

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA



Porvoon päiväaikainen toiminta

30.11.2023

SISÄLTÖ

| | |
|--|----|
| SOSIAALIPALVELUJEN | 0 |
| OMAVALVONTASUUNNITELMA | 0 |
| 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT | 2 |
| 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN | 4 |
| Omavalvontasuunnitelma on esillä yksikön ilmoitustaululla ja julkaistuna Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. | 4 |
| 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET | 4 |
| 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO | 5 |
| 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET | 8 |
| 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA..... | 13 |
| 7 ASIAKASTURVALLISUUS | 15 |
| 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN..... | 18 |
| 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA | 19 |
| 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA | 19 |

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Y-tunnus 3221339-3

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi: Porvoon päiväaikainen toiminta/Vammaispalvelut

Katuosoite: Teollisuustie 20 A ja Teollisuustie 21

Postinumero: 06150 Postitoimipaikka: Porvoo

Sijaintikunta yhteystietoineen: 06100 Porvoo

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Päiväaikaista toimintaa ja työllistymistä tukevaa toimintaa aikuisille kehitysvammaisille tai muun erityistuentarpeessa oleville asiakkaille. Asiakkaita Porvoon päivätoiminnan palvelujen piirissä n. 90.

Esihenkilö: Katja Norrila

Puhelin: 0403048023 Sähköposti: katja.norrila@itauusimaa.fi

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat: Ruokahuolto Compass Group Oy, taksikuljetukset Menevä Oy, sijaishankinta Tempore Oy.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Yhteiset palaverit, perehdytys.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä x Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnin suunnittelusta vastaava henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä.

Omavalvonnin suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Katja Norrila, esihenkilö.

Laadintaan osallistuu myös vastaava ohjaaja. Henkilöstöedustajat ovat mukana suunnitelman laadinnassa ja he tarkistavat suunnitelman ennen sen julkaisemista.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa tai aikaisemmin, jos toiminnassa tapahtuu muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on esillä yksikön ilmoitustaululla ja julkaistuna Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Yksikön toiminta-ajatuksena on tuottaa aikuisille kehitysvammaisille sekä muun erityisen tuen tarpeessa oleville henkilöille suunniteltua, monipuolista ja asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaista päiväaikaista toimintaa ja työllistymistä tukevaa toimintaa.

Keskeiset palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen ja toimintaamme ohjaavat arvot ovat yhdenvertaisuus, ihmislähtöisyys, osallisuus, rohkeus ja vastuullisuus.

Toiminnassamme huolehdimme siitä, että asiakkaat saavat yhdenvertaisesti päiväaikaisen toiminnan palveluita omalla äidinkielellään ja omien kommunikointia tukevien menetelmien avulla ja että asiakkaita kohdataan kunnioittavasti ja oikeudenmukaisesti. Tunnistamme eri asiakkaiden yksilölliset

tarpeet ja asiakas osallistuu palveluidensa suunnitteluun ja arviointiin. Kokeilemme rohkeasti erilaisia toimintatapoja ja toimintamalleja ja toimintamme on taloudellisesti, sosiaalisesti ja ekologisesti vastuullista.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Riskejä tunnistetaan jotta niitä voidaan ennaltaehkäistä ja toteutuneisiin epäkohtiin voidaan 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 keskusteluilmapiiri, 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.

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

- HaiPro-ilmoitukset, niihin reagointi ja käsittely. Ilmoitukset käydään läpi työyksikön palaverissa.
- Palo- ja pelastusturvallisuus suunnitelma ja poistumisharjoitusten koonnit.
- Ympäristöterveysvalvonta viranomaisten ilmoitukset ja tarkastusraportit
- Ruokahuollon ja siivouksen omavalvontasuunnitelmat
- Lääkehoitosuunnitelma, jossa on yleinen ja yksikkökohtainen osa.
- Päihdeohjelma
- Sisäilmaprosessi
- Yksikkökohtaiset perehdytysuunnitelmat
- Rajoitetoimenpideohjeet

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

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.

Sosiaalihuollon epäkohdista ilmoitetaan HaiPro -järjestelmän kautta. Nämä ilmoitukset käsitellään viikoittaisissa työyksikköpalavereissa ja kerran kuukaudessa vammaispalveluiden johdon kanssa. 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.

