuoden kuluessa niiden saapumisesta yhdessä vammaispalveluiden johdon tai muiden asiaan liittyvien tahojen kanssa.

Omatyöntekijä

Jokaiselle asiakkaalle 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 asiakaskohtaisella ohjauksella, kuntouttavalla työotteella ja mahdollisuudella osallistua esimerkiksi leivontaan tms. omien kykyjen ja voimavarojen mukaan. Asiakkaiden osallisuutta tuetaan ja heitä avustetaan suunnittelemaan omia arjen aktiviteetteja ja menoja. Arkiliikuntaa harrastetaan mm. asiakkaiden kanssa asioidessa ja ilta- ja viikonloppukävelyillä.

Asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin seuranta

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisista seurataan päivittäin ja kirjaamalla huomiot LifeCare- hoitokertomuksen päivittäiskirjauksiin, jotka arvioidaan puolivuositain.

Ravitsemus

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

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

Yksikön ruokahuolto on järjestetty Menuatin kautta, joka toimittaa lämpimät ruuat ja muut oheisruokatarvikkeet yksikköön kaksi kertaa viikossa. Erityisruokavaliot ja ruokailuun liittyvät rajoitteet on ilmoitettu Menumatille, joka ottaa ne huomioon toimittaessaan ruokaa yksikköön. Lisäksi asiakkaiden henkilökohtaiset toiveet huomioidaan aterioita valmistaessa ja tarjoillessa. Ruokalista on kiertävä kuuden viikon lista ja se on laadittu ravitsemussuositusten mukaisesti. Terveellisestä ruokavaliosta ja terveyden ylläpidosta ravitsemuksen keinoin keskustellaan asiakkaiden kanssa arjen ohjaustyön ohessa. Asiakkaiden riittävän ravinnon ja nesteen saantia ja ravitsemuksen tasoa seurataan päivittäisessä ohjauksessa ja kuukausittaisilla painon seurannoilla.

Hygieniäkäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygienia- ja siivouksen taso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Yksikössä on Itä-Uudenmaan Hyvinvointialueella laadituista hygieniäkäytännöistä ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin.

Asiakkaiden hygienian hoidossa, kuten intiimihygienia/suihku, hampaiden pesu, jalkojen hoito, kynsien leikkaus, korvien putsaus, silmälasien puhdistus, vaatteiden vaihtaminen, jne. avustetaan päivittäin. Ryhmäkodissa on käytössä viikko-ohjelmarunko, johon on suunniteltu esimerkiksi yhdessä asiakkaiden kanssa sovittu saunapäivä. Lisäksi asiakkailta on käytössä omat henkilökohtaiset kuvaliset viikko-ohjelmat, joita muokataan heidän henkilökohtaisten menojensa mukaan. Asiakkailta on omat siivouspäivät, jolloin he siivoavat oman huoneensa ja saavat siivoukseen tarpeellisen tuen ja avun sekä siivoustarvikkeet ja aineet yksiköstä. Ohjaajat siivoavat kerran viikossa yleiset tilat ja wc-tilat vähintään kolmesti viikossa ja lisäksi tarpeen mukaan. Yksikön vuosisiivoukseen kuuluu yleisten tilojen ikkunoiden pesu, wc- ja kylpytilojen erikoispesu sekä lattioiden koneellinen pesu ja tarvittaessa vahaus. Vuosisiivouksesta vastaa RTK-palvelut. Henkilökunta hoitaa asiakkaiden ja yksikön pyykin pesun. Kaikilla yksikön työntekijöillä on hygienia- ja siivouksen passit ja yksikköön on laadittu oma siivoussuunnitelma, jota noudatetaan.

