

Vammaisten palveluiden

Työ- ja päivätoimintayksikkö Mesikämmen

Sosiaalipalvelujen 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 Työ- ja päivätoiminta Mesikämmen		
Palvelumuoto ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Osallisuutta edistävä toiminta, työelämäosallisuutta tukeva toiminta ja tuettu työ. Asiakasmäärä päiväaikaisessa toiminnassa on yhteensä 30 henkilöä. Viisi asiakasta käy tuetussa työssä toimintakeskuksen ulkopuolella.		
Toimintayksikön postiosoite Keskuskatu 4 A, 2.krs		
Postinumero 04600	Postitoimipaikka Mäntsälä	Puhelin 0504972380
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Satu Lintunen		Puhelin 0504972415
Postiosoite Tähtientie 2		
Postinumero 03400	Postitoimipaikka Tuusula	
Sähköpostiosoite satu.lintunen@keusote.fi		
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat Ruokahuolto: ISS Kiinteistöhuolto: Aimo Kiikkilä Siivouspalvelut: Mäntsälän kunta Jätehuolto: Lassila & Tikanoja Turvapalvelut: Securitas ICT-palvelut: Keusote, Kuuma ICT Sarastia, palkanlaskenta Keski-Uudenmaan työterveys, työterveyshuolto		

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta-ajatus

Työ- ja päivätoiminta Mesikämmen on kuntayhtymän tuottama sosiaalipalvelu. Sen toimintaa ohjaa vammaispoliittiset periaatteet. Lähtökohtana vammaispolitiikassa ovat perus- ja ihmisoikeudet. Vammaispolitiikkaa koordinoi sosiaali- ja terveysministeriö, joka myös vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kehittämistä sekä vammaisten henkilöiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä. Vammaispolitiikan periaatteina ovat vammaisten henkilöiden oikeus yhdenvertaisuuteen, osallisuuteen, syrjimättömyyteen sekä heille tarpeellisiin palveluihin ja tukitoimiin.

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

Asiakkaat osallistuvat toimintaan yksilöllisen palvelusuunnitelman mukaisesti 1–5 päivänä viikossa. Toiminnan ohjausta sisältävä aika on maanantaista torstaihin klo 9–14 ja perjantaisin klo 9–13. Tuntimäärä päivää kohden on sovittu yksilöllisesti, mutta päivän aloitus on toivottu alkamaan kaikilla samaan aikaan. Kaikki asiakkaat ovat oikeutettuja työosuusrahaan. Asiakkaat saapuvat yksikköön joko itsenäisesti kävelen tai työ- ja päivätoiminnan kuljetuspalvelun avustamana. Kuljetus tapahtuu yksikön ja sosiaalisen kuntoutuksen yhteisomistuksessa olevalla autolla. Auton kuljettajana toimii yksi asiakkaista.

Osallisuutta edistävä toiminta sisältää muun muassa arjen taitojen harjoittelua, ulkoilua ja liikuntaa, luovaa toimintaa sekä erilaisia mahdollisuuksia virkistäytyä ja rentoutua. Myös retket ovat osa toimintaa. Asiakkaat pääsevät mukaan päivittäisen toiminnan suunnitteluun ja sen arviointiin. Palvelua järjestetään sekä vammaispalvelulain että kehitysvammalain perusteella. Toiminnan tavoitteena on tukea itsenäistä suoriutumista ja omatoimisuutta niin yksikössä kuin omassa arkielämässäänkin. Lisäksi toiminta edistää asiakkaiden sosiaalista vuorovaikutusta, jolla on elämän laatua parantava ja henkistä hyvinvointia vahvistava vaikutus.

Työelämäosallisuutta edistävän toiminnan painopisteenä on tukea vammaisten ihmisten osallisuutta. Tavoitteena on luoda valmiuksia yksikön ulkopuoliseen työskentelyyn, yksilöllisten tarpeiden sekä asiakkaan mielenkiinnon mukaan. Työtoimintaa järjestetään joko sosiaalihuoltolain tai kehitysvammaisten erityishuoltolain mukaan. Toiminta on ryhmämuotoista ja asiakkaat vaikuttavat sekä toiminnan suunnitteluun että sen arviointiin. Toiminta sisältää yksilöllisiä työtehtäviä, mutta myös ryhmämuotoisia projekteja. Toiminta perustuu kulttuurituottamiseen ja luontolähtöisyyteen. Yksikkömme tekee yhteistyötä kunnan kulttuuritoimen ja puutarhaosaston sekä luonnonsuojeluyhdistyksen kanssa. Tätä yhteistyötä toteutetaan ryhmävalmennuksen tavoin, yksikkömme ulkopuolella, yhden ohjaajan ja kyseistä toimintaa toivoneiden asiakkaiden toimesta. Yksiköllämme on myös yksi yritys yhteistyökumppani.

