

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Kunnan nimi: Riihimäki	Sote-alueen nimi: Aikuisten asumispalvelut
Toimintayksikön nimi Asumisyksikkö Kivari	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Riihimäki, PL 125, 11101 Riihimäki	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kehitysvammaisten asumisyksikkö. 8 autetun asumisen paikkaa, 9 ohjatun asumisen asuntoa, 1 asu- misvalmennusasunto. Yhteensä 18 asiakaspaikkaa.	
Toimintayksikön katuosoite Kivimiehenkatu 19-21	
Postinumero 11100	Postitoimipaikka Riihimäki
Toimintayksikön vastaava esimies Samu Brusila	Puhelin 040 352 9773
Sähköposti Samu Brusila sähköpostiosoite kirjoitetaan muotoon etunimi.sukunimi@riihimaki.fi	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Kehitysvammaisten autettua ja ohjattua asumista, jossa tuetaan itsenäistä arjessa suoriutumista sekä omatoimisuuden vahvistumista yhdessä tekemällä. Asukas otetaan mukaan arjen toimintoihin ja hän osallistuu itseään koskeviin päätösten tekoon yhteistyössä läheisten ja henkilökunnan tukemana. Kehitysvammaisten tuettua asumista tuottavat asumisohjaajat.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Riihimäen kaupungin strategiset arvot ovat reiluus, ripeys ja rohkeus. Yksikössä arvot näkyvät asiakkaan yksilöllisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamisena, yhteisöllisyyden tukemisena, turvallisen ympäristön luomisena, viihtyisyytenä sekä oman elämän vaikuttamismahdollisuuksien huomioimisella.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetointojen summa. Riskinhallinnan 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?

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämisestä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

<p>Riskien tunnistaminen</p> <p>Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.</p>
<p>Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?</p> <p>Riihimäen kaupungilla on käytössä Wpro ja HaiPro järjestelmät, jonka avulla arvioidaan työssä olevia riskejä. Riskien hallintaa arvioidaan yhdessä palveluvastaavan ja henkilöstön kanssa ja se kirjataan Wpro järjestelmään kerran vuodessa tai tarvittaessa. Henkilökunta voi ilmoittaa havaitsemansa riskit mm. työturvallisuuteen liittyen, epäkohdat, laatupoikkeamat sekä lääkepoikkeamat ohjelmien kautta.</p>
<p>Riskien käsitteleminen</p> <p>Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.</p> <p>Läheltä piti- tilanteet ja muut Wpro ja HaiPro järjestelmään kirjatut havainnot/ilmoitukset tulevat esimiehen käsiteltäväksi ja ilmoitukset käsitellään yksikköpalavereissa koostetusti 1-2 kk välein tai tarpeen vaatiessa.</p>
<p>Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?</p> <p>Turvallisuushavainnot ja lääkepoikkeamat ilmoitetaan esimiehelle kirjallisesti Wpro / HaiPro järjestelmän kautta ja niitä käydään läpi säännöllisin väliajoin yhteisissä palavereissa. Palavereissa käydään tapahtunut läpi ja tarkastellaan yksikön toimintatapoja ja pohditaan, miten voitaisiin tulevaisuudessa estää ko. poikkeaman tapahtuminen uudelleen. Henkilökunta kuittaa palaverimuistion luetuksi.</p>
<p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.</p>
<p>Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</p> <p>Poikkeamat käydään läpi mahdollisimman pian asianomaisten kanssa ja tarvittaessa ohjataan henkilöstö työterveyshuollon palveluiden piiriin.</p> <p>Poikkeamiin reagoidaan niiden luonteen mukaisesti: mikäli kyseessä on lääkepoikkeama, esimerkiksi lattialta löydetty lääke, tehostetaan lääkkeidenoton valvontaa – asiakasta ei jätetä yksin lääkekipon kanssa vaan varmistetaan, että asiakas ottaa lääkkeet asianmukaisesti.</p> <p>Mikäli kyseessä on uhka- ja väkivaltatilanne, käydään läpi toimintatavat tilanteessa sekä pohditaan, mikä tilanteeseen johti ja olisiko se ollut ehkäistävissä. Samalla tarkastellaan yksikön toimintatapoja sekä asiakkaan yksilöllistä tilannetta ja sitä, onko jotain tehtävissä. Tarvittaessa tehostetaan asiakkaalle annettavaa ohjausta ja mietitään esimerkiksi tarvetta rajoitustoimenpiteille tai ulkopuoliselle asiantuntijalle (esim. erilaiset tukitiimit tai henkilöstön täydennyskoulutukset).</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?</p> <p>Henkilökunnan kanssa järjestetään säännöllisesti tiimipalaverit (n. 1x vkossa), jossa käydään läpi yleisiä asioita, mutta myös akuutteja asioita. Toimintatapoja tarkastellaan yhdessä henkilöstön kanssa ja kirjaan ylös hyviksi todettuja malleja sekä myös niitä kohtia, jotka eivät toimi. Asioista sovitaan yhdessä ja</p>

