

Vammaisten palveluiden

Järvenpään työ- ja päivätoiminta

Omavalvontasuunnitelma



Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	5
3	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	7
4	Riskienhallinta	8
4.1	Riskienhallinnan vastuut.....	9
4.2	Riskien ja epäkohtien dokumentointi	9
4.3	Riskien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet	11
4.4	Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötaholle	11
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	12
5.1	Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu.....	12
5.2	Palvelujen lakisääteiset määräajat.....	13
5.3	Asiakkaan itsemääräämisoikeus.....	13
5.4	Asiakkaan kohtelu.....	14
5.5	Asiakkaan osallisuus	15
5.6	Asiakkaan oikeusturva	16
6	Palvelujen sisällön omavalvonta.....	18
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	18
6.2	Ravitsemus.....	19
6.3	Hygieniäkäytännöt	19
6.4	Terveyden ja sairaanhoito	20
6.5	Lääkehoito.....	21
6.6	Asiakasvarat.....	21
6.7	Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	21
7	Asiakasturvallisuus.....	22
7.1	Henkilöstö	22
7.2	Toimitilat.....	25
7.3	Teknologiset ratkaisut.....	25
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely	27
9	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta.....	28
10	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	29

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

<p>Palveluntuottaja</p> <p>Keski-Uudenmaan hyvinvointialue, Keusote PL 46 05801 Hyvinkää kirjaamo@keusote.fi vaihte 019 711 0000</p> <p>Käyntiosoite Suutarinkatu 2 05900 Hyvinkää</p>
<p>Hyvinvointialueen Y-tunnus</p> <p>3221340-6</p>
<p>Toimintayksikön nimi</p> <p>Työ- ja päivätoiminta Järvenpäässä</p> <p>Hehku, Karahvikuja 2, 04460 Järvenpää Helmi, Karahvikuja 12, 04460 Järvenpää Himmeli, Laurilankatu 4, 04410 Järvenpää Kipinä, Alhotie 24, 04430 Järvenpää Svengi, Kangasrousku 20, 04500 Kellokoski Työvalmennus, Myllytie 11, 04410 Järvenpää</p>
<p>Palvelumuoto ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä</p> <p>Työ- ja päivätoiminta tarjoaa asiakkailleen osallisuutta tukevaa ja edistävää toimintaa sekä työllistymistä ja työssä pysymistä tukevaa toimintaa.</p> <p>Päiväaikaisessa toiminnassa Järvenpäässä on noin 100 asiakasta</p> <ul style="list-style-type: none">- Osallisuutta tukevaa ja edistävää toimintaa tarjotaan viidessä eri kiinteistössä yhteensä 78 asiakkaalle.- Työllistymistä ja työssä pysymisen tukea tarjotaan 23 asiakkaalle heidän työpaikoillaan ja lisäksi Myllytiellä järjestetyissä tapaamisissa.
<p>Toimintayksikön postiosoite</p> <p>Hehku, Karahvikuja 2, 04460 Järvenpää Helmi, Karahvikuja 12, 04460 Järvenpää Himmeli, Laurilankatu 4, 04410 Järvenpää Kipinä, Alhotie 24, 04430 Järvenpää Svengi, Kangasrousku 20, 04500 Kellokoski Työvalmennus, Myllytie 11, 04410 Järvenpää</p>

Postinumero	Postitoimipaikka	Puhelin Hehu 040 304 8232 040 304 8230 Helmi 040 304 8228 040 304 8229 Himmeli 050 497 2406 050 497 2851 Kipinä 040 304 7543 040 304 7546 040 304 7545 Svengi 040 304 8226 040 304 8227 Työvalmennus 040 304 7174 050 497 2397 050 497 2395
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Marika Kilkkinen, esihenkilö Sanna Rantala Jenny Engblom	Puhelin 040 304 7542 040 304 8180 050 497 2407	
Sähköpostiosoite marika.kilkkinen@keusote.fi sanna.rantala@keusote.fi jenny.engblom@keusote.fi		

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat (ostopalvelujen tuottajat)

Ruokahuolto: Jatsi Oy ja Compass Group

Siivouspalvelut: Jatsi Oy

Kiinteistöhuolto: Mestaritoiminta Oy ja Uudenmaan vammaispalvelut (UVP)

Jätehuolto: Lassila & Tikanoja, Kiertokapula, Kiertokapula Remeo, Keräyspaperikuljetus Lindholm Oy