Työelämäosallisuutta edistävään toimintaan osallistuu myös asiakkaita, jotka ovat osan viikostaan avustavissa työtehtävissä yksikön ulkopuolisissa toimipisteissä. Nämä työtehtävät ovat

henkilökohtaisia ja osana tuettua työtoimintaa. Asiakas on mukana ulkopuolisen työn määrän, sen toteuttamistavan ja sisällön suunnittelussa. Kunkin asiakkaan yksilölliset toiveet ryhmätoimintaan ja ulkopuoliseen työhön liittyen kirjataan hänen erityishuolto-ohjelmaansa.

Yksikössämme pyritään toteuttamaan kehitysvammalain mukaista työhönvalmennusta. Työhönvalmennus on kehittämistoimenpiteiden alla ja odottaa vielä riittäviä henkilöstöresursseja. Tällä hetkellä resurssit riittävät tuetun työn neljän asiakkaan ohjauksen suorittamiseen, päiväaikaisen toiminnan yksikön ohjaajan toteuttamana. Yksikköme yhtenä kehittämisen kohteena on perustaa valmennusryhmä itsenäiseen, ulkopuoliseen työhön suuntaaville asiakkaille. Työhönvalmennus liittyy oleellisesti työllistymisen tukemiseen. Toisena kehittämisen kohteena on vahvistaa palkkatuella työskentelyn mahdollisuuksia asiakkaillemme.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän arvot eli toimintaperiaatteet ovat:

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

Ylimpänä toimintaa ohjaavana arvona on toteamus "Ihmisen silmin, ihmiseltä, ihmiselle". Tämä on kaikkien Keski-Uudenmaan Sote kuntayhtymän palveluiden yhteinen arvomääritelmä. Yksikköme ajatus tästä määritelmästä on se, että toimiessamme ammattihenkilöinä, meidän tulee silti toimia inhimillisesti. Tämä vaatii tilanteiden ja asiakkaiden asioiden laajaa ymmärrystä. Tilanteet tulee tarkastella kokonaisuuksina ja monista eri näkökulmista, tarvittaessa eri asiantuntijuuksia hyödyntäen. Erityisen tärkeää on se, että tarkastelu tapahtuu yhdessä asiakkaan kanssa. Hänen kuulemisensa ja hänen toiveensa, toisin sanoen asiakaslähtöisyys, tulee olla toiminnan lähtökohtana.

Edellä kuvattuun inhimillisyyteen kuuluu kaikkien tasapuolinen arvostaminen. Haluamme, että yksikössämme vallitsee erilaisten toimintatapojen laaja-alainen ymmärrys ja hyväksyntä, myös asiakkaiden keskuudessa. Haluamme, että jokaisella asiakkaallamme on mahdollisuus käyttää omia vahvuuksiaan ja, että pienintäkin osaamista tai yrittämistä arvostetaan. Meille on tärkeää, että jokainen asiakkaamme tulee kohdatuksi kunnioittavalla tavalla ja, että hän tuntee olevansa arvokas omana itsenään. Nämä luovat pohjaa toimintakyvyn edistymiselle, jota toivomme jokaisella asiakkaallamme.

Toimintakyvyn edistymiseen vaikuttaa asiakkaan tietoisuus siitä, että hänellä on mahdollisuus vaikuttaa ja olla osallinen. On kyse asiakkaan voimaantumisesta. Tämän lisäksi on tärkeää huomioida, miten sanoitamme asioita asiakkaillemme. Yksikköme toimintaa ohjaa positiivisuuden psykologiaan ja ratkaisukeskeisyys. Ratkaisukeskeisyys tarkoittaa sitä, että asiakasohjauksessa keskitytään ongelmienkin ilmetessä käytännönläheisiin ratkaisuihin. Ratkaisuja etsitään asiakkaalle suunnattujen kysymyksien avulla. Positiivinen psykologia puolestaan ilmenee vuorovaikutuksessa käytettyjen ilmaisujen muodoissa sekä laadussa. Tämä tarkoittaa sitä, että kieltojen ja rajoitusten sijaan kerromme asiakkaillemme, mitä saa tai voi. Lisäksi kerromme sen, mikä on mahdollista mahdolltomuuden sijaan. Ratkaisukeskeisyys ja positiivinen ajattelutapa tulee näkyä myös ohjaajien keskinäisissä toimintatilanteissa.

