

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA



Askolan päivätoiminta

18.6.2024

SISÄLTÖ

SOSIAALIPALVELUJEN	0
OMAVALVONTASUUNNITELMA	0
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.....	22
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	24
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	25

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Y-tunnus 3221339-3

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi: Askolan päivätoiminta

Katuosoite: Mäntyrinteentie 4, 3 krs

Postinumero: 07500 Postitoimipaikka: Askola

Sijaintikunta yhteystietoineen: Askola

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Aikuisten kehitysvammaisten päivätoimintaa, joka on arkipäivisin klo 9-15, asiakaspaikkoja tällä hetkellä 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

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 pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä 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 mahdollisuuksiensa mukaan osallistua

omavalvonnan suunnitteluun. Omavalvonnan toimeenpanoa tukee, jos eri osa-alueille nimetään omat vastuuhenkilöt.

Suunnitelman laatijat 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

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

Yksikön omavalvontasuunnitelmaa säilytetään päivätoiminnan tiloissa, jossa se on kaikille nähtävillä.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. 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 päiväaikaista toimintaa aikuisille kehitysvammaisille kunkin yksilölliset tarpeet ja toiveet huomioiden. Edistämme asiakkaidemme osallisuutta yhteiskuntaan, 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 liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Yhteisesti sovitut arvot ja toimintaperiaatteet muodostavat työyhteisössä vallitsevan toimintakulttuurin, mikä näkyy mm. asiakkaiden ja omaisten kohtaamisessa.

- Tuotamme päivätoimintaa asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioiden. Toimintaamme ohjaavat arvot ovat osallisuus, 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 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.

- HaiPro järjestelmä ja ilmoitusten käsittely viikoittain talopalavereissa
- Fidelix hälytys järjestelmä asumisen tiloissa järjestettävälle päivätoiminnalle
- 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, lähtenyt 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 osana Mäntyrinteen palvelukeskuksen suunnitelmaa
- HaiPro ilmoitukset ja niiden käsittely työyhteisöpalaverissa
- Ympäristöterveysvalvonta viranomaisen raportti
- Ruokahuollon ja siivouksen omavalvontasuunnitelmat
- Lääkehoitosuunnitelma, jossa yleinen ja yksikkökohtainen osa
- Yksikkökohtainen perehdytysuunnitelma
- 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 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. 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.

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

- Sosiaalihuollon epäkohdista ilmoitetaan HaiProissa. Nämä ilmoitukset käsitellään yksikön palaverissa ja kerrankuukaudessa vammaispalveluiden palveluvastaavan kanssa. Ilmoituksen tehneisiin ei kohdisteta kielteisiä toimia, tästä on maininta HaiPro ohjeissa ja sitä on korostettu palaverissa asioista 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, laatupoikkeamat 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 yksikön palaverissa, vammaispalveluiden johdon tai muiden asiaan liittyvien tahojen kanssa.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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 yksikön palaverissa 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.

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

- Korjaavista toimenpiteistä päätetään tapausten mukaan yksikköpalaverissa ja kirjataan ne palaverimuistioon. Isommista tapauksista tai niistä, joiden päätösvalta ei ole yksikössä tiedotetaan vammaispalveluiden johtoa ja päätökset tehdään yhdessä heidän kanssaan.

- HaiPron riskienhallintaa päivitetään aktiivisesti tarpeen mukaan.
- Palaverimuistiot ovat kaikkien nähtävillä.
- HaiProihon voi liittää kehittämis ehdotuksia 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.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

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

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

- 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.
- Asiakastyöstä laaditaan toteutussuunnitelma palvelutarpeen pohjalta ja sen mukaan kirjataan päivittäin Lifecareen ja näistä kirjauksista tehdään puolivuositain arvioinnit.
- Asiakas ja mahdollisuuksien mukaan hänen omaisensa osallistuvat aina palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämiseen.
- 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.

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. 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 tarvittaessa ja saadaan heiltä palautetta ja mahdollisia toiveita asiakastyöhön liittyen. Näitä asioita käsitellään tarpeen mukaan yksikön viikkopalaverissa tai palveluvastaavan kanssa.
- Yksikössä on esillä hyvinvointialueen asiakaspalaute 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. Kuluttaja-oikeusneuvojalta 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

- 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.