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

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkailla on hoitosuhde perusterveydenhoitoon, hammashoitoon ja tarpeen mukaan erikoislääkärille tai yksityiseen terveydenhuoltoon ja hammashoitoon. Henkilökunta vastaa terveydenhuollosta tulleiden ohjeiden noudattamisesta yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa. Tarkempia ohjeita esimerkiksi äkillistä kuolemantapausta koskien ei Itä-Uudenmaan Hyvinvointialueella ole vielä laadittu. Perehdytyksessä käydään uusien työntekijöiden kanssa läpi asiakkaiden terveydenhoitoon liittyvät asiat ja henkilökunnan vastuut. Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidon seurannasta vastaavat yksikön 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 2021:6) pohjalta. Lääkehoitosuunnitelma koostuu kahdesta osasta; A-osa on yleinen sekä B-osa yksikkökohtainen. Yksikön sairaanhoitaja Eija Tauriainen yhdessä yksikön lääkevastaavan Jasmin Bälten kanssa on vastuussa yksikkökohtaisen osioiden (B) laadinnasta, päivittämisestä sekä käytännön soveltuksesta. B-osiossa kuvataan tarkasti yksikössä toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet, 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. Lääkehoitosuunnitelmassa 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 yksikkökohtaisten 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 lääkehoitosuunnitelmaa säilytetään toimistossa lääkehoitokansiossa.

Rajattu lääkevarasto

Yksikössä ei ole omaa rajattua lääkevarastoa, vaan asiakkailla on käytössään omat henkilökohtaiset lääkkeet, jotka hankitaan apteekista henkilökohtaisella lääkemääräyksellä.

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 palvelujen kautta. Asiakkailta tulleet tarpeet käydään läpi esim. sosiaalityöntekijöiden kanssa ja tarvittaessa voidaan saada lähete HUS:n erityispalveluihin tai avustaa asiakasta hakemaan tarvitsemiaan palveluita, kuten KELA:n kuntoutuspalveluita.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista terveydensuojeluasetuksen 4 §:n sekä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetyn ilmoitusvelvollisuuden mukaan yksikön ilmoituksenvaraisesta toiminnan harjoittamisesta on tehty ilmoitus terveydensuojeluviranomaisille. Kiinteistöön liittyvistä epäkohdista ollaan yhteydessä tilat@itauusimaa.fi , jonka kautta otetaan yhteys Uudenmaan Vammaispalvelut Oy: n, joka omistaa kiinteistön. Akuutissa huoltotarpeessa otetaan yhteys suoraan Uudenmaan Vammaispalvelut Oy:n huoltoyhtiöön Porvoon Huoltomiehet huoltopäivystykseen arkisin työajan ulkopuolella 16.00-08.00 välisenä aikana ja viikonloppuisin Porvoon Huoltomiehet Oy: 24H p. 0400 55 44 77. Yksikköön on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma poistumisturvallisuusliittein. Suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja tarpeen mukaan useammin. Yksikössä tehdään vuosittain palotarkastus sekä turvallisuuskävely, paloilmoitin- sekä sprinklerilaitteisto huolletaan säännöllisesti. Yksikössä on Tunstallin kulunvalvontajärjestelmä, jota käytetään turvaamaan yöaikaista asumista, jos joskus harvoin yksiköstä joudutaan poistumaan yöaikaan. Yksikön yöohjaaja valvoo Tunstall kulunvalvontajärjestelmän kautta toisen yksikön yöaikaista asiakasturvallisuutta. Toisen yksikön asiakkaat voivat tarvittaessa pyytää yöllä apua yöohjaajalta turvapuhelimen avulla. Tarvittaessa, yöohjaaja lähtee käymään yksikössä tarkistamassa ja turvaamassa asiakkaiden tilanteen.

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. Yksikössä on arvioitu, että poikkeustilanteessa toimintaa kyetään toteuttamaan muutamia vuorokausia, ennen kuin ruokaan, vedensaantiin, saniteetti- tai lääkehoitoon liittyvät asiat vaarantuvat. 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. Lisäksi jokaisen yksikön työntekijän tulee lukea ja kuitata päivitetty palo- ja pelastussuunnitelma.

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 vaikuttavia sekä kemiallisia ja mikrobiologisia epäpuhtauksia että fyysisiä olosuhteita, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus seurataan säännöllisesti aistinvaraisin keinoin sekä mittaamalla. Arvot kirjataan ylös seuranta varten. Näihin liittyvät riskit tunnistetaan ja poikkeavissa tilanteissa käynnistetään toimenpiteet niiden korjaamiseksi. Näitä ovat esimerkiksi valaistuksen korjaaminen, ilmastointilaitteiden huolto, radonmittausten pohjalta tiiveyskorjaukset, jne. Kiinteistöön liittyvistä huolloista vastaa tilat@itauusimaa.fi ja akuutissa huoltotarpeessa otetaan yhteys suoraan Uudenmaan Vammaispalvelut Oy:n huoltoyhtiöön Porvoon Huoltomiehet huoltopäivystykseen arkisin työajan ulkopuolella 16.00-08.00 välisenä aikana ja viikonloppuisin Porvoon Huoltomiehet Oy: 24H p. 0400 55 44 77