Ryhmässämme on toimintakyvyltään eri tasoisia asiakkaita. Asiakkaat on jaettu kiinteisiin pienryhmiin. Kiinteillä pienryhmillä saadaan tuettua jokaisen asiakkaan mahdollisuutta toimia sekä oman

toimintakykynsä että mielenkiinnon kohteidensa mukaisesti. Pienryhmät ovat muodostuneet yksilöllisten keskustelujen ja asiakkailta nousseiden, toimintaan liittyvien toiveiden pohjalta.

Vaikka toimimme kiinteissä pienryhmissä, pidämme tärkeänä, että koko asiakasryhmän keskuudessa vallitsee yhteisöllinen ilmapiiri. Tuemme yhteisöllisyyden tunnetta erilaisten juhlien ja retkien muodossa, mutta myös jokapäiväisessä arjessa. Yhteisöllisyyttä vahvistavia toimintamuotojamme ovat muun muassa yhteisötaide, teatteri ja musiikkihetket. Myös asiakkaiden osallisuuden tukeminen ja itsemääräämisoikeuden huomioiminen ovat tärkeitä toimintaa ohjaavia arvoja ja periaatteita. Näistä on tarkemmin osiossa 5 Asiakkaan asema ja oikeudet.

Henkilöstön ja asiakasryhmän yhteinen arvokeskustelu

Keskustellessamme asiakasryhmän kanssa toimintaamme ohjaavista arvoista, he kokivat seuraavat asiat tärkeiksi:

- omista asioista huolehtiminen
- yhteisten sääntöjen ja sopimusten noudattaminen
- kaikkien keskinäinen tasa-arvo ja toisen kunnioittaminen
- työskentelyrauhan antaminen
- avuliaisuus
- Keskusteluissa puheenvuoron odottaminen
- rehellisyys

Arvoja, niiden sisältöä ja toteutumista tulee tarkastella sekä arvioida säännöllisesti, kaikkien yhteisön jäsenien kesken.

3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnitteluun osallistuneet

Mesikämmenen henkilökunta

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Seuranta ja suunnittelu

Satu Lintunen

satu.lintunen@keusote.fi

puh. 0504972415

Suunnittelu

Merja Kutvonen

merja.kutvonen@keusote.fi

puh. 0504972380

Omaevalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys

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

Omaevalvontasuunnitelman julkisuus

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

Omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä Keusoten nettisivuilla www.keski-uudenmaansote.fi

Tulosalueen päällikön hyväksymisen ja allekirjoittamisen jälkeen omaevalvontasuunnitelma julkaistaan Keusoten nettisivuilla. Ajan tasalla oleva omaevalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä Mesikämmenen tiloissa siten, että asiakkaat, omaiset ja omaevalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

4 Riskienhallinta

Omaevalvonta 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 omaevalvonnan 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, omaevalvontasuunnitelman 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

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

Riskien tunnistaminen ja dokumentointi

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

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

HaiPro-ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva havaitessaan haittatapahtuman tai läheltä piti -tilanteen. Ilmoitus saapuu esimiehen sähköpostiin ja se tulee käsitellä sähköisessä järjestelmässä mahdollisimman pian. Esimies arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esimies voi siirtää HaiPro-ilmoituksen tiedoksi myös esim. omalle esimiehelleen toimenpiteitä varten. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle. Tietosuoja-/tietoturvailmoituksesta 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 salassapitosäännösten 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 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.

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 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.

Yksikössä on käytössä päivittäisjohtamisen taulu, johon yksikköä, työntekijöitä ja asiakkaita koskevat asiat kirjataan, jolloin tieto on kaikkien saatavilla.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu

Palvelutarpeen arviointi ja arvioinnissa käytettävät mittarit

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

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

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

Jo palveluiden suunnitteluvaiheessa tulee myös huomioida niitä kriteereitä, joiden avulla voidaan asiakaslähtöisesti ja turvallisesti uuden asiakkaan kohdalla määrittää Mesikämmenen mahdollisuudet tarvittavan ja toivotun palvelun antamiseen.

