

Tuettu asuminen

Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma



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 | | |
| Vammaisten palvelut, asumispalvelut, tuettu asuminen | | |
| Palvelumuoto ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan | | |
| Vammaispalveluiden itsenäisesti omassa asunnossa asuvat asiakkaat | | |
| Toimintayksikön postiosoite | | |
| Toimintayksiköt sijaitsevat Hyvinkäällä, Järvenpäässä, Mäntsälässä, Tuusulassa ja Nurmijärvellä | | |
| Postinumero | Postitoimipaikka | Puhelin |
| | | |
| Toiminnasta vastaavan henkilön nimi | | Puhelin |
| Kirsi Hirsimäki | | 050 497 2426 |
| Postiosoite | | |
| Hyryläntie 13 | | |
| Postinumero | Postitoimipaikka | |
| 04301 | Tuusula | |
| Sähköpostiosoite | | |
| kirsi.hirsimaki@keusote.fi | | |
| Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat | | |
| - | | |

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta-ajatus

Vammaispalvelujen avulla edistetään vammaisten henkilöiden tasa-arvoa ja mahdollisuuksia yhdenvertaiseen elämään muiden kansalaisten kanssa ja lisätään heidän yksilöllisiä osallistumis- ja toimintamahdollisuuksiaan. Tuetun asumisen palvelun tavoitteena on mahdollistaa tai edistää kehitysvammaisten, vammaisten sekä erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden edellytyksiä mahdollisimman itsenäiseen asumiseen sekä yhteiskunnan jäsenyyteen. Palvelu myönnetään vammaispalveluiden myöntämisperusteita noudattaen ja perustuu vammaispalvelulakiin tai sosiaalihuoltolakiin. Toiminta on suunnitelmallista sekä tavoitteellista ja perustuu asiakkaan yksilölliseen palvelusuunnitelmaan sekä asumisen toteuttamisen suunnitelmaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän arvot ovat

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

Tuetun asumisen arvot perustuvat sosiaalialan ammattilaisten yhteisiin arvoihin, joita ovat ihmisarvo ja ihmisoikeudet, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, osallisuuden edistäminen, henkilön kokonaisvaltainen huomioiminen ja voimavarat sekä sosiaalinen oikeudenmukaisuus. (Arki, arvot ja efiikka, Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet, Talentia ry). Nämä arvot näkyvät toiminnassamme erityisesti asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisena ja vahvistamisena sekä asiakkaan kunnioittavana ja arvostavana kohtamisena. Itsemääräämisoikeuden toteutuminen on keskeinen hyvinvointia edistävä tekijä. Jokaisella on yhdenvertainen oikeus päättää omista asioistaan itse tai tuetusti. Jokaisella on myös oikeus saada tietoa ymmärrettävässä muodossa, jotta voi osallistua omaan elämään koskevien päätösten tekemiseen.

3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnitteluun osallistuneet

Suunnittelu on tehty yhteistyössä kaikkien tuetun asumisen ohjaajien sekä toiminnan esihenkilön kanssa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Kirsi Hirsimäki
 Hyryläntie 13, 04301 Tuusula
 kirsi.hirsimaki(at)keusote.fi
 p. 050 497 2426

Jokainen työntekijä on osaltaan vastuussa omavalvonnan toteuttamisesta, perehdyttämisestä ja päivittämisestä. Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen kuuluu osana henkilöstön perehdytykseen.

Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys

Keusoten sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelman lomakepohja päivitetään laatupalveluiden toimesta, jos kaikkia sosiaalipalveluja koskeissa 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.keski-uudenmaansote.fi ja yksiköiden ilmoitustaululla.

4 Riskienhallinta

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, kalusteet, laitteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai virikkeiden puute, toiset asiakkaat ja henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohtelu, ilmapiiri) tai muista toimintatavoista. 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.