Kuljetuspalvelut: Korsisaari, Menevä

ICT-palvelut: Keusote, Kuuma ICT

Palkanmaksu: Sarastia

Työterveyshuolto: Keski-Uudenmaan työterveys

Sijaishenkilöstövuokraus: Sarastia-rekry ja Laura

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

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

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta-ajatus

Vammaisten työ- ja päivätoiminta Järvenpäässä on Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen tuottamaan sosiaalipalvelua. Sen toimintaa ohjaavat vammaispoliittiset periaatteet. Lähtökohtana vammaispolitiikassa ovat perus- ja ihmisoikeudet. Vammaispolitiikkaa koordinoi sosiaali- ja terveysministeriö, joka myös vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kehittämisestä sekä vammaisten henkilöiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämisestä. Vammaispolitiikan periaatteina ovat vammaisten henkilöiden oikeus yhdenvertaisuuteen, osallisuuteen, syrjimättömyyteen sekä heille tarpeellisiin palveluihin ja tukitoimiin.

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

Asiakkaat osallistuvat toimintaan yksilöllisen palvelusuunnitelman mukaisesti 1–5 päivänä viikossa. Palvelusuunnitelma sisältää tarvittaessa yksityisempää suunnitelmaan esimerkiksi asiakasturvallisuuteen ja tuentarpeeseen liittyen. Toiminnan ohjausta sisältävä aika on

pääasiallisesti maanantaista perjantaihin klo 7.30-16.00 välillä. Asiakkaat saapuvat palveluihin joko itsenäisesti kävellen, yksikön järjestämällä kuljetuksilla ostopalveluna tai itse tuotettuna.

Toiminta järjestetään joko sosiaalihuoltolain tai kehitysvammaisten erityishuoltolain mukaan. Työelämäosallisuutta edistävän toiminnan painopisteenä on tukea vammaisten ihmisten osallisuutta. Toiminta on ryhmämuotoista ja asiakkaat vaikuttavat sekä toiminnan suunnitteluun, että sen arviointiin. Toiminta sisältää yksilöllisiä tehtäviä, mutta on pääsääntöisesti ryhmämuotoista toimintaa.

Hyvinvointialueella kuuluu lakiin perustuva palvelusuunnitelman tekeminen, jonka päivittäisvastuu on sosiaalityöllä. Tämän lisäksi työ- ja päivätoiminnan sisältöä ohjaa asiakkaiden henkilökohtaiset suunnitelmat, johon kirjataan mm. asiakkaan tavoitteet ja muut tärkeät asiat. Suunnitelman laatimiseen osallistuvat asiakas ja hänen itsensä nimeämät lähiverkoston kuuluvat ihmiset ja se tehdään vähintään kerran vuodessa, päivitetään tarvittaessa jo aiemmin. Mikäli asiakas ei pysty nimeämään näitä henkilöitä, lähiohjaaja tekee tiivistä yhteistyötä omaisten ja mahdollisen asumispalvelun tuottajan kanssa. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan vahvuudet yksilölliset tarpeet toimintakyvyn ylläpitämiseksi sekä keinot asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi.

Osalle asiakkaista työelämäosallisuutta edistävä toiminta voi tarkoittaa tuettua työtoimintaa yksikön ulkopuolella yksityisissä yrityksissä, kunnan tai Keusoten yksiköissä. Työtehtävät ovat avustavia, ja ne räätälöidään huomioiden asiakkaan toiveet, kyvyt ja taidot. Kunkin asiakkaan yksilölliset toiveet ryhmätoimintaan ja ulkopuoliseen työhön liittyen kirjataan hänen erityishuolto-ohjelmaansa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot ovat:

- Ihmislähtöisyys
- Yhteistyö
- Vaikuttavuus

Toimintaamme ohjaavat hyvinvointialueen arvot. Ne ovat asiakastyömme peruseriaatteita ja ohjaavat meitä päivittäisessä toiminnassamme. Ne osoittavat niitä asioita, jotka ovat meille merkityksellisiä, tavoiteltavia ja tärkeitä. Lisäksi ne ohjaavat meitä päätöksenteossa.

Toimintamme ydintä on se, että ihmislähtöisyys näkyy niin asiakastyössä kuin työyhteisön toiminnassakin. Yhteistyötä toteutetaan moniammatillisena yhteistyönä sekä yhteistyönä asiakkaan ja hänen lähiverkostojensa kanssa, jotta voimme tukea asiakkaita mahdollisimman laaja-alaisesti heidän arjessaan. Erityisen tärkeää on se, että arkea tarkastellaan yhdessä asiakkaan kanssa. Hänen kuulemisensa ja hänen toiveensa, toisin sanoen ihmislähtöisyys, tulee olla toiminnan lähtökohtana.