sovitaan ajankohta mahdollisen uuden toimintatavan arviointiin. Siihen saakka koko henkilöstö on veloitettu toimimaan yhteisesti sovitulla tavalla.

Palaverimuistiot ovat tallennettuna henkilökunnalla, ja ne kuitataan luetuksi.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Asumisyksikön palveluvastaava Samu Brusila yhteistyössä henkilöstön kanssa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Samu Brusila, p. 019 758 4264

Piia Sneck, palveluesimies, p. 019 758 4410

Sähköpostiosoitteet kirjoitetaan muotoon etunimi.sukunimi@riihimaki.fi.

Riihimäen kaupunki: Sosiaali- ja terveystoimi

Sosiaali- ja terveysjohtaja Jouni Sakomaa P. 019 758 4202

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Toiminnan oleellisesti muuttuessa päivitetään omavalvontasuunnitelma.

Muutoin omavalvontasuunnitelma tarkistetaan kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty 7.3.2020

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.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Yksikön omavalvontasuunnitelma tulostetaan omaan erilliseen kansioonsa Kivarin työntekijöiden toimistoon. Sähköinen versio löytyy Kivarin omalta asemalta kaupungin palvelimelta.

Lisäksi yksikössä on kaksi paperiversiota saatavilla - toinen Lyhdyn keittiön ilmoitustaululla, toinen Soihdun tuvassa.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaumus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Kivariissa tehdään kirjaukset asumispalvelujen käyttämään asiakastietojärjestelmään ja arvioidaan päivittäin asiakkaiden tilannetta. Asumisohjaus kirjaa käyntinsä vammaispalveluissa käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään. Vähintään kerran vuodessa pidetään hoito- ja palvelusuunnitelmapalaveri, jossa on paikalla yksikön palveluvastaava, asiakkaan vastuuhoidtaja, kehitysvammahuollon sosiaaliohjaaja, edustus työ- ja päivätoiminnoista, asiakas itse sekä hänen omaisensa. Lisäksi puolivuositain asukkaille laaditaan asukassuunnitelma, joka toteutetaan asukaan ja hoitajan toimesta. Tarvittaessa paikalle kutsutaan sosiaaliohjaaja tai omainen asukkaan niin toivoessa.

Palvelun tarpeen arvioimiseen käytetään erilaisia mittareita, kuten Toimi-lomaketta. Lisäksi asukkaan kanssa laaditaan YKS-kansioita.

Ennen palavereita omahoitaja käy asukkaan kanssa alustavaa keskustelua ja haastattelee asukasta.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Asiakas, hänen omaisensa ja muut läheiset yhteistyökumppanit kutsutaan mukaan palvelusuunnitelman laatimiseen/päivittämiseen asukkaan toiveen mukaan.

Arviointeja tehdessä asiakas on läsnä ja häneltä kysytään omaa mielipidettä käsiteltäviin asioihin. Tarvittaessa pyydetään myös omaisten näkökulma asiakkaan tilanteesta arviointimittareita käytettäessä.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asukassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista.

