

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA



Mäntyrinteen asumispalvelut

18.6.2024

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	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	17
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	23
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	25
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	25

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Y-tunnus 3221339-3

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi: Mäntyrinteen asumispalvelut

Katuosoite: Mäntyrinteentie 6

Postinumero: 07500 Postitoimipaikka: Askola

Sijaintikunta yhteystietoineen: Askola

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Aikuisten kehitysvammaisten pitkäaikaista asumispalvelua, asiakaspaikkoja 18

Esihenkilö: Pirjo Mikkola

Puhelin: 0403047118 Sähköposti: pirjo.mikkola@itauusimaa.fi

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat: siivouspalvelut Lassila&Tikanoja, kiinteistönhuolto TR-Kiinteistöhuolto Oy, Anja-annospussit Porvoon Uusi Apteekki, kulunvalvonta järjestelmä Fidelix ja päällekkäusjärjestelmä 9Solutions.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Kilpailutuksen ehdoilla, seurantapalavereilla, omavalvonnalla.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

x 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 julkisesti nähtävänä asumisen ruokasalissa, sen toteutumista seurataan säännöllisesti ja toimintaa kehitetään asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilöt

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

Suunnitelman laatijat ovat yksikön esihenkilö Pirjo Mikkola ja vastaava ohjaaja Laura Andergård. Suunnitelman asioita on käyty yksikössä läpi henkilökunnan kanssa ennen suunnitelman kirjaamista ja sen jälkeen.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Yksikön esihenkilö Pirjo Mikkola p. 0403047118 pirjo.mikkola@itauusimaa.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

- Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai tarvittaessa aikaisemmin toiminnan muuttuessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

- Yksikön omavalvontasuunnitelmaa säilytetään ryhmäkotien ruokailutiloissa, jossa se on kaikille nähtävillä.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

- Yksikkö tuottaa pitkäaikaista asumispalvelua aikuisille kehitysvammaisille kunkin yksilölliset tarpeet ja toiveet huomioiden. Edistämme asiakkaidemme elämänlaatua ja hyvää elämää.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon palvelujen tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelujen tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Yhteisesti sovitut arvot ja toimintaperiaatteet muodostavat työyhteisössä vallitsevan toimintakulttuurin, mikä näkyy mm. asiakkaiden ja omaisten kohtaamisessa.

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

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 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. 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.

- HaiPro järjestelmä ja ilmoitusten käsittely viikoittain talopalavereissa
- Fidelix kulunhallinta ja hälytys järjestelmä
- AVEKKI- koulutus koko omaille henkilökunnalle

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.

- Henkilökunta osaa tunnistaa ja raportoida HaiPro:n kautta tai suoraan esihenkilölle riskit, lähteltä piti tilanteet tai tapahtuneet vaaratilanteet.
- Esihenkilö käsittelee nämä havainnot tai ilmoitukset säännöllisesti yhdessä työyhteisön kanssa pohtien sitä, miten riskejä voisi minimoida.
- Henkilökunta ja esihenkilö miettivät aktiivisesti riskien minimointia ja ovat aktiivisesti kehittämässä toimintatapoja, joilla riskejä voisi pienentää ja tarvittaessa veivät näistä tietoa eteenpäin johdolle.
- Työsuojeluvaltuutettu saa tiedot kaikista HaiPro ilmoituksista ja hänen kanssaan tehdään aktiivista yhteistyötä.
- Koko henkilökunta on koulutettu AVEKKI toimintamalliin, jolla pyritään ennakoimaan haastavia tilanteita ja rajoittamaan oikein haastavissa tilanteissa.

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Palo- ja pelastusturvallisuus suunnitelma
- HaiPro ilmoitukset ja niiden käsittely talopalavereissa
- Ympäristöterveysvalvonta viranomaisten ilmoitukset ja tarkastusraportit
- Ruokahuollon ja siivouksen omavalvontasuunnitelmat
- Lääkehoitosuunnitelma, jossa yleinen ja yksikkökohtainen osa
- Yksikkökohtaiset perehdytysuunnitelmat
- Asiakaskohtaiset rajoitustoimenpideohjeet ns. yhden sivun pikaohjeet haastaville asiakkaille

- Askolan erityisen vaativan tuen palveluyksikön Turvallisuusohje- Väkivallan uhka
- Hyvinvointialueen ohjeistukset mm: päihdeohjelma, sisäilmaprosessi

Riskien tunnistaminen

Yksikössä on aktiivinen riskien tunnistaminen HaiPro järjestelmän kautta. Yksikön viikkopalaverissa on palaveripohjassa valmiina kohta, jossa käsitellään turvallisuuspoikkeamat ja havainnot.