Ilmoituksen tehneisiin ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia, tästä on maininta ohjeissa ja sitä on korostettu palavereissa asioista keskustellessa.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit ja muut huolenaiheet ilmoitetaan HaiPro -järjestelmän 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.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asiakkaille on annettu potilasasiamiehen ohje ja yhteystiedot. He voivat myös olla yhteydessä yksikön esihenkilöön. Esille tuodut asiat käsitellään työyksikköpalaverissa ja tarvittaessa vammaispalveluiden johdon tai muiden asiaan liittyvien tahojen kanssa.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Ilmoitukset käsitellään viikoittaisissa työyksikköpalaverissa ja akuuteissa asioissa nopeammin. Käsitely ja toimintasuunnitelmat kirjataan palaverimuistioihin. 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 oma-valvonnan seuranta-asiakirjaan.

Sovitut toimenpiteet käsitellään ja kirjataan työyhteisön yhteisessä palaverissa. Mahdollisille jatkotoimille kirjataan vastuuhenkilö, joka vie asiaa eteenpäin. Palaverimuistiot ovat kaikkien nähtävillä. Ilmoitukseen voi liittää kehittämis ehdotuksia ja niiden etenemistä seurataan yhdessä toimialan johdon kanssa. Tarvittaessa yhteistyötahot pyydetään mukaan palaveriinhin ja asioita käsitellään yhdessä heidän kanssaan. Asioista voidaan tiedottaa myös sähköpostilla. Asiakkaille tiedotetaan asioista ohjauksen lomassa ja sen lisäksi asiakaskokouksissa, joita pidetään noin kerran kuukaudessa.

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 sosiaalihuollon kanssa. Palvelusuunnitelmien päivittäminen on sosiaalihuollon vastuulla, mutta asiakkaan omaohjaaja seuraa tilannetta ja on tarvittaessa yhteydessä sosiaalihuoltoon.

Päiväaikaisessa toiminnassa asiakastyöstä laaditaan palvelusuunnitelman ja tarpeen pohjalta potilastietojärjestelmä Lifecareen toteutussuunnitelma (hoitosuunnitelma). Hoitosuunnitelmaa päivitetään aina tarpeen niin vaatiessa. Päivittäiset kirjaamiset tehdään tähän suunnitelmaan perustuen ja näistä päivittäiskirjauksista tehdään koonnit, arvioinnit puolivuositain.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Asiakas ja mahdollisuuksien mukaan hänen omaisensa tai muut yhteistyötahot osallistuvat aina palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Henkilöstö on mukana suunnitelmien laatimisessa ja tarvittaessa voidaan pyytää asiakkaalta tai hänen omaisiltaan lupa saada suunnitelma yksikön käyttöön.

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

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 osallistumisestaan 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.

Päiväaikainen toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen ja asiakkaan omat tarpeet ja toiveet määrittelevät toiminnan sisällön. Jokaiselle asiakkaalle määritellään hoitosuunnitelmaan itsemääräämisoikeuden tukemiseen liittyvät asiat ja niillä ohjataan yksikön päivittäistä asiakastyötä.

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 voimassaolevaksi.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 3a luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

Rajoitustoimenpiteiden käyttöä pyritään ehkäisemään hyvällä vuorovaikutteisella kommunikaatiolla asiakkaiden ja henkilökunnan välillä, henkilökunnan perehdytyksellä sekä ennakkoinnilla. Käytetään kommunikointia tukevia ja korvaavia menetelmiä asiakastyössä. Asiakkaan ohjaamisen tueksi luodaan toimintamalleja, jotka ovat kaikkien ohjaajien tiedossa ja rajoitustoimenpide on aina viimesijainen keino.

Yksikössä 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.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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, niin niistä tehdään tarvittavat ilmoitukset HaiPro-järjestelmään.

Asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua käsitellään yhteispalavereissa asiakkaan ja hänen omaisensa / tukihenkilöidensä kanssa. Yksiköstä ollaan matalalla kynnyksellä yhteydessä asiakkaiden omaisiin ja asumisiin. Tapahtumat kirjataan ylös ja niistä ilmoitetaan asiaan liittyville tahoille.

