

Asumispalvelu Tähkä (palveluasuminen) ja Jyvä (tuettu asuminen) Omavalvontasuunnitelma



Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
3	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	5
4	Riskienhallinta	7
4.1	Riskienhallinnan vastuut.....	8
4.2	Riskien ja epäkohtien dokumentointi	8
4.3	Riskien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet	10
4.4	Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötaholle	10
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.....	17
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	17
6.2	Ravitsemus.....	18
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	22
7.2	Toimitilat.....	25
7.3	Teknologiset ratkaisut.....	25
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely	26
9	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta.....	28
10	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	28

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja Keski-Uudenmaan sote –kuntayhtymä Sandelininkatu 1, PL 46 05800 Hyvinkää kirjaamo@keusote.fi		
Kuntayhtymän Y-tunnus 2844969-4		
Toimintayksikön nimi Asumispalveluyksikkö Täähkä ja Jyvä		
Palvelumuoto ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Mielenterveys -ja päihdekuntoutujille suunnattua asumispalvelua (palveluasuminen, tuettu asuminen ja arviointiasuminen). 32 paikkaa.		
Toimintayksikön postiosoite Jussilankatu 6		
Postinumero 05880	Postitoimipaikka Hyvinkää	Puhelin 0504970705 (tiimipuhelin) 0504970510 (tiimivastaava)
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Mea Hannila-Niemelä, asumispalvelun esimies		Puhelin 0504970551
Sähköpostiosoite mea.hannila-niemela@keusote.fi		

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat (ostopalvelujen tuottajat)

Ruokahuoltopalvelut: Fazer Food Services
Siivous -ja puhtaanapitopalvelut: Lassila&Tikanoja OY
Toimistotarvikkeet: Wulff Oy
Hoitotarvikkeet: iStore, HUS log
Huoltopalvelut: virka-ajan ulkopuolella Securitas 0204912734
Lyhytaikaiset sijaiset: Seure ja Keusoten sijaisvälitys
ICT palvelut: Kuuma ICT

Vastuuvakuutus: OP Vakuutus Oy 16-504-653-8

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.

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta-ajatus

Tähkä ja Jyvä ovat osa Keusoten omia mielenterveys -ja päihdekuntoutujille suunnattuja asumispalveluja. Yksiköt sijaitsevat Hyvinkäällä samassa kiinteistössä.

Asumisyksikkö Tähkän ja Jyvän toiminta-ajatuksena on tuottaa kuntouttavaa asumispalveluja Keski-Uudenmaan SOTE-kuntayhtymän alueella asuville mielenterveys -ja päihdekuntoutujille, jotka eivät selviydy omassa kodissaan kotiin tarjottavien palvelujen turvin tai muiden kevyempien asumispalvelujen turvin. Asumispaleluilla edistetään asiakkaiden arjen ja asumisen taitoja ja toimintakykyä.

Tähkä on palveluasumisen yksikkö, jossa on 28 paikkaa ja Jyvä on tuetun asumisen yksikkö, jossa on 4 paikkaa. Asiakaspaikkoja on yhteensä 32. Jokaiselle asiakkaalle tehdään huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus. Vuokranantajana toimii yksikön esimies. Tähkässä asiakkaat maksavat vuokran lisäksi asiakaspalvelumaksua (sisältäen mm. ravitsemuksen).

Tähkä on jaettu 4 soluun (A, B, C ja D), joissa jokaisessa solussa asuu 5-8 asiakasta. Jyvä ei ole jakaantunut soluihin.

Asumisyksikköön on käynnistetty vuonna 2021 Arviointiasumisen palvelu yhteistyössä HUS:n kanssa. Palvelu on suunnattu sairaala-/tai psykiatrisessa avohoidossa oleville psykoosisairautta sairastaville asiakkaille, joiden kohdalla arvioidaan sitä millaisilla tukitoimilla asiakas pärjää itsenäisessä asumisessa tai tarvitseeko asiakas tuekseen asumisyksikkötyyppistä palvelua. Asiakaspaikkoja on yksi ja asunto sijaitsee Tähkän yksikön puolella. Arviointiasumisen kesto on max 2kk.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän arvot eli toimintaperiaatteet ovat:

- Ihmisen silmin (ihmisen näkökulma)

- Ihmisen kanssa (vuorovaikutuksen näkökulma)
- Ihmiselle (organisaation näkökulma)

Tähkän ja Jyvän arvot on työstetty Keusoten arvojen pohjalta.

Ihmisen silmin:

- asiakas on keskiössä ja hän tulee kuulluksi
- työntekijöillä on yhdenmukaiset toimintatavat ja halu uudistaa ja arvioida työskentelyä säännöllisesti
- asiakkailta on arjen sujumista edistäviä tavoitteita kuntoutussuunnitelmissa ja näiden edistämiseen sekä asiakas että omaohjaaja ovat sitoutuneet

Ihmisen kanssa:

- vahvistamme sitä, että asiakas ottaisi vastuuta itse omasta elämästään ja on kiinnostunut omista asioistaan
- rakennamme arkea yhteisohoidosta/-kuntoutuksesta ja asiakkaat pääsevät osallistumaan arjen rakentamiseen
- työntekijät toimivat esimerkkeinä, innostavat ja kannustavat
- yksikössä ollaan avoimia vierailijoille ja tuetaan asiakkaiden elinpiirin laajentamista myös yksikön ulkopuolelle

Ihmiselle:

- yksikössä on luotuna talon yhteiset käytännöt ja viikko-ohjelmat
- työntekijät arvioivat säännöllisesti asiakkaiden kanssa kuntoutussuunnitelmassa esille nostettuja tavoitteita ja niiden toteutumista ja kuntoutumisen edistymistä
- asiakkaiden kuntoutumisen tueksi hankitaan erilaisia tukipalveluja
- kuntoutussuunnitelmat toimivat työkaluna arjen tukityössä ja tekevät näkyväksi asiakkaan edistymistä ja kuntoutumista

Yksikön keskeiset toimintaperiaatteet

Yhteisöllisyys

Tähkässä ja Jyvässä toimitaan yhteisökuntoutuksen periaatteiden mukaisesti, toisin sanoen asumispalvelu on erittäin yhteisöllistä ja asiakkaita osallistavaa:

- Aamukokoukset toteutetaan arkipäivisin joka aamu Tähkän puolella ja tällöin käydään yhdessä läpi päivän tapahtumia ja toimintoja.
- Koko Tähkän asukkaiden ja henkilöstön yhteiset yhteisökokoukset toteutuvat säännöllisesti. Näissä käsitellään yksikön yhteisiä asioita, kehitetään yhdessä arjen toimintatapoja, suunnitellaan esim. retkiä ym. Nämä eivät ole toteutuneet korona-aikana.
- Jyvässä pidetään asukaskokoukset säännöllisesti.

Jyvässä on lisäksi viikoittain ns. Jyväpäivät, jolloin henkilöstö on yksikössä tiiviimmin ja tällöin laitetaan yhdessä esim. ruokaa ja siivotaan sekä käydään läpi Jyvässä asuvien asiakkaitten toivomia asioita. Kun Jyvästä muutetaan itsenäiseen asumiseen, on asiakkaalla mahdollisuus saada Jyvästä jatkotukea muutamaksi kuukaudeksi itsenäisen asumisen onnistumisen tueksi.

Yksiköissä on säännöllistä päivätoimintaa, ryhmätoimintaa ja työtoimintaa ja lisäksi tehdään retkiä.

Omaohjaajatyö

Jokaiselle asiakkaalle on nimetty yksiköstä omaohjaaja, sekä Tähkässä että Jyvässä. Arviointiasumisen asiakkaalle nimetään ns. arviotiimi, joka koostuu 2-4 työntekijästä. Omaohjaaja työskentelee asiakkaan kanssa tiiviisti, tukee asiakasta arjen asioissa ja yhdessä asetettujen tavoitteiden/viikko-ohjelmien/päiväohjelmien edistämiseksi ja käy viikoittain omaohjaajakeskusteluja. Omaohjaaja tekee myös yhteistyötä asiakkaan luvalla asiakkaan omaisten ja muun tarvittavan verkoston kanssa.

Omaohjaaja tekee yhdessä asiakkaan, tiimivastaavan ja tarvittaessa muun verkoston kanssa kuntoutussuunnitelman/tuetun asumisen suunnitelman, jota arvioidaan säännöllisesti. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan vahvuuksia ja arjen tavoitteita ja mietitään yhdessä keinoja tavoitteiden ja kuntoutumisen edistämiseksi. Omaohjaajan laatii yhdessä asiakkaan kanssa päiväohjelman/viikko-ohjelman, jonka toteutumisessa henkilöstö tukee asiakasta päivittäin. Viikkosuunnitelma päivitetään viikoittain.

3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnitteluun osallistuneet

Yksikön esimies vastaa suunnitelman päivittämisestä. Omavalvontasuunnitelmasta on käyty keskustelua henkilöstön tiimikokouksessa/kehittämispäivässä.

Suunnitelma on päivitetty 24.3.2022 esimiehen toimesta.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Mea Hannila-Niemelä, asumispalvelujen esimies

mea.hannila-niemela@keusote.fi

p. 050 4970551

Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys

Keusoten sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelman lomakepohja päivitetään laatupalveluiden toimesta, jos kaikkia sosiaalipalveluja koskevissa ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia. Lomakepohja tarkistetaan ja päivitetään laatupalveluiden toimesta vuosittain joulukuussa.

Laatupalvelut jakavat päivitetyn lomakepohjan toimintayksiköille keskitetysti. Toimintayksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. 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.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Keusoten nettisivuilla www.keusote.fi

Tähkässä, Jyvässä ja arviointiasumisessa omavalvontasuunnitelmat löytyvät ruokailutilan ilmoitustaululta ja henkilökunnan toimistotilasta. Jyvässä omavalvontasuunnitelma löytyy keittiön ilmoitustaululta.

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 poistumisturvallisuusselvitys
- Keusoten laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- Keusoten valmiussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Perehdytysuunnitelma/ohjeet

- HaiPro/WPro-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa potilas/-asiakasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset, tietosuoja/-tietoturvailmoitukset ja jossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
- Keusoten lääkehoitosuunnitelma, toiminta- ja työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat
- Hygieniaohjeistus

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

HaiPro/Wpro-järjestelmä

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja turvallisuusriskit omalle lähiesimiehelleen ripeästi. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti ja dokumentoidaan HaiPro-/WPro-järjestelmässä, joka on henkilökunnan käytössä oleva sähköinen järjestelmä poikkeamien, haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden dokumentointiin, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin. HaiPro/WPro-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/WPro-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 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 asiakkaan palvelun toteutumisessa oleva epäkohta tai sen uhka on toistuva tai yleistynyt, on henkilökunnalla velvollisuus tehdä ilmoitus henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus-lomakkeella. (Katso Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus)

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

Tähkässä ja Jyvässä on nimetty turvallisuus -ja työsuojelutiimi, joka on syventynyt erityisesti asumisyksikön turvallisuus -ja työsuojelullisiin osa-alueisiin ja jotka toimivat esimiehen ja tiimivastaavan rinnalla turvallisuusasioissa ja -kysymyksissä. Tiimiin kuuluvat asumispalveluohjaajat Jyrki Tikkanen/turvallisuus ja Satu Nieminen/työsuojelu. Turvallisuusyhteyshenkilö toteuttaa mm. turvallisuuskävelyt uusille asiakkaille, sijaisille ja opiskelijoille.

