

Vammaisten palveluiden

Askareen ja Villakon

Omavalvontasuunnitelma



Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
3	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	6
4	Riskienhallinta	7
4.1	Riskienhallinnan vastuut.....	8
4.2	Riskien ja epäkohtien dokumentointi	9
4.3	Riskien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet	10
4.4	Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötaholle	11
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	11
5.1	Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu	11
5.2	Palvelujen lakisääteiset määräajat	12
5.3	Asiakkaan itsemääräämisoikeus.....	12
5.4	Asiakkaan kohtelu.....	14
5.5	Asiakkaan osallisuus	15
5.6	Asiakkaan oikeusturva	16
6	Palvelujen sisällön omavalvonta.....	18
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvuun tukeva toiminta.....	18
6.2	Ravitsemus.....	19
6.3	Hygieniäkäytännöt	19
6.4	Terveyden ja sairaanhoito	20
6.5	Lääkehoito.....	21
6.6	Asiakasvarat.....	21
6.7	Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	21
7	Asiakasturvallisuus.....	22
7.1	Henkilöstö.....	23
7.2	Toimitilat.....	25
7.3	Teknologiset ratkaisut	26
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely	27
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....	29
10	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	31

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja Keski-Uudenmaan hyvinvointialue Postiosoite: PL 46, 05801 Hyvinkää Käyntiosoite: Suutarinkatu 2, 05900 Hyvinkää kirjaamo.hva@keusote.fi		
Y-tunnus 3221340-6		
Toimintayksikön nimi Päiväaikainen toiminta Askare ja Villakko		
Palvelumuoto ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Päiväaikaista toimintaa toteutettuna osallisuutta edistävänä päivä- ja työtoimintana sekä tuettuna työnä ja työllistymisenä. Palvelua toteutetaan pääsääntöisesti kehitysvammahuollon asiakkaille. Asiakasmäärä Askareessa 93 henkilöä ja Villakossa 10 henkilöä.		
Toimintayksikön postiosoite Askare: Rääkänkatu 1 Villakko: Torikatu 10,		
Postinumero 05810	Postitoimipaikka Hyvinkää	Puhelin 050 4972445
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Sanna Naskila		Puhelin 050 4972445
Sähköpostiosoite sanna.naskila@keusote.fi		

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat (ostopalvelujen tuottajat)

Puhtaanapitopalvelu, Palmia Oy
Ruokapalvelu Palmia Oy
Kuljetuspalvelu, Hyvinkään liikenne ja Salosen taksi sekä Lähitäksi
Lindström, käsipyyherullien pesu- ja vaihto
Salamanteri, akvaarion huoltopalvelu
Ourex, ilmanvaihdon ja purunpoisto huolto

Presto Paloturvallisuus Oy, sammuttimien huolto
Ompelukonekeskus, huolto ja korjaukset
Securitas, hälytysvalvonta
Firmus, kiinteistön huolto
Kompressori Sarlin Oy, paineilmakoneiden huolto
Tuotetekno Oy, tekstiiliosaston nosturin korjaus ja huolto
Tunstall, henkilöstön hälytysjärjestelmä
Elecktrolux, kodinkonehuolto
Osmo Liikanen, ryhmätoiminnan ohjausta
Pauligprofessional, kahvinkeittimen huolto ja tarvikkeet
Hyvinkään turvalukko, avain- ja lukkojenhuoltopalvelu
Kuuma ICT, ICT palvelut
Sarastia, palkanlaskenta
Keski-Uudenmaan työterveys, työterveyshuolto

Alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palvelujen sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimusten varmistaminen

Alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan jo kilpailutusvaiheessa tai palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessissa tai suoraan hankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Sopimuksesta vastaavan viranhaltijan tulee valvoa, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajien toiminnasta reagoidaan viipymättä.

Tällä hetkellä päiväaikaisessa toiminnassa alihankintana tai ostopalveluna tuotettuja palveluja ovat kuljetus-, siivous- ja ateriapalvelut. Kilpailutus- ja hankintatilanteessa olemme ilmaisseet kyseisiä palveluita kohtaan nousseet tarpeemme ja saaneet näin toiveitamme vastaavaa palvelua. Mikäli tarpeessamme edellä mainittuihin palveluihin tapahtuu muutoksia, on meillä mahdollisuus päivittää palvelua ja näin taata asiakkaille parhaiten toimiva kokonaisuus.

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta-ajatus

Askareen ja Villakon päiväaikainen toiminta on hyvinvointialueen tuottamaa sosiaalipalvelua, jota ohjaavat vammaispoliittiset periaatteet. Lähtökohtana vammaispolitiikassa ovat perus- ja ihmisoikeudet. Vammaispolitiikkaa koordinoi sosiaali- ja terveysministeriö, joka myös vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kehittämisestä sekä vammaisten henkilöiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämisestä. Vammaispolitiikan periaatteina ovat vammaisten henkilöiden oikeus yhdenvertaisuuteen, osallisuuteen, syrjimättömyyteen sekä heille tarpeellisiin palveluihin ja tukitoimiin.

Toiminnan taustalla vaikuttavat erilaiset lait, joista keskeisimpänä ovat sosiaalipalvelulaki, vammaispalvelulaki, kehitysvammalaki ja laki kehitysvammaisten erityishuollosta. Toimintaa valvoo Aluehallintovirasto, joka vastaa myös toiminta-alueensa erityishuollon suunnittelusta ja ohjauksesta. Toiminta on jaettu osallisuutta edistävään toimintaan ja työelämäosallisuutta edistävään toimintaan. Lisäksi osa asiakkaista kuuluu tuetun työn ja työhönvalmennuksen piiriin.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue tuottaa Askareessa työelämäosallisuutta ja Villakossa osallisuutta tukevaa monipuolista työ- ja päivätoimintaa, aikuisille asiakkaille. Yksiköissä tarjotaan tukea ja kuntoutusta jokapäiväisiin toimiin. Askareen työtoimintaan osallistuva henkilö saa tarvitsemaansa erityistä tukea taitojen kartuttamiseen ja työn hankintaan, joihin hänellä ei ole mahdollisuutta omatoimisesti tai työvoimahallinnon kautta. Toiminnan tavoitteena on ylläpitää työntekijän omatoimisuutta, elämänhallintaa, hyvinvointia sekä ennaltaehkäistä syrjäytymistä.

Tarkoituksena on siis tuottaa asiakkaiden tarpeet huomioivaa, yksilöllistä ja mielekästä päivä- ja työtoimintaa, jota järjestetään joko sosiaalihuoltolain tai kehitysvammaisten erityishuoltolain mukaan. Toiminnan sisältö suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa huomioiden hänen taitonsa ja kiinnostuksen kohteensa sekä mahdollinen aikaisempi koulutus. Tästä suunnittelusta vastaa yksikössä asiakkaan oma ohjaaja. Työelämäosallisuutta edistävän toiminnan painopisteenä on tukea vammaisten ihmisten osallisuutta, auttaa selviytymään jokapäiväisessä elämässä sekä ylläpitämään opittuja taitoja ja oppia uusia.

Asiakkaat osallistuvat toimintaan yksilöllisen palvelusuunnitelman mukaisesti 1–5 päivänä viikossa. Villakossa toimintaa on maanantaista torstaihin. Toiminnan ohjausta sisältävä aika on maanantaista torstaihin klo 8.15–14.30 ja Askareessa myös perjantaisin klo 8.15–14. Toiminta molemmissa yksiköissä on ryhmämuotoista ja asiakkaat vaikuttavat sekä toiminnan suunnitteluun, että sen arviointiin. Toiminta sisältää yksilöllisiä tehtäviä, mutta toteutetaan pääsääntöisesti ryhmämuotoisena. Yksiköiden toiminta on myös virkistystä ja hyvinvointia ylläpitävää ja tukevaa. Tällaista toimintaa ovat esimerkiksi järjestettävät retket, yhteiset toiminnalliset tuokiot (karaoke, musavisa pelihetki, elokuvahetket ym.) tai tapahtumat/juhlat. Työtoiminnan ja tuetun työn asiakkaat ovat oikeutettuja työosuusrahaan. Asiakkaat saapuvat yksikköön joko itsenäisesti tai järjestetyllä kuljetuksella. Osalle asiakkaista työelämään osallistava toiminta tarkoittaa tuettua työtoimintaa Askareen ulkopuolella yksityisissä yrityksissä, kunnan tai Keusoten yksiköissä tai kolmannella sektorilla. Tuetussa työssä työtehtävät räätälöidään huomioiden asiakkaan toiveet, kyvyt ja taidot sekä työnantajan tarpeet.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen yhtymästrategia on laadittu vuosille 2020–2025. Strategiamme muodostuu missiosta, arvoista, painopisteistä, strategisista tavoitteista, erottautumistekijöistä sekä visiosta.