Johdon 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. Heillä on myös 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 palvelujen tarjoaminen on mahdollista.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista/ohjelmista

- Toimipisteiden turvallisuusohjeet
- Keusoten valmiussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys (osassa toimipisteitä tehty)

- Perehdytysuunnitelma/ohjeet/perehdytyskortti
- 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
- Hygieniaohjeistus
- Ohje suojautuminen asiakastyössä, vammaispalvelujen sosiaalityö/- ja ohjaus / tuetun asumisen ohjaajat (ohje 2.11.2020)
- Toimintaohjeet työntekijälle tapaturman tai kuoleman tapahtuviin tilanteisiin

Riskien tunnistaminen ja dokumentointi

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja turvallisuusriskit omalle lähesimiehelleen 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)

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.

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 Keusoten intranetistä. 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 salassapitosäynnösten estämättä.

Riskien käsitteleminen

Laatupoikkeamat, epäkohtailmoitukset ja turvallisuusilmoitukset käsitellään aina työyhteisössä ja tapahtuneesta keskustellaan yhdessä, esim. työyhteisön palaverissa lähiesimiehen paikallaollessa. Yhteisen keskustelun tavoitteena on oppia tapahtuneesta tulevaisuutta ajatellen ja sopia välittömistä ja välillisistä toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa. Sovitut asiat kirjataan palaverimuistioon. Lähiesimies kirjaa HaiPro-järjestelmässä tehtyihin ilmoituksiin korjauvat 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.

HaiPro-ilmoitusten koonti ja raportointi toteutuu toistaiseksi Keusoten jäsenkuntien käytössä olleilla toimintamalleilla. HaiPro-järjestelmästä saatavia koonteja/raportteja hyödynnetään yksiköiden kehittämistyössä.

Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötaholle

Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista työyhteisön palaverissa ja tiedotettavat asiat kirjataan palaverimuistioon. Jokaisen palaverista poissaolleen työntekijän vastuulla on lukea muistiot. 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.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu

Palvelutarpeen arviointi ja arvioinnissa käytettävät mittarit

Asiakkaan palveluntarvetta ja vointia arvioidaan säännöllisesti palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä ja aina tarpeen vaatiessa sekä asiakkaan tilan muuttuessa. Palvelutarpeen arvioinnin perusteella vammaissosiaalityön työntekijä laatii yhdessä asiakkaan kanssa palvelusuunnitelman niistä palveluista sekä tukitoimista, joita vammaisen henkilö tarvitsee selviytyäkseen jokapäiväisestä elämästä. Tuetun asumisen työssä arvioidaan ihmisen kykyä suoriutua jokapäiväisistä arjen toimista esim. kodinhoidosta, asioiden hoidosta, ruokahuollosta, henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisesta. Tuetun asumisen palvelussa ei ole käytössä varsinaisia mittareita. Arviointi perustuu käynnillä tehtyihin havaintoihin sekä asiakkaan, lähipiirin ja työntekijöiden näkemykseen.

Asiakkaiden ja heidän omaistensa/läheistensä osallistuminen palvelutarpeen arviointiin

Asiakkaan palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan sekä mahdollisten omaisten, läheisten tai laillisen edustajan kanssa ja sitä päivitetään tarpeen mukaan. Tuetun asumisen palvelussa arvioinnin lähtökohdaksi on aina henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

Asiakassuunnitelman (sosiaalihuoltolaki 39§) tai hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelman laatiminen ja niiden seuranta

Vammaispalveluiden sosiaalityön vastuulla on asiakas- ja palvelusuunnitelmien laatiminen ja niiden seuraaminen. Palvelusuunnitelma on suunnitelma niistä palveluista ja tukitoimista, joita perhe ja kehitysvammaisen henkilö tarvitsevat selviytyäkseen arjessa. Erytyspalveluina myönnettävät palvelut perustuvat palvelutarpeen arviointiin ja asiakkaan ja hänen lähiyhteisönsä kanssa laadittuun palvelusuunnitelmaan. Palvelusuunnitelmaa tarkistetaan, jos vammaisen henkilön palvelutarpeessa tai olosuhteissa tapahtuu muutoksia sekä muutoinkin tarpeen mukaan.

Asiakkaan asumisen toteuttamissuunnitelma päivitetään säännöllisesti yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa. Ohjaajien päivittäinen ohjaustoiminta perustuu toteuttamis- ja palvelusuunnitelmaan.