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, määräaikaista 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.

Tähkässä ja Jyvässä henkilöstön tiimikokouksissa käsitellään säännöllisesti turvallisuuteen liittyviä asioita ja mietitään ratkaisuja ja mitä sattuneista tilanteista voisi oppia. Aukkaiden solukokouksissa ja asukaskokouksissa keskustellaan myös säännöllisesti turvallisuuteen liittyvistä asioista. Asiakkailta, omaisilta ja muulta verkostolta tulleita palautteita käsitellään viikoittain ja mietitään yhdessä ratkaisuja. Vaara- ja haittatilanteet dokumentoidaan asiakaskertomukseen, esim. asiakkaan kaatuminen.

4.4 Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötaholle

Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista työyhteisön palaverissa 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.

Asumisyksikön tarvittavista uudistuksista sovitaan viikoittain tiimipalaverissa, joista tehdään aina muistio, joka tallennetaan teamsiin kaikkien työntekijöiden luettavaksi. Jokainen poissaolevan vastuulla on lukea tiimimuistio töihin tullessaan. Asumisyksikön muutoksista keskustellaan/tiedotetaan aina myös asukkaita joko solukokouksissa tai asukaskokouksissa tai kirjallisilla tiedotteilla. Tarvittavista asioista tiedotetaan aina myös asiakkaiden läheisiä ja yhteistyökumppaneita (esim. korona-ajan vierailurajoitukset).

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu

Palvelutarpeen arviointi ja arvioinnissa käytettävät mittarit

Palvelutarpeen arviota tehdään kaikessa sosiaalihuollon asiakastyössä. Palvelutarpeen arvioinnin tekeminen aloitetaan, kun asiakas, asiakkaan omainen tai läheinen tai hänen laillinen edustajansa on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnalliseen viranomaiseen palvelujen saamiseksi. Kun sosiaalihuollon työntekijä on saanut tiedon sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä, työntekijä arvioi henkilön avun ja tuen tarpeen ja tekee palvelutarpeen arvioinnin asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa. Henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, ellei sen tekeminen ole tarpeetonta esimerkiksi, kun tarve palvelulle on tilapäistä. Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen mukaan.

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

Tähkän ja Jyvän asiakkaiden sosiaalihuollon omatyöntekijänä toimii asumispalvelujen erityissosiaaliohjaaja. Hän tekee asiakkaiden ja omaohjaajien kanssa palvelutarpeenarvioinnit ja päivittää asiakassuunnitelmat. Nämä tehdään pääasiassa tuetun asumisen suunnitelmien ja kuntoutussuunnitelmien päivittämisen yhteydessä. Henkilöstö arvioi asiakkaan palvelutarvetta säännöllisesti arjessa. Suunnitelmat kirjataan asiakastietoihin.

Asiakkaiden ja heidän omaistensa/läheistensä osallistuminen palvelutarpeen arviointiin

Palveluiden tarpeen arvioinnin pyyntö tai tarve alkaa usein asiakkaan tai asiakkaan läheisen tai verkoston yhteydenotosta. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa arviointiin otetaan mukaan myös hänen omaisensa tai verkostonsa jäsen tai muu asiakkaan asiaan liittyvä toimija. Asiakkaan läheisverkoston kartoittaminen toteutetaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014)

Asumisyksikön läheisten osallistuminen asiakkaan palvelutarpeenarviointiin, asiakassuunnitelmien ja kuntoutumissuunnitelmien/tuetun asumisen suunnitelmien tekemiseen ja päivittämiseen on mahdollista ja siitä sovitaan jokaisen asiakkaan kanssa aina erikseen.

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

Tähkän palveluasumisen asiakkaille tehdään kuntoutussuunnitelmat ja Jyvässä tuetun asumisen suunnitelmat. Suunnitelmat päivitetään 3-6 kuukauden välein. Kuntoutussuunnitelmatyöskentelyä koordinoi yksikön tiimivastaava/psykiatrinen sairaanhoitaja ja tuetun asumisen suunnitelmia erityissosiaaliohjaaja. Suunnitelmissa kuvataan asiakkaan vahvuudet ja voimavarat sekä tuen tarpeet ja konkreettiset tukitoimet. Suunnitelmien teossa on mukana tarvittaessa asiakkaan läheisiä ja verkostoa (esim. erikoissairaanhoito).

Tähkän ja Jyvän asiakkaiden sosiaalihuollon omatyöntekijänä toimii asumispalvelujen erityissosiaaliohjaaja. Hän tekee asiakkaiden kanssa palvelutarpeenarvioinnit ja päivittää asiakassuunnitelmat.

Arviointiasumisen asiakkaalle tehdään/päivitetään palvelutarpeenarviointi asumisjakson aikana erityissosiaaliohjaajan toimesta.

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

Henkilökunta osallistuu palvelutarpeen arviointien, asiakassuunnitelmien ja kuntoutussuunnitelmien/tuetun asumisen suunnitelmien tekemiseen. Kaikki suunnitelmat kirjataan asiakastietojärjestelmään. Omaohjaajat kirjaavat itse kuntoutussuunnitelmien/tuetun asumisen koonnin asiakastietojärjestelmään. Kirjaaminen tapahtuu viimeistään 7 vrk kuluessa.