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 erilaisilla päiväaikaisen toiminnan yhdessä tai asiakkaan mukaan yksilöllisesti valituilla toiminnoilla. Arkiliikuntaa harrastetaan mm. asiointi käynneillä Askolan keskustassa ja muilla päivätoiminnan kävelylenkeillä. Kelien mukaan ne asiakkaat, jotka pystyvät kulkemaan omin jaloin, tulevat päivätoimintaan kävellen.

Asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin seuranta

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

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.

- Lounas ja välipala tulevat Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen omasta keittiöstä Mäntyrinteentie 4:stä, jossa Askolan päivätoiminta sijaitsee. Asiakkaat ruokailevat yksikön ruokasalissa ja he valitsevat ruuan linjastosta tarvittaessa ohjaajan tuella. Välipala saadaan myös keittiöstä valmiina tai se valmistetaan itse leipoen osana päivätoimintaa. Näissä ruuissa on huomioitu asiakkaiden dieetit. Ruokalista on kiertävä kuuden viikon lista ja se on laadittu ravitsemussuositusten mukaisesti. Jos asiakkaan päivätoiminta järjestetään asumisen tiloissa saavat he sinne toimitettuna lämpimän lounaan ja välipalan.
- 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.

- Asiakkaat pesevät kätensä ennen ruokailua. Asiakkailta on tarvittaessa mahdollisuus käyttää käsidesiä. Henkilökunta ohjaa ja avustaa asiakkaita kunkin yksilöllisen tarpeen mukaan esim. WC-käynneillä.
- 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.
- Henkilökunta hoitaa yksikön pyykin pesun. Asiakkaiden pyykkiä pestään tarvittaessa asumisessa.
- 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 mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobi-lääkkeiden 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

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

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

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

- Asumisyksikössä tai kotona vastataan asiakkaiden perusterveydenhuollosta. Päivätoiminnan henkilökunta vastaa terveydenhuollosta tulleiden ohjeidennoudattamisesta yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa. Kiireellistä sairaanhoitoa vaativissa tapauksissa soitetaan 112.
- Vammaispalveluilla ei ole erillistä ohjeistusta liittyen asiakkaan äkilliseen kuolemaan.
- Yksikön koko henkilökunta seuraa ja pyrkii edistämään oman työn ohessa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoitoa.

Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidon seurannasta vastaavat henkilöt

- Koko yksikön henkilökunta yhdessä asumisen henkilökunnan ja 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. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä.

- 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 holloustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ä.

- Palo- ja pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuussuunnitelma tehdään ja päivitetään yksikössä osana Mäntyrinteen palvelukeskuksen suunnitelmaa. Palotarkastaja käy säännöllisesti pitämässä palotarkastukset palvelukeskuksessa. 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 ei tarvita 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. Asiakkaiden kanssa pidetään poistumisharjoitus. Tarpeen vaatiessa yksikön asiakkaat evakuoidaan asumiseen tai omaisten luo. Yksikössä on kriisiviestintäohje. 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.

Yksikön tilojen terveellisyysvaikutukset 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.

- Yksiköstä on tehty terveydensuojelulain mukainen ilmoitus osana Mäntyrinteen palvelukeskusta ja terveystarkastaja käy säännöllisesti yksikössä paikan päällä. Häneltä saadut toimintaohjeet toteutetaan.
- Kiinteistöön liittyvistä epäkohdista ollaan yhteydessä hyvinvointialueen kiinteistöpuolelle, joka sitten on yhteydessä kiinteistön omistajaan Askolan kuntaan ja tarvittaessa TR-Kiinteistöhuoltoon.

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 henkilöstömitoitustarve ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

- Askolan päivätoiminnassa 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 on yksi erikoisohjaaja ja kahdeksan ohjaajaa.
- Yksiköllä on yhdessä neljän muun yksikön kanssa sairaanhoitaja, joka on paikan päällä yksikössä sovittaessa tai akuuteissa tapauksissa kutsuttaessa.
- Henkilökunta tekee jaksotyöajassa päivätyötä ma-pe siten että työaika sijoittuu klo 7–16 välille. Kolmelle ohjalle suunnitellaan päivittäin ns. pätkäamu asumisessa ennen työvuoron alkua päivätoiminnassa.
- Asiakastyön tarpeiden muuttuessa muutetaan mitoitusta joko lyhemmäksi aikaa kokeillen tai pidemmäksi aikaa yhdessä palveluesihenkilön kanssa neuvotellen ja budjetoiden talousarvioon.
- Lyhytaikaiset 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 kotipäivien tai -lomien kautta muuttunutta tarvetta.