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. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämistä vastaavalla taholla toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Sosiaalihuollon epäkohdista ilmoitetaan HaiProissa. Nämä ilmoitukset käsitellään yksikön talopalaverissa ja kerrankuukaudessa vammaispalveluiden palveluvastaavan kanssa. Ilmoituksen tehneisiin ei kohdisteta kielteisiä toimia, tästä on maininta HaiPro ohjeissa ja sitä on korostettu palaverissa asioiden keskusteltaessa. Esihenkilö, työsuojeluvastaava ja työsuojelupäällikkö on kehottanut ilmoitusjärjestelmän aktiiviseen käyttöön.

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, laatu- ja riskit ja miten ne käsitellään?

- Asiakkaille ja omaisille on käytössä nimetön ilmoitusjärjestelmä, josta on yksikössä näkyvillä ohjeet ja linkki.
- Yksikössä on näkyvillä sosiaali- ja potilasasia vastaavan yhteystiedot.
- Asiakkaat ja omaiset voivat myös olla suoraan yhteydessä yksikön työntekijöihin tai esihenkilöön. Esille tuodut asiat käsitellään tarvittaessa talopalaverissa, vammaispalveluiden johdon tai muiden asiaan liittyvien tahojen kanssa.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen

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.

- Tilanteet kirjataan HaiPro järjestelmään
- Henkilökunnan työtaturmista ilmoitetaan If-vakuutusyhtiölle ja ohjataan henkilö tarvittaessa Mehiläisen työterveyteen.
- Ilmoitukset käsitellään viikoittain henkilökunnan kanssa talopalavereissa ja tarvittaessa suoraan asianomaisen kanssa. Akuuteissa tapauksissa asiat käsitellään saman tien.
- Asiakkaiden tapaturmat ilmoitetaan If-vakuutusyhtiölle

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.

Korjaavista toimenpiteistä päätetään tapausten mukaan yksikköpalaverissa ja kirjataan ne palaverimuistioon. Isommista tapauksista tai niistä, joiden päätösvalta ei ole yksikössä tiedotetaan vammais-palveluiden johtoa ja päätökset tehdään yhdessä heidän kanssaan. HaiPron riskienhallintaa päivitetään aktiivisesti tarpeen mukaan.

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille.

- Palaverimuistiot ovat kaikkien nähtävillä.
- HaiProihon voi liittää kehittämissuhteita ja niiden etenemistä seurataan yhdessä työsuojelupäällikön ja -valtuutetun sekä toimialan johdon kanssa.
- Mahdollisille jatkotoimille pyritään kirjaamaan vastuuhenkilö, joka vie asiaa eteenpäin.
- Olemme matalalla kynnyksellä tarvittaessa yhteydessä omaisiin tai muihin asiaan liittyviin tahoihin ja järjestämme yhteistyöpalavereita tarpeen mukaan.

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 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.

- Palvelusuunnitelmat laaditaan yhteistyössä asiakkaan, asiakkaan omaisten, henkilöstön ja sosiaalihuollon vammaispalveluiden kanssa.
- Palvelusuunnitelmien päivittäminen on sosiaalihuollon vastuulla, mutta asiakkaan oma ohjaaja seuraa tilannetta ja yksiköstä ollaan tarvittaessa yhteydessä sosiaalihuoltoon.
- Asumispalveluissa asiakastyöstä laaditaan toteutussuunnitelma palvelutarpeen pohjalta ja sen mukaan kirjataan päivittäin Lifecareen ja näistä kirjauksista tehdään puolivuositain arvioinnit.

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

- Asiakas ja mahdollisuuksien mukaan hänen omaisensa osallistuvat aina palvelu- ja hoitosuunnitelman 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.

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 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.