Ihmislähtöisyyteen kuuluu myös kaikkien tasapuolinen arvostaminen. Haluamme, että yksikössämme vallitsee erilaisten toimintatapojen laaja-alainen ymmärrys ja hyväksyntä kaikkien. 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 hän tuntee olevansa arvokas omana itsenään. Nämä luovat pohjaa toimintakyvyn edistymiselle, jota toivomme jokaiselle 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. Yksikkömme toimintaa ohjaa positiivisuuden psykologia ja ratkaisukeskeisyys. Ratkaisukeskeisyys tarkoittaa sitä, että asiakasohjauksessa keskitytään ongelmienkin ilmetessä käytännönläheisiin ratkaisuihin. Positiivinen psykologia puolestaan ilmenee vuorovaikutuksessa käytettyjen ilmaisujen muodoissa sekä laadussa. Tämä tarkoittaa sitä, että kieltojen ja rajoitusten sijaan kerromme asiakkaillemme, mitä saa tai voi tehdä. Lisäksi kerromme sen, mikä on mahdollista mahdollisuuden sijaan. Ratkaisukeskeisyys ja positiivinen ajattelutapa tulee näkyä myös ohjaajien keskinäisissä toimintatilanteissa.

Asiakkaat on jaettu kiinteisiin pienryhmiin. Kiinteillä pienryhmillä saadaan tuettua jokaisen asiakkaan mahdollisuutta toimia sekä oman toimintakykynsä että mielenkiinnon kohteidensa mukaisesti.

Vaikka toimimme kiinteissä pienryhmissä, pidämme tärkeänä, että koko asiakasryhmän keskuudessa vallitsee yhteisöllinen ilmapiiri. Asiakkaitten osallisuuden tukeminen ja itsemääräämisoikeuden huomioiminen ovat tärkeitä toimintaa ohjaavia arvoja ja periaatteita.

3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnitteluun osallistuneet

Esihenkilö ja vastaava ohjaaja, myöhemmässä vaiheessa koko henkilökunta

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Henkilökunta

Marika Kilkinen
marika.kilkinen@keusote.fi
puh. 0403047542

Jokainen työntekijä on vastuussa omavalvonnan toteuttamisesta ja perehdyttämisestä. Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen kuuluu osana henkilöstön ja opiskelijoiden perehdytykseen.

Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys

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

päivitetyn lomakepohjan toimintayksiköille keskitetysti. Toimintayksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuuhenkilöitä vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Keusoten nettisivuilla www.keusote.fi.

Vammaispalvelupäällikön hyväksymisen jälkeen omavalvontasuunnitelma julkaistaan Keusoten nettisivuilla. Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä yksikön tiloissa siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

4 Riskienhallinta

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

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista/ohjelmista

- Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelmat ja poistumisturvallisuusselvitys
- Keusoten laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- Keusoten valmiussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys

- Pehdytysuunnitelma/ohjeet
- HaiPro/WPro-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa potilas/-asiakasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset, tietosuoja/-tietoturvailmoitukset ja jossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
- Keusoten lääkehoitosuunnitelma, toiminta- ja työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat
- Ohje rajoittamistoimenpiteiden käytöstä
- Dokumentointi-, tietosuoja- ja salassapito-ohjeet
- Asiakkaiden tapaturmaohjeistus
- Siivous- ja puhtaanapito-ohjeet pandemian varalta
- Keittiön omavalvontasuunnitelma

4.1 Riskienhallinnan vastuut

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

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

4.2 Riskien ja epäkohtien dokumentointi

HaiPro/Wpro-järjestelmä

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

- **Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus:** potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle (läheltä piti - tapahtumat ja haittatapahtumat)

- **Työturvallisuusilmoitus:** henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa henkilöstölle
- **Tietosuoja-/tietoturvailmoitus:** tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite tai muun toiminta- tai tietoliikennehäiriön, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon

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

Jos asiakkaan palvelun toteutumisessa oleva epäkohta tai sen uhka on toistuva tai yleistynyt, on henkilökunnalla velvollisuus tehdä ilmoitus henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus-lomakkeella. (Katso Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus)

Asiakkaan/potilaan/läheisen vaaratilanneilmoitus

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

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

Yksikön riskien arviointi

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

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua.