Keskeisiä huomioitavia kriteerejä ovat:

- Tuen tarve jokapäiväiseen elämänhallintaan
- Tuen tarve toiminnan järjestämiseen
- Tuen tarve opittujen taitojen ylläpitoon
- Toimintakyky päivittäisissä toiminnoissa
- Kyky orientoitua toimintaan ja vastaanottaa ohjeita sekä toimia niiden mukaan
- Kykyä sopeutua ja oppia ryhmässä toimimista

Asiakkaiden ja heidän omaistensa/läheistensä osallistuminen palvelutarpeen arviointiin

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

Asiakassuunnitelman (sosiaalihuoltolaki 39§) tai hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelman laadinta ja toteutumisen seuranta

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

Päiväaikaisessa toiminnassa asiakkaita koskevat asiat kirjataan ProConsona-asiakastietojärjestelmään. Oma ohjaaja huolehtii siitä, että kirjaukset ovat ajantasaiset. Päivien kulusta, toteutuneista toiveista ja tulevista suunnitelmista kirjauksia voidaan tehdä myös yhdessä asiakkaiden kanssa.

Yksilölliset tavoitteet luodaan asiakkaan kanssa. Tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti, riippuen tavoitteen laajuudesta.

Asiakassuunnitelman (sosiaalihuoltolaki 39§ ja lastensuojelulaki 30§) tai hoito- ja kasvatussuunnitelman laadinta ja toteutumisen seuranta (lastensuojelulaki 30a §)

Ei koske kyseistä palvelua

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

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

5.2 Palvelujen lakisääteiset määräajat

Palvelujen lakisääteisten määräaikojen seuranta ja toteutuminen

Ei lakisääteisiä määräaikoja.

5.3 Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen

liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään sekä oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Kyseessä on jokaiselle kuuluva perusoikeus. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Toiminnan lähtökohtana on mahdollistaa asiakkaan päätöksenteko joko itsenäisesti tai tuetusti. Asiakkaalla on oikeus saada tietoa ymmärrettävässä muodossa, jotta hän voi osallistua toimintaan liittyvien päätösten tekemiseen. Itsemääräämisoikeuden toteutuminen on keskeinen hyvinvointia edistävä tekijä.

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.

Asiakkaan rajoittamisen ohjeet - missä tilanteissa ja kenellä on oikeus tehdä rajoittamistoimenpiteitä - löytyvät erillisenä tiedostona

Omavalvontakansiosista, Teams alustalta, Toimintaohjeet - kansiosista. Rajoittamistoimenpiteet kirjataan aina asiakastietojärjestelmään.

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

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

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta eri kanavia hyödyntäen:

- Keskustelemalla henkilökunnan kanssa ja antamalla suullista palautetta
- Paperisella palautelomakkeella
- Sähköisellä lomakkeella Keusoten www-sivuilla osoitteessa <https://www.keski-uudenmaansote.fi/osallistu-ja-vaikuta/anna-palautetta2/> (Asiakaspalautelomakkeen yhteys on suojaamaton, joten lomakkeelle ei voi kirjoittaa henkilökohtaisia asiakas- tai potilastietoja)
- Roidun tablet-laitteella
- Henkilökunnan puhelimessa olevan applikaation kautta
- Asiakastytyväisyyskyselyjen kautta

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

Kuntayhtymällä on yhteinen osallisuuden kehittämisen strategia, jonka linjauksia toteutetaan myös Mesikämmenen päiväaikaisessa toiminnassa. Ylimpänä ohjenuorana on kuitenkin sosiaali- ja terveysalalla vallitseva lainsäädäntö. Asiakasosallisuudella tarkoitetaan palvelujen käyttäjien osallistumista ja vaikuttamista omaan palveluunsa. Osallisuutta edistetään vahvistamalla asiakkaan toimijuutta ja luomalla mitä moninaisimpia osallistumismahdollisuuksia. Kaiken keskiössä ovat silti päivittäiset palvelu- ja vuorovaikutustilanteet. Kyseisissä tilanteissa tulee hyväksyä asiakkaiden asiantuntijuus. Asiantuntijuus tulee myös huomioida ja hyödyntää.