- Jokaiselle asiakkaalle määritellään Lifecaren hoitokertomukseen itsemääräämisen tukemiseen liittyvät asiat ja niillä ohjataan yksikön päivittäistä asiakastyötä. Asiakkaan oman mielipiteen kuuntelu ja huomioiminen on lähtökohta yksikön toimintaa suunnitellessa. Asiakkaan mielipiteen tiedusteluun käytetään asiakkaan omaa kommunikaatiokeinoa, joka ei aina ole sanallinen vaan voi olla myös kuvallinen tai jotain muuta. 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.

- Rajoitustoimenpiteiden käyttöä pyritään ehkäisemään hyvällä vuorovaikutuksella, asiakastyön ennakkoinnilla ja strukturoinnilla. Tarvittaessa käytetään asiakkaan omaa vaihtoehtoista kommunikaatiokeinoa asiakkaan ja henkilökunnan välillä, jotta voidaan varmentaa yhteinen näkemys asioista. Asiakkaille, joita joudutaan rajoittamaan, laaditaan henkilökohtaiset rajoittamistoimenpideohjeet (RTP-ohje). Nämä päivitetään tarvittaessa tilanteen mukaan tai viimeistään kolmen- tai kuuden kuukauden välein. Rajoitus prosessissa on mukana hyvinvointialueen moniammatillinen asiantuntijaryhmä, johon kuuluu lääkäri, sosiaalityöntekijä ja psykologi.
- Yksikössä on käytössä tällä hetkellä seuraavat rajoitteet: kiinnipitäminen, lyhytaikainen erillään pitäminen, valvottu liikkuminen, poistumisen estäminen sekä aineiden ja esineiden haltuunotto. Asiakkaiden vointia seurataan jatkuvasti rajoitteen aikana ja kirjataan 15 minuutin välein.

Itsemääräämisoikeuden tukemisesta vammaispalveluissa ja kehitysvammahuollossa Vammaispalvelujen käsikirjassa (thl.fi)

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, niin niistä tehdään HaiPro ilmoituksia. Nämä käsitellään yksikössä ja asiakkaiden ja hänen omaistensa / tukihenkilöiden kanssa, joihin ollaan yhteydessä matalalla kynnyksellä.

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 toiminta suunnitellaan heidän näköisekseen. Asiakkaita kuunnellaan normaaleissa ohjaustilanteissa. Asiakkaiden omaisten kanssa ollaan yhteydessä säännöllisesti ja saadaan heiltä palautetta ja toiveita asiakastyöhön liittyen. Näitä asioita käsitellään tarpeen mukaan yksikön viikkopalavereissa tai palveluvastaavan kanssa.
- Yksikössä on esillä hyvinvointialueen asiakaspalautte ohjeet ja linkki palautteen antamiseen. Palautteet käsitellä edellä kuvatusti.

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

- Yksikön esihenkilö Pirjo Mikkola p. 0403047118 pirjo.mikkola@itauusimaa.fi

Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Hanna Collan

Puh. 040 514 2535

S-posti: hanna.collan@itauusimaa.fi

ajalla 2.2.-4.8.2024

Voit olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan

- 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 sosiaaliasiavastaavaan, 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
- elinkeinoharjoittajien riitoja
- taloyhtiön ja asukkaan välisiä riitoja
- arvopaperi- ja osakekauppoja
- 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 muut valvontapäätökset käsitellään toimialan johdon kanssa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on yksi kuukausi.

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.

- Asiakkaille on nimetty omaohjaaja tai omaohjaaja pari.

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

- Asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä edistetään yksilöllisellä asiakaskohtaisella ohjauksella, kuntouttavalla työotteella ja arjen vastuuvuoroilla. Asiakkaita tuetaan omiin harrastuksiin ja heitä avustetaan suunnittelemaan arjen toimintoja. Asiakkaat osallistuvat talon ulkopuolisiin toimintoihin oman mielenkiinnon mukaisesti ja käyvät esim. Porvoossa uimassa avustajan kanssa. Arkiliikuntaa harrastetaan mm. kaupassa – ja muilla asiointi käynneillä Askolan keskustassa ja mahdollisuuksien mukaan ilta ja viikonloppukävelyillä.

Asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin seuranta

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisesta seurataan päivittäisessä ohjauksessa, kirjauksissa ja kirjauksista tehtävissä puolen vuoden arvioinneissa.