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

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

4.3 Riskien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet

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

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

4.4 Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötaholle

Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista työyhteisön palaverissa ja kirjataan asiat palaverimuistioihin. Jokaisen palaverista poissa olleen työntekijän vastuulla on lukea palaverimuistiot. Muutokset päivitetään asiaan liittyviin yksikön toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

Tärkeä viestinnän väline tiedottamisessa henkilökunnalle on sähköposti. Jokainen on velvollinen lukemaan sekä yksikön että henkilökohtaisen sähköpostinsa vähintään kerran päivässä. Jokainen on velvollinen huolehtimaan poissaolojen jälkeen, että lukee sähköpostit ja muistiot pikimmiten.

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

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 päiväaikaisen toiminnan mahdollisuudet tarvittavan ja toivotun palvelun antamiseen.

Keskeisiä huomioitavia kriteerejä ovat:

- Tuen tarve jokapäiväiseen elämänhallintaan sekä päivittäisiin toimintoihin
- Tuen tarve työtoiminnan ja osallisuutta tukevan toiminnan järjestämiseen
- Tuen tarve opittujen taitojen ylläpitoon
- Tuen tarve ryhmässä toimimiseen

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

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

Päiväaikaisessa toiminnassa asiakkaita koskevat asiat kirjataan Pegasos-Omni-asiakastietojärjestelmään. Kaikki ohjaajat osallistuvat päivittäiskirjauksien tekemiseen ja oma ohjaaja huolehtii siitä, että hoitotyön yhteenvedot, turvasuunnitelmat, tavoitteet ja muut asiakkaan arkea tukevat kirjaukset ovat ajantasaiset. Päivien kulusta, toteutuneista toiveista ja tulevista suunnitelmista kirjauksia pyritään tekemään enenevässä määrin myös yhdessä asiakkaiden kanssa osallistavaa kirjaamista hyödyntäen.

Yksilölliset tavoitteet luodaan asiakkaan kanssa. Tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti vähintään puolen vuoden välein tehdyin hoitotyön yhteenvedoin. Tällöin tarkastellaan myös niihin liittyviä suunnitelmia ja tehdään suunnitelmat ja tavoitteet seuraavalle jaksolle yhteenvedosta eteenpäin. Tarpeen mukaan yhteenvedot saattaa toteutua useamminkin riippuen asiakkaiden yksilöllisistä tarpeista.

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

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

5.2 Palvelujen lakisäätteiset määräajat

Palvelujen lakisäätteisten määräaikojen seuranta ja toteutuminen

Ei lakisäätteisiä määräaikoja.

5.3 Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Kuvaus, miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita

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.

Rajoittamiseen liittyvät toimintaohjeet on tehty moniammatillisena yhteistyönä lähiohjaajien sekä eri alojen asiantuntijoiden kesken. Noudatettavat toimintaohjeet ovat tiedossa kaikilla asiakkaan kanssa työskentelevillä henkilöillä. Toimintaohjeisiin on tarkkaan kirjattu, millaisissa tilanteissa rajoittamiseen saatetaan joutua turvautumaan ja millaisia toimenpiteitä on tehty ennen siihen siirtymistä. 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. Asiakkaillemme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen.

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 omaistensa/läheistensä osallistuminen yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Keusotella on osallisuusohjelma 2020-2025, jota noudatetaan Järvenpään työ- ja päivätoiminnassa. 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. Toiminnan suunnittelun lisäksi osallisuus näkyy siinä, että asiakkaat voivat mahdollisimman itsenäisesti toteuttaa itseään sekä tärkeänä osana osallisuutta on se, että asiakas on mukana toiminnan ja omien tavoitteidensa arvioinnissa. Osallisuus on oleellinen osa ihmislähtöistä toimintaa.

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.

Aika ajoin järjestetään henkilöstön, omaisten ja läheisten kesken yhteisiä tilaisuuksia. Mahdollisten uusien asiakkaiden kanssa sovimme tutustumiskäynnin ennen palvelun aloittamista sekä mahdollisista saattaen siirroista.

Asiakaspalautteen antaminen

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

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta eri kanavia hyödyntäen:

- Keskustelemalla henkilökunnan kanssa ja antamalla suullista palautetta

- Verkkosivujen palautelomakkeen kautta osoitteessa:
<https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/palaute-ja-asiakaskokemus/>
- Paperisella palautelomakkeella Keusoten toimipisteissä
- Asiakastyytyväisyyskyselyjen kautta

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

Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

Suullinen palaute kerätään säännöllisin väliajoin, palautekeskustelut käydään kuvia apuna käyttäen, luovia menetelmiä hyödyntäen.

5.6 Asiakkaan oikeusturva

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

Sosiaalihuollon muistutus

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun. Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin on tyytymätön saamissaan sosiaalihuollon palveluissa. Jos mahdollista, muistutukseen tulee nimetä myös henkilö/henkilöt, joiden toimintaan on tyytymätön. Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä auttaa sosiaaliamies.