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

Tuetun asumisen palvelu kirjataan osaksi asiakkaan palvelusuunnitelmaa ja asumisen toteuttamissuunnitelma luodaan tukemaan asiakkaan ohjausta. Asiakas- ja palvelusuunnitelmassa kirjataan ylös mm. asiakkaan fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia voimavaroja, joita hyödynnetään ohjaustyössä.

Tuetun asumisen ohjaajat ovat mukana asiakkaan palaverissa, joissa laaditaan / päivitetään palvelusuunnitelmaa. Ohjaajat laativat sen pohjalta tuetun asumisen suunnitelman asiakkaan kanssa.

Suunnitelmasta selviää käytännön läheisesti, minkälaista ohjausta asiakas tarvitsee esim. kodinhoitoon, asiointiin, ruokahuoltoon. Ohjaajan auttaa myös kartoittamaan asiakkaan tarpeita muista palveluista esim. kotihoito, siivouspalvelu, edunvalvonta.

Asiakasta koskevat tiedot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti ja kirjaaminen tapahtuu tavoitteiden pohjalta.

5.2 Palvelujen lakisääteiset määräajat

Palvelujen lakisääteisten määräaikojen seuranta ja toteutuminen

Seuranta kuuluu vammaispalveluiden sosiaalityön vastuulle. Kunnan on aloitettava vammaisen henkilön palvelutarpeen selvittäminen viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä yhteydenotosta. Palvelutarpeen selvittäminen edellyttää, että kunnan viranomaisen tapaa asiakkaan henkilökohtaisesti ja tekee yleensä kotikäynnin.

Palvelusuunnitelma on laadittava viivytyksettä ja palveluja koskevat päätökset on tehtävä viimeistään kolmen kuukauden kuluessa niitä koskevan hakemuksen tekemisestä.

Vammaispalvelulain mukainen palvelusuunnitelma tarkistetaan, jos asiakkaan palvelutarpeessa tai olosuhteissa tapahtuu muutoksia sekä muutoinkin tarpeen mukaan. Suunnitelmaan kirjataan, kuinka usein suunnitelmaa tarkistetaan. Asiakkaan yksilöllinen tilanne vaikuttaa tarkistamisen aikaväliin. Asiakkaalla on aina oikeus pyytää suunnitelman tarkistamista. Yleensä suunnitelma tarkistetaan 1-2 vuoden välein.

Tuetun asumisen palvelulla ei ole lakisääteisiä määräaikoja, mutta palvelussa informoimme ja ohjaamme asiakasta toimijana hänen oikeuksiensa toteutumiseksi.

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.

Vammaispalveluiden vastuulla on vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta omassa palveluprosessissaan ja palveluiden järjestämisessä. Asiakkaan on voitava päättää omista asioista joko itse tai tuettuna. Vähimmäisvaatimus on, että henkilön oma mielipide selvitetään kaikin käytettävissä olevin keinoin.

Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen keinot tulee suunnitella jokaisen asiakkaan kohdalla hänen yksilöllisistä tarpeistaan käsin. Tärkeintä on löytää ne keinot, jotka auttavat juuri kyseistä ihmistä Ymmärtämään käsiteltävää asiaa ja sen eri ulottuvuuksia. Jotta vammaispalveluiden asiakas voi osallistua omaa asiaansa koskevaan arviointiin ja päätöksentekoon, täytyy hänen saada tietoa itselle ymmärrettävässä muodossa. Tämä edellyttää asianmukaista valmistautumista asiakkaan palvelusuunnitelmapalaveriin ja mahdollisuuksia hyödyntää asiakkaalle ymmärrettävää kommunikointikeinoa.

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.

Sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaille on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakasta on kuultava ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä.

Tuetun asumisen palvelun asiakkaat asuvat itsenäisesti omissa asunnoissaan, eikä toiminnassa käytetä asiakasta rajoittavia toimenpiteitä missään tapauksissa.

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

Työntekijällä on velvollisuus puuttua ja ottaa esiin työssään havaitsemansa epäasiallinen kohtelu. Asia tulee ottaa esiin asianomaisen työntekijän kanssa tai vähintään ilmoittaa siitä palvelusta vastaavalle

esimiehelle. Esimiehen tulee käsitellä tilanne asianomaisten kanssa viipymättä ja päättää jatkotoimenpiteistä.