Ravitsemus

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

- Yksikköön tulee ruoka Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen omasta keittiöstä Mäntyrinteentie 4:stä, jossa on Mäntyrinteiden palvelukeskus. Heiltä tulee lounas lämpimänä ja päivällinen valmiiksi tehtynä, mutta lämmitettävänä. Heiltä tulee myös aamupalatarvikkeet, välipalat ja ilta-palatarvikkeet. Näissä ruuissa on huomioitu asiakkaiden erikoisruokavaliot. 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.
- Yksikössä on koulutettu ravitsemusvastaava.

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.

- Asiakkailta on omat suihkupäivät, sauna vuorot, hampaiden pesut, pyykkivuorot ja siivousvuorot. Nämä on merkitty asiakkaiden viikko- ja päiväohjelmien runkoon, mutta niitä voidaan tarpeen mukaan lisätä tai muuttaa. Henkilökunta ohjaa ja avustaa asiakkaita kunkin yksilöllisen tarpeen mukaan. Joillakin asiakkailla on omassa huoneessa edunvalvojan kanssa sovittu ulkopuolinen siivous.
- Yksikön yleiset tilat siivoaa Lassila & Tikanoja kerran viikossa. Siivouksessa on erikseen määritellyt joka viikon siivoukset mm. hygieniatilat, lattiat jne. ja kuukausittain tehtävät siivoukset esim. yläpölyt ja kerran vuodessa tehtävä suursiivous, johon kuuluu mm. ikkunoiden pesu. Henkilökunnalle on jaettu päivittäinen siivousvastuu eri päiville ja eri vuoroihin.
- Yksikössä asiakkaat pesevät omat pyykkinsä yksikön koneilla henkilökunnan avustuksella. Henkilökunta hoitaa yksikön pyykin pesun.
- Henkilökunnalla on Hygieniapassi ja puhtaanapidon ja pyykkihuollon perusasioita on opetettu jonkin verran ammatillisessa koulutuksessa.

Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille

vastustuskykyisten mikrobin esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. [Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\) - THL](#)

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

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot:

Yksikön sairaanhoitaja Eija Tauriainen p. 0403047130 eija.tauriainen@itauusimaa.fi

Terveyden- ja sairaanhoito

- Asumisyksikössä hoidetaan asiakkaiden terveydentila perusterveydenhuollon ja Askolan hammashoitolan kautta. Henkilökunta vastaa terveydenhuollosta tulleiden ohjeiden noudattamisesta yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa. HUS:n LiiSa sairaanhoitajaa on käytössä vähemmän akuuteissa avun tarpeissa. Joillakin asiakkailla on asiakkuus omien hyvinvointialueiden tai HUS:n kehitysvammapoliklinikoille. Kiireellistä sairaanhoitoa vaativissa tapauksissa soitetaan 112.
- Vammaispalveluilla ei vielä ole erillistä ohjeistusta liittyen asiakkaan äkilliseen kuolemaan.
- Yksikön koko henkilökunta seuraa ja pyrkii edistämään asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoitoa.

Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidon seurannasta vastaavat henkilöt

- Koko yksikön henkilökunta yhdessä yksikön sairaanhoitajan kanssa.

Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä.

- Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain yhdessä koko hyvinvointialueen Lääkehoitosuunnitelman päivityksen kanssa. Yksikkökohtainen Lääkehoitosuunnitelman osio B päivitetään vähintään vuosittain tai tilanteen oleellisesti muuttuessa aiemmin. B-osion päivittää sairaanhoitaja yhdessä henkilökunnan kanssa ja sen hyväksyy yksikön esihenkilö.

- Lääkehoitosuunnitelmat tulostetaan henkilökunnalle tutustuttavaksi ja tutustumispäivä vietään SafetyPass järjestelmään esihenkilön toimesta.