Päiväaikaisen toiminnan asiakkaat osallistuvat toiminnan suunnitteluun. Yhteinen suunnittelu tapahtuu niin yksilön, pienryhmien kuin koko ryhmänkin tasolla. Arjen tason suunnittelun lisäksi he ovat osallisia myös toiminnan kehittämiseen. Osallisuus on oleellinen osa asiakaslähtöistä toimintaa.

Yksilötason suunnittelu toteutuu asiakkaiden kuukausittaisissa yksilökeskusteluissa. Pienryhmien suunnittelu toteutuu puolestaan päivittäisessä toiminnassa. Kerran viikossa pidettävät viikkokokoukset ovat koko asiakasryhmän säännöllisen arjen vaikuttamisen hetkiä.

Asiakkaiden osallisuuden edistäminen näkyy yksikössämme myös haluna kehittää toimintaamme. Pidämme tärkeänä, että tuttujen toimintojen rinnalla kokeillaan myös uusia työskentelymenetelmiä. Tämä tukee erinomaisesti asiakkaiden monipuolisen arjen toteutumista. Kyky innostaa on meille tärkeää. Asiakkaat pääsevät osallisiksi myös yksikön ulkopuoliseen toimintaan, jonka lisäksi kehitämme jatkuvasti asiakaskuntamme näkyvyyttä. Nämä vaikuttavat oleellisesti yhteiskunnallisen osallistumisen mahdollisuuksien vahvistamiseen.

Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

- Suullinen palaute säännöllisin väliajoin
- Kuvien kanssa palautekeskustelu
- Luovat menetelmät

Palautteen keräämiseen liittyvä materiaali löytyy henkilöstön Teams-ohjelmistoalustalla, asiakastyytyväisyyskansiossa.

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 osoitteesta

<https://www.keski-uudenmaansote.fi/asiakkaalle/potilas--ja-sosiaaliasiamies/>

Muistutus lähetetään kirjaamoon osoitteella:

Keski-Uudenmaan sote kuntayhtymä
kirjaamo
PL 46
05801 Hyvinkää

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaalitalo Oy
Sosiaaliamies Clarissa Peura ja Riikka Kainulainen

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

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 toteutumiseksi
- 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 sovittavassa 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

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

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

Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Ei koske kyseistä palvelua.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Asiakkaalle tehdään vammaispalvelujen sosiaalityössä ja -ohjauksessa palvelusuunnitelma. Työyksikössä tehdään myös oma toimintaa koskeva suunnitelmansa. Asiakastietojärjestelmään kirjataan asiakkaan voimavarat ja vahvuudet sekä mahdolliset kehittämisaalueet. Henkilökunta seuraa asiakkaita ja heidän toimintaansa päivittäin, ja kirjaa ylös mahdolliset muutokset. Henkilökunta käy asiakkaat ja heidän toimintaansa liittyvät asiat läpi yhteisesti. Tarvittaessa päivitetään palvelusuunnitelma yhdessä sosiaalityön ja -ohjauksen kanssa.

6.2 Ravitsemus

Riittävän ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemustason seuranta

Päiväaikaiseen toimintaan tilataan päivittäinen lounas ISS- ateriapalveluilta. Asiakkaalla on myös mahdollisuus syödä omia eväitä. Tilattu lounas on aina lämmin ateria sisältäen leipää, vihanneksia, salaattia tai hedelmiä. Juomavaihtoehtoina on valittavissa maito, piimä tai vesi. Tilatusta aterialta veloitetaan 5 euron ateriamaksu. Maksuun sisältyy välipala. Välipala valmistetaan osittain asiakkaiden toimesta, ollen osa yksikön jokaviikkoista toimintaa. Ohjaajat työskentelevät vuorollaan Mesikämmenen keittiössä, huolehtien ateriatuotannon- ja keittiön siistimistötehtävistä sekä ateriatilauksien laatimisesta. Ruokailutilassa ohjaajien ohjauksessa työskentelee asiakkaita, osallistuen keittiön työtehtäviin, lähinnä pöytien siistimiseen ja pyyhintään sekä astioiden tiskaamiseen.

Ruokailuajat ja ruokailutilanteet

Yksikössä ohjataan ja tuetaan asiakasta monipuolisen ja terveellisen ruokavalion noudattamiseen. Ruokailutilanteissa ohjaajat ovat avustamassa ja tukemassa asiakkaita. Yksikössä on tarjolla välipala maanantaista torstaihin. Perjantaisin on ruokailun jälkeen tarjolla kahvia, teetä, mehua tai kaakaota pienen herkun kera.