Visiomme on olla parasta jokaiselle. Haluamme olla parasta asukkaille, henkilöstölle ja yhteistyökumppaneille. Hyvinvointi ja elinvoimaisuus ovat toimintamme ytimessä - meille jokainen on tärkeä.

Kaikkea työtämme kannattelevat arvomme. Arvot ovat peruseriaatteita, jotka ohjaavat meitä päivittäisessä toiminnassamme. Arvot osoittavat, mitä pidämme merkityksellisenä, tärkeänä

ja tavoiteltavana – ne kertovat mitä edustamme ja ohjaavat tärkeissä päätöksissä. Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot eli toimintaperiaatteet ovat:

- Ihmislähtöisyys (ihmisen näkökulma)
- Yhteistyö (vuorovaikutuksen näkökulma)
- Vaikuttavuus (organisaation näkökulma)

Hyvinvointialueena haluamme toimia niin, että meillä on tyytyväiset asukkaat ja työntekijät. **Meidät tunnetaan rohkeina uudistajina ja että tarjoamme tutkitusti vaikuttavia palveluita.**

Keusoten yhteisten arvojen ja vision lisäksi työyhteisö on yhteisesti mietittyään määritellyt yksiköiden toimintaa ohjaavat arvot ja tavoitteet seuraavasti:

Yksiköiden toiminnassa keskeisintä on asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyyden kunnioittaminen ja tasapuolinen arvostaminen. Haluamme, että yksikössämme vallitsee erilaisten toimintatapojen laaja-alainen ymmärrys ja hyväksyntä, myös asiakkaiden keskuudessa. Haluamme toimia ammatillisesti, inhimillisyyttä unohtamatta. Haluamme, että toiminnan kautta asiakas kokee voimaantuvansa ja siksi toimimme niin, että asiakkailta on mahdollisuus vaikuttaa ja olla osallisia toiminnan suunnittelussa. Pyrkimyksenä on tarjota toimintaa turvallisessa työympäristössä, tavoitteena omaksuttujen taitojen ylläpitäminen ja uusien taitojen oppiminen. Toimimme niin, että jokaisella on mahdollisuus käyttää omia vahvuuksia. Haluamme toimia asiakkaille tukena ja kohdata heidät kunnioittavasti ja tasavertaisesti. Meistä on tärkeää, että asiakas kokee olevansa arvokas osa yhteiskuntaa omana itsenään.

Työyhteisönä panostamme yhteen hiileen puhaltamiseen. Tärkeää on hyvä tiedonkulku ja toimiminen niin, että töitä tehdessä voi olla kivaa. Työtoverin arvostaminen ja ymmärrys siitä, että teemme työtä yhdessä asiakkaan parhaaksi on meille tärkeää.

3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnitteluun osallistuneet

Omavalvontasuunnitelma on laadittu toimintayksikön henkilökunnan ja johdon yhteistyönä. Suunnitteluun on osallistunut molempien yksiköiden koko henkilöstö.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Seuranta

Sanna Naskila, päiväaikaisen toiminnan esimies

Rääkänkatu 1, 05810 Hyvinkää

sanna.naskila@keusote.fi

p. 050 4972445

Suunnittelu

Vastaava ohjaaja Marko Hovilainen

marko.hovilainen@keusote.fi

Puh.0504972444

Yksiköissä lähdetään siitä, että jokainen työntekijä osallistuu omavalvonnan suunnitteluun ja on vastuussa omavalvonnan toteuttamisesta ja perehdyttämisestä. Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen kuuluu osana henkilöstön ja opiskelijoiden perehdytykseen.

Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys

Keusoten sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelman lomakepohja päivitetään laatupalveluiden toimesta, jos kaikkia sosiaalipalveluja koskevilla ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia. Lomakepohja tarkistetaan ja päivitetään laatupalveluiden toimesta vuosittain joulukuussa. Laatupalvelut jakavat päivitetyn lomakepohjan toimintayksiköille keskitetysti. Toimintayksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuuhenkilöitä vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Tulosalueen päällikön hyväksymisen ja allekirjoittamisen jälkeen omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Keusoten nettisivuilla www.keski-uudenmaansote.fi ja yksikössä ajan tasalla oleva materiaali löytyy omasta kansioista, jonka saa ohjaajilta. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös Askareessa asiakkaiden ilmoitustaululta ja kiinnostuneet voivat tutustua siihen ilman erillistä pyyntöä.

4 Riskienhallinta

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan näkökulmasta. Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, kalusteet, laitteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai virikkeiden puute, toiset asiakkaat ja henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohtelu, ilmapiiri) tai toimintatavoista (esim. perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen). Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja

asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista/ohjelmista

- Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelmat ja poistumisturvallisuus selvitys
- Keusoten laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- Keusoten valmiussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Lääkehoitosuunnitelma, toiminta- ja työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat
- Perehdytysuunnitelma/ohjeet
- HaiPro-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa potilas/-asiakasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset sekä tietosuoja/-tietoturvailmoitukset
- WPro-järjestelmä, jossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
- Ohje rajoittamistoimenpiteiden käytöstä
- Siivous- ja puhtaanapito-ohjeet pandemian varalta
- Keittiön omavalvontasuunnitelma
- Dokumentointi ja tietosuojaohjeet
- Asiakkaiden tapaturmaohjeistus

4.1 Riskienhallinnan vastuut

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Työntekijöillä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riskit ja epäkohdat. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

4.2 Riskien ja epäkohtien dokumentointi

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja turvallisuusriskit omalle lähiesimiehelleen ripeästi. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti ja dokumentoidaan **HaiPro-järjestelmässä**, joka on henkilökunnan käytössä oleva sähköinen järjestelmä poikkeamien, haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden dokumentointiin, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin. HaiPro-järjestelmässä on kolme erilaista ilmoitusta:

- **Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus:** potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle (läheltä piti - tapahtumat ja haittatapahtumat)
- **Työturvallisuusilmoitus:** henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa henkilöstölle
- **Tietosuoja-/tietoturvailmoitus:** tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite tai muun toiminta- tai tietoliikennehäiriön, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon

HaiPro-ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva havaitessaan haittatapahtuman tai läheltä piti -tilanteen. Ilmoitus saapuu esimiehen sähköpostiin ja se tulee käsitellä sähköisessä järjestelmässä mahdollisimman pian. Esimies arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esimies voi siirtää HaiPro-ilmoituksen tiedoksi myös esim. omalle esimiehelleen toimenpiteitä varten. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle. Tietosuoja-/tietoturvailmoituksista ohjautuu tieto myös Keusoten tietosuojatiimille, joka yhdessä yksikön esimiehen ja ilmoittajan kanssa käy läpi, tehdäänkö tapahtumasta ns. 72 h ilmoitus tietosuojavaltuutetulle ja asiakkaalle. Tietosuojatiimi avustaa tapahtuman käsittelyssä yksikön esimiestä.

Jos epäkohta tai sen uhka on toistuva tai yleistynyt, on henkilökunnalla velvollisuus tehdä ilmoitus henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus-lomakkeella. (Katso Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus)

Asiakkaan/potilaan/läheisen vaaratilanneilmoitus

Asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä voivat tehdä vaaratilanneilmoituksen anonymisti tai omalla nimellään. Yhteystietonsa jättäneelle ilmoittajalle vastataan kahden viikon kuluessa. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti vastuuhenkilöiden toimesta.

Vaaratilanteesta voi tehdä ilmoituksen tällä [sähköisellä lomakkeella \(asiakkaat täyttää\)](#).

Yksikön riskien arviointi

HaiPro-järjestelmään sisältyvässä **WPro-osiossa** tehdään yksikön/toimipisteen vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi säännöllisesti kerran vuodessa. Riskien arvioinnissa pyritään huomioimaan yksikön/toimipisteen tyypilliset riskitilanteet ja etsimään ennakkollisesti keinoja näiden vähentämiseen. Arvioinnin sekä tapahtuneiden vaaratilanteiden pohjalta laaditaan työyhteisöissä toimenpideohjelma riskien pienentämiseksi/poistamiseksi sekä seuranta-aikataulu. Yhteistyötä tehdään työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa.