Rajattu lääkevarasto

- Yksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

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

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

- 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 palveluihin.
- Yksikössä on useiden muiden hyvinvointialueiden asiakkaita (Keusote, VaKe ja LUHVA) ja heidän monialaisten palveluiden tarve hoidetaan pääasiassa omien hyvinvointialueiden toimijoiden ja palveluiden kautta.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. **Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella.** Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

- Palo- ja pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuussuunnitelma tehdään ja päivitetään yksikössä. Palotarkastaja käy säännöllisesti pitämässä palotarkastukset. Yksikkö järjestää henkilökunnalle ja asiakkaille poistumisharjoituksia ja niistä tehdyistä havainnoista tehdään kirjaukset ja mietitään miten voi parantaa toimintaa turvallisemmaksi.
- Yksiköstä on tehty ilmoitukset terveydensuojeluviranomaiselle, mutta he ratkaisivat asian siten, että yksikkö on kodinomaista asumista, johon tehdään yleinen tarkastus, mutta ei erillistä elintarvikehuoneistoja koskevaa tarkastusta.

Varautuminen poikkeus- ja häiriötilanteisiin

Yksikössä on käsitelty henkilökunnan kanssa toimintaohjeet mm. tapauksiin, jossa asiakas katoaa, tulee pitkä sähkökatko, vesihuollossa on ongelmia tai yksikössä on ongelmia lämmityksen kanssa. Mahdollista tulipalotilannetta on harjoiteltu poistumisharjoituksessa. Tarvittaessa yksikön asukkaiden evakuointi on omaisten luo tai läheiseen Mäntyrinteen palvelukeskukseen. Yksikössä on kriisiviestintäohje. Yksikössä on 36 tunnin hätäravinto varasto. Yksikössä on virallinen väestösuoja. Nämä ohjeistukset käydään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa läpi henkilökunnan 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.

- Yksiköstä on tehty terveydensuojelulain mukainen ilmoitus ja terveystarkastaja käy säännöllisesti yksikössä paikan päällä. Häneltä saadut toimintaohjeet toteutetaan.
- Kiinteistöön liittyvistä epäkohdista ollaan yhteydessä hyvinvointialueen kiinteistöpuolelle, joka sitten on yhteydessä kiinteistön omistajaan ja tarvittaessa TR-Kiinteistöhuoltoon.
- Yksikön hälytysjärjestelmänä on Fedelix ja heihin ollaan yhteydessä järjestelmään liittyvissä asioissa.

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.

- Mäntyrinteen asumispalveluissa vakituinen henkilökunta on koulutukseltaan lähihoitajia tai muun Valviran tai Terhikin hyväksymänä sosiaali- ja terveydenhuollon tutkinnon suorittaneita. Sijaisina voi olla epäpäteviä esim. alan opiskelijoita.
- Henkilökunnan määrä asumispalveluissa on 22.
- Yksiköllä on yhdessä neljän muun yksikön kanssa sairaanhoitaja, joka on paikan päällä yksikössä kahtena päivänä viikossa.
- Henkilökunta tekee jaksotyöajassa kolmivuorotyötä siten, että osa tekee pääsääntöisesti kahta vuoroa ja osa kolmea vuoroa, riippuen henkilökohtaisista toiveista.
- Aamuissa (7–15) henkilökuntaa on paikalla 6-8, illoissa (13-21) vuorossa on 8-9 ja yövuoroissa (20:30-7:15) valvoo kaksi henkilöä.
- Asiakastyön tarpeiden muuttuessa muutetaan mitoitusta joko lyhemmäksi aikaa kokeillen tai pidemmäksi aikaa yhdessä palveluesihenkilön kanssa neuvotellen ja budjetoiden talousarvioon.
- Lyhtyaikaiset sijaiset ns. keikkalaiset tulevat Temporen kautta. Pidempiaikaisiin sijaisuuksiin esim. perhevapaisiin tehdään työsopimus hyvinvointialueelle.
- Kaikkiin avoimiin vuoroihin pyritään hankkimaan sijainen, ellei asiakastyön mitoituksessa ole esim. asiakkaiden kotilomien kautta muuttunutta tarvetta.
- Yksiköllä on oma esihenkilö yhdessä Askolan päivätoiminnan kanssa. Esihenkilö on paikan päällä yksikössä ma-pe klo 8–16. Yksikössä on vastaava ohjaaja yhdessä Askolan päivätoiminnan kanssa ja hän on paikan päällä ma-pe klo 7–15. Yksikössä on kirjalliset ohjeet henkilökunnalle liittyen esim. akuuttiin sijaishankintaan ja kriisiviestintään. Yksikössä on tiedossa esihenkilön puhelinnumero erityistapauksia varten.
- Esihenkilön sähköinen kalenteri on henkilökunnan nähtävillä, josta he pystyvät tarkistamaan hänen menonsa ja paikalla olonsa.