5.2 Palvelujen lakisäätteiset määräajat

Palvelujen lakisäätteisten määräaikojen seuranta ja toteutuminen

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) 36§ ja 45§. Palvelutarpeen arvioinnit/asiakassuunnitelman päivittäminen tehdään vuosittain, tarvittaessa tiiviimmin. Kuntoutussuunnitelmat/tuetun asumisen suunnitelmat tehdään 3-6kk välein. Nämä toimivat osaltaan asiakassuunnitelmien päivittämisen pohjana.

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

Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan, asumispalvelu on asiakkaiden koti. Tähkässä ja Jyvässä on tarjolla kaikille asiakkaille yhteiset yhteisöllisyyttä tukevat rakenteet. Asiakkaita motivoidaan osallistumaan asumisyksikössä järjestettävään arjen toimintaan (päivätoiminta, ryhmät, työtoiminta ym) ja tuomaan omia mielipiteitä ja kehittämistarpeita esille.

Tähkän ja Jyvän palvelut perustuvat asiakkaan tuen tarpeisiin. Kuntoutussuunnitelmassa/tuetun asumisen suunnitelmassa tehdään näkyväksi asiakkaan sen hetkinen tilanne ja tuen tarpeet. Jokaisen asiakkaan tavoitteet ovat yksilöllisiä, samoin tukitoimet. Asiakkaat ovat itse vaikuttamassa siihen, millaisia tavoitteita suunnitelmiin asetetaan.

Arviointiasumisen asiakas voi halutessaan osallistua yksikössä järjestettävään toimintaan ja häntä motivoidaan siihen.

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.

Asumispalvelun asiakkaille tehdään huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus muuttaessaan yksikköön. Tähkän ja Jyvän asiakkaat ovat sitoutuneet asumisyksikön tukisopimukseen (sääntöihin) muuttaessaan yksikköön. Tukisopimus toimii vuokrasopimuksen liitteenä ja siihen on kirjattu yksikön yhteiset pelisäännöt (esim. päihteettömyys, väkivallattomuus, oikeus tukeen), asiakas allekirjoittaa tämän. Arviointiasumisen asiakkaalle ei tehdä vuokrasopimusta, hänen palvelunsa pohjautuu vuorokausimaksuun. Hänen kanssaan tehdään kuitenkin tukisopimus, joka sisältää samanlaiset pelisäännöt kuin Tähkässä asuville.

Asumispalvelu on päihteetöntä, koskee päihteiden käyttöä, päihtyneenä asioimista ja päihteiden säilyttämistä (ei koske tupakkaa). Jos on syytä epäillä asiakkaan olevan päihtyneenä, henkilöstöllä on oikeus puhalluttaa asiakas. Huumeseulat toteutetaan tarvittaessa pikatestillä yksikössä tai ohjataan terveydenhuoltoon. Päihteettömyys koskee myös asiakkaiden vieraita ja arviointiasumisen asiakasta.

Jos henkilöstöllä on huoli asiakkaan vointiin tai asunnon turvallisuuteen liittyvistä asioista, on henkilöstöllä oikeus mennä asiakkaan asuntoon tarkastamaan tilanne. Toisen vahingoittamiseen soveltuvia esineitä (esim. teräaseita) ei saa säilyttää asunnossa, eikä myöskään sellaisia sähkölaitteita, joissa on paloturvallisuusriski. Yksikössä on yhteiset keittiöt, joissa säilytetään keittiöön kuuluvat sähkölaitteet.

Jos asiakas rikkoo vuokrasopimuksen liitettä eli tukisopimusta eikä keskusteluista ja ohjauksista huolimatta noudata yhteisiä sääntöjä, on vuokranantajalla oikeus puuttua tilanteeseen huoneenvuokralain mukaisin toimenpiteillä (huomautukset, varoitukset, vuokrasuhteen purku).

Esimies tekee vuokranantajana huomautukset/varoitukset, jotka ohjaajat asiakkaalle antavat ja käyvät huolellisesti läpi. Esimies voi vuokranantajana hakea myös vuokrasuhteen purkua, jos huoneenvuokralain mukaiset ehdot täyttyvät eikä asiakas ole halukas sitoutumaan Tähkän ja Jyvän toimintatapoihin, tukisopimukseen ja sääntöihin. Arviointiasumisen päättämisestä ennen sopimuksen päättymistä päättää yksikön esimies, jos arviointijaksolla ilmenee tukisopimuksen sääntöjen laiminlyöntiä tai turvallisuusuhkaa.

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. Asiakkailamme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen.

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

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevät tapahtumat 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.

5.5 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja heidän omaisensa osallistuminen yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Tähkässä ja Jyvässä asiakkaan mielipiteen ja äänen esille nostaminen on tärkeää. Asiakkaille tarjotaan näitä mahdollisuuksia päivittäin, esim. solukokouksissa. Viikoittaisissa omaohjaajakeskusteluissa on mahdollisuus antaa myös suoraan suullista palautetta ja esittää toiveita. Lisäksi Tähkässä ja Jyvässä on palautelaatikat, jonne asiakkaat voivat antaa kirjallista palautetta ja keusoten sähköisen palautejärjestelmän kautta myös.

Omaiset ja läheiset voivat antaa palautetta myös esim. soittamalla tai keusoten sähköisen palautejärjestelmän kautta.

Kaikki tulleet palautteet käsitellään viikoittain henkilöstön tiimikokouksissa ja mietitään ratkaisuja. Tiimeissä myös esimies on paikalla.