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he tehtävissään huomaavat epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa tai perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia puutteita tai toimintakulttuurin liittyviä epäeettisiä ohjeita tai asiakkaalle vahingollisia toimintatapoja, esim. pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräraikaista lupaa. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua.

Asiakkaan turvallisuutta vaarantaneista tapahtumista laaditaan yleensä HaiPro-ilmoitus, mutta tämä henkilökunnan ilmoitus tulee kyseeseen, kun epäkohta tai sen uhka on toistuva tai epäeettinen/vahingollinen toimintatapa on yleistynyt tai pelkällä HaiPro-ilmoituksella ei ole ollut/ei uskota olevan vaikutusta toiminnan korjaamiseen.

Tarkempi toimintaohje ja ilmoituslomake henkilökunnalle löytyy Keunetistä. Esimies vastaa siitä, että ilmoitusvelvollisuus ja sen menettelyohjeet ovat osa työntekijöiden perehdytystä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaja on ryhdyttävä välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan tai epäkohdan uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, on ilmoittajan ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle (AVI). Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

4.3 Riskien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamat, epäkohtailmoitukset ja turvallisuusilmoitukset käsitellään tapahtuneen luonteen mukaisesti joko työyhteisössä tai niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee. Yhteisen keskustelun tavoitteena on selvittää tapahtuneeseen johtaneet syyt, oppia tapahtuneesta tulevaisuutta ajatellen ja sopia välittömistä ja välillisistä toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa. Sovitut asiat kirjataan palaverimuistioon. Lähiesimies kirjaa HaiPro/WPro-järjestelmässä tehtyihin ilmoituksiin korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa pidemmän ajan kehittämissuunnitelman asian korjaamiseen. Lähiesimies vie asioita tarvittaessa eteenpäin johdolle ja muille asiaan liittyville tahoille. Tärkeä osa vaara- ja haittatilanteiden käsittelyä on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi asiakaskertomukseen. Jos on tapahtunut korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa.

HaiPro/WPro-järjestelmästä saatavia koonteja/raportteja hyödynnetään yksikön, tulosalueiden ja organisaation kehittämistyössä.

Yksiköille on tehty riskianalyysi vuonna 2020 sekä Askareessa terveystarkastus syyskuussa 2020. Riskianalyysi on myös päivitetty vuonna 2022. Yksikössä esiin tuleviin haittatapauksiin ja läheltä piti –tilanteisiin reagoidaan nopeasti. Haittatapahtumat ja läheltä piti –tilanteet käsitellään koko henkilökunnan kesken. Tilanne dokumentoidaan, siitä keskustellaan ja se korjataan

mahdollisuuksien mukaan. Tapahtumat ja tilanteet pyritään myös ennaltaehkäisemään mahdollisimman tarkasti.

4.4 Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötaholle

Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista työyhteisön palaverieissa ja kirjataan asia palaverimuistioon. Jokaisen palaverista poissa olleen työntekijän vastuulla on lukea palaverimuistio. Muutokset päivitetään asiaan liittyviin yksikön toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Tarvittaessa henkilökunnalle tiedotetaan asiasta sähköpostitse. Yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista puhelimitse, sähköpostilla tai kirjeitse, jos tieto on tarpeellinen heidän toimintansa ja yhteistyön kannalta.

Askareessa on käytössä päivittäisjohtamisentaulu, johon yksikköä, työntekijöitä ja toimintaa koskevat asiat kirjataan ja näin tieto on kaikkien saatavilla.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu

Palvelutarpeen arviointi ja arvioinnissa käytettävät mittarit

Palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaalle on selvitettävä hänen oikeutensa ja velvollisuutensa ja asiakkaalle on kerrottava erilaisista vaihtoehdoista palvelujen toteuttamisessa sekä palveluiden vaikutuksista. Selvitys arvioinnista on annettava siten, että asiakas ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaan itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava erityisesti, kun kysymyksessä on lapsi, nuori tai erityistä tukea tarvitseva henkilö. Palvelutarpeen arvioinnista vastaa palvelutarpeen arvioimisen kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammattihenkilö. Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Vammaispalveluiden sosiaalityö ja -ohjaus vastaa yhdessä päiväaikaisen toiminnan henkilöstön kanssa päiväaikaisen palvelutarpeen arvioinnista. Arvioinnissa otetaan huomioon asiakkaan omat voimavarat ja toiveet palvelutarpeessa ja se tehdään asiakkaan elämäntilanteen vaatimassa laajuudessa. Toiminta yksikössä sovitetaan arvioinnissa esiin tulleisiin tarpeisiin. Askareen ja Villakon ohjaajat havainnoivat ja arvioivat säännöllisesti palvelun vastaavuutta asiakkaan tarpeisiin. Tarvittaessa ollaan yhteydessä vammaispalveluiden sosiaalityöhön.

Jo palveluiden suunnitteluvaiheessa tulee myös huomioida niitä kriteereitä, joiden avulla voidaan asiakaslähtöisesti ja turvallisesti uuden asiakkaan kohdalla määrittää Askareen mahdollisuudet tarvittavan ja toivotun palvelun antamiseen. Keskeisiä huomioitavia kriteerejä ovat:

- Tuen tarve jokapäiväiseen elämänhallintaan
- Tuen tarve työtoiminnan järjestämiseen
- Tuen tarve opittujen taitojen ylläpitoon
- Itsenäinen toimintakyky päivittäisissä toiminnoissa

- Kyky orientoitua työtoimintaan ja vastaanottaa ohjeita sekä toimia niiden mukaan
- Kykyä sopeutua ja oppia ryhmässä toimimista

Asiakkaiden ja heidän omaistensa/läheistensä osallistuminen palvelutarpeen arviointiin

Palvelutarpeen arviointi käynnistyy asiakkaan, hänen läheisensä tai verkoston yhteydenotosta. Palvelutarpeen arviointi tehdään pääsääntöisesti yhdessä asiakkaan kanssa. Tarvittaessa mukana on myös hänen omaisensa, läheisensä tai laillinen edustajansa sekä oma työntekijä sosiaalityön ja -ohjauksen puolelta. Päiväaikaisen toiminnan palvelukokonaisuutta määriteltäessä pyritään kuulemaan kaikkia osapuolia, mutta kaiken keskiössä on asiakas itse.

Asiakassuunnitelman tai hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelman tai hoito- ja kasvatussuunnitelman laadinta ja toteutumisen seuranta

Asiakassuunnitelman/palvelusuunnitelman laadinnasta vastaa vammaispalveluiden sosiaalityö ja -ohjaus. Heille kuuluu myös suunnitelman päivittäminen ja sen toteutumisen seuranta.

Päiväaikaisessa toiminnassa asiakkaita koskevat asiat kirjataan effica-asiakastietojärjestelmään. Oma ohjaaja huolehtii siitä, että kirjaukset ovat ajantasaiset. Yksilölliset tavoitteet, päivien kulku, toteutuneet toiveet ja tulevat suunnitelmat voidaan kirjata myös yhdessä asiakkaiden kanssa. Yksilölliset tavoitteet luodaan asiakkaan kanssa ja niiden toteutumista seurataan säännöllisesti, riippuen tavoitteen laajuudesta.

Henkilökunnan perehtyminen asiakas-, hoito-, palvelu-, kuntoutus- tai kasvatussuunnitelmiin

Päiväaikaisessa toiminnassa laaditaan oma toimintaa koskeva suunnitelmansa, josta vastaa asiakkaan oma ohjaaja. Suunnitelma päivitetään tarvittaessa ja sen sisällöstä tiedotetaan yksikön henkilöstöä yhteisissä asiakaspalaverissa.

5.2 Palvelujen lakisääteiset määräajat

Palvelujen lakisääteisten määräaikojen seuranta ja toteutuminen

Ei lakisääteisiä määräaikoja.