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

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma 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

Kuntayhtymällä on yhteinen osallisuuden kehittämisen strategia. Asiakasosallisuudella tarkoitetaan palvelujen käyttäjien osallistumista ja vaikuttamista omaan palveluunsa. Osallisuutta edistetään vahvistamalla asiakkaan toimijuutta ja luomalla erilaisia osallistumismahdollisuuksia päivittäisissä palvelu- ja vuorovaikutustilanteissa.

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-uudenmaan-sote.fi/osallistu-ja-vaikuta/anna-palautetta2/> (Asiakaspalautelomakkeen yhteys on suojatun, joten lomakkeelle ei voi kirjoittaa henkilökohtaisia asiakas- tai potilastietoja)
- Asiakastytyväisyysskyselyjen kautta; tuetun asumisen toiminnassa on kehitteillä asiakasraatitoiminta sekä asiakastytyväisyysskysely

Suullinen ja paperisella lomakkeella annettu palaute tallennetaan asiakaspalautejärjestelmään. Asiakaspalautteeseen ei anneta automaattisesti vastausta kirjallisessa muodossa. Mikäli halutaan yhteydenottoa, tulee palautteeseen laittaa mukaan yhteystiedot. Asiakaspalautteen voit antaa myös nimettömänä.

Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautteet käsitellään yksikköpalavereissa säännöllisesti. Palautteiden pohjalta toimintayksikössä tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerättyjä koonteja ja asiakastytyväisyysskyselyjen tuloksia hyödynnetään pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämisessä sekä laajemmin Keu-soten palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa.

5.6 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. 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.

Tyytymättömällä asiakkaalla on aina oikeus tehdä muistutus 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. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja

Muistutuslomakkeen voi tulostaa Keusoten [www-sivuilta](http://www.keusoten.fi) osoitteesta <https://www.keski-uudenmaansote.fi/asiakkaalle/potilas-ja-sosiaaliasiamies/>

Muistutus lähetetään kirjaamoon osoitteella:

Keski-Uudenmaan sotekuntayhtymä
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 toteutumiseksi
- 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.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonta ei koske julkisia palveluja.

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.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukseen annetaan kirjallinen vastine asiakkaalle neljän viikon kuluessa.

6 Palvelujen sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Näitä asioita edistetään ohjauskäyntien yhteydessä yksilöllisen tarpeen mukaan.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Tarkastellaan asumisen suunnitelman päivittämisen yhteydessä n. vuoden välein/tarvittaessa

6.2 Ravitseminen

Riittävän ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemustason seuranta

Annetaan ohjausta terveellisen ruokavalion ylläpitämiseen. Ruokailuun liittyvissä asioissa asiakasta ohjataan ja tuetaan, mutta vastuu toteutuksesta on itsenäisesti asuvalla asiakkaalla itsellään. Huolen

herätessä asiasta keskustellaan asiakkaan kanssa ja tarvittaessa viestiä viedään sosiaalityöntekijälle tai asiakkaan luvalla omaisille/läheisille ja suunnitellaan yhdessä jatkotoimenpiteet.

Ruokailuajat ja ruokailutilanteet

Muistutetaan säännöllisen ruokailun tarpeellisuudesta. Ruokailuun liittyvissä asioissa asiakasta ohjataan ja tuetaan, mutta vastuu toteutuksesta on itsenäisesti asuvalla asiakkaalla itsellään. Huolen herätessä asiasta keskustellaan asiakkaan kanssa ja tarvittaessa viestiä viedään sosiaalityöntekijälle tai asiakkaan luvalla omaisille/läheisille ja suunnitellaan yhdessä jatkotoimenpiteet.

6.3 Hygieniakäytännöt

Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen

Hygieniaan liittyvissä asioissa asiakasta ohjataan ja tuetaan, mutta vastuu toteutuksesta on itsenäisesti asuvalla asiakkaalla itsellään. Huolen herätessä asiasta keskustellaan asiakkaan kanssa ja tarvittaessa viestiä viedään sosiaalityöntekijälle tai asiakkaan luvalla omaisille/läheisille ja suunnitellaan yhdessä jatkotoimenpiteet.