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan palvelusuunnitelmapalaverissa yhteistyössä asiakkaan, omaisen, sosiaaliohjaajan, asumisyksikön ja mahdollisesti myös työtoiminnan kanssa. Sosiaaliohjaaja vastaa palvelusuunnitelmaprosessista ja hoitaa kirjaamisen ja palaverin jälkeen toimittaa palvelusuunnitelman allekirjoitettavaksi asiakkaalle ja antaa sen tiedoksi asumisyksikköön. Asumisyksikössä palvelusuunnitelma löytyy asiakkaan omasta kansioista.

Palvelusuunnitelma käydään läpi asumisyksikössä asiakkaan ja työntekijöiden kanssa, jossa se konkretisoidaan asukassuunnitelmaksi, jota päivitetään puolivuositain.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Palvelusuunnitelmapalaverissa on palveluvastaavan lisäksi läsnä myös henkilökuntaa. Kun palvelusuunnitelma on saapunut asumisyksikköön, käydään se läpi seuraavassa talopalaverissa koko henkilöstön kanssa. Toimintatavoista sovitaan palvelusuunnitelman pohjalta.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Asiakasta kuunnellaan ja hänen mielipiteensä otetaan huomioon toimintaa suunnitellessa. Asumisyksikössä pyritään auttamaan asiakasta hänen itsemääräämisoikeutensa toteutumisessa. Esimerkiksi jos asiakas haluaa kulkea polkupyörällä työmatkat, käydään hänen kanssaan läpi matka ja kerrataan liikennesäännöt ja hyvät käytöstavat liikenteessä. Lisäksi hankitaan asianmukaiset suojat ja tarvittaessa saatetaan muutamana kerran töihin ja takaisin.

Asukkaan kanssa käydään tilanteita läpi sosiaalisen tarinan avulla.

Asiakkaalle laaditaan yksilöllisen elämän suunnitelma, joka sisältää yksilöllisen viikko-ohjelman. Erilaisiin arkipäivän tilanteisiin pyritään antamaan asiakkaalle mahdollisimman hyvä tuki ja ohjaus ja vasta tarvittaessa mennään auttamaan. Asiakas hoitaa mahdollisimman pitkälle oman huoneensa siisteyden, oman pyykkihuoltonsa, omat sosiaaliset kontaktit ja osallistuu asumisyksikön toimintoihin omien tietojensa ja taitojensa puitteissa.

Asiakkailla on asumisyksikössä isot omat huoneet, jotka he saavat itse sisustaa ohjaajien tukemina. Asiakkaita otetaan päivittäisiin toimiin mukaan ja annetaan heidän hoitaa omat asiansa mahdollisimman pitkälle itse.

Asiakkailla on käytössä viikoittaiset asukaspalaverit, joissa pyritään tukemaan asumisyksikön yhteisöllisyyttä ja otetaan asiakkaat mukaan yhteisen toiminnan suunnitteluun. Kaikkia rohkaistaan tuomaan oma mielipiteensä esille.

Tuetun asumisen asiakkaat asuvat omissa asunnoissaan.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Mistä rajoitustoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Palveluvastaava osallistuu Vasa-tiimeihin, jossa on paikalla lain edellyttämä asiantuntemus. Vasa-tiimeissä käydään rajoitustoimenpiteiden tarvetta läpi. Näiden jälkeen palveluvastaava tekee rajoitustoimenpidepäätökset vammaispalvelujen asiakastietojärjestelmää ja lähettää ne tiedoksi myös edunvalvojille. Palveluvastaava tekee kuukausittain koosteen käytetyistä rajoitustoimenpiteistä ja antaa ne tiedoksi sosiaalityölle ja edunvalvojille. Rajoitustoimenpiteet kirjataan asumispalvelujen asiakastietojärjestelmään ajantasaisesti hoitajien toimesta.

Tarvittaessa tehdään myös tilannekohtaisia päätöksiä. Mikäli rajoittamista vaativia tilanteita tulee saman asukkaan kohdalla useita (kolme) puolen vuoden kuluessa, otetaan tilanteen arviointiin ja toimintatointatapojen suunnitteluun mukaan moniammatillinen tiimi, jonka jäsenenä palveluvastaava, asumisyksikön hoitaja, lääkäri, kehitysvammahuollon sosiaaliohjaaja ja/tai johtava sosiaalityöntekijä.