5.3 Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään sekä oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Kyseessä on jokaiselle kuuluva perusoikeus. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa

asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Kuvaus, miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita

Yksikössä toimitaan aina asiakkaan parasta ajatellen, keskustelemalla ja ohjaamalla, sekä työpaikan sääntöjä noudattamalla. Itsemääräämisoikeutta pyritään vahvistamaan ja tukemaan sekä erilaisissa arkipäivän tilanteissa että valintatilanteissa. Toiminnan lähtökohtana on mahdollistaa asiakkaan päätöksenteko joko itsenäisesti tai tuetusti. Asiakkaalla on oikeus saada tietoa ymmärrettävässä muodossa, jotta hän voi osallistua toimintaan liittyvien päätösten tekemiseen. Toiminnassa lähdetään siitä, että Itsemääräämisoikeuden toteutuminen on keskeinen hyvinvointia edistävä tekijä.

Toiminnassa asiakkaan toiveet ja mielenkiinnon kohteet huomioidaan sisällön suunnittelussa ottamalla huomioon asiakkaiden vahvuudet sekä kannustamalla heiltä uusiin kokemuksiin. Asiakkaan mielipiteitä kysellään ja heidän kanssaan keskustellaan heitä kiinnostavista asioista. Annamme asiakkaillemme toiminnassa erilaisia valinnan mahdollisuuksia.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Yksikön toiminnan taustalla on sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö, sekä tämän lisäksi yksikön yhteisesti sovitut säännöt, jotka sisältävät myös oikeuden sekä fyysiseen että psyykkiseen koskemattomuuteen. Joskus asiakkaan kuntoutumisen ja turvallisuuden vuoksi itsemääräämisoikeutta pitää rajoittaa. Jos asiakas on vaaraksi itselleen tai ympäristölleen, on itsemääräämisoikeutta rajoitettava.

Lähtökohtana toiminnassamme on, riittävä asiakastilanteiden ennakointi. Näin toimien pystymme ennaltaehkäisemään ja välttämään rajoitustoimenpiteiden käyttöä. Mikäli toiminnassa tästä huolimatta joudutaan turvautumaan rajoitustoimenpiteisiin, tehdään asiakkaan itsensä tai muiden henkilöiden itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti, henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Asiakkaan tulee sitoutua työ- ja päivätoiminnassa yhteisesti sovittuihin sääntöihin. Asiakkaan on kyettävä toimimaan ryhmässä, sekä noudattamaan annettuja ohjeita ja määräyksiä. Tämä ei ole itsemääräämisoikeuden rajoittamista, vaan on yleisesti hyvänä ja hyväksyttävänä pidetty, normaaliin työ- ja päivätoimintaan liittyvä toimintamalli.

Asiakkaiden kanssa on yhdessä määritelty toimintaperiaatteet, joita pyrimme toiminnassamme noudattamaan:

- Noudatan annettuja työaikoja
- Käytän kaunista kieltä, vältän rumia sanoja ja kovaa ääntä.
- En häiritse omilla yksityisasioiden työkaveritani.
- Huolehdin vain omista asioista työpäivän aikana.
- Annan toisille työrauhan ja vältän turhaa liikkumista työaikana.
- Noudatan kaikkien ohjaajien antamia ohjeita.
- Pidän työpaikkani ja -ympäristöni siistinä.
- Tupakoin vain sallitulla tupakkapaikalla.
- En tuo omia tavaroita Askareeseen, ellei erikseen sovita.
- Kaikki omat vaatteet ja tavarat säilytän omassa kaapissa tai naulakossa.
- Jätän oman kännykän työajaksi omaan kaappiin. Käytän sitä tauoilla. Tärkeät asiat voin hoitaa sovittaessa.
- Pyrin hoitamaan koti- ja vapaa-ajan asiat kotona.
- Selvitän työpaikan asiat aina oman ohjaajan tai ohjaajien kanssa.

5.4 Asiakkaan kohtelu

Kuvaus siitä, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan

Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteet. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan. Asiasta keskustellaan asianomaisten kanssa ja epäkohta selvitetään.

Mikäli todetaan, että asukasta/asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, selvitetään tilanne heti. Kun todetaan, että toinen asukas/omainen/vierailija käyttäytyy epäasiallisesti toista ihmistä kohtaan, vuorossa oleva työntekijä puuttuu tilanteeseen välittömästi asiallisesti keskustellen. Kun työntekijä käyttäytyy epäasiallisesti asukasta/asiakasta kohtaan, toisilla työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi ja informoida yksikön esimiestä tapahtuneesta. Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia.

Turvaamme asiakkaillemme oikeuden hyvää kohteluun ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaillemme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen.

Mikäli asiakas kokee epäasiallista kohtelua, hänellä on mahdollisuus kääntyä tilanteesta riippuen oman ohjaajan/toisen ohjaajan tai yksikön esihenkilön puoleen. Esiin tullut asia otetaan käsittelyyn välittömästi. Tilanne käydään läpi suullisesti asianosaisten kanssa. Henkilökunta toimii tilanteissa ammattitaitoisesti ja eettisesti oikein.

Kuvaus siitä, miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne keskustellaan läpi asiakkaan ja läheisten/omaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Asiakkaan

kokema epäasiallinen kohtelu kirjataan käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään ja asiasta ilmoitetaan asianomaisille.

Tilanne käydään yhdessä läpi keskustelemalla mahdollisimman pian tilanteen tultua ilmi. Palaverissa sovitaan jatkotoimenpiteistä. Epäkohdat pyritään korjaamaan mahdollisimman nopeasti. Vakavissa tapauksissa johdon ja henkilöstön koolle kutsuminen mahdollisimman pian on asianmukaista.

Tilanteen selvittelyssä pyritään huomioimaan asiakkaan toimintakyky ja ymmärrys. Asian läpikäynti tulee toteuttaa asiakkaan yksilöllinen kommunikointitapa huomioiden. On hyvä kuitenkin muistaa, että asiakkaan erityisen tuen tarve ei tee häntä vastuusta vapaaksi.

5.5 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja heidän omaistensa/läheistensä osallistuminen yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Hyvinvointialueella on yhteinen osallisuuden kehittämisen strategia, jota toteutetaan myös päiväaikaisessa toiminnassa. Asiakasosallisuudella tarkoitetaan palvelujen käyttäjien osallistumista ja vaikuttamista omaan palveluunsa. Osallisuutta edistetään vahvistamalla asiakkaan toimijuutta ja luomalla erilaisia osallistumismahdollisuuksia päivittäisissä palvelu- ja vuorovaikutustilanteissa.

Askareessa ja Villakossa asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakkaat ja läheiset voivat antaa palautetta jatkuvasti. Koska laatu ja hyvä ohjaus voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaita varten Askareessa on käytössä palaute ja idea laatikko, johon kaikki voivat laittaa ehdotuksiaan ja palautetta yksikön toimintaan liittyen. Nämä palautteet ja ideat käydään läpi yhdessä ja ne huomioidaan ja niitä toteutetaan mahdollisuuksien mukaan toiminnan kehittämisessä. Asiakkaille järjestetään myös asiakastyytyväisyyskyselyitä yhtenä palautteen saamisen välineenä. Aika ajoin järjestetään henkilöstön ja omaisten/ läheisten kesken yhteisiä tilaisuuksia. Mahdollisten uusien asiakkaiden kanssa sovimme tutustumiskäynnin ennen palvelun aloittamista.

Asiakaspalautteen antaminen

Asiakassuhdetta koskevissa asioissa kannattaa ottaa yhteyttä suoraan yksikköön ja tarvittaessa sosiaaliammiehen.

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta eri kanavia hyödyntäen:

- Keskustelemalla henkilökunnan kanssa ja antamalla suullista palautetta
- Paperisella palautelomakkeella
- Sähköisellä lomakkeella Keusoten www-sivuilla osoitteessa <https://www.keski-uudenmaansote.fi/osallistu-ja-vaikuta/anna-palautetta2/> (Asiakaspalautelomakkeen yhteys

on suojaamaton, joten lomakkeelle ei voi kirjoittaa henkilökohtaisia asiakas- tai potilastietoja)

- Roidun tablet-laitteella
- Henkilökunnan puhelimessa olevan applikaation kautta
- Asiakastytyväisyyskyselyjen kautta

Asiakaspalautteet käsitellään viiden arkipäivän kuluessa. Asiakaspalautteeseen ei anneta automaattisesti vastausta kirjallisessa muodossa. Mikäli halutaan yhteydenottoa, tulee palautteeseen laittaa mukaan yhteystiedot. Asiakaspalautteen voit antaa myös nimettömänä. Tietosuojan turvaamiseksi palautelomakkeille ei tule kirjata henkilötunnusta tai muuta arkaluonteista tietoa.

Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautteet käsitellään työyhteisössä säännöllisesti. Palautteiden pohjalta toimintayksikössä tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerättyjä koonteja ja asiakastytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämisessä sekä laajemmin Keusoten palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa.

Palautteen saamiseksi asiakastytyväisyyskyselyt toteutetaan kunkin asiakkaan kommunikointikyky huomioiden ja sen tekemisessä avustaa muu kuin oma ohjaaja. Saaduista palautteista tehdään kooste, jonka perusteella arvioidaan ja kehitetään työtä, työn laatua sekä pyritään kehittämään toimintaa asiakaslähtöisemmäksi.

5.6 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuollon palveluun ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Palvelut on järjestettävä laissa säädetyn ajan kuluessa. Palvelujen vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Hoidon/palvelun laatuun tai kohteluun liittyvät palautteet ja tyytymättömyys voidaan useimmiten selvittää avoimella keskustelulla yksikössä ja yksikön lähiesimiehen kanssa.

Sosiaalihuollon muistutus

Asiakkaalla on aina oikeus tehdä muistutus, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, toimintayksikön vastuuhenkilölle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin asiakas on tyytymätön saamissaan terveydenhuollon tai sosiaalihuollon palveluissa. Jos mahdollista, muistutukseen tulee nimetä myös henkilö/henkilöt, joiden toimintaan on tyytymätön. Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä auttaa sosiaaliasiamies.

Muistutus käsitellään siinä toimintayksikössä, jota muistutus koskee. Yksikön johto vastaa muistutukseen kirjallisella vastineella, jossa kuvataan, miten asiaan on selvitetty, korjattu ja miten asiaa seurataan jatkossa. Muistutukseen annetaan kirjallinen vastine asiakkaalle neljän viikon kuluessa.

Muistutukseen annetusta vastauksesta ei voi valittaa, eikä muistutuksen tekeminen rajoita potilaan tai asiakkaan oikeutta käyttää asiassa muita oikeusturvakeinoja. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastoon tai Valviraan. Asiakas voi tehdä kantelun ilman muistutusta, mutta muistutus on usein nopein tapa saada selvitys tilanteeseen.

Sosiaalihuollon muistutuksen laadinta

Muistutuksen voi laatia sähköisellä lomakkeella tai tulostaa paperisen muistutuslomakkeen Keusoten verkkosivujen kautta:

<https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/edut-ja-oikeudet/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/>

Paperinen muistutuslomake lähetetään Keusoten kirjaamoon osoitteella:

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue
Kirjaamo
PL 46
05801 Hyvinkää

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaalitaito Oy

Sosiaaliasiamies Clarissa Peura ja Riikka Kainulainen

- Verkkosivut: <http://sosiaalitaito.fi/sosiaaliasiamies/>
- Puhelin: 0400-277 087 (ma klo 12.00-15.00, ti-to klo 9.00-12.00)
- Sähköpostiosoite: sosiaalitaito@sosiaalitaito.fi (huom.: sähköposti ei ole tietoturvallinen)
- Postiosoite: Sosiaalitaito Oy, Sosiaaliasiamies, Sibeliuksenkatu 6 A 2, 04400 Järvenpää

Sosiaaliasiamiehen tehtävä on:

- neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kuntayhtymässä ja antaa siitä selvityksen vuosittain

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamies voi toimia myös sovitteluvassa roolissa asiakkaan ja työntekijän välisissä ongelmallisissa tilanteissa.

Muistutusten, kanteluiden ja valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

Esimies käsittelee muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset toimintayksikössä viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen esimies selvittää asiaa joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa, tutustuu asiakaskirjauksiin ja muodostaa kokonaiskuvan tilanteesta. Asia annetaan tiedoksi myös päällikölle ja palvelujohtajalle. Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön palaverissa, kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

Muistutuksiin vastataan kirjallisesti vastineella, jossa kuvataan, miten asiaan on selvitetty, korjattu ja miten asiaa seurataan jatkossa. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastoon tai Valviraan. Asiakas voi tehdä kantelun ilman muistutusta, mutta muistutus on usein nopein tapa saada selvitys tilanteeseen.

6 Palvelujen sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen ja kehittäminen on työ- ja päivätoiminnan keskeisimpiä tavoitteita. Asiakkaan yksilölliset tarpeet, sekä vahvuudet pyritään huomioimaan toiminnan suunnittelussa ja toteuttamisessa. Työ- ja päivätoimintaan osallistuminen luo asiakkaalle osallisuutta yhteiskuntaan. Toimintaan osallistuessaan asiakkaalla on mahdollisuus kokea olevansa merkityksellinen osa työryhmää ja yhteisöä.

Toiminnan perusajatus on ymmärrys siitä, että asiakkaan toimintakykyä on mahdollista tukea ja arjessa selviytymistä parantaa. Tämä tapahtuu ympäristöön liittyviin tekijöihin vaikuttamalla ja henkilökunnan antamalla ohjauksella ja tuella. Kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistämisen ja asiakkaan omien tavoitteiden etenemistä seurataan jatkuvasti. Tätä seurantaa tukee asiakkaista tehtävät säännölliset kirjaukset. Työtoiminnassa pyritään myös parantamaan asiakkaan mahdollisuuksia selviytyä työelämässä ja työpaikoilla edellä mainituin keinoin.

Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Ei koske kyseistä palvelua

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Asiakkaille tehdään vammaispalvelujen sosiaalityössä ja -ohjauksessa palvelusuunnitelma. Työyksikössä tehdään myös oma toimintaa koskeva suunnitelmansa. Asiakastietojärjestelmään

kirjataan asiakkaan voimavarat ja vahvuudet sekä mahdolliset kehittämisalueet. Henkilökunta seuraa asiakkaita ja heidän toimintaansa päivittäin, ja kirjaa ylös mahdolliset muutokset. Henkilökunta käy asiakkaat ja heidän toimintaansa liittyvät asiat läpi yhteisesti. Tarvittaessa päivitetään palvelusuunnitelma yhdessä sosiaalityön ja -ohjauksen kanssa.

6.2 Ravitsemus

Yksikön ruokahuollon järjestäminen

Työ- ja päivätoimintaan tilataan päivittäinen lounas Palmia Oy ateriapalveluilta.

Riittävän ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemustason seuranta

Asiakkaille tarjotaan työ- ja päivätoimintapäivinä lounas sekä päiväkahvi. Asiakkaat maksavat tästä 5,50 € asiakasmaksun. Yksikössä toimii jakelukeittiö ja lounas tulee ruokapalvelu Palmia Oy:ltä. Ruokapalvelu määrittää ruuan terveellisuuden ja annoskoon. Ruoka annostellaan asiakkaille. Keittiöllä työskentelee tuetussa työssä asiakastyöntekijöitä ja heidän ohjaajanaan toimii ohjaava ateriapalveluvastaava. Ohjaajat tukevat asiakkaita toimimaan terveellisten ruokailutottumusten mukaan ja erityisruokavaliot huomioiden.

Ruokailuajat ja ruokailutilanteet

Askareeseen ja Villakkoon tilataan ruoka Palmia Oy:ltä tilausjärjestelmän kautta ja se saapuu yksikköihin tarjoiluvalmiina. Asiakkaiden ruoka-aineallergiat ovat listattuna ja ne on kirjattuna ateriantilausjärjestelmään.

Ruokailu tapahtuu Askareessa porrastetusti kello 10.30–12.00 välisenä aikana. Ruoka asetellaan tarjottavaksi Askareen keittiössä tuetusti työskentelevien asiakkaiden toimesta sekä ateriapalvelun ohjaajan opastuksella. Ruokaa annosteltaessa otetaan huomioon myös asiakkaan oma toive annoskoon ja lisukkeiden suhteen. Askareessa asiakkailla on aamuisin klo. 9.30 tauko, jonka aikana he voivat nauttia oman pienen välipalan. Ruokailutilanteissa ohjaajat ovat avustamassa ja ohjaamassa asiakkaita. Iltapäiväkahvi tarjoillaan klo 13.00.

Villakossa päivä alkaa aamukahvilla. Päivällä ruokaillaan klo. 11.30–12.30. Ohjaajat hakevat ruoan keittiöltä, jossa ruokapalvelun henkilökunta on annostellut ne tarjoiluastioihin. Ruoka-annokset ja juomat jaetaan asiakkaille terveellisyys ja yksilölliset tarpeet huomioiden. Päiväkahvilla klo. 13.30 tarjoillaan lounaaseen kuuluva jälkiruoka. Ruokailutilanteissa ohjaajat ovat läsnä auttamassa ja ohjaamassa.