6.4 Terveiden ja sairaanhoito

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

Asiakkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin. Asiakkaiden vointia seurataan ohjauksen avulla havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan kanssa. Asiakkaan hakeutumista sairaanhoitoon tuetaan ja ohjataan tarpeen mukaan.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Asiakasta ohjataan ja tuetaan tarvittaessa myös mahdollisuuksien mukaan pitkäaikaissairauksiin liittyen huolehtimaan terveydestään mm. voinnin havainnointi, vuosikontrollit.

Elämän loppuvaiheen hoitoa koskevat ohjeet

Ei koske tuetun asumisen palvelua

Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö

Ei ole. Asiakkaalla on itsellään vastuu omasta terveyden- ja sairaanhoidosta

6.5 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan, joka on laadittu STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan (THL 2016) 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.

Tuetun asumisen asiakkaiden lääkehoidosta vastaa asiakas itse tai kotihoito.

Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

Ei koske tuetun asumisen palvelua

Lääkehoidosta vastaava henkilö

Ei ole. Ei koske tuetun asumisen palvelua.

6.6 Asiakasvarat

Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta

Kuuluu itsenäisesti asuvalle asiakkaalle itselleen tai hänen lailliselle edustajalleen. Tuetun asumisen ohjaajat voivat tehdä asiakkaan suostumuksella yhteistyötä edunvalvojan kanssa.

6.7 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

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

Tuetun asumisen ohjaaja voi toimia asiakkaan luvalla erilaisten yhteistyötahojen kanssa. Tällainen sopimus dokumentoidaan asianmukaisilla puolesta-asiointiluvilla.

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

Ei koske tuetun asumisen palvelua.

7 Asiakasturvallisuus

Turvallisuuden vastuut yksikössä

Ohjaajan tehtävänä tuetussa asumisessa on ohjata ja tukea asiakasta turvallisuuteen liittyvissä asioissa mm. palohälyttimet, sammutuspeite, vapaat poistumistiet, toimiminen hätätilanteessa). Asiakkaille välitetään tietoa turvallisuuteen liittyen ja tarvittaessa järjestetään siihen opastusta ja koulutusta.

Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakkaille välitetään tietoa toimimisesta hätätilanteissa ja asiakkaan kanssa käydään tarvittaessa läpi ja harjoitellaan hätätilanteista annettuja toimintaohjeita, esim. soittaminen numeroon 112. Asiakkaan kanssa voidaan yhdessä myös etsiä tai tehdä selkokielisiä ohjeita hätätilanteiden varalla.

Pelastautumisharjoituksia on järjestetty joissakin asuinkehteissa yhteistyössä paloviranomaisen kanssa ja harjoitusten yhteydessä on keskusteltu mahdollisista puutteista toiminnassa/tiloissa.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi

Asiakasta perehdytetään sekä ohjataan toimimaan palo-, pelastus-, sekä hätätilanteissa. Asiakkaille jaetaan pelastuslaitoksen laatimia selkokielisiä ohjeita. Asiakkaan kodissa asiakasta perehdytetään toimimaan taloyhtiön laatiman palo- ja pelastussuunnitelman sekä yleisen hätätilanneohjeistuksen mukaisesti.

7.1 Henkilöstö

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Tuetun asumisen ohjaajia on koko Keu-Sote:n alueella yhteensä 9 ja he toimivat 4:ssä tiimissä Hyvinkäällä, Järvenpää-Mäntsälä-Pornainen -alueella, Nurmijärvellä ja Tuusulassa.

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Tuetun asumisen palvelussa on haasteellista käyttää sijaisia työn luonteesta johtuen (työ tapahtuu asiakkaiden omissa kodeissa, asiakkaiden tuen tarve vaihtelee paljon) ja ohjaajat pääsääntöisesti sijaistavatkin toisiaan tiimeittäin. Mahdollisuuksien mukaan pyritään kuitenkin myös aina rekrytoimaan ja perehdyttämään sijaisia myös tuetun asumisen toimintaan. Äkillisissä poissaolutilanteissa pääsääntöisesti joudutaan kuitenkin arvioimaan tapauskohtaisesti asiakkaan tuen tarpeet ja priorisoimaan ohjauskäyntejä.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Esimiehen tehtävään kuuluu asiakasrakenteen sekä henkilöstön määrän ja osaamisen tasapainon varmistaminen. Henkilökunnalle on järjestetty lakisääteinen työterveyshuolto.