- Yksiköllä on oma esihenkilö yhdessä Mäntyrinteen asumispalveluiden kanssa. Esihenkilö on paikan päällä asumisessa toimistossa, joka on viereisessä kiinteistössä, ma-pe klo 8–16. Yksikössä on vastaava ohjaaja yhdessä Mäntyrinteen asumispalveluiden kanssa ja hän on paikan päällä asumisen toimistossa, joka on viereisessä kiinteistössä, ma-pe klo 7–15. Yksikön esihenkilö ja vastaava ohjaaja käyvät paikan päällä päivätöiminnassa viikkopalavereissa ja tarvittaessa muutenkin.
- 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 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.

- Yksikössä on perehdytysvastaavat ja perehdytysmateriaali, johon kuuluu mm. Työterveyden työpaikkaraportti, Omaohjelmasuunnitelma, Lääkehoitosuunnitelma, Yksikön Työturvallisuusohje jne. Yksikössä on myös asiakkaista ns. yhden sivun ohjeet, joista saa jokaisesta asiakkaasta 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 ovat väliaikaisesti Mäntyrinteen palvelukeskuksen kolmannessa kerroksessa. Tiloihin on pyritty saamaan kaikille paikalla oleville asiakkaille omat työpisteet. Asiakkaiden päivätoiminta järjestetään kolmannessa kerroksessa, luonaan he syövät yksikön ruokalassa, jossa heille on varattu omat pöytä ja ulkovaateet he voivat jättää yksikön aulatilaan, johon heille on varattu oma naulakko. Päivätoimintatiloissa on pieni keittiö, jossa on mahdollista leipoa osana päivätoimintaa. Asiakkailla on varattu omat wc tilat ja henkilökunnalla on oma toimisto ja wc tila.

- Osalle asiakkaista päiväaikainen toiminta järjestetään asumisen tiloissa.

Teknologiset ratkaisut

- Yksiköllä on käytössä Fidelix-päällekkäisyysjärjestelmä silloin, kun päivätoiminta järjestetään asumisen tiloissa.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

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

- Fidelix järjestelmästä vastaa asumisen 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 lääkitävikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkitävikkeistä annetussa laissa. Lääkitävikkeellä 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 lääkitävikkeistä annetun lain lain 31–34 §:ssä.

- Muutamalla asiakkaalla on tällä hetkellä käytössä henkilökohtaisia apuvälineitä päivätoiminnassa. Näitä ovat pyörätuoli (2 kpl), rollaattori, kynnärsauvat, kpl), seniorituoli, wc-istuimen korottaja, tukikengät, jalkaortoosit, 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, 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. 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 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. Tietosuojavaaluttetun 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.

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.

- 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 kerran päivässä. Kirjaaminen kuuluu jokaisen ohjaajan työkuvaan.
- Salassa pidettävä materiaali säilytetään toimistoissa lukkojen takana ja hävitetään viereisessä asumisyksikössä 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 lukitussa toimistossa. Näistä muistutetaan säännöllisesti yksikön viikkopalaverissa. Navisec koulutus käsitteli myös näitä asioita. Erillistä kirjallista selostetta ei ole laadittu. Asiakkailta on heidän niin tahtoessa 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
- Erittäin vaativissa vammaispalveluiden yksiköissä tarvitaan henkilökunnalle täydennyskoulutusta vaihtoehtoisin kommunikaatiokeinoihin.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on laadittu laatu- ja omavalvontaohjelma, joka on julkaistu verkkosivuilla. Ohjelmassa 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 viikkopalaverissa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai aiemmin yksikön toiminnan muuttuessa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Askolassa 12.2.2024

Nimi ja titteli Pirjo Mikkola, yksikön esihenkilö