6.3 Hygieniäkäytännöt

Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen

Yksikössä on käytössä yleiset hygieniaohteet. Pääperiaate on, että toimintaan osallistutaan terveenä. Tiloihin tullessa käytetään käsihuuhdetta ja ruokailuun mennessä pestään kätet sekä

käytetään käsihuuhdetta. Myös wc- käyntien yhteydessä on muistettava hyvä käsihygienia, riittävä pesu ja kuivaus. Käytössä ovat rullapyyhkeet ja käsipaperit. Henkilökunta opastaa asiakkaita riittävän hygienian toteutumisessa ja avustaa tarvittaessa. Lähtökohta on, että asiakas huolehtii henkilökohtaisesti päivittäisestä hygieniastaan itse ja saa siihen tarpeen mukaan tukea ohjaajilta.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Askareen toimitilojen päivittäinen siivous hoidetaan yksikön omista asiakastyöntekijöistä koostuvan siivousryhmän toimesta. Heillä on oma ohjaajansa ja yksikköön on tehty siivousta koskeva viikkosuunnitelma. Palmia siivouspalvelu huolehtii kerran viikossa yleisten tilojen ja vuoroviikoin osastojen lattioiden konetuksesta. Toiminnan ollessa kesätauolla suoritetaan yksikössä perussiivous.

Villakossa Palmia huolehtii pintojen pyyhkimisestä maanantaisin, ennen ohjaajien töihin saapumista. Tilan päivittäisestä siivoamisesta vastaavat ohjaajat. Toimintatuokioiden loppuessa asiakkaat osallistuvat mm. roskien siivoamiseen, pintojen pyyhkimiseen ja tavaroiden paikoilleen laittamiseen. Villakon astiat ja ruokailuvälineet pesee Palmian keittiöhenkilökunta. Villakossa suoritetaan omavalvontana viikoittaista jääkaapin lämpötilan seurantaa, joka löytyy omavalvontakansiosta. Rentoutuspeittojen, istuintynyjen tai vastaavien pesu hoidetaan taloyhtiön koneella. Villakon käytössä olevien Lepovillan yleisten Wc tilojen perusteellisen siivouksen suorittaa maanantaisin Lassila & Tikanoja. Ruokapalvelun henkilökunta hoitaa WC-tilojen päivittäissiivouksen tiistaista torstaihin.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy

Ensisijainen ennaltaehkäisy toteutetaan noudattamalla hyvää käsihygieniää sekä muita yleisiä hygieniaohteita. Lähtökohta on myös, että toimintaan osallistutaan terveenä, jotta tartunnat eivät pääse leviämään yksikön sisällä.

6.4 Terveyden ja sairaanhoito

Asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet ja niiden noudattaminen

Asiakkaiden käytössä on pääosin julkiset terveyskeskus -palvelut ja erikoissairaanhoito. Asiakkaan hakeutumista sairaanhoitoon tuetaan tai ohjataan tarpeen mukaan. Tarpeen vaatiessa yksiköstä otetaan yhteyttä asiakkaan terveyden hoidosta vastaavaan asumisyksikköön tai lähihenkilöön. Kiireellisissä tapauksissa soimitaan yleiseen hätänumeroon 112. Yksiköiden henkilökunta huolehtii siitä, että asiakas saa tarvittavan hoidon.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Vastuu asiakkaan kokonaisvaltaisesta terveydellisestä hyvinvoinnista on asumispalveluissa tai omaisilla ja läheisillä. Päiväaikaisessa toiminnassa toimitaan yhteistyössä heidän kanssaan.

Elämän loppuvaiheen hoitoa koskevat periaatteet

Ei koske kyseistä palvelua.

Terveysten- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö

Ei koske kyseistä palvelua.

6.5 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan, joka on laadittu STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan (THL 2021) mukaisesti. Oppaassa linjataan mm. lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yksikön lääkehoidon toimintatavat ja vastuut sekä toimintaohjeet työntekijöiden lääkehoidon koulutuksiin, osaamisen varmistamiseen, lääkelupakäytäntöihin, vastuuseen sekä lääkehoidon toteuttamiseen, seurantaan, arviointiin ja raportointiin. Lääkehoitosuunnitelmassa tunnistetaan lääkehoitoon liittyvät riskit ja toimenpiteet niiden ennaltaehkäisemiseksi. Esimies ohjaa ja valvoo turvallisen lääkehoidon toteuttamista yksikkönsä lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Jokainen lääkehoitoa toteuttava työntekijä on vastuussa omasta toiminnastaan.

Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

Keusotella ollaan valmistelemassa lääkehoitosuunnitelmaa, joka koskee kaikkia kuntayhtymän lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Asiakkaiden lääkehoidosta vastaavat asumispalvelut tai heidän omaisensa. Henkilöstöllä on EA-koulutus suoritettuna ja sitä päivitetään tarpeen mukaan.

Lääkehoidosta vastaava henkilö

Henkilö ja hänen yhteystietonsa löytyvät Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän lääkehoitosuunnitelmasta.

6.6 Asiakasvarat

Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta

Ei koske kyseistä palvelua

6.7 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa

Yhteistyötä tehdään asiakkaan tilanteessa laaja alaisesti ja tarpeen mukaisesti asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien sekä

seurakuntien, järjestöjen ja yritysten kanssa. Yhteistyöllä pyritään lisäämään asiakkaan aktiivista toimijuutta omassa elämässään.

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Tiedonkulku toteutuu Effic -kirjausjärjestelmän, sähkö- tai turvasähköpostin ja puhelimen välityksellä. Yhteistyön keskiössä on asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja salassapitovelvollisuuden kunnioittaminen ja noudattaminen.

7 Asiakasturvallisuus

Turvallisuuden vastuut yksikössä

Työsuojelupari: Kati Lappalainen
Tietosuojavastaava: Marko Hovilainen
Keittiön omavalvonta: ohjaava ateriapalveluvastaava
Ensiaputarvikevastaava/Turvakävely: Piia Sillanpää
Väestösuojavastaavat: Monica Juurakko ja Anu Vesanto

Vaikka erilaisiin turvallisuuden kokonaisuuksiin on määritelty oma vastuuohjaajansa, lähdetään työyhteisöissä siitä, että vastuu kokonais hyvinvoinnista ja turvallisuudesta kuuluu koko työyhteisölle.

Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen pelastuslaitos on yhteistyötahona poistumis- ja alkusammutusharjoitusten ja koulutusten suunnittelussa ja tarvittaessa myös toteutuksessa.

Sekä henkilöstö että asiakkaat on perehdytetty toimimaan hätätilanteessa suunnitelman mukaisesti. Askareessa on järjestetty alkusammutuskoulutusta henkilökunnalle. Myös asiakkaille on järjestetty ensiapu ja paloturvallisuuskoulutusta. Poistumisharjoituksia on säännöllisesti. Toiminnassa on voimassa oleva palo- ja pelastussuunnitelma. Työterveyshuollon ja työsuojeluvaltuutettujen kanssa tehdään myös yhteistyötä kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin lisäämiseksi niin asiakkaille kuin myös henkilöstölle. Tärkeänä lähtökohtana toiminnassa on tilanteiden ennakointi.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi

Valmiuksia asiakasturvallisuuden parantamiseksi lisätään muun muassa:

- Säännöllisillä palotarkastuksilla ja hälytysjärjestelmän testauksilla
- Laadittujen turvallisuusselvitysten, sekä palo- ja pelastussuunnitelmien tarpeenmukaisella päivittämisellä
- Säännöllisesti pidettävillä paloharjoituksilla

- henkilöstön säännöllisillä EA-koulutuksilla
- Säännöllisillä työterveyshuollon ja työsuojelun tarkastuksilla
- Työturvallisuusriskien kartoituksella 1x/vuosi
- HaiPro-ilmoitusten yhteisellä käsittelemisellä

7.1 Henkilöstö

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä. 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.

Työ- ja päivätoiminnassa työskentelee 7 ohjaajaa Askareessa ja 2 Villakossa. Askareen keittiötyöskentelystä vastaa ohjaava ateriapalveluvastaava. Yksi tuetun työn työvalmentaja työskentelee pääasiassa toimintakeskuksen ulkopuolella. Henkilöstön työaika on säännöllinen, kello 7–16 välillä (käytössä on liukuma). Villakossa toimintapäiviä ovat maanantaista torstaihin.