Pohdittavaksi:

- Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiininomaiset käytännöt, vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.)

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturvaa.

Asiakkaan kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustueessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämistä vastaavalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Jos työntekijän havaitaan kohtelevan asiakasta epäasiallisesti, palveluvastaava ottaa asian esiin työntekijän kanssa ja antaa tarvittaessa huomautuksen/varoituksen riippuen tilanteen vakavuudesta. Jos asiakkaiden kesken havaitaan epäasiallista käytöstä, puututaan tilanteeseen keskustelemalla ja selvitetään mistä käytös johtuu.

Omaisten ja asiakkaiden kanssa keskustellaan tarvittaessa asioista ja pidetään myös palavereita. Jos haittatapahtumia tai vaaratilanteita esiintyy, otetaan ne puheeksi omaisten ja asiakkaiden kanssa ja pohditaan yhdessä, miten asian suhteen toimitaan. Asiasta laaditaan muistio.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Asiakkaat osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen viikoittaisten asukaspalaverien kautta. Lisäksi asiakkaiden toiveita ja ajatuksia kysellään myös palaverien ulkopuolelta ja kirjataan ylös. Asiakasraadit ovat aloittaneet kokoontumiset 12/2018. Tavoitteena säännölliset kokoontumiset 4xvuodessa. Toimintaa suunniteltaessa pyritään kuulemaan asiakkaiden mielipidettä ja johtamaan toimintaa asiakkaiden toivomaan suuntaan siinä suhteessa kuin se on mahdollista.

Asiakaspalautetta on kerätty omaisilta kerran vuodessa. Omaisilla on ollut mahdollisuus antaa palautetta anonyymisti.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakaspalautetta asiakkailta tai omaisilta hyödynnetään siinä suhteessa kuin se on mahdollista ja kuinka realistisia toiveet ja palautteet ovat. Palautteet käydään henkilökunnan kanssa läpi yhdessä ja niistä keskustellaan yhteisissä palavereissa.

Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja
Palveluvastaava, palveluesimies, palvelualuepäällikkö tai sosiaali- ja terveysjohtaja.

b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

<p>Sosiaaliamies Satu Loippo Pikassos Oy puh. 050 599 6413</p> <p>satu.loippo(at)pikassos.fi Postiosoite: Pikassos Oy / Satu Loippo Åkerlundinkatu 2 A, 3. krs 33100 Tampere</p> <p>Sosiaaliamiehen tehtävänä on:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa •Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä •Tiedottaa asiakkaan oikeuksista •Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi •Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle. <p>Sosiaaliamiehen voi ottaa yhteyttä sosiaalihuollon palveluja koskevissa kysymyksissä.</p>
<p>c) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Esimies/esimiehet käsittelevät muistutuksen yhdessä asianomaisten työntekijöiden kanssa mahdollisimman pian muistutuksen vastaanottamisen jälkeen. Mikäli toiminnassa on havaittavissa puutteita, ne otetaan käsittelyyn ja pyritään korjaamaan mahdollisimman pian. Palveluvastaava ja palveluesimies antavat kirjallisen selvityksen sosiaali- ja terveysjohtajalle muistutuksiin, kanteluihin ja valituksiin vastaamista varten.</p>
<p>d) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</p> <p>1 kuukausi</p>