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

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

Sosiaalihuollon muistutuksen laadinta

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

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

Paperinen muistutuslomake lähetetään Keusoten kirjaamoon osoitteella:

Keusote
Kirjaamo
PL 46
05801 Hyvinkää

Muistutusten, kanteluiden ja valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

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

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaalitaito Oy

Sosiaaliasiamies Clarissa Peura ja Jenni Henttonen

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

Sosiaaliasiamiehen tehtävä on:

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

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

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 ryhmää 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 ja tuetun työn palvelulla 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

Asiakkailla 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 Ravitseminen

Yksikön ruokahuollon järjestäminen

Järvenpään työ- ja päivätoiminnan aterioiden ostopalvelu tapahtuu Himmelin osalta Palmian kautta sekä Kipinän, Hehkun, Helmen ja Svengin osalta Compass Groupin kautta.

Riittävän ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemustason seuranta

Lounas on aina lämmin ateria sisältäen leipää, vihanneksia, salaattia tai hedelmiä. Juomavaihtoehtoina ovat maito, piimä, mehu ja vesi. Tilatusta aterialta veloitetaan ateriamaksuna 5,50 e. Ateriamaksuun sisältyy iltapäiväkahvi.

Järvenpään työ- ja päivätoiminta toimii viidessä eri osoitteessa, joissa jokaisessa on omat sovitut käytännöt ruokahuoltoon liittyen.

Ruokailuajat ja ruokailutilanteet

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

Asiakkaiden ruoka-aineallergiat ovat listattuna ja löytyy yksikön keittiöstä, perehdytyskansiosta ja keittiön omavalvonta-kansiosta.

Ruokailu tapahtuu porrastetusti kello 10.30-12.00 välisenä aikana. Normaalisti asiakkaat osallistuvat pöytien kattamiseen sekä ruokailun jälkeen pöytien pyyhkimiseen.

Ruokailuissa ja ruokahuollossa huomioidaan kulloinkin voimassa olevat yleiset pandemia ohjeet. Toimintaa muokataan niiden mukaan.

6.3 Hygieniaikäytännöt

Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen

Yksikössä on käytössä yleiset hygieniaohteet. Tiloihin tullessa ja ruokailuun mennessä pestään kädet ja käytetään käsihuhdetta. 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 henkilökohtaisesta hygieniastaan oman taitotasonsa mukaisesti ja saa siihen tarvitsemansa avun ja tuen ohjaajilta.

Kaikkien vesipisteiden yhteydessä on käsisäippuaa ja kertakäyttökäsipyyhkeet. Käsisäippuan lisäksi wc-tiloissa, keittiössä, ryhmätiloissa ja toimistossa on käsiendesinfiointiainetta. Yksikön päivittäisestä siivouksen toteutumisesta vastaa Jatsi Oy:n siistijät. Kipinässä yhteisten tilojen

siistimiseen osallistuu toimitilasiistijä työaikansa puitteissa ja lisäksi henkilöstö osallistuu siivoustöihin. Hehkussa, Helmessä ja Svengissä siistimistyöt ovat henkilöstön vastuulla. Asiakkaat osallistuvat ohjatusti ja avustetusti yksikön siistimistöihin.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy

Yksikössä noudatetaan Keusoten voimassa olevia ohjeita.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Himmelissä siivouksesta vastaa palvelutuottaja Jatsi Oy. Päivittäisen siivouksen ylläpitoon kuuluu tasojen pyyhintä, lattioiden nihkeämoppaus sekä wc-tilojen pesu. Yksikön siivousohjeet ovat näkyvillä keittiössä omavalvontakansiossa. Yksikön henkilökunta ohjaa asiakkaita huolehtimaan lisäksi päivittäisistä lisäsiivoustarpeista ja ruokailutilojen siisteyden ylläpidosta. Työntekijät huolehtivat omilla vuoroillaan ruokailutilan siisteydestä kuten lattian- ja astioiden pesusta sekä pyykkihuollosta. Siivousliinat ja mopit pestään ja vaihdetaan päivittäin. Pyykit pestään pyykinpesukoneessa ja kuivataan kuivaustelineessä.

Kipinässä, Hehkussa, Helmessä ja Svengissä on kaikissa omat tiloihin sovelletut siivoussuunnitelmat, joita noudatetaan. Siivoussuunnitelma on osana keittiön omavalvonta suunnitelmaa.