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 tarpeet ja toiveet määrittelevät toiminnan sisällön. Asiakkaita kuunnellaan päivittäisissä ohjaustilanteissa. Asiakkaat osallistuvat asiakaskokouksissa toiminnan suunnitteluun, tuomalla esille tarpeita ja toiveita. Nämä kirjataan ylös ja toteutetaan mahdollisuuksien mukaan. Jos asiakastyön palaute koskee sellaisia asioita, joihin yksikössä ei ole mahdollista vaikuttaa, välitetään palaute vammaispalveluiden johdolle ja sitä kautta eteenpäin. Palvelusuunnitelmapalavereissa asiakkaat ja heidän läheisensä/tukihenkilönsä, voivat tuoda esille toiveita liittyen yksikön toimintaan. Asiakkaita kannustetaan antamaan palautetta päivittäin kyselemällä heiltä mielipidettä toiminnasta asiakastyön dokumentoinnin yhteydessä.

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

Katja Norrila, esihenkilö, puh. 0403048023, katja.norrila@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 ristiriitilanteiden 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. 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 käsitelyssä 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

- 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

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1 kk.

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Yksikössä jokaiselle asiakkaalle on nimetty omaohjaaja, joka on yksi ryhmän ohjaajista.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

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

Jokaisella asiakkaalla on viikko-ohjelma, jota seurataan ja arvioidaan säännöllisesti. Viikko-ohjelma pohjautuu asiakkaan tarpeisiin ja toiminnoissa huomioidaan toimintakyvyn edistämistä. Viikko-ohjelmissa on liikuntaa, kulttuuria, ulkoilua jne. asiakkaiden mielenkiinnon, toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. Toiminnassa hyödynnetään kaupungin tarjoamia palveluita kuten esim. kirjastoa, liikuntatoimen järjestämiä kerhoja ja tapahtumia, luontopolkuja, museoita.

Asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin seuranta

Käytössä oleva rakenteellinen kirjaaminen edistää kuntoutuksellisen työotteen toteutumista ja seuraamista. Määräajoin asiakkaista tehdään väliarviot asiakastietojärjestelmään.

Ravitsemus

Yksikön ateriapalvelut tuottaa Compass Group Oy. Keittiössä työskentelee henkilökunta, joka huolehtii tarjoilusta. Ohjaajat ja ravitsemistyöntekijä kannustavat asiakkaita ravitsemissuositusten mukaiseen ruokailuun, huomioiden mm. annoskoko. Ruokailun järjestämisessä huomioidaan asiakkaiden erityisruokavalioita ja mahdollisuuksien mukaan asiakkaiden toiveita.

Päiväaikaisessa toiminnassa toteutetaan asiakkaiden asumispalveluiden ohjeita ravitsemuksen suhteen tai lääkärin määräyksien perusteella erityisruokavaliota. Ravitsemustilasta ja nesteiden saannista tehdään havaintoja, jotka kirjataan ja raportoidaan tarvittaessa hoitavaan yksikköön.

Hygieniakäytännöt

Yksikköön on palkattu yksi laitoshuoltaja ja tämän lisäksi asiakkaat huolehtivat ohjattuina yleisten ja ryhmätilojen siivoamisesta. Suursiivous toteutetaan 1 krt/vuodessa siivousfirman toimesta. Yksikössä siivousvastuut on jaettu ja siivouksen seuranta dokumentoidaan kirjallisesti. Ovenkahvat desinfioidaan päivittäin.

Keittiön pyykit ym. yhteiset pyykit pestään yksikössä henkilökunnan ja asiakkaiden toimesta. Yleisten tilojen mattojen vaihdosta huolehtii Lindström Oy. Ryhmätilojen mattoja pesetetään pesulassa vähintään kerran vuodessa.

Siivoustehtävistä on tehty kirjallisia ja kuvallisia ohjeita ja uudet tekijät perehdytetään tehtäviin. Asiakkaiden henkilökohtainen hygienia hoidetaan tarpeen mukaan ja hoitosuunnitelman mukaisesti ja näistä kirjataan päivittäin asiakastietojärjestelmään.

Infektioiden torjunta

Kosketuspinnat desinfioidaan päivittäin. Huolehditaan hyvästä ja käsihygieniasta ja käytetään tarvittaessa suu/nenäsuojia ja käsidesiä. Kehotetaan asiakkaita jäämään asumisyksikköön/kotiin jos ovat kipeinä.