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

<p>Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</p>
<p>Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen</p> <p>Rohkaistaan ja tuetaan asiakkaita omatoimisuuteen ja liikkumiseen joko itsenäisesti tai ohjatusti pienissä ryhmissä. Ohjataan harrastusten pariin, joita on paikkakunnalla tarjolla. Tarvittaessa tilanteen mukaan ollaan harrastustoiminnassa mukana.</p> <p>Ohjataan asiakkaita yhteisöllisyyteen ja muiden kanssa toimimiseen sekä tuetaan olemassa olevia ystävyyssuhteita.</p>
<p>Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.</p> <p>Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?</p> <p>Käytössä on asumispalvelujen asiakastietojärjestelmä, johon on kirjattuna asukkaan hoitoon, asumiseen ja kuntoutumiseen liittyvä suunnitelma. Suunnitelmaan kirjataan asukkaiden toimintakyvystä ja siinä tapahtuvista muutoksista. Pidetään huoli siitä, että jokaisella asiakkaalla on elämässään mielekästä tekemistä, josta asiakas itse nauttii. Tehdään yhteistyötä henkilökohtaisten avustajien sekä vammaispalvelujen sosiaaliohjaajien kanssa. Yksikössä työstetään jokaiselle asukkaalle YKS-kansiota, johon tehdään tiettäväksi muun muassa asukkaan toimintakyky, voimavarat, haaveet ja unelmat.</p>
<p>Ravitsemus</p>

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

Asumisyksikköön tulee ruoka (lounas ja päivällinen) Keittiö Kontiolta. Ruokakuljetusten yhteydessä tilataan myös muut elintarvikkeet. Yksikössä on käytössä esimerkkiruokailut, eli henkilökunta aterioi samaan aikaan asukkaiden kanssa, jolloin riittävän nesteen ja ravinnon saannin tarkkailu on helppoa. Etenkin kesäaikaan ja kuumina keleinä kiinnitetään erityistä huomiota veden juontiin ja riittävään nesteen saantiin.

Keittiöltä tuleva ruoka on laadukasta, ravintorikasta ja monipuolista.

Hygieniakäytännöt

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta pidetään huoli ohjaamalla ja tukemalla asiakasta hänen taitojensa mukaisesti. Joidenkin asiakkaiden osalta autetaan pesujen osalta. Henkilökunta käyttää hanskoja ja tarvittaessa myös suojaessuja ja kumisaappaita.

Asiakkaita opastetaan muun muassa hyvään käsihygieniaan wc-käyntien yhteydessä.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapausten varalta.

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Asumisyksikössä on käytössään samat palvelut kuin muillakin kuntalaisilla (kunnalliset palvelut, kuten hammashoito ja terveyskeskus).

Jos tarvitaan kiireellistä sairaanhoitoa, tilataan paikalle ambulanssi tai tilataan taksi päivystykseen tilanteesta riippuen.

Äkillisten kuolemantapausten varalle on laadittu kirjallinen ohjeistus.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asumisyksikössä on käytössä erilaisia seurantalistoja asiakastietojärjestelmässä, kuten verenpaine-lista, josta käy ilmi, kuinka usein asiakkaan verenpainetta tulee seurata. Nämä tiedot kirjataan myös kalenteriin, jota katsotaan päivittäin.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Työvuorossa olevat hoitajat.

Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.

<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>Asumisyksikössä lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa sekä tilanteiden muuttuessa siten, että suunnitelmaa on päivitettävä.</p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> <p>Vuorossa oleva koulutettu hoitaja. Lääkehoidonsuunnitelman päivityksestä vastaa sosiaali- ja terveystoimen lääkehoitotyöryhmä ja palveluvastaava.</p>
<p>Yhteistyö muiden palveluntajien kanssa</p> <p>Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.</p>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien kanssa toteutetaan?</p> <p>Yhteistyö ja tiedonkulku muiden palveluntajien kanssa tapahtuu pääsääntöisesti puhelimitse sekä yhteisissä palavereissa.</p> <p>Yhteydenpito asumisyksikön ja työ- ja päivätoiminnan välillä tapahtuu pääsääntöisesti puhelimitse ja kuukausipalavereissa.</p> <p>Yhteydenpidossa noudatetaan tietosuojasäännöksiä.</p>
<p>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?</p> <p>Tällä hetkellä asumisyksikössä käy ulkopuoliset siivoajat (ISS) joka toinen viikko. Heidän toimestaan siivotaan keittiö, yhteiset tilat, sauna sekä Soihdun tupa. Siivoustyön laatu varmistetaan silmämääräisesti hoitajien toimesta. Jos siivoustyön jäljessä on huomautettavaa, otetaan yhteyttä ISS:n palvelupäällikköön ja tarvittaessa pidetään yhteinen palaveri.</p> <p>Asumisyksikön elintarvikkeet ja ruoka tulee Keittiö Kontiosta. Lounas tulee lämpimänä ja päivällinen kylmänä. Päivällinen lämmitetään yksikössä. Ruualle on oma omavalvontasuunnitelmansa. Vihannesten ym. tarkkailussa käytetään pääsääntöisesti silmämääräistä havainnointia ja huonot ja nahistuneet ruuat heitetään roskikseen.</p>

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p> <p>Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.</p>
--

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?