Henkilöstöllä on oikeus halutessaan saada ryhmätönohjausta ja tarvittaessa kriisiapua oman työterveyshuollon kautta.

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu kuntayhtymän rekrytointiprosessin mukaan. Rekrytointi eri tehtäviin kuntayhtymässä alkaa rekryluvun hakemisella (yli 4 kuukauden määräaikaosuudet 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 määritetty 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 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.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Tuetun asumisen palvelun asiakkaat ovat täysi-ikäisiä.

Työntekijöiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

Perehdytys toteutetaan sovitun menettelytavan mukaisesti organisaatio- että yksikkö/toimintatasolla. Uuden tuetun asumisen työntekijän tai palveluasumisen työntekijän perehdytyksen tukena on erillinen KeuSote perehdytyslomake/perehdytyskortti. Työyhteisöstä määritellään etukäteen perehdyttäjä ennen kuin uusi valittu työntekijä aloittanut tehtävässään. Perehdytyksessä käydään läpi mm. työsuhteeseen liittyvät asiat, vastuut, työterveys, työyhteisö ja tehtävät, tilat ja toimitilat, laitehankinnat sekä työssä käytettävät sovellukset, työvälineet, suojavarusteet, koulutukset, It-tukipalvelut sekä tietoturvallisuus. Perehdytyksen arvioiminen yhdessä työntekijän, perehdyttäjän sekä esihenkilön kesken sovitun perehdytysajan jälkeen.

Työnohjausta järjestetään tarvittaessa sovitun menettelytavan mukaisesti.

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, lääkeshoidon verkkokoulutusta (LoVe), tietosuojakoulutusta, eri sähköisten järjestelmien koulutusta ja LEAN-valmennusta on tarjolla säännöllisesti kaikille niitä tarvitseville.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 42a §:ssä säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Erityishuollon toimintayksikön henkilökunta on koulutettava rajoitustoimen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja niiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Osaamisen ja kehittymisen varmistaminen

Henkilökunnan kehityskeskustelut toteutetaan säännöllisesti. Keskustelut dokumentoidaan ja keskustelun osapuolille jää niistä tallenne.

Apukeskustelu argumentit, Kehityskeskustelussa mm.

- a) määritellään ja tarkistetaan tehtäväalue ja vastuut
- b) arvioidaan tehtäväalueella onnistuminen ja henkilökohtainen kehittyminen
- c) käsitellään henkilökohtaiset kehitymis- ja oppimistarpeet ja laaditaan henkilökohtainen kehityssuunnitelma
- d) määritellään seuraavan toimintakauden tavoitteet siten, että jokaiselle muodostuu selkeä kuva tavoitteistaan
- e) henkilökohtaiset tavoitteet nivotaan organisaation tavoitteisiin
- f) sovitaan tavoitteiden ja kehittymisen arvioinnista
- g) arvioidaan esimiehen ja työntekijän yhteistyön sujumista.

Kehityskeskustelujen yhteenvedot käsitellään henkilöstön kanssa.

Kehityskeskustelujen yhteydessä käydään yhdessä läpi työntekijöiden osaamiseen ja koulutukseen liittyviä toiveita ja ajatuksia. Osaamista täydentävää ja työssäjaksamista tukevaa koulutusta järjestetään vuosittain yhteisten tarpeiden mukaan.

7.2 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Tuetun asumisen toiminnalla ei varsinaisesti ole omia toimintatiloja vaan työ tapahtuu asiakkaiden kotona tai lähiympäristöissä. Ohjaajilla on työpisteitä tiimistä riippuen sosiaalityön tiloissa tai asumisyksiköissä. Tilojen käytössä noudatetaan kyseessä olevan toimitilan periaatteita.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Kts. edellä. Toimitaan kyseessä olevan tilan käytäntöjen mukaan.