6.4 Terveyden ja sairaanhoito

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

Asiakas käyttää tarvittaessa Järvenpään 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 periaatteet

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 2021) mukaisesti. Oppaassa linjataan mm. lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Yksikön lääkehoitosuunnitelma pohjautuu hyvinvointialueen vammaispalvelujen lääkehoitosuunnitelmaan, jota ollaan tällä hetkellä työstämässä ja siinä kuvataan yksikön lääkehoidon toimintatavat ja vastuut sekä toimintaohjeet työntekijöiden lääkehoidon koulutuksiin, osaamisen varmistamiseen, lääkelupakäytäntöihin, vastuuseen sekä lääkehoidon toteuttamiseen, seurantaan, arviointiin ja raportointiin. Lääkehoitosuunnitelmassa tunnistetaan lääkehoitoon liittyvät riskit ja toimenpiteet niiden ennaltaehkäisemiseksi. Esimies ohjaa ja valvoo turvallisen lääkehoidon toteuttamista yksikkönsä lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Jokainen lääkehoitoa toteuttava työntekijä on vastuussa omasta toiminnastaan.

Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

Keusotella ollaan valmistelemassa vammaispalvelujen lääkehoitosuunnitelmaa, joka koskee kaikkia lääkehoitoa toteuttavia vammaispalvelujen 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

Asiakkailla saattaa olla omia rahapusseja itsellään tai asumisesta laitetaan tarpeen mukaan pieniä summia käteistä päiväaikaiseen toimintaan.

6.7 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

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

Yhteistyötä tehdään asiakkaan tilanteessa laaja-alaisesti ja tarpeenmukaisesti asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien 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 palveluntarjoajien 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 erilaisin kokoonpanoin.

7 Asiakasturvallisuus

Turvallisuuden vastuut yksikössä

Työsuojelupari ja turvallisuusvastaava/palo- ja pelastusturvallisuus: Maarit Talvilahti, Marika Kilkkinen, Pekka Pietikäinen, Erja Eskelinen, Siru Mendolin, Elina Hanelius

Tietosuojavastaava: Jenny Engblom, Päivi Reinval, Sari Pulkka, Nina Aulanko

Ensiaputarvikevastaava/lääkevastaava: Marianne Jenu, Tuija Bergdahl, Nina Kaukovuori, Jarno Isokangas, Mirka Seväkivi

Keittiön omavalvonta ja siivoussuunnitelma: Maarit Talvilahti, Leena Höglund, Silvia Saukkonen, Sari Surakka

Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen kanssa alkusammutus- sekä muita paloturvallisuuskoulutuksia, joihin henkilöstö osallistuu voimassa olevien ohjeiden mukaan.

Sekä henkilöstö että asiakkaat perehdytetään toimimaan hätätilanteessa yksikössä laaditun suunnitelman mukaisesti. Yksikössä on järjestetty alkusammutuskoulutuksia sekä henkilökunnalle että asiakkaille. Poistumisharjoituksia on 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

Järvenpään työ- ja päivätoiminnassa on yhteensä 39 työntekijää. Heistä on ohjaajia 35, 1 avustaja, 1 erikoisohjaaja, 1 vastaava ohjaaja ja 1 esihenkilö. Toimintaa toteutetaan 5 eri osoitteessa Järvenpään ja Kellokosken alueella. Henkilökunta jakautuu näihin tiimeihin henkilöstömitoituksen mukaisesti, jossa on huomioitu asiakkaiden tuen tarve ja määrä.

Hyvinvointialueelle siirtymisen vuoksi henkilöstöllä on tällä hetkellä kahta eri työaikamuotoa. Henkilöstön työaika on keskimääräinen yleistyöaika sekä jaksotyöaika. Himmelissä on

liukumamahdollisuus kello 7–19 välillä. Työaika kuitenkin ajoittuu asiakkaiden tyypillisen läsnäolon mukaan klo 7–16.30 välille. Kipinän, Hehkun, Helmen ja Svengin työvuorosuunnittelussa noudatetaan toimintälähtöistä työvuorosuunnittelua.

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. Sijaistarvetta arvioidaan aina tilannekohtaisesti. Yksikön sisäisillä uudelleenjärjestelyillä kuten ryhmien yhdistämisillä voidaan myös paikata väliaikaisesti ohjaajan poissaoloaikoja.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Voimavarojen riittävyyteen vaikuttaa henkilöstön oikea mitoitus, mutta myös henkilöstön työhyvinvointi. Työhyvinvointiin vaikuttaa oleellisesti työilmapiiri. Yksikössä tavoitellaan positiivista ilmapiiriä ja sen säilymisestä vastaa jokainen henkilöstön jäsen omalla toiminnallaan. Jokainen työyhteisön jäsen tiedostaa vastuullisesti oman tärkeän osuutensa työhyvinvoinnin ylläpitäjänä.