Asiakkaiden ruoka-aineallergiat ovat listattuna ja löytyvät yksikön keittiöstä, perehdytyskansista ja keittiön omavalvonta-kansista. Ruokailu tapahtuu porrastetusti kello 10.30-12.00 välisenä aikana. Normaalisti asiakkaat osallistuvat pöytien kattamiseen sekä ruokailun jälkeen pöytien pyyhkimiseen.

Covid-19 pandemian ajaksi näistä tehtävistä on luovuttu. Myös tästä syystä henkilökunta annostelee ateriat ja juomat asiakkaille ottaen huomioon heidän toiveensa annoskoon ja lisukkeiden suhteen. Ruokailutilanne pyritään pitämään mahdollisimman rauhallisena ja viihtyisenä.

6.3 Hygieniakäytännöt

Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen

Yksikössä on käytössä yleiset hygieniohjeet. Tiloihin tullessa ja ruokailuun mennessä pestään kädet ja käytetään käsihuuhdetta. Myös wc- käyntien yhteydessä on muistettava hyvä käsihygienia, riittävä pesu ja kuivaus. Käytössä ovat rullapyyhkeet ja käsipaperit. Henkilökunta opastaa asiakkaita riittävän hygienian toteutumisessa ja avustaa tarvittaessa.

Asiakas huolehtii henkilökohtaisesti päivittäisestä hygieniastaan itse ja saa siihen tarpeen mukaan tukea ohjaajilta.

Kaikkien vesipisteiden yhteydessä on käsisäippuaa ja kertakäyttökäsipyyhkeet. Käsisäippuan lisäksi wc-tiloissa, keittiössä, ryhmätiloissa ja toimistossa on käsiendesinfointiainetta. Yksikön päivittäisestä siivouksen toteutumisesta vastaa Mäntsälän kunta. Toimintatuokioiden loppuessa asiakkaat

osallistuvat ohjaajien kanssa mm. roskien siivoamiseen, pintojen pyyhkimiseen ja tavaroiden paikoilleen laittamiseen.

6.4 Terveyden ja sairaanhoito

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

Asiakas käyttää tarvittaessa Mäntsälän terveysaseman terveyden- ja sairaanhoidon palveluita. Asiakkaan hakeutumista sairaanhoitoon tuetaan tai ohjataan tarpeen mukaan. Yksiköstä otetaan tarvittaessa yhteyttä asiakkaan asumisyksikköön tai lähihenkilöön.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

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

Elämän loppuvaiheen hoitoa koskevat ohjeet

Ei koske kyseistä palvelua.

Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö

Ei koske kyseistä palvelua.

6.5 Lääkehoito

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

Asiakkaat eivät saa yksikössä säännöllistä lääkitystä. Yksikössä tarvittaessa otettavia lääkkeitä ovat Burana 600 mg ja Ampikyy, joka otetaan kesäaikaan mukaan aina retkille. Lääkkeitä säilytetään henkilökunnan toimistotilassa, lukollisessa lääkekaapissa.

Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

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

Lääkehoidosta vastaava henkilö

Lääkehoidosta vastaava henkilö löytyy Keusoten lääkehoitosuunnitelmasta.

6.6 Asiakasvarat

Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta

Ei koske kyseistä yksikköä

6.7 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

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

Yhteistyötä tehdään asiakkaan tilanteessa laaja-alaisesti ja tarpeenmukaisesti asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien sekä seurakuntien, järjestöjen ja yritysten kanssa. Yhteistyöllä pyritään lisäämään asiakkaan aktiivista toimijuutta.

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

Tiedonkulku toteutuu ProConsona -kirjausjärjestelmän, sähkö- tai turvasähköpostin ja puhelimen välityksellä. Jokaisen asiakkaan kanssa pyritään järjestämään yhteisiä tapaamisia tarvittavin kokoonpanoin.

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

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

7 Asiakasturvallisuus

Turvallisuuden vastuut yksikössä

Työsuojelupari ja turvallisuusvastaava: Merja Kutvonen, Satu Lintunen

Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen kanssa alkusammutus- sekä muita paloturvallisuuskoulutuksia.