7.3 Teknologiset ratkaisut

Asiakkaiden käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen

Asukkaiden on mahdollista saada etäohjausta VideoVisit-järjestelmän kautta. Tällöin tuki tulee Neito-perhon asumispalveluyksiköstä.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot

VideoVisit-järjestelmän pääkäyttäjä vammaispalveluissa on Kirsi Hirsimäki, p. 050 497 2426, kirsi.hirsimaki(at)keusote.fi.

Apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Asukkaat hankkivat tarvittaessa apuvälineet apuvälinelainaamon kautta. Hankinnoissa ja kuntoutusprosesseissa voidaan olla asiakkaan tukena, mutta vastuu on asiakkaalla itsellään sekä ko. terapiatallolla.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on tehtävä HaiPro-ilmoituksen lisäksi ilmoitus Valviralle ja laitteen/tarvikkeen valmistajalle tai valmistajan edustajalle. Ilmoitus tulee tehdä, jos vaaratilanne johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai käytöstä. 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. Ilmoitukseen kirjataan ilmoittajan nimi ja toimipaikan yhteystiedot.

Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava 10 vrk:n kuluessa ja muista vaaratilanteista 30 vrk:n kuluessa. Ilmoitus toimitetaan sähköpostilla osoitteella laitevaarat@valvira.fi.

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Apuvälinelainaamo kuuluu Keu-Soten keskitettyihin palveluihin ja heidät tavoittaa 019 226 0202

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 tietoturvallisuussitoumuksen, 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.

Henkilöstö suorittaa vuosittain tietosuoja osaamisen verkkokoulutuksen ja varmistaa osaamisensa Navisec Flex -tentillä. Esimies seuraa, että kaikki työntekijät suorittavat koulutuksen. Tietosuojatiimi seuraa ja raportoi suoritusten toteutumista yksikötasolla.

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 viranomaismääräyksistä.

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 ilmoituksien 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 tietosuojaselosteen 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 Tietosuojalaki, 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.keski-uudenmaansote.fi/asiakkaalle/tietosuoja/rekisterinpitajan-vastuuhenkilot-ja-yhteystiedot/> verkkosivustolle kootun tiedon avulla. Asiakkaita informoidaan suullisesti tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Rekisteri- ja tietosuojaselosteet ovat julkisesti nähtävissä Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän verkkosivulla <https://www.keski-uudenmaansote.fi/asiakkaalle/tietosuoja/tietosuojaselosteet/>

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

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

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Tuetun asumisen toiminnan yhtenäistäminen koko Keu-sote-tasoisesti on vielä monilta osin kesken. Tulemme keskittymään yhteisen toimintamallin ja tuetun asumisen ohjaajan tehtäväkuvan selkiyttämiseen sekä yhteisten ohjeiden luomiseen ja kehittämiseen erityisesti koskien mm. ohjeistusta poikkeustilanteisiin kuten uhka- ja väkivaltatilanteisiin, ulkopuolisiin uhkiin, tapaturmiin tai kuolemantapauksiin. Mahdollisuuksien mukaan järjestämme näihin tavoitteisiin liittyen kehittämispäiviä ja koulutusta.

Etsimme aktiivisesti ratkaisuja sijaikäytäntöihin, tarkennamme ohjeitamme ja käytäntöjämme äkillisissä poissaolotilanteissa ja pyrimme koko ajan parantamaan palveluvarmuuttamme.

Tulemme vahvistamaan asiakkaiden osallisuutta toiminnan kehittämisessä toteuttamalla asiakastyytyväisyyskyselyn vuoden 2021 aikana ja käynnistämällä asiakasraadın korona-tilanteen niin salliessa.

10 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Toimintayksikön vastuhenkilö allekirjoittaa omavalvontasuunnitelman ja tulosalueen päällikkö hyväksyy sen allekirjoituksellaan

| |
|--|
| Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Hyvinkää 9.7.2021 |
| Toimintayksikön vastuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys Kirsi Hirsimäki |

| |
|---|
| Omavalvontasuunnitelma hyväksytty, paikka ja päiväys Hyvinkää 9.7.2021 |
| Allekirjoitus ja nimenselvennys Olli-Pekka Alapiessa |