Asumisyksikössä on 29.11.2019 päivitetty palo- ja pelastussuunnitelma sekä 7.3.2019 päivitetty poistumisselvitys. V. 2018 osa henkilöstöstä on käynyt uudemman kerran alkusammutuskoulutuksen. Alkusammutuskoulutus ja muut palo- ja pelastusasiat hoidetaan yhteistyössä Kanta-Hämeen pelastuslaitoksen kanssa.

Ensiapuvalmius on koko henkilökunnalla hoitajakoulutuksen myötä. Lisäksi keväällä 2019 on päivitetty ensiapuvälineistö ajantasaiseksi. Henkilöstö käy säännöllisesti kertaamassa ensiaputaitonsa kaupungin sisäisen koulutuksen kautta, viimeksi keväällä 2019 osa henkilöstöstä päivittänyt EA 1. Yöhoitajien toimesta ensiapuvälineistö tarkistetaan puolivuositain.

Asiakkaiden rahavarojen käsittelyyn liittyvä kuvaus: Asiakkaiden käyttövaroja säilytetään yksikössä, lukitussa tilassa/lippaassa, johon pääsy on ainoastaan henkilökunnalla. Asiakkaiden käyttövaroja seurataan asiakasvaraseuranta lomakkeen avulla ja jokaisella asiakkaalla on seurantaan oma nimetty kansio. Yhteenveto rahavarojen täsmävydestä tehdään joka kuukauden vaihteessa, mutta joka kerta rahaa käsiteltäessä työntekijä tarkistaa varojen täsmävyden ja kuittaa sen seurantakavakkeeseen. Kuitit/tositteet liitetään lomakkeeseen ja numeroidaan tapahtumaa vastaavaksi. Lisäksi edunvalvonnassa olevien asiakkaiden rahavarojen seuranta/tositteet toimitetaan edunvalvojalle vuoden välein. Säilytykseen otetaan korkeintaan 350€. Palvelun päättyessä rahavarat ja tositteet toimitetaan nimetylle asianhoitajalle.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. 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.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Yksikössä on palveluvastaavan (sairaanhoitaja AMK) lisäksi kahdeksan vakituista työntekijää (lähihoitaja, sosionomi). Lähihoitajat tekevät kolmivuorotyötä. Sosionomi toimii tiimivetäjänä.

Yksikössä on aamuvuorossa kaksi työntekijää, iltavuorossa kaksi työntekijää ja yövuorossa yksi työntekijä. Tarvittaessa vahvistetaan iltavuoroa kolmannella hoitajalla.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia palkataan tarpeen mukaan. Akuutit tilanteet kuten sairauslomasijaiset hankitaan pääsääntöisesti Sarastiarekryn kautta, tarvittaessa oma henkilöstö järjestää työvuorot siten, että asiakasturvallisuus ei kärsi sairaus- ym. lomista.

Pidempiin ennalta tiedettyihin poissaoloihin, kuten äitiys- ja hoitovapaisiin, vuosilomiin, vuorotteluvapaisiin pyritään palkkaamaan yksi ja sama sijainen yleisen rekrytointikäytännön mukaisesti.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