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
- Verkkosivujen palautelomakkeen kautta osoitteessa:
<https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/palaute-ja-asiakaskokemus/>
- Käyttämällä palautelaitetta Keusoten toimipisteissä
- Paperisella palautelomakkeella Keusoten toimipisteissä
- 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 kohteja ja asiakastytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämisessä sekä laajemmin Keusoten palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa.

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 oikeus tehdä muistutus, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun. Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin on tyytymätön saamissaan 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:

Keusote
Kirjaamo
PL 46
05801 Hyvinkää

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.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaalitaito Oy

Sosiaaliamies Clarissa Peura

- Puhelin: 0400 277 087 (ma klo 12-15, ti-to klo 9.00-12.00)
- Suojattu tietoturvallinen sähköpostiyhteys Sosiaalitaidon verkkosivujen kautta: <http://sosiaalitaito.fi/sosiaaliamies/>
- Postiosoite: Sosiaalitaito Oy, Sosiaaliamies, Sibeliuksenkatu 6 A 2, 04400 Järvenpää
- Asiakasvastaanotto vain ajanvarauksella asiakkaan kotikunnan järjestämissä tiloissa

Sosiaaliamiehen 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

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

6 Palvelujen sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Tähkän ja Jyvän tavoitteena on edistää asiakkaiden toimintakykyä, arjenhallintaa ja asumisen taitoja. Asiakkaiden toiminnanohjauksen tukeminen on osa asumisyksikön päivittäistä arjen työtä.

Asiakaita kannustetaan osallistumaan yksikön omaan päivätoimintaan sekä työtoimintaan. Työtoiminta tapahtuu pääasiallisesti yksikön ulkopuolella, myös pienimuotoisia kannusterahatoita voi tehdä asumisyksikössä. Edellisten lisäksi asiakkaita tuetaan työharjoitteluihin yksikön

ulkopuolelle sekä opiskeluihin. Jokaiselle asiakkaalle tehdään hänelle sopiva viikko-ohjelma ja pyritään löytämään mielekästä tekemistä päiviin.

Asiakkaiden osallisuutta ja yhteisöllisyyttä edistetään arjessa säännöllisesti, esim. solukokousten ja yhteisen toiminnan kautta.

Jos asiakkaan asumispalvelun tarve muuttuu kevyemmäksi tai vahvemmaksi, on Keusoten omilla ja ostopalveluilla sovitut yhteiset toimintamallit tarvittavien asiakassiirtojen osalta. Käytännössä esim. tehostettua palveluasumista tarvitsevalle asiakkaalle voidaan hakea palvelutarvetta vastaavaa asumispalvelua ostopalvelujen puolelta. Jos asiakas muuttaa tuetusta asumisesta itsenäiseen asumiseen, tuetaan asunnon saamisessa ja itsenäisen asumisen aloituksessa Jyvästä.

Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Ei koske Tähkää ja Jyvää.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Jokaiselle asiakkaalle tehdään Tähkässä ja Jyvässä kuntoutussuunnitelma/tuetun asumisen suunnitelma, jossa tehdään näkyväksi asiakkaan vahvuuksia ja tuen tarpeita. Suunnitelmaan kirjataan tavoitteet arjen ja asumisen taitojen edistämiseksi ja kuntoutumisen tueksi sekä konkreettiset toimenpiteet näiden edistämiseen. Suunnitelmia arvioidaan äännöllisesti 3-6 kuukauden välein. Suunnitelman tekoon osallistuvat asiakkaan lisäksi yksikön tiimivastaava ja omaohjaaja sekä tarvittaessa (asiakkaan luvalla) omaisia/läheisiä tai muuta asiakkaan kuntoutumisen näkökulmasta olennaista verkostoa (esim. erikoissairaanhoido).

6.2 Ravitsemus

Yksikön ruokahuollon järjestäminen

Tähkän asiakkaat ja arviointiasukas saavat kaikki päivän ravitsemuksensa asumisyksikön toimesta viisi kertaa päivässä. Jyvässä asiakkaat laittavat ruokansa itsenäisesti.

Riittävän ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemustason seuranta

Tähkän asiakkaat ja arviointiasukas saavat kaikki päivän ravitsemuksensa asumisyksikön toimesta viisi kertaa päivässä. Asukkaiden ruuan toimituksesta vastaa palvelutuottaja. Iltapalatarvikkeet henkilöstö ostaa itse yhdessä asiakkaiden kanssa ja laittaa sen tarjolle yhdessä asiakkaiden kanssa.

Ravitsemuksessa huomioidaan asukkaiden erityisruokavaliot ja muutokset asiakkaiden energiantarpeessa.

Henkilöstö motivoi asiakkaita osallistumaan sovitusti ruokailuihin. Asiakkaita käydään myös muistuttamassa ruoka-ajoista. Iltapalan yhteydessä asiakkailla on mahdollisuus ottaa mukaansa

pientä purtavaa omaan asuntoonsa (esim. hedelmä), jota voi nauttia esim. ennen seuraavan aamun aamupalaa.

Jyvässä asuvat laittavat ruokansa itsenäisesti tai ohjatusti. Ruuanlaittoa harjoitellaan usein myös yhteisesti, koska se on tärkeä taito omaan itsenäiseen asumiseen muuttaessa.

Omaohjaajat ohjaavat omia asiakkaitaan terveellisestä ruokavaliosta ja nesteen saannissa. Ravitsemukseen liittyviä tavoitteita nostetaan usein myös kuntoutussuunnitelmiin/tuetun asumisen suunnitelmiin. Asiakkaiden ravitsemusta seurataan havainnoinnilla sekä tarvittavalla painonseurannalla ja tarvittaessa laboratoriotarkastuksella.