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).

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>.

Rekrytoinnit ovat avoimia ja jos paikkaan on useampia päteviä hakijoita, niin heidän haastatellaan kasvotusten. Haastattelu tehdään suomeksi, jolloin pystyy tarkistamaan henkilökunnan suullisen kielitaidon. Kirjallinen kielitaito ja pätevyys tarkistetaan todistuksista. Jos on useampia päteviä ja sopivia hakijoita ollaan yhteydessä hakijan mahdollisin suosittelijoihin.

- Vammaispalveluiden asiakastyössä usein merkityksellisempää on ei-kielellisten kommunikointikeinojen hallinta. Kirjaamiskieli yksikössä on suomi.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään **asiakastyöhön, asiakastietojen käsitteilyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen**. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. 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

- Yksikössä on perehdytysvastaavat ja perehdytysmateriaali, johon kuuluu mm. Työterveyden työpaikkaraportti, Omavalvontasuunnitelma, Lääkehoitosuunnitelma, Yksikön Työturvallisuusohje jne. Yksikössä on myös asiakkaista ns. yhden sivun ohjeet, joista saa jokaisesta asiakkaat pikaiset perustiedot erityisesti liittyen haastavaan käyttäytymiseen tai sen ehkäisemiseen. Uusille työntekijöille tai keikkalaisille on kolme palkallista perehdytysvuoroa.
- Henkilökunta on koulutettu AVEKKI toimintamallin mukaisesti tunnistamaan ja toimimaan haastavissa tilanteissa ja erityisesti ennakoimaan niitä. AVEKKI toimintamallissa käydään myös läpi perusteet mahdolliselle rajoittamiselle ja itsemääräämisoikeuden tukemisen periaatteet.
- Tämä koulutus uusitaan kolmen vuoden välein ja kertaus on vuoden välein.
- Ensiapu koulutukset uusitaan kolmen vuoden välein.

- Näiden lisäksi yksikössä on saatu käydä muutamia Kehitysvammaliiton ja Autismiliiton koulutuksia, joihin on saatu lupa palveluvastaavalta.

Toimitilat

- Yksikön tilat on jaettu asiakkaiden omiin tiloihin ja yksikön yhteisiin tiloihin. Asiakkailta on vuokrasopimukset omiin tiloihin ja sen lisäksi yhteiset, ohjaajien toimistoa lukuun ottamatta, on jyvitetty vuokrasopimuksiin. Kaikissa asunnoissa on oma wc ja suihku. Osassa asunnoissa on lisäksi pieni keittotila.
- Asiakkailta on normaalit vuokralla asuvan asukkaan oikeudet omiin huoneisiinsa. Kaikilla on yhtäläiset oikeudet yhteisiin tiloihin (wc ja suihkutilat, olohuone, keittiö, sauna, pesuhuone ja kodinhoituhuone), mutta niiden käytöstä on sovittava yhdessä toisten asiakkaiden kanssa.
- Asiakkailta on avaimet yksikköön ja omiin huoneisiin.
- Jos joku huoneista vapautuu, siihen pyritään saamaan uusi asukas ja muut jatkavat asumista omissa huoneissa, ellei jollakin asukkaalla itsellä ole halu muuttaa huoneesta toiseen. Tällöin muuttuu myös asiakkaan vuokrasopimus.
- Asiakkaiden omaisilla on oikeus vierailta yksikössä omaistensa luona pääsääntöisesti silloin, kun henkilökuntaa on aamu tai iltavuoroissa paikalla so. klo 7–21 välillä. Asukkaiden huoneita ei käytetä vuokrasopimuksen voimassa ollessa muuhun kuin asiakkaan omaan tarpeeseen. Asiakkaat sisustavat itse huoneensa omilla huonekaluillaan. Yleisten tilojen sisustuksesta vastaa yksikkö.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla.