<p>Henkilöstömitoitus tarkistetaan asiakkaiden tilanteen muuttuessa esimerkiksi hoidollisempaan suuntaan. Lisäksi tarpeen mukaan palkataan lisää työvoimaa (esimerkiksi uuden asukkaan muuttaessa yksikköön tai asiakkaan haastavan käytöksen lisääntymisen vuoksi).</p>
<p>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työläinsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Rekrytoinnissa otetaan huomioon kaupungin yleiset rekrytointiohjeet. Asumisyksikössä työskentelevillä tulee olla vähintään lähihoitajakoulutus, palveluvastaavalla soveltuva AMK-tutkinto.</p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <p>Rekrytoinnissa otetaan huomioon paitsi koulutus myös persoona ja aiempi työkokemus kehitysvammapuolelta.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p> <p>Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?</p> <p>Kun uusi työntekijä tai opiskelija aloittaa työt asumisyksikössä, palveluvastaava pyrkii ottamaan uuden työntekijän vastaan ja käymään talon ohjeistuksia sekä kaupungin yleisen perehdytyskaavion. Lisäksi palveluvastaava käy läpi yhdessä työntekijän kanssa salassapito- ja vaitiolovelvollisuuslomakkeen, joka allekirjoitetaan samalla. Palveluvastaava luo tunnukset asumispalvelujen asiakastietojärjestelmään ja käy tietosuojalomakkeen läpi. Lisäksi käydään läpi yleiset turvallisuusohjeet ja tutustutaan asiakkaisiin ja muihin työntekijöihin. Työntekijää opastetaan myös oma-aloitteisuuteen muun muassa asiakkaan papereihin ja muihin kansioihin tutustumisessa. Työntekijää kehoitetaan tutustumaan erityisesti perehdytyskansioon ja Valviran omavalvontasuunnitelmaan.</p>
<p>b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?</p> <p>Henkilöstöä ohjeistetaan hakeutumaan kaupungin omiin sisäisiin täydennyskoulutuksiin yhdessä palveluvastaavan kanssa keskustellen ja sopien.</p> <p>Henkilöstö on osallistunut Mapa-koulutukseen sekä YKS-koulutukseen. Lisäksi yksi hoitaja on suorittanut keväällä 2019 kehitysvamma-alan ammattitutkinnon. Kaupungilla on tällä hetkellä vähänlaisesti nimenomaan kehitysvammaisuuteen perustuvia koulutuksia, joten tarvittaessa on hakeuduttu ulkopuolisen tahon järjestämiin kehitysvamma-alan täydennyskoulutuksiin.</p> <p>Kouluttautumisessa noudatetaan laadittua koulutussuunnitelmaa.</p> <p>V. 2018-2020 hoitajat osallistuvat työnohjaukseen. Sen tiimoilta järjestetään tarvittaessa kehittämispäiviä.</p>
<p>Toimitilat</p> <p>Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai</p>

miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?
- Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.

Tilojen käytön periaatteet

Asumisyksikkö koostuu kahdesta erillisestä talosta, Lyhdystä ja Soihdusta.

Lyhdyssä on kahdeksan asiakaspaikkaa yhteisen käytävän varrella. Jokaisella asiakkaalla on oma iso huone, joka on esteetön. Jokaisella on myös oma wc suihkutiloineen. Yhteisiä tiloja ovat olohuone, ruokailutila ja keittiö.

Lyhdyn puolelta löytyy lisäksi hoitajien toimisto, asumisohjaajien toimisto, henkilöstön sosiaaliset tilat, lääkahuone, siivouskomero, pieni kodinhoituhuone. Tilat ovat esteettömät.

Kellaritiloista (oma erillinen sisäänkäynti) ovat mm. kodinhoituhuone ja kuivaushuone. Kellariin menevissä portaissa on liukuesteet.

Soihdussa on yhteensä kymmenen yksiötä, joissa yhdeksässä on vakituista asumista ja yksi yksiö on asumisvalmennuskäytössä. Jokaisessa yksiössä on oma sisäänkäynti, keittiövarustus, kylpyhuone. Tilat ovat esteettömät. Lisäksi Soihdun rakennuksesta löytyy tupa, jossa yhteiset ruokatilat, pieni keittiö ja wc, jossa myös pyykinpesukone ja kuivausrumpu. Kellaritiloissa ovat mm. häkkivarastot.

Jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus sisustaa oma asuntonsa itsensä näköiseksi. Osa asiakkaista kykenee tekemään ja suunnittelemaan sisustuksen itsenäisesti, osa omaisten avulla ja osa työntekijöiden tuella.