Ruokailuajat ja ruokailutilanteet

Tähkän ja arviointiasumisen ruokailuajat:

Aamupala 7.50-8.30 (viikonloppuisin klo 9.00-9.45)
Lounas 11.45-12.30
Kahvit 14.00-14.30
Päivällinen 16-16.40
Iltapala 19-19.30

Asiakkaat ottavat itsenäisesti ruokansa. Ruokaa voi tarvittaessa ottaa myös lisää. Henkilökunta ohjaa ruokailutilanteissa (esim. käsihygieniä, ruuan ottaminen, ruuan määrän arvioiminen) ja ruokailee lounaan ja päivällisen yhdessä asiakkaiden kanssa. Ruokailutilanteista pyritään tekemään kiireettömiä ja mukavia yhdessäolon hetkiä.

Jyvässä asuvat laittavat ruokansa itsenäisesti tai ohjatusti.

6.3 Hygieniakäytännöt

Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen

Asiakkailla on käytössään yhteiset peseytymis- ja Wc-tilat sekä saunaosasto. Vain pienessä osassa asuntoja on oma Wc käytössään. Tähkän ja Jyvän yleisten tilojen siisteydestä vastaa ulkopuolinen palveluntuottaja, Lassila Tikanoja OY. Tähkässä siivoaja käy päivittäin, Jyvässä joka toinen viikko.

Asiakkaat vastaavat itse ohjatusti oman asuntonsa siisteydestä. Asiakkaat voivat halutessaan ostaa itselleen siivouspalvelun, näistä asiakkaat keskustelevat esim. edunvalvojiensa kanssa. Kerran viikossa asukkaat siivoavat henkilöstön ohjauksella solujen/osastojen yhteiskäytössä olevat tilat (esim. keittiö) ja omat asuntonsa.

Infektioaikana siivouspalvelua tehostetaan.

Hygieniavastaavana toimi asumispalveluohjaaja Jaana Lehtinen.

Henkilöstö ohjaa asiakkaita säännöllisesti huolehtimaan omasta ja asuntonsa hygieniasta ja siisteydestä. Yksikössä valvotaan hygieniatason noudattamista päivittäin (esim. käsien peseminen) ja ohjataan asiakkaita oikeanlaiseen toimintatapaan.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy

Asiakkaita ohjataan infektioiden torjunnassa ja esim. riittävässä käsihygieniassa. Henkilöstö käyttää työnantaja velvoittamia suojavarusteita (esim. korona-aika).

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Yksikön yhteisten tilojen siivous on ulkoistettu Lassila&Tikanoja Oy:lle. Asiakkaat vastaavat omien asuntojensa siivoamisesta. Henkilökunta ja asiakkaat siivoavat yhdessä viikoittain solujen yhteisen tilat.

Pyykkihuolto hoidetaan viikoittain ja yhdessä asiakkaiden kanssa.

6.4 Terveyden ja sairaanhoito

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

Asiakkaita ohjataan/tuetaan hakeutumaan tarvitsemiensa terveystalvelujen piiriin perusterveydenhoitoon. Kiireettömässä tilanteissa ohjataan asiakasta varaamaan aika omalääkärille tai varataan aika henkilöstön toimesta. Henkilöstö on usein mukana lääkärikäynneillä ja Tähkässä asuville järjestyy myös tarvittaessa kuljetus perusterveydenhuoltoon. Psykiatriset lääkäripalvelut tulevat erikoissairaanhoidosta.

Kiireellisessä sairaustapauksessa tai kuolemantapauksessa otetaan yhteyttä hätäkeskukseen.

Henkilökunta poistuu asumisyksiköstä klo 20 ja asiakkaita on ohjeistettu terveyteen ja turvallisuuteen liittyvissä uhkatilanteissa soittamaan hätäkeskukseen saadakseen apua yksikköön. Ohjeistus yöaikaiseen avun soittamiseen on ohjeistettu asiakkaille tiedotteella, joka löytyy jokaisen solun yhteistilojen seinältä ja joka on käyty yhdessä läpi.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Pitkäaikaissairaiden terveyden seurantaan käytetään erilaisia mittauksia (PEF, laboratoriokokeet, verensokerin ja verenpaineen mittaukset) sekä seurataan vointia päivittäin yleisellä havainnoinnilla. Asiakkaita motivoidaan ja ohjataan liikkumisessa ja terveellisissä elämäntavoissa.

Elämän loppuvaiheen hoitoa koskevat periaatteet

Elämän loppuvaiheessa toimitaan terveydenhuollon ohjeiden mukaisesti. Jos asiakkaan fyysinen tai psyykinen vointi romahtaa, hän siirtyy sairaalahoitoon tai vahvemmin tuettuun tehostettuun palveluasumiseen.

Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö

Terveyden -ja sairaanhoidon hoitovastuu on asiakkaan omilla sovitulla terveydenhuollon tahoilla, esim. perusterveydenhuolto, erikoissairaanhoito.

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

Lääkehoitosuunnitelman päivittäminen kuuluu esimiehen ja asumisyksikön tiimivastaan tehtäviin. Suunnitelma käydään henkilöstön kanssa läpi ja se on osa uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdytystä. Lääkehoitosuunnitelman päivittäminen on parhaillaan käynnissä Keusoten ohjeiden mukaan.

Lääkehoidosta vastaava henkilö

Asumispalvelun tiimivastaava Merja Ruuskanen, psykiatrinen sairaanhoitaja.