Sekä henkilöstö että asiakkaat perehdytetään toimimaan hätätilanteessa yksikössä laaditun suunnitelman mukaisesti. Pyritään järjestämään alkusammutuskoulutuksia sekä henkilökunnalle että asiakkaille. Toteutetaan poistumisharjoituksia säännöllisesti. Yksikössä on voimassa oleva palo- ja pelastussuunnitelma. Työterveyshuollon ja työsuojeluvaltuutettujen kanssa tehdään myös yhteistyötä kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin lisäämiseksi. Tärkeänä lähtökohtana toiminnassa on tilanteiden ennakointi.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi

Valmiuksia asiakasturvallisuuden parantamiseksi lisätään muun muassa säännöllisillä palotarkastuksilla ja hälytysjärjestelmän testauksilla, turvallisuusselvitysten sekä palo- ja pelastussuunnitelmien tarpeenmukaisella päivittämisellä.

7.1 Henkilöstö

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Työ- ja päivätoiminnassa työskentelee kolme ohjaajaa, joista kaksi on koulutukseltaan sosionomia ja yksi oppisopimuksella lähihoitajaksi opiskeleva. Sosionomien työaika on 100 %. Oppisopimustyöntekijän työaika on 68 % eli 26 tuntia viikossa. Yksikköön on myös palkattu yksi osatyökykyinen asiakaskuljetustehtäviin. Henkilöstön työaika on keskimääräinen yleistyöaika, jossa liukumamahdollisuus on kello 7–19 välillä. Työaika kuitenkin ajoittuu asiakkaiden tyypillisen läsnäolon mukaan klo 8 - 16 välille.

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Sijaisia käytetään, mikäli se toiminnan toteuttamisen kannalta on tarpeellista. Yksikön sisäisillä uudelleenjärjestelyillä kuten ryhmien yhdistämisillä on haasteellista paikata ohjaajan poissaoloaikoja, koska ryhmäkoot ovat jo nyt keskimääräistä ryhmäkokoja suuremmat. Poikkeuksetta yksikössä on

palkattava sijainen, kun joku ohjaajista on estynyt tulemaan töihin, jotta turvallinen ja laadukas toiminta voi toteutua.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Voimavarojen riittävyyteen vaikuttaa henkilöstön oikea mitoitus, mutta myös henkilöstön työhyvinvointi. Työhyvinvointiin vaikuttaa oleellisesti työilmapiiri. Mesikämmenessä vallitsee positiivinen ilmapiiri ja sen säilymisestä vastaa jokainen henkilöstön jäsen omalla toiminnallaan. Positiivisuus muodostuu ratkaisukeskeisestä ajattelusta, avoimesta keskustelusta ja jokaisen osaamisen arvostamisesta. Työilmapiirin, yhteisen työskentelyotteen ja jokaisen työntekijän työhyvinvoinnin ollessa toivotunlainen, sietää henkilöstö haastaviakin lyhytaikaisia poikkeustilanteita.

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu kuntayhtymän rekrytointiprosessin mukaan. Rekrytointi eri tehtäviin kuntayhtymässä alkaa rekryluvan 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 määritelty 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?

Yksikön palveluissa asiakkaina on tällä hetkellä vain aikuisia. Jos toimintaan osallistuu alaikäisiä asiakkaita, velvoittaa laki työntekijöitä esittämään rikostaustaotteen työnantajalle.

Työntekijöiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään turvallisuussuunnitelmaan, omavalvontaan, käytännön asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn sekä tietosuojaan. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Perehdytyksestä vastaava työntekijä varmistaa, että työntekijät ja opiskelijat perehdytetään työhön, yksikön toimintatapoihin ja omavalvontasuunnitelmaan. Yksikön kaikki työntekijät sitoutuvat uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämiseen yhteisvastuullisesti.

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

7.2 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Toimitilat ovat osoitteessa Keskuskatu 4 A, 04410 Mäntsälä. Tilat jaetaan yhdessä Sosiaalisen kuntoutuksen yksikön sekä vammaisten palveluiden tuetun asumisen ohjaajien kanssa. Tilojen käyttö kokoustamiseen ja toimistotilan tilapäiseen tarpeeseen on hyödynnettävissä myös Keusoten muille työntekijöille.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Yksikön päivittäisestä siivouksesta ja puhtaanapidosta vastaa Mäntsälän kunnan siistijä. Siivouspalveluiden siivousohjeet ovat yksikön Omavalvonta kansiossa.