Asiakasturvallisuuden kehittäminen

Henkilöstö

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

Yksikön työvuorosuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö sekä luvanvaraisessa toiminnassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Rekrytoinnissa huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Yksikössä työskentelee vakituisesti

yhteensä 6 ohjaajaa. He ovat suorittaneet sosiaali- ja terveysalan lähihoitaja- tutkinnon, yksi ohjaaja työskentelee lähihoitaja oppisopimusopiskelijana. Pätevyysvaatimuksena on vähintään lähihoitaja koulutus. Sijaisina pätevän työntekijän työparina voi työskennellä epäpäteviä esim. alan opiskelijoita. Yksikön työvuorosuunniteluun on määritelty asiakastyössä tarvittavat henkilöstöresurssit ja sen mukaisesti suunnitellaan työvuorot. Henkilöstöresurssia 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 sairaspöissaolojen vuoksi. Kaikkiin vapaisiin vuoroihin pyritään hankkimaan sijainen, jollei asiakastilanne muuta vaadi.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Lähiesihenkilö on työntekijöiden tavoitettavissa ma-to klo 8–16 ja pe klo 8–14.15 puhelimitse ja sähköpostilla. Esihenkilö käy yksikössä sovituksi paikan päällä talopalaverissa vähintään kolmen viikon välein sekä tilanteen niin vaatiessa useammin.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Työntekijöitä palkattaessa otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa esihenkilö tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi huomioidaan yksikön omaan henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyvät rekrytointiperiaatteet, joista tiedotetaan avoimesti niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, joka varmistetaan rekrytointi haastattelussa, joka tehdään aina kasvotusten. Rekrytointitilanteessa tarkistetaan myös haastateltavan henkilöllisyys sekä opinto- ja työtodistukset ja pyydetään tiedot suosittelijoista, joihin ollaan tarvittaessa yhteydessä. Tällä hetkellä kaikki yksikön työntekijät ovat äidinkieleltään suomenkielisiä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Yksikössä työskentelevät ohjaajat 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 on yksikössä käytössä perehdytyskansio, joka sisältää mm. yksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman, palo- ja pelastussuunnitelman sekä yksikkökohtaisen lääkehoidon perehdytyksen ja yksikön turvallisuuteen liittyvät asiat, kuten Tunstall kulunvalvontajärjestelmän käyttöohjeet. Lisäksi perehdytyskansiossa on kohdat joissa varmistetaan, että läpi käydään myös työvuorojen mukaiset tehtävät, asiakkaiden esittely sekä heidän perushoitoon ja ruokailuun liittyvät asiat, asiakasvarojen käsittelyyn liittyvät asiat, käyttöpäivien merkitseminen, yksikön viikko- ja päiväohjelmaan ja kalenteriin liittyvät asiat, lifeCare käyttöopastus ja hoitokertomuksen perusidea sekä asiakkaiden tukiprofiilit, intranetin, sähköpostin ja Teams:n käyttöopastus, Hertta sähköisen asioinnin käyttöopastus sekä MenuMAT-järjestelmään käyttöopastus. Uusille työntekijöille sovitaan palkalliset perehdytysvuorot ennen varsinaisten omien vuorojen alkua.

Henkilökunta uusii ensiapukoulutukset kolmen vuoden välein, lääkehoitokoulutukset (Love) vähintään viiden vuoden välein, tarvittaessa useammin sekä suorittaa Navisec-koulutuksen kerran vuodessa. Lisäksi tulossa on Avekki-koulutus (ennaltaehkäisy ja rajoittaminen) sekä alkusammutuskoulutus on vuoden 2024 aikana. Työnantaja huolehtii näistä koulutuksista. Tarvittaessa henkilökunta voi ehdottaa hyväksi katsomiaan koulutuksia esihenkilön kautta hyvinvointialueen johdolle hyväksyttäväksi.