6.6 Asiakasvarat

Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta

Asiakkaiden talousasiat hoidetaan jokaisen asiakkaan kohdalla yksilöllisesti. Pääasiassa asiakkaat huolehtivat itse käyttövarojensa käytöstä ja säilytyksestä. Asiakkaan halutessa hän voi antaa käyttövarojensa säilytykseen henkilöstön lukittuun tilaan/kaappiin säilytykseen käyttövaroja ja hän saa ne halutessaan rahat käytettäväksi haluamallaan tavalla. Jos varoja otetaan säilytykseen, siitä täytetään erillinen lomake, joka allekirjoitetaan. Kun asiakas ottaa rahoja käyttöönsä, se kirjataan lomakkeelle, joka allekirjoitetaan. Rahan talteen ottamisessa tai asiakkaalle antamisessa on aina mukana kaksi työntekijää.

6.7 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

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

Yhteistyötä tehdään asiakkaan tilanteessa laaja-alaisesti ja tarpeen mukaisesti asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien ja esim. kolmannen sektorin kanssa. Yhteistyöllä pyritään edistämään asiakkaan aktiivista toimijuutta.

Yhteistyötä tehdään Tähkän ja Jyvän asiakkaiden verkostojen ja omaisten/läheisten kanssa säännöllisesti ja asiakkaan luvalla. Omaohjaajat ja tiimivastaava osallistuvat tarvittaessa asiakkaan monialaisiin verkostotapaamisiin.

7 Asiakasturvallisuus

Turvallisuuden vastuut yksikössä

Esimies vastaa asumisyksikön kokonaisturvallisuudesta ja tiimivastaava yksikön arjen sujuvuudesta. Jokainen työntekijä huolehtii osaltaan yksikön turvallisuudesta. Yksikköön on nimetty turvallisuus- ja työsuojelun yhteyshenkilöt; Jyrki Tikkanen, Armas Alvari ja Satu Nieminen (asumispalveluohjaajat). Yhteyshenkilöt huolehtivat mm. siitä, että kaikki uudet työntekijät ja asiakkaat saavat turvallisuuteen ja työsuojeluun liittyvän riittävän perehdytyksen, esimerkiksi turvallisuuskävelyn ja nostavat turvallisuusteemoja yhteiseen henkilöstön tiimikäsittelyyn.

Esimies vastaa pelastussuunnitelman ja poistumisturvallisuusselvityksen päivittämisestä vuosittain ja se käydään henkilöstön kanssa läpi. Päivitykseen osallistuvat myös turvallisuudesta vastaavat työntekijät. Riskikartoitus tehdään yksikön henkilöstön kanssa vuosittain yhdessä läpi.

Turvallisuusvastaavat käyvät turvallisuuteen liittyvää keskustelua säännöllisesti asumisyksikön asiakkaiden kanssa. He ovat tehneet myös ns. turvallisuuden huoneentaulut, jotka löytyvät jokaisesta solusta.

Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yhteistyötä tehdään tarvittaessa tiiviisti: mm. pelastuslaitos, poliisi, kiinteistön omistaja, Keusoten turvallisuuspäällikkö.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi

Turvallisuuteen liittyvät asiat ovat esillä säännöllisesti henkilöstön tiimikokouksissa. Vähältä piti – uhkatilanneilmoituksia tehdään matalalla kynnyksellä, ne käsitellään tiimikokouksissa ja pyritään oppimaan tilanteista jatkoa ajatellen ja muuttamaan toimintaa tarvittaessa. Asiakkaiden kanssa keskustellaan solukokouksissa turvallisuuteen liittyvistä asioista säännöllisesti (kuukausittain). Kaikille uusille työntekijöille ja asiakkaille toteutetaan turvallisuuskävelyt ja kaikille vanhoille työntekijöille ja asiakkaille vähintään 2 kertaa vuodessa. Turvallisuusasiat on koottuna yksikössä omaan perehdytyskansioon.

7.1 Henkilöstö

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Tähkässä ja Jyvässä toimii säännöllisesti 10 työntekijän tiimi ja lisäksi 1 erityissosiaaliohjaaja (joka toimii myös muualla asumispalveluissa) sekä esimies (joka toimii myös muualla asumispalveluissa).

Tähkä ja Jyvä:

- 1 tiimivastaava, psykiatrinen sairaanhoitaja
- 9 lähihoitajaa
- 1 erityissosiaaliohjaaja (toimii myös kotikuntoutuksessa)
- 1 esimies

Työntekijävahvuus:

- Arkisin: 4-5 hlö aamuvuorossa ja 2 hlö iltavuorossa
- Viikonloppuisin ja pyhäpäivinä: 2 hlö aamuvuorossa ja 2 hlö iltavuorossa

Pääasiallinen työaika menee Tähkän asiakkaiden kanssa työskentelyyn. Kaksi työntekijöistä työskentelee Jyvässä osan työvuoroistaan Jyvässä ja toimii Jyvässä asuvien omaohjaajina.

Henkilöstöllä on työtehtäviin soveltuva ja osaamisvaatimukset täyttävä koulutus.

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Sijaiset hankitaan Seuren ja/tai keusoten sijaisvälityksen kautta. Jokainen sijaishankinta arvioidaan tiimivastaavan ja esimiehen toimesta erikseen. Tiimivastaava hankkii sijaiset. Henkilökunta voi tarvittaessa tehdä lisätunteja esim. äkillisissä sijaistarpeissa (sairauslomat ym).

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan järkevällä työaika -ja henkilöstösuunnittelulla, selkeillä tehtäväkuvilla sekä hyvällä perehdytyksellä tehtäviin.