Kuluttajaturvallisuuslain 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

- Yksiköllä on käytössä Fidelix-kulunvalvontajärjestelmä lähinnä yöaikaisen valvonnan tarpeeseen. Järjestelmään kuuluu kameroita, jotka näyttävät yleisiä tiloja sekä hälytysnappeja. Kamerrat eivät ole tallentavia.

- Järjestelmä on muuttumassa vuoden 2024 aikana ja silloin kulunvalvontaa tullaan vähentämään.
- Kahdella asiakkaalla on henkilökohtaisessa käytössä turvarannekkeet.
- Henkilökuntaa on paikalla vähintään kaksi henkilöä 24/7, joten yksiköstä pystytään vastamaan asiakkaan hälytyksiin pienellä viiveellä.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

- yksikön esihenkilö Pirjo Mikkola, p. 0403047118 pirjo.mikkola@itauusimaa.fi
- Fidelix järjestelmästä vastaa kiinteistön omistaja Uudenmaan vammaispalvelut Marko Mörsky p. 0403047872

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.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinällisistä laitteista annetussa laissa. Lääkinällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkinällisistä laitteista annetun lain lain 31–34 §:ssä. Organisaation on muun muassa nimettävä vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

- Muutamalla asiakkaalla on tällä hetkellä käytössä henkilökohtaisia apuvälineitä. Näitä ovat pyörätuoli (2 kpl), rollaattori, kyynärsauvat, seisomateline, suihkutuoli, sairaalasängyt (2 kpl), decipitus patja, seniorituoli, wc-istuimen korottaja, tukikengät, jalkaortoosit, turvarannekkeet (2 kpl), Cpap laite, nostopihdit, AAC-kansioita.
- 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 nosto istuin, kuumemittari ja verenpainemittari.

- Tarvittaessa näistä tehdään vaara 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. Terveyttä 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 henkilökisteri. 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 yksikköä, 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. Tietosuojavaltuutetun 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 terveystalalla, 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.

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.

- Pidempään yksikössä olleet työntekijät on perehdytetty kirjaamiskoulutuksella asiakastyön kirjauksiin.
- Uudet kirjaamiskoulutukset ovat vielä työn alla. Tällä hetkellä koulutetut henkilökunnan jäsenet perehdyttävät uudet työntekijät asiakastyön kirjaamiseen.
- Asiakastyön kirjaukset tehdään vähintään kerran päivässä, tarvittaessa useammin. Kirjaaminen kuuluu jokaisen ohjaajan työnkuvaan.
- Salassa pidettävä materiaali säilytetään toimistoissa lukkojen takana ja hävitetään yksikössä olevan tietoturvasäiliön kautta.
- Koko henkilökunta on koulutettu Navisec tietoturvakoulutuksessa ja parhaillaan on menossa Asiakas ja potilastyön turvallisuus koulutus.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sebastian Ekblom

puh. 040 6204972

sebastian.ekblom@itauusimaa.fi

Salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste

- Salassa pidettäviä henkilötietoja säilytetään lukutuissa toimistoissa ja osittain lukituissa kaapeissa. Näistä muistutetaan säännöllisesti yksikön viikkopalaverissa. Navisec koulutus käsitteli myös näitä asioita. Erillistä kirjallista selostetta ei ole laadittu. Asiakkailta on heidän niin tahtomessa oikeus nähdä asiakastyön kirjaukset.

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

- Kirjaamiskoulutusta tarvitaan
- Asiakaspalautteen keräämien kehitysvammailta asiakkailta ei vielä ole toimiva nykyisillä keinoilla
- Erityisen vaativissa vammaispalveluiden yksiköissä tarvitaan henkilökunnalle täydennyskoulutusta vaihtoehtoisin kommunikaatiokeinoihin.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on laadittu laatu- ja omavalvontaohjelma, joka on julkaistu verkkosivuilla. Laatu- ja omavalvontaohjelmassa määritellään, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa todetaan, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

Omavalvontasuunnitelma tulostetaan henkilökunnalle ja muille siitä kiinnostuneille näkyville ja osaksi perehdytysmateriaalia. Se käydään henkilökunnan kanssa läpi yksikön viikkopalaverossa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai aiemmin yksikön toiminnan muuttuessa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Askolassa 1.2.2024

Nimi ja titteli Pirjo Mikkola, yksikön esihenkilö