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

Esihenkilö pitää työpaikkakokouksen kerran kuukaudessa ja tämän lisäksi vastaava ohjaaja toteuttaa viikkopalaverit. Tiimien tilannekatsauksia, joihin osallistuu myös esihenkilö, järjestetään vähintään kerran puolessa vuodessa, tarvittaessa useammin. Akuutit tilanteet asiakas- ja työturvallisuuden takaamiseksi käsitellään välittömästi. Kehityskeskusteluita pidetään joko yksilö- tai ryhmäkehityskeskusteluna kerran vuodessa. Jos on ryhmäkehityskeskustelun lisäksi tarve henkilökohtaiseen kehityskeskusteluun, se toteutetaan. Tämän lisäksi ympäri vuoden on olemassa esihenkilön ja työntekijöiden välillä henkilökohtaisia keskusteluita kumman osapuolen aloitteesta vaan.

Erikoisohjaajan tehtävänä on olla tukena arjen asioiden sujuvuudessa ohjaajille. Esimerkiksi osaamisen tukeminen asiakaskirjauksissa, työntekijöiden tiimipalavereihin osallistumisella ja poikkeustilanteiden organisoimisella. Vastaavan ohjaajan tehtävänä on olla tukena ohjaajille arjessa esimerkiksi akuuttien poissaolokäytänteiden organisoinnissa, työvuorosuunnittelussa ja arjen juoksevien käytänteiden organisoinnissa. Esihenkilö käy säännöllisesti tilannekatsauksia erikoisohjaajan ja vastaavan ohjaajan kanssa läpi, ohjeistaen, delegoiden ja linjaten asiakokonaisuudet.

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu Keusoten rekrytointiprosessin mukaan. Rekrytointi eri tehtäviin alkaa rekryluvan hakemisella (yli 6 kuukauden määräaikaosuudet ja vakinaiset tehtävät). Hyvinvointialueen rekrytoinnit hoituvat keskitetysti HR-palveluissa. Vakituinen henkilökunta

rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltavuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiSuosikista tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä. Tartuntatautilain 48§:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituisilla 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk.

Lasten kanssa työskentelevien soveltavuuden ja luotettavuuden varmistaminen rekrytoinnissa

Tällä hetkellä yksikössä on täysi-ikäisiä asiakkaita.

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 täydennyskoulutautuminen.

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. Henkilökohtaisissa keskusteluissa katsotaan laaja-alaisesti työn haltuunottoa, osaamisen tukemisen tarvetta sekä perehtyneisyyttä arjen käytäntöihin ja toimintatapakulttuuriin. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. Täydennyskoulutusta on mahdollistettava vähintään 3 päivää vuodessa.

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

7.2 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Himmelin toimitilat sijaitsevat osoitteessa Laurilantie 4, 04410 Järvenpää. Tiloja käytetään tällä hetkellä ainoastaan päiväaikaiseen toimintaan. Samassa rakennuksessa, rakennuksen toisessa päädyssä, ovat sosiaalisen kuntoutuksen, Walssin tilat.

Kipinän toimitilat sijaitsevat Alhotie 24, 04430 Järvenpää ja tiloissa on vain omaa päiväaikaista toimintaa, joka toteutetaan kolmessa asiakasryhmässä.

Hehku ja Helmi sijaitsevat Nummenkylässä Karahvikuja 2:ssa ja 12:sta. Kyseiset kiinteistöt ovat omakotitaloja, joissa on aiemmin toiminut asumispalveluyksikkö.

Svengi sijaitsee Kellokoskella Kangasrousku 20:ssa. Kyseinen kiinteistä on aiemmin asumispalveluyksikkönä toiminut omakotitalo.

Työvalmennus toteutuu asiakasohjauksena heidän toimintapisteillään. Työvalmentajalla on toimistotilat osoitteessa Myllytie 11, 04410 Järvenpää.

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. Yksikössä on hankittuna henkilönostimia, hoitotasoja, sairaalasänkyjä sekä wc/suihkutuoli.

Yksikön toimitiloihin on asennettu palohälytysjärjestelmä. Poistumistiet on merkitty vaatimusten mukaisesti. Hehussa, Helmessä ja Svengissä on sprinkler-laitteistot, koska ne ovat vanhoja asumisen yksiköitä.

Kipinässä on hälytyspainike, jonka kuukausittaisesta käyttövalmiustestauksesta sekä tarvittaessa huollosta vastaa Koivula -ryhmän ohjaajat.