Yksikön henkilökunta ja asiakkaat vastaavat päivittäisen siivoustason ylläpidosta. Asiakkaiden ja henkilökunnan päivittäisen siivouksen ylläpitoon kuuluu tasojen pyyhintä, astioiden pesu astianpesukoneessa sekä pyykkihuolto. Lattianpesin vaihdetaan puhtaaseen viikoittain ja siivousliinat joka päivä. Pyykit pestään pyykkikoneessa ja kuivataan kuivaustelineessä.

7.3 Teknologiset ratkaisut

Asiakkaiden käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen

Asiakkaat itse vastaavat tarvitsemiensa apuvälineiden hankinnasta ja huollosta. Tarvittaessa laitteita voidaan hankkia yksikön yhteiskäyttöön ja tällöin niiden huollosta ja käytön opastuksesta vastaa yksikkö itse.

Poistumistiet on merkitty vaatimusten mukaisesti.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Yksikössä ei ole tällä hetkellä käytössä turva- tai kutsuntalaitteita

Apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Yksikössä ei ole käytössä apuvälineitä. Tarvittaessa apuvälineitä ja -laitteita voidaan hankkia yksikön yhteiskäyttöön ja tällöin niiden huollosta ja käytön opastuksesta vastaa yksikkö itse.

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.

Yksikössä ei ole käytössä terveydenhuollollisia laitteita.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikössä ei ole käytössä terveydenhuollollisia laitteita.

Toimistossa sijaitsevassa lukitussa lääkekaapissa säilytetään asiakkaiden tarvittaessa otettavia lääkkeitä. Ensiaputarvikkeita säilytetään lääkekaapissa. Ne sisältävät mm. kylmäpusseja, silmähuuhdetta, desinfiointiainetta, siteitä ja laastareita. Pienryhmien yhteisessä retkirepussa on lisäksi retkeilyyn soveltuva ensiapupakkaus.

Ensiaputarvikkeista vastaa Merja Kutvonen. 0504972380

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 tietoturvaluottomuksen, 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 yksikkötasolla.

Toimintayksikön esimies käy säännöllisesti henkilöstön kanssa läpi tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeistuksia ja miten toimitaan poikkeustilanteissa. Henkilöstölle lähetettävien tietosuojavastaavan ja turvallisuusjohtotimien 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 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->

[vastuuhenkilöt-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

Toimintaa kehitetään jatkuvasti. Yksikön henkilöstö on sitoutunut reagoimaan välittömästi huomattessaan jonkin epäkohdan. Toimintaa ohjaa ratkaisukeskeisyys. Asiakkaita tuetaan ongelmanratkaisukeskeiseen ajatteluun ja heitä ohjataan ongelmanratkaisukeskeisesti. Tämä tarkoittaa sekä ohjaustilanteissa että yksikön kehittämistarpeen ilmetessä kysymyksien avulla yhteisen ratkaisun etsimistä. Jatkuvaan kehittämiseen liittyy myös jokaisen työntekijän ja työtiimin yhteinen reflektiivinen työote sekä monipuolisten työskentelymallien ylläpito.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan seuraavasti:

- riskinhallinnan prosessiin kuuluvien ilmoitusten säännöllinen kartoitus
- asiakkailta tai verkostolta tietoon tulleet kehittämistarpeet

Yksikössä tullaan säännöllisesti keräämään asiakaspalautetta, jonka avulla toimintaa on hyvä kehittää. Myös asiakasturvallisuusilmoituksista saamamme tieto ohjaa kehittämistoimintaamme entistä laadukkaampaa ja turvallisempaan suuntaan.

Henkilöstöltä sekä asiakkailta esiin nousseet kehittämissuunnitelmat pyritään toteuttamaan Lean-toimintamalleja hyödyntämällä, jatkuvan kehittämisen ja parantamisen periaatteilla.

Jatkuvaan kehittämiseen liittyy myös jokaisen työntekijän ja työtiimin yhteinen reflektiivinen työote sekä monipuolisten työskentelymallien kokeilu ja ennakoluuloton käyttöönotto.

10 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Toimintayksikön vastuuhenkilö allekirjoittaa omavalvontasuunnitelman ja tulosalueen päällikkö hyväksyy sen allekirjoituksellaan

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys 5.01.2021 Mäntsälä
Toimintayksikön vastuuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys Satu Lintunen

Omavalvontasuunnitelma hyväksytty, paikka ja päiväys Hyvinkää 10.2.2021
Allekirjoitus ja nimenselvennys Olli-Pekka Alapiessa