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

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot: Yksikön sairaanhoitaja Sirpa Teerihalme p. 0403047290

Terveyden- ja sairaanhoito

Päiväaikaisessa toiminnassa ei vastata asiakkaan suunhoidon tai kiireettömän sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksikön henkilökunnalla on ensiapuvalmiudet, ohjeet hätätilanteisiin ja kuolemantapauksen varalta. Kiireellisissä tilanteissa, tarpeen vaatiessa soitetaan 112 tai hakeudutaan Porvoon terveyskeskus- tai sairaalan päivystykseen.

Asiakkaan asumisyksiköllä on päävastuu pitkäaikaissairauksien hoidosta sekä terveyden edistämisestä ja seuraamisesta ja päiväaikaisessa toiminnassa toimitaan sieltä ja lääkäriltä saatujen ohjeiden mukaisesti. Ohjeet on kirjattu asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidon seurannasta vastaavat henkilöt:

Yksikön henkilökunta ja tarvittaessa konsultoidaan yksikön sairaanhoitajaa Sirpa Teerihalmea p. 0403047290.

Lääkehoito

Yksikössä on kaksi lääkehoitovastaavaa ja yksiköstä vastaava sairaanhoitaja. Nämä huolehtivat lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja tulostetaan koko henkilökunnalle luettavaksi. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä tulee olla LOVe-koulutus käytyinä ja lääkehoitoluvat.

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.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Varautumista ja turvallisuutta hyvinvointialueella koordinoi pelastuslaitoksen alaisuudessa oleva Varautuminen ja turvallisuus -yksikkö.

Yksikkö tukee työntekijöitä ja johtoa valmiussuunnittelussa, -harjoittelussa ja -koulutuksissa sekä arkipäivän turvallisuuteen liittyvissä kysymyksissä.

Palo- ja pelastusturvallisuus suunnitelma on laadittu ja poistumisharjoituksia tehdään säännöllisesti. Suunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa.

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. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu. Kirjoittakaa auki, miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan, Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa.

Teollisuustie 20 A:ssa on suoritettu kemiallisten ja mikrobiologisten epäpuhtauksien mittauksia, kuten myös seurannassa on ollut sisäilman lämpötila ja kosteus. Mittaustulosten perusteella yksikössä ei ole havaittu sisäilmassa muuta ongelmaa, kuin kuiva sisäilma. Henkilöstöä on ohjeistettu kertomaan esihenkilölle mahdollisista ongelmista ja tekemään tarvittaessa Intran kautta ilmoituksen sisäilmaan liittyen.

Yhteistyötä eri tahojen kanssa tehdään tarpeen mukaan. Kiinteistöön liittyvistä epäkohdista ollaan yhteydessä UVP:n kiinteistöyhtiöön joka omistaa kiinteistön

Asiakasturvallisuuden kehittäminen

Henkilöstö

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

Yksikössä on 29 kpl vakinaisia virkoja, joista 24 ovat asiakastyössä olevia ohjaajia, erikoisohjaaja ja työvalmentaja. Asiakastyötä tekevän henkilökunnan koulutuksena on lähihoitaja, sosionomi, kehitysvammahoitaja.

Asiakkaiden tuen tarve määrittää vakinaisen henkilöstön määrän ryhmissä. Henkilöstön päivittäisjohtamisella ja sisäisillä siirroilla varmistetaan henkilöstön riittävyys muuttuvissa tilanteissa. Henkilöstön tarpeen määrää ryhmissä arvioidaan jatkuvasti.

Äkillisiin poissaoloihin pyritään hankkimaan sijainen (Tempore Oy), mutta jos sijaisia ei saada, tehdään tarvittavia sisäisiä siirtoja. Henkilöstön pitkäaikaisiin poissaoloihin rekrytoidaan pitkäaikaisia sijaisia.