Kaikkiin turvallisuuteen liittyvistä asioista perehdyttämisestä vastaavat henkilöstön jäsenet yhteisesti.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Kipinässä on hälytyspainike, jonka kuukausittaisesta käyttövalmiustestauksesta sekä tarvittaessa huollosta vastaa Koivula -ryhmän ohjaajat.

Apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

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

Kipinässä, Hehkussa, Helmessä ja Svengissä on sekä asiakkaiden henkilökohtaisia apuvälineitä, joiden hankinnasta, käyttöön ohjauksesta sekä huollosta vastaa asiakas itse. Ohjaajat ovat velvollisia olemaan tähän liittyen yhteydessä asiakkaan kotiin tai asumispalveluihin. Lisäksi kiinteistöissä on yksikön hankkimia apuvälineitä, joiden hankinnasta, käyttöön ohjauksesta ja huollosta vastaa yksikkö itse.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on tehtävä HaiPro-ilmoituksen lisäksi ilmoitus Fimealle ja laitteen/tarvikkeen valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojuille tai jakelijalle. Ilmoitus tulee tehdä, jos vaaratilanne johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, ei-toivotuista sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai muusta käyttöön liittyvästä syystä. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Laitteesta tai tarvikkeesta on ilmoitettava tunnistamisen ja yksilöinnin kannalta riittävät tiedot ja onko laitteella CE-merkintä. Ilmoitukseen kirjataan tarkka tapahtuman kuvaus, aika, paikka ja jos potilaan ominaisuudet ovat mahdollisesti myötävaikuttaneet laitteella syntyneeseen vaaratilanteeseen. Potilaan henkilötietoja ei ilmoiteta.

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

Ilmoitus tehdään sähköisesti tai kirjallisesti Fimean verkkosivuilta:

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

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikössä saattaa olla asiakkaiden henkilökohtaisia terveydenhuollon laitteita tai tarvikkeita, joista vastaa asiakas itse.

Yksikössä on lääkekaapit ja ensiaputarvikkeet ja niiden sijoittuminen eri osoitteissa on kirjattu lääkehoitosuunnitelmaan. Niiden olemassaoloon ja käyttöön perehdyttäminen on henkiöstön vastuulla.

Lukollisissa lääkekaapeissa säilytetään asiakkaiden päivittäin tai tarvittaessa tarvitsemiaan lääkkeitä. Ensiaputarvikkeita säilytetään lääkekaapissa. Lääkekaapin sisällöstä on tarvikelista kaapin ovelta. Se sisältää mm. kylmäpusseja, silmähuuhdetta, desinfiointiainetta, siteitä ja laastareita.

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen

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

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

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

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

Toimintayksikössä on käytössä HaiPro -järjestelmä, jonne tehdään tietosuoja- ja tietoturvailmoitukset, mikäli henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite- tai muu toiminta- tai tietoliikennehäiriö, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon. Tietosuojatiimi käy yhdessä ilmoittajan ja esimiehen kanssa läpi tapahtuman ja toimet. Tietosuojatiimi seuraa toimintayksikön tietosuoja- ja tietoturvailmoitusten määrää ja sisältöjä ja puuttuu mahdollisiin epäkohtiin ja ohjeistaa työyksikön toimintaa 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 tietosuojasetus (GDPR) sekä 1.1.2019 voimaan astunut Tietosuojalaki, joka toimii henkilötietojen käsittelyä koskevana yleislakina. Keski-Uudenmaan hyvinvointialue toimii potilas- ja asiakasrekisterien rekisterinpitäjänä. GDPR asetus velvoittaa rekisterinpitäjää informoimaan rekisteröityä hänen henkilötietojensa käsittelystä. Informointi toteutetaan <https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/tietosuojahenkilotietoihin-liittyvat-oikeudet-ja-niiden-toteuttaminen/> verkkosivustolle kootun tiedon avulla. Asiakkaita informoidaan suullisesti tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Rekisteri- ja tietosuojaselosteet ovat julkisesti nähtävissä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivulla <https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/tietosuojahenkilotietoihin-liittyvat-oikeudet-ja-niiden-toteuttaminen/>

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Keusoten tietosuojavastaava Satu Jokinen, tietosuojavastaava@keusote.fi

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

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 kehittämisehdotukset pyritään toteuttamaan Lean-toimintamalleja hyödyntämällä, jatkuvan kehittämisen ja parantamisen periaatteilla.

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

10 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa toimintayksikön vastuuhenkilö.

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

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys
Järvenpäässä 27.3.2023
Toimintayksikön vastuuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys
Marika Kilkinen