Jokaisella asiakkaalla on oma vuokrasopimuksensa, jolloin hänen huonettaan ei käytetä muuhun tarkoitukseen vaikka asiakas olisi pitkäänkin poissa.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Soihdun puolen asiakkaat huolehtivat omien yksiöidensä siivouksesta joko omatoimisesti tai työntekijän ohjaamana. Lyhdyn puolella tuetaan asiakkaita omatoimisuuteen pyykkihuollossa mahdollisimman pitkälle, mutta tarvittaessa työntekijät auttavat.

Lyhdyn puolella pyritään entistä enemmän omatoimisuuteen ja omien huoneiden siivoamiseen, mutta tällä hetkellä ulkopuolinen siivoaja (ISS) käy joka toinen viikko siivoamassa Lyhdyn tiloja. Yhteisten tilojen muuta siivoamista tehdään avotyönä. Lisäksi yöhoitajat tekevät hiljaisia siivoustöitä.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvpuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Soihdussa on automaattinen palohälytysjärjestelmä. Palohälytyksen sattuessa hälytyskeskus saa automaattisen ilmoituksen ilman erillistä soittoa 112.

Lyhdyssä on sprinklerijärjestelmä, jonka huollosta ja käyttövalmiudesta vastaa Riihimäen kaupungin tekninen yksikkö. Palohälytyksen sattuessa sprinklerit käynnistyvät ja hälytyskeskukseen menee tieto hälytyksestä ilman erillistä soittoa.

<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</p> <p>Tällä hetkellä asumisyksikön asiakkailla ei henkilökohtaisessa käytössään turva- tai kutsulaitteita.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</p> <p>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). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.</p>
<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</p> <p>Apuvälineitä hankittaessa käytetään Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin kuntayhtymän apuvälinelainajärjestelmää ja muita sairaanhoitopiirin palveluita (lääkäri, sairaanhoitaja, fysioterapeutti). Ohjeistus apuvälineiden käyttöön saadaan joko apuvälinelainajärjestelmästä tai fysioterapeutilta riippuen siitä, mitä kautta apuväline on asiakkaan käyttöön tulossa.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p> <p>Asumisyksikön palveluvastaava sekä asiakkaan vastuuhajaajapari.</p>
<p>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</p> <p>Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilötietoja käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.</p> <p>Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturva- ja tietosuojan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.</p> <p>Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilötietorekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatomalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.</p> <p>Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.</p> <p>Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.</p>
<p>a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?</p> <p>Jokainen asumisyksikössä työskentelevä työntekijä tai opiskelija allekirjoittaa esimiehen opastuksella salassapito- ja vaitiolositoumuksen kaikista yksikköön liittyvistä asioista. Asiakastietojärjestelmän käyttöönotossa allekirjoitetaan samanlainen sitoumus asiakastietojen käsittelystä.</p>

b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?
Ennen asumispalvelujen asiakastietojärjestelmän tunnusten saantia henkilökunta allekirjoittaa vaitiolositoumuksen. Tarvittaessa järjestetään perus- ja täydennyskoulutusta. Myös verkossa on mahdollista suorittaa tietoturvaan liittyvä lyhyt koulutus. Koko henkilöstö on suorittanut tietosuojakoulutuksen verkkokoulutuksena 30.6.2019 mennessä.
c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?
d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot Tuomas Häkkinen, 0505237304. Kaupungin virastotalo 5 kerros.

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta
Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys Riihimäki 7.3.2020
Allekirjoitus Samu Brusila

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

- http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf

STM:n julkaisuja (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf

STM:n julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

- [http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten asumispalveluiden laatusuositus fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten+asumispalveluiden+laatusuositus+fi.pdf)

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

- [http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opus_terveydenhuolto-organisaatioiden vaaratapahtumista oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opus_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

- Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1083030>

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

- Valviran määräys 4/2010: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Tietosuojaavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaoselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: [http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki+asiakastietojen+kasittely+yksityisessa+sosiaalihuollossa.pdf)
- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tulee voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ylimääräiset tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.