Lähiesihenkilö on työntekijöiden tavoitettavissa yksikön aukioloaikana, eli ma-pe klo 8–16.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Yksikön vakituisen henkilöstön tulee olla sosiaali- ja terveysalan tutkinnon suorittaneita esim. lähihoitaja, sosionomi tai sairaanhoitaja, jotka ovat Valviran tai Terhikin rekisterissä. Sijaisina voi olla epäpäteviä esim. alan opiskelijoita. Rekrytoinnissa hakija haastatellaan, tarkistetaan henkilöllisyys, tarkistetaan opinto- ja työtodistukset ja pyydetään tiedot suosittelijoista, joihin ollaan tarvittaessa yhteydessä. Työntekijöiden riittävä kielitaito pyritään varmistamaan rekrytointihaastattelussa. Todistuksista tarkistetaan kirjallinen kielitaito.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Yksikössä on käytössä perehdytysohjelma, jota noudatetaan opiskelijoiden ja uusien työntekijöiden perehdytyksessä. 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.

Henkilökunta uusii ensiapukoulutukset kolmen vuoden välein, lääkehoitokoulutukset (Love) viiden vuoden välein ja Avekki -koulutus (ennaltaehkäisy ja rajoittaminen) on tulossa koulutusohjelmaan. Työnantaja huolehtii näistä koulutuksista. Tarvittaessa henkilökunta voi ehdottaa hyväksi katsomiaan koulutuksia esihenkilön kautta hyvinvointialueen johdolle hyväksyttäväksi.

Toimitilat

Yksikön tilat ovat kahdessa osoitteessa. Osoitteessa Teollisuustie 21 työskentelee työllistymistä tukeva ryhmä, jossa on noin 30 asiakasta kahdessa ryhmässä. Osoitteessa Teollisuustie 20 A on asiakkaita noin 60 viidessä ryhmässä. Jokaisella ryhmällä on oma tila. Lisäksi yhteisiä tiloja ovat ruokasali ja kaksi aistihuonetta. Toimintayksikön asiakasmäärä on suuri ja toiminta kahdessa eri rakennuksessa on hyvinkin erilaista. Rakennukset ovat vanhoja teollisuuden käytössä olleita tiloja, jotka ei ole alun perin suunniteltu kyseiseen toimintaan.

Teknologiset ratkaisut

Yksikössä ei ole käytössä kulunvalvontaan tarkoitettua teknologiaa.

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.

Asiakkaiden henkilökohtaiset apuvälineet tulevat hyvinvointialueen apuvälineyksiköstä ja tämä vastaa myös niiden huollosta ja käytön ohjauksesta.

Yksikössä on yksi sairaalasänky, jonka huollosta vastaa Lojer Oy.

Henkilökuntaa ohjeistetaan tekemään näistä tarvittaessa vaaratilanneilmoitukset HaiPron kautta.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Näsin terveystakeskus, puh. 040 843 7596

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.

Asiakastyön kirjaaminen

Osa työntekijöistä on perehdytetty kirjaamiskoulutuksella asiakastyön kirjauksiin. Tällä hetkellä nämä jo koulutetut henkilökunnan jäsenet perehdyttävät uudet työntekijät asiakastyön kirjaamiseen, sillä hyvinvointialueella ei vielä ole yhtenäistä kirjaamiskoulutusta. Perehdytyksessä painotetaan, että asiakaskirjaukset tehdään päivittäin. Jokaisen työntekijän pitää vuosittain suorittaa Navisec -tietosuoja ja -tietoturvakoulutus.

Yksikössä on tietoturvamateriaalioskis.

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. Sovellukseen tulee kaikki selosteet jatkossa. Aikataulusta ei vielä hyvinvointialueella tarkempaa tietoa.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on laadittu laatu- ja omaavalvontaohjelma, joka on julkaistu verkkosivuilla. omaavalvontaohjelma Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omaavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen veloitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omaavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omaavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omaavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

Omaavalvontaohjelma sekä omaavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. Kirjoita auki, miten omaavalvontasuunnitelmaa hyödynnetään toiminnassa ja kehittämisessä ja miten sitä päivitetään.

Omaavalvontasuunnitelma käydään vuosittain läpi henkilöstön kanssa ja jos tarvetta muutoksille aiemmin, sitä myös päivitetään aiemmin. Omaavalvontasuunnitelman päivittää yksikön vastaava ohjaaja ja esihenkilö yhteistyössä.

Omaavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Loviisa, 30.11.2023

Nimi ja titteli Katja Norrila, yksikön esihenkilö