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Sijaisia käytetään, mikäli se on toiminnan toteuttamisen kannalta tarpeellista. Villakossa Askareen ohjaaja sijaistaa sovitusti toisen vakituisen ohjaajan ollessa poissa. Yksikön sisäisillä uudelleenjärjestelyillä kuten ryhmien yhdistämisillä voidaan myös paikata väliaikaisesti ohjaajan poissaoloaikoja. Sijaista rekrytoitaessa pidämme tärkeänä hänen aikaisemman alakohtaisen kokemuksensa.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Henkilöstön voimavarojen riittävyys varmistetaan järkevällä työaika- ja henkilöstösuunnittelulla sekä työhyvinvoinnilla. Hyvinvointialueella toteutetaan aktiivisen tuen toimintamallia: ”Yhteisöohjautuvuudella työhyvinvointia ja aktiivista tukea”. Toimintamalli on tarkoitettu sekä esimiesten että työntekijöiden avuksi ylläpitämään työkykyä sekä tunnistamaan mahdollisimman varhain työkykyä heikentäviä tekijöitä. Myös yhteisöohjautuvuus ja valmentava johtaminen lisäävät ja ylläpitävät tutkimusten mukaan työhyvinvointia, tämä Keusoten strategia on otettu keskeiseksi teemaksi aktiivisen tuen toimintamalliin. Henkilöstön työhyvinvointia tukevat omalta osaltaan myös henkilöstöetuudet ja harrastekerhot. Työkyvyn alentumisen uhatessa tukena on työkykykoordinaattori. Työhyvinvointiin vaikuttaa oleellisesti työilmapiiri. Työyhteisössä vallitsee positiivinen ilmapiiri ja sen säilymisestä vastaa jokainen henkilöstön jäsen omalla toiminnallaan. Työnantaja tukee ja kannustaa kouluttautumista ja voimavaroja lisätään myös mahdollistamalla työnohjaus.

Vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi niin, että lähiesiemiestyöhön on riittävästi aikaa

Esimiehen työnkuvaan kuuluu lähiesimiehenä toimiminen kolmessa päiväaikaisen toiminnan yksikössä. Yksiköiden toimipisteet sijaitsevat kaikki Hyvinkäällä. Esimiehen työaika jakautuu työntekijämäärän, ja tarvittaessa yksikön akuutin tarpeen, mukaan. Keskimäärin lähiesiemiestyöskentelyä kertyy yksikköä kohden n. 2 päivää. Lähiesiemiestyön luonteen mukaisesti työtä tehdään jokaisen työyhteisön tarpeet huomioiden, valmentavalla kehittämisotteella tukien yksiköiden yhteisöohjautuvuutta ja vahvistamalla työhyvinvointia.

Yksikössä työskentelevän vastaavan ohjaajan tehtävänä on olla ohjaajien tukena arjen asioiden hoidossa. Näitä tilanteita voivat olla esimerkiksi tukeminen asiakasasioissa ja -kirjauksissa, asiakkaiden palaverieihin osallistuminen ja poikkeustilanteiden organisointi.

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaan. Rekrytointi eri tehtäviin hyvinvointialueella alkaa rekryluvan hakemisella (yli 6 kuukauden määräaikaisuudet ja vakinaiset tehtävät). Hyvinvointialueen rekrytoinnit hoituvat keskitetysti HR-palveluissa. Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määriteltävä kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiSuosikista tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä. Tartuntatautilain 48§:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautiin vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituisilla 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk.

Lasten kanssa työskentelevien soveltuvuuden ja luotettavuuden varmistaminen rekrytoinnissa

Toiminnassa mukana olevat asiakkaat ovat kaikki aikuisia. Jos toimintaan osallistuu alaikäisiä asiakkaita, velvoittaa laki työntekijöitä esittämään rikostaustatodotteen työnantajalle.

Työntekijöiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

Toimintayksiköiden henkilöstö perehdytetään organisaatioon, turvallisuussuunnitelmaan, omavalvontaan, käytännön asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn sekä tietosuojaan. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Yksiköissä on perehdytyskansio. Perehdyttämistä tekevät esimiehen lisäksi yksikön muut työntekijät ja tarvittaessa yhteistyökumppanit (esim. Tutustumiskäynnit asumisyksikössä). Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Osassa ryhmistä ohjaajat ovat tehneet ryhmää koskevat omat perehdytyskansiot, joista löytyy tarvittaessa tarkempaa asiakas- ja ryhmäkohtaista tietoa.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

Henkilökunnan osaamisen kehittämisen tulee olla suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain yhteistoimintaneuvotteluissa työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään Keusoten yhteisen koulutussuunnitelman ja palvelualueen oman koulutussuunnitelman mukaisesti niin omana sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina. Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaalipalvelujen toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja kuntayhtymän strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. Täydennyskoulutusta on mahdollistettava vähintään 3 päivää vuodessa.

Ensiapukoulutusta, Turvallisuuskoulutuksia, lääkehoidon verkkokoulutusta (LoVe), tietosuojakoulutusta, eri sähköisten järjestelmien koulutusta ja LEAN-valmennusta on tarjolla säännöllisesti kaikille niitä tarvitseville. Kaiken kaikkiaan työnantaja tukee ja kannustaa henkilöstöä ammatillisen osaamisen lisäämiseen ja opiskeluun.

7.2 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Toimitilat sijaitsevat Hyvinkäällä Askare osoitteessa Rääkänkatu 1 ja Villakko osoitteessa Torikatu 10. Askareessa samoissa tiloissa toimii myös sosiaalisen kuntoutuksen yksikkö. Tilat ovat pääosin kaikkien yhteisesti käytettävissä. Henkilöstölle on osoitettu omat toimistotilat ja yhteinen palaveritila. Tiloja käytetään pääosin päiväaikaisen toiminnan järjestämiseen.

Villakon tiloja käytetään satunnaisesti vammaispalveluiden asumispalvelun tarpeisiin. Tällaisia tarpeita ovat esimerkiksi asukkaiden syntymäpäivät, jolloin toimitilaan mahtuu kerralla enemmän ihmisiä.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Askareen puhtaanapito toteutetaan pääsääntöisesti tuetun työn toimintana. Puhtaanapidon työtehtävistä kiinnostuneet ja /tai koulutuksen saaneet asiakkaat tekevät puhtaanapitotehtäviä ohjaajan ohjauksella ja tuella. Yksikköön on tehty siivoussuunnitelma ja joka päivälle on omat työtehtävänsä, sisältäen pölyjen ja pintojen pyyhintää, lattian moppausta ja wc-tilojen siivousta. Yksikön pyykkihuolto toteutetaan Askareen siivousyksikössä. Pestäviä pyykkejä ovat mopit, puhdistusliinat sekä talossa käytettävät työesiliinat.

Kerran viikossa tehtävä lattianpesu ja kerran vuodessa toteutettu peruspesu tapahtuvat Palmian toimesta. Peruspesu suoritetaan heinäkuussa yksikön ollessa kiinni.

Villakossa Palmia huolehtii pintojen pyyhkimisestä maanantaisin, ennen ohjaajien töihin saapumista. Tilan päivittäisestä siivoamisesta vastaavat ohjaajat. Toimintatuokioiden loppuessa asiakkaat osallistuvat mm. roskien siivoamiseen, pintojen pyyhkimiseen ja tavaroiden paikoilleen laittamiseen. Villakon astiat ja ruokailuvälineet pesee keittiöhenkilökunta. Villakossa suoritetaan

omavalvontana viikoittaista jääkaapin lämpötilan seurantaa, joka löytyy omavalvontakansiosta. Rentoutuspeittojen, istuintynyjen tai vastaavien pesu hoidetaan taloyhtiön koneella. Villakon käytössä olevien Lepovillan yleisten wc tilojen perusteellinen siivous kuuluu toisella toimijalle. Ruokapalvelun henkilökunta hoitaa wc-tilojen päivittäissiivouksen tiistaista torstaihin.