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

Esimiehen sijaisena toimii kollega eli ostopalvelujen asumispalvelujen esimies. Tiimivastaavaa sijaistaa lääkehoidon osalta mielenterveys -ja päihdepalvelujen 2 sairaanhoitajaa vuorollaan.

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu kuntayhtymän rekrytointiprosessin mukaan. Rekrytointi eri tehtäviin kuntayhtymässä alkaa rekryluvan hakemisella (yli 4 kuukauden määräaikaisuudet ja vakinaiset tehtävät). Kuntayhtymän rekrytoinnit hoituvat keskitetysti HR-palveluissa. Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan

joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltavuus 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 tartuntatautien 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.

Esimies vastaa Tähkän ja Jyvän rekrytoinneista.

Lasten kanssa työskentelevien soveltavuuden ja luotettavuuden varmistaminen rekrytoinnissa

Ei koske Tähkää ja Jyvää.

Työntekijöiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

Jokainen uusi työntekijä, sijainen ja opiskelija perehdytetään työhön, organisaatioon, asiakastyöhön ja asiakastietojärjestelmien käyttämiseen. Perehdyttämistä tekevät esimiehen lisäksi työryhmän jäsenet ja yhteistyökumppanit (esim. tutustumiskäynnit). Yksiköissä on käytössään perehdyttämissuunnitelmat. Omavalvontasuunnitelmaan perehdyttäminen tapahtuu muun perehdyttämisen yhteydessä. Omavalvontasuunnitelmat ovat nähtävillä yksiköissä julkisilla paikoilla, Keunetissa ja Keusoten nettisivuilla.

Jokainen uusi työntekijä perehdytetään Tähkän, Jyvän ja arviointiasumisen toimintaan, asiakastyöhön, omavalvontaan yksikön perehdytyskansion mukaisesti. Perehdytyksestä vastaa koko tiimi, mutta jokaiselle uudelle työntekijälle tai opiskelijalle on nimetty myös erikseen vastuuperehdyttäjä.

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), tietoturva- ja tietosuojakoulutusta ja eri sähköisten järjestelmien koulutusta on tarjolla säännöllisesti kaikille niitä tarvitseville.

Asumispalvelujen henkilöstöä tuetaan osallistumaan asumisyksikön toimintaa ja asiakastyötä kehittäviin koulutuksiin (esim. ryhmänohjaus, turvallisuus, hyvinvoinnin edistäminen). Webinaarityyppiset ilmaiset koulutukset ovat myös mahdollisia ja kiinnostavia.

7.2 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Kiinteistön omistaa Hyvinkään kaupungin tilapalvelut. Keusote on välivuokrannut yksikön käyttöönsä.

Jokaisella asiakkaalla on oma asunto, joihin jokaisella on oma vuokrasopimuksensa. Asuinhuoneita ei käytetä muuhun tarkoitukseen. Asiakkailla on käytössään yhteiset peseytymis ja Wc-tilat sekä saunaosasto. Muutamassa asunnossa on oma Wc. Jokaisessa solussa on yhteiskäytössä keittiötila, jossa on hella, jääkaappi, astianpesukone ym. Soluissa on myös yhteinen pieni oleskelutila, jossa TV.

Yksikössä on iso yhteinen ruokasali, jossa TV ja yhteiskäytössä oleva tietokone. Yksikössä on lisäksi pieni kuntosali ja päivätoiminnan tila asiakkaiden käytössä.

Henkilöstöllä on käytössään taukotila, toimistotila ja erillinen kirjaamishuone.

Esimiehellä, tiimivastaavalla ja erityissosiaalihoajaajalla on omat toimistotilat.

7.3 Teknologiset ratkaisut

Asiakkaiden käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen

Asiakkailta ei ole käytössä henkilökohtaisia turva -tai kutsulaitteita. Henkilökunnalla ei ole käytössä yöaikaista varallaolopuhelinta.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Ei ole käytössä.

Apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Henkilökohtaiset apuvälineet lainataan apuvälinelainaamosta. Lisäksi jokaisella verensokeria mittaavalla asiakkaalla on oma henkilökohtainen verensokerimittari. Henkilökunta ohjaa tarvittaessa apuvälineiden käytössä.

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 diagnosoimiseen, 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.

Terveystieteiden 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

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

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikössä on käytössä joitakin terveystieteiden laitteita, esim. verenpainemittari, alkometri. Esimies on vastuussa siitä, että tarvittava laitteisto on käyttökuntoista. Yksiköstä on nimetty laitevastaavaksi yksi työntekijöistä (Jyrki Tikkanen).

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 sote-kuntayhtymän laatimiin tietoturvaohjeisiin sekä käyttämiensä tietojärjestelmien käyttö- ja kirjaamisohjeisiin.

Työntekijä allekirjoittaa tietoturvasitoumuksen, jolloin hän vahvistaa lukeneensa ja ymmärtäneensä tietosuojasitoumuksessa 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.

Toimintayksikössä 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 tapahtuman 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 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 sote –kuntayhtymä 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 sote-kuntayhtymän verkkosivulla <https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/tietosuoja/tietosuoja selosteet/>

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän tietosuojavastaava Erja Heikkinen, puh. 040 3145955,
tietosuojavastaava@keusote.fi

9 Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta

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

- Tehdään säännöllistä kehittämistyötä.
- Arviointiasumisen palvelun kehittäminen.

10 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa toimintayksikön vastuhenkilö.

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

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys

24.3.2022 Hyvinkäällä

Toimintayksikön vastuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys

Mea Hannila-Niemelä