Toimitilat

Yksikön tilat on jaettu asiakkaiden omiin huoneisiin ja yksikön yhteisiin tiloihin. Asiakkailta on vuokrasopimukset omiin huoneisiinsa ja sen lisäksi yhteiset tilat, jotka (ohjaajien toimistoa lukuun ottamatta) on jyvitetty asiakkaiden vuokrasopimukseen. Asiakkailta on normaalit vuokralla asuvan asukkaan oikeudet omiin huoneisiinsa. Kaikilla on yhtäläiset oikeudet yhteisiin tiloihin (wc- ja suihkutilat, olohuoneet, keittiöt, sauna ja pesutila), 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. Omaisilla on oikeus vierailta yksikössä asiakkaiden luona,

toivomus on, että vierailut toteutuvat pääsääntöisesti klo 7–21 välillä. Asiakkaiden huoneita ei käytetä vuokrasopimuksen voimassaollessa muuhun kuin asiakkaan omaan tarpeeseen. Asiakkaat sisustavat itse huoneensa omilla huonekaluillaan.

Teknologiset ratkaisut

Yksikössä on käytössä Tunstall- kulunvalvontajärjestelmä yöaikaisen valvonnan tarpeeseen asiakas-
turvallisuuden varmistamiseksi. Laitteita käytetään päivittäin ja henkilöstö on saanut järjestelmän
käyttöön opastuksen, ohjeet löytyvät myös kirjallisina yksikön perehdytyskansiosta.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Vikatilanteissa tehdään huoltopyyntö Tunstallille sähköpostilla huolto@tunstallnordic.com

Terveydenhuollon 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 muutamalla asiakkaalla on tällä hetkellä käytössä henkilökohtaisia apuvälineitä. Näitä ovat kävelytukivyo, tukipohjalliset, suihkutuoli sekä silmälasit. Lisäksi yhteiskäytössä on joitakin lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, jotka on tarkoitettu muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Näitä ovat mm, kuume- ja verenpainemittarit, henkilövaaka sekä haavasidokset/ laastarit. Yksikössä asiakkaiden käytössä olevien laitteiden hankinnasta, käytön ohjauksesta ja huollosta ovat yhteisvastuussa henkilökunta, asiakkaat itse ja asiakkaiden omaiset sekä tarvittaessa yksikön sairaanhoitaja.

Tarvittaessa terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään vaaratilanneilmoitukset ilmoitukset HaiPron kautta.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Eija Tauriainen p. 0403047130 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. Terveystta koskevat tiedot kuuluvat erityisiin 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 tietosuojaa-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojaa-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 yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojaa-asetus 29 artikla).

Tietosuojaa-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. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveiden 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 viranomainen 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.

Asiakastyön kirjaaminen suoritetaan vuoronvaihdoissa tai iltavuoron päätteeksi. Kirjaaminen kuuluu jokaisen ohjaajan päivittäiseen työnkuvaan. Yksikön henkilöstö on suorittanut Navisec- tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen, lisäksi henkilöstö on saanut lifeCare- käyttöjärjestelmään koulutuksen asiakastyön kirjaamiseen. Yksikön henkilöstö perehdyttää uudet työntekijät asiakastyön kirjaamiseen, sillä hyvinvointialueella ei vielä ole yhtenäistä LifeCare- kirjaamiskoulutusta. Uusien työntekijöiden on suoritettava myös Navisec- tietosuoja- ja tietoturvakoulutus. Itä-Uudenmaan Hyvinvointialueen intrassa löytyy ohjeet, joilla varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Tärkeimmät uudet ohjeet käydään läpi yksikön talopalaverissa, lisäksi tieto uusista ohjeista tiedotetaan yksikköön sähköpostiviesteillä. Yksikön toimiston ovi lukitaan aina silloin, kun henkilökunta ei ole paikalla. Toimistossa on lukittuja kaappeja, joissa voi säilyttää tietosuojamateriaalia. Tietoturvamateriaali mm. henkilötietoja sisältävä materiaali, jota ei enää tarvita toimitetaan valvotusti hyvinvointialueen turvasilppurijätteeseen hävitettäväksi. 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

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

- Asiakaspalautteen keräämiseen tulisi luoda selkeä käytäntö

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