7.3 Teknologiset ratkaisut

Asiakkaiden käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen

Asiakkaiden inva-wc-tiloissa on tilakohtaiset hälyttimet. Poistumistiet on myös merkitty vaatimusten mukaan. Askareessa toimii myös henkilökunnan käytössä turvajärjestelmä Tunstall, jonka avulla on mahdollisuus hälyttää apua langattomasta turvahälyttimestä. Hälytin on ohjaajilla aina mukana ja osassa tiloista hälytin löytyy kiinteästi asennettuna. Mahdollisiin hälytyksiin vastataan välittömästi.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Kiinteistöhuolto-yhtiö Firmus Oy, Riihimäenkatu 65, 05880 Hyvinkää ja kiinteistön omistaja Jari Laurila vastaavat inva-wc-tilojen vikailmoituksista ja poistumisopasteiden toimivuudesta.

Henkilöstön turvalaitteen toimivuudesta vastaa Tunstall Oy/huolto, Äyritie 22, 01510 Vantaa, puhelin: 0100 840 80

Apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Yksikössä on omassa yhteiskäytössä vain yksi rollaattori. Muuten asiakkaat itse vastaavat tarvitsemiensa apuvälineiden hankinnasta ja huollosta. Tarvittaessa laitteita voidaan hankkia yksikön yhteiskäyttöön ja tällöin niiden huollosta vastaa Hus:n apuvälinelainaamo, jonka kautta myös laitehankinnat tehdään

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon 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. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on tehtävä HaiPro-ilmoituksen lisäksi ilmoitus Fimealle ja laitteen/tarvikkeen valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojalle tai jakelijalle. Ilmoitus tulee tehdä, jos vaaratilanne johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, ei-toivotuista sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai muusta

käyttöön liittyvästä syystä. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Laitteesta tai tarvikkeesta on ilmoitettava tunnistamisen ja yksilöinnin kannalta riittävät tiedot ja onko laitteella CE-merkintä. Ilmoitukseen kirjataan tarkka tapahtuman kuvaus, aika, paikka ja jos potilaan ominaisuudet ovat mahdollisesti myötävaikuttaneet laitteella syntyneeseen vaaratilanteeseen. Potilaan henkilötietoja ei ilmoiteta.

Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava 10 vrk:n kuluessa ja muista vaaratilanteista 30 vrk:n kuluessa.

Ilmoitus tehdään sähköisesti tai kirjallisesti Fimean verkkosivuilta:

https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen

Laitte tai tarvike säilytetään mahdollisia jatkotutkimuksia varten. Laitetta ei saa korjata ilman valmistajan lupaa.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikössä ei ole käytössä terveydenhuollollisia laitteita.

Yksikössä on neljä lääkekaappia. Ohjaajien toimistoissa sijaitsevilla lääkekaapeilla säilytetään ensiaputarvikkeita. Kaapit ovat lukittuina ja avaimet löytyvät kaappien päältä. Lääkekaappien sisällöstä on tarvikelista kaapissa. Ne sisältävät mm. kylmäpusseja, silmähuuhdetta, desinfiointiainetta, siteitä ja laastareita. Yksikön yhteisessä retkirepussa on lisäksi retkeilyyn soveltuva ensiapupakkaus.

Ensiaputarvikkeista vastaa Piia Sillanpää.

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen

Henkilöstön perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja mistä ohjeistukset löytyvät. Henkilöstö perehtyy Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen laatimiin tietoturvaohjeisiin sekä käyttämiensä tietojärjestelmien käyttö- ja kirjaamisohjeisiin.

Työntekijä allekirjoittaa tietoturvasitoumuksen, jolloin hän vahvistaa lukeneensa ja ymmärtäneensä tietosuojatoumuksessa esitetyt periaatteet ja sitoutuu noudattamaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita sekä säädöksiä. Esimies seuraa sitoumuksia ja käy tämän läpi vuosittain työntekijöiden kanssa.

Koko henkilöstö suorittaa vuosittain tietoturva ja tietosuoja osaamisen peruskurssin ja GDPR-osion verkkokoulutuksena. Sosiaalihuollon palveluissa työskentelevät suorittavat myös sosiaalihuollon tietoturva ja tietosuoja osion ja esimiehet lisäksi tiedonhallinnan vastuu osion. Osaaminen varmistetaan jokaisessa osiossa Navisec Flex -tentillä. Esimies seuraa, että kaikki

työntekijät suorittavat koulutuksen. Tietosuojatiimi seuraa ja raportoi suoritusten toteutumista yksikkötasolla.

Toimintayksikön esimies käy säännöllisesti henkilöstön kanssa läpi tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeistuksia ja miten toimitaan poikkeustilanteissa. Henkilöstölle lähetettävien tietosuojavastaavan ja turvallisuusjohtotiimin tiedottein varmistetaan, että henkilöstöllä on ajankohtainen tieto lainsäädännöstä, ohjeista ja viranomais määräyksistä.

Toimintayksiköissä on käytössä HaiPro-järjestelmä, jonne tehdään tietosuoja- ja tietoturvailmoitukset, mikäli henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite- tai muu toiminta- tai tietoliikennehäiriö, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon. Tietosuojatiimi käy yhdessä ilmoittajan ja esimiehen kanssa läpi tapahtumat ja toimet. tietosuojatiimi seuraa toimintayksikön tietosuoja- ja tietoturvailmoitusten määrää ja sisältöjä ja puuttuu mahdollisiin epäkohtiin ja ohjeistaa työyksikön toimintaa ilmoitusten pohjalta.

Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus

Esimies huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän tai opiskelijan perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin, sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen.

Henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan perusteista järjestetään säännöllisesti koulutusta, johon työntekijällä on mahdollisuus osallistua. Tietosuojavastaavan uutiskirjeillä huolehditaan siitä, että henkilöstö saa ajantasaista tietoa tietoturvaan liittyvistä asioista ja nostetaan esille mahdollisia epäkohtia, joihin henkilöstön tulee kiinnittää huomiota.

Rekisteriselosteen ja/tai tietosuoja selosteen nähtävillä olo ja asiakkaan informointi tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä

25.5.2018 alkaen henkilötietojen käsittelyä ohjaa EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) sekä 1.1.2019 voimaan astunut Tietosuoja laki, joka toimii henkilötietojen käsittelyä koskevana yleislakina. Keski-Uudenmaan hyvinvointialue toimii potilas- ja asiakasrekisterien rekisterinpitäjänä. GDPR asetus velvoittaa rekisterinpitäjää informoimaan rekisteröityä hänen henkilötietojensa käsittelystä. Informointi toteutetaan <https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/tietosuoja/henkilotietoihin-liittyvat-oikeudet-ja-niiden-toteuttaminen/> verkkosivustolle kootun tiedon avulla. Asiakkaita informoidaan suullisesti tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Rekisteri- ja tietosuoja selosteet ovat julkisesti nähtävissä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivulla <https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/tietosuoja/tietosuoja selosteet/>

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava Satu Jokinen,
tietosuojavastaava@keusote.fi

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Yksikön kehittämistavoitteet ja suunnitellut toimenpiteet asiakasturvallisuuteen, palvelun laatuun, omavalvontaan tai riskien hallintaan liittyen

Toiminnan kehittämiseksi yksikössä tullaan säännöllisesti keräämään asiakkailta palautetta ja kehittämissuunnitelmia, joiden avulla toimintaa on hyvä viedä eteenpäin. Myös henkilöstölle toteutetaan työelämän laatuun ja hyvinvointiin liittyvä Syke-kysely kaksi kertaa vuodessa. Tämän lisäksi asiakasturvallisuusilmoituksista saamamme tieto ohjaa kehittämistoimintaamme entistä laadukkaampaan ja turvallisempaan suuntaan. Tärkein tiedonlähteemme ovat kuitenkin asiakkaamme ja heidän kanssaan eletty yhteinen arki.

Henkilöstöltämme ja asiakkailtamme esiin nousseet kehitysehdotukset pyrimme toteuttamaan mahdollisuuksien mukaan hyödyntäen Lean-toimintamalleja. Toimintatapanamme on toimintojen ja prosessien jatkuva kehittäminen ja parantaminen. Henkilöstön työote on reflektioiva ja työtä tehdään monipuolisilla menetelmillä, yhteisöohjautuvasti

10 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa toimintayksikön vastuhenkilö.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy tulosalueen päällikkö sähköisesti IMS-järjestelmässä (hyväksyntätiedot näkyvät ylätunnisteessa).

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys

25.9.2023

Toimintayksikön vastuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys

Sanna Naskila