



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Männistön Aimu

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	4
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
2.1 Toiminta-ajatus	5
2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	5
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	6
3.1 Riskienhallinta ja vastuut	6
3.2 Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista	6
3.3 Riskien ja asiakasturvallisuustapahtumien tunnistaminen	7
3.4 Asiakasturvallisuustapahtumien ja epäkohtien käsittely sekä seuranta	7
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	8
4.1 Omavalvonnan suunnitteluun osallistuneet henkilöt	8
4.2 Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa	8
4.3 Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
5.1 Palvelutarpeen arviointi	8
5.2 Kuntoutumissuunnitelma	9
5.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	9
5.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen yksikössä	10
5.5 Asiakkaan asiallinen kohtelu	10
5.6 Asiakkaan ja omaisten osallisuus omavalvonnan kehittämisessä	10
5.7 Asiakkaan oikeusturva	11
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	12
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	12
6.1.1 Arjen hallinta	12
6.1.2 Osallistaminen ja yhteisöllisyyteen tukeminen	12
6.1.3 Fyysinen ja psyykinen toimintakyky	13
6.2 Toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan tavoitteiden toteutumisen seuranta	13
6.3 Ravitsemus	13
6.4 Hygieniäkäytännöt	14
6.4.1 Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy	14
6.4.2 Siivous ja pyykkihuolto	15
6.5 Terveysten- ja sairaanhoito	15

6.5.1 Lääkehoitosuunnitelma	15
6.6 Yhteistyö ja tiedonkulku	16
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	16
7.1 Asiakasturvallisuus ja viranomaisyhteistyö	16
7.2 Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne	16
7.3 Sijaisten käytön periaatteet	17
7.4 Henkilöstövoimavarojen riittävyys	17
7.5 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	17
7.6 Henkilöstön perehdyttäminen.....	18
7.7 Henkilökunnan täydennyskoulutus.....	18
7.8 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.....	18
7.9 Toimitilat	19
7.9.1 Teknologiset ratkaisut	19
7.9.2 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	20
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	20
8.1 Asiakastyön kirjaaminen	20
8.2 Asiakastietojen käsittely	20
9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	21
10 LÄHTEET	21

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: TTY Palvelut Oy

Y-tunnus: 3137277-1

Kunnan nimi: Kuopio

Toimiala

Yksityiset sosiaalipalvelut

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Männistön Aimu

Untamonkatu 6

70500 Kuopio

040 580 2408 (ohjaajat)

aimu@ttypalvelut.fi

Yksikönjohtaja Henna Tiirikainen

040 564 4082

henna.tiirikainen@ttypalvelut.fi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Männistön Aimussa tuotetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) § 21b:n mukaista asumispalvelua, 18–29- vuotiaille mielenterveyskuntoutujille, jotka tarvitsevat tukea asumisessaan ja kuntoutumisessaan. Yksikössä on 14 asuntoa sekä runsaasti yhteisiä tiloja.

Asiakkuuden jälkeen voidaan tarjota myös sosiaalihuoltolain (1301/2014) § 21a:n mukaista tuettua asumista Männistön Aimusta pois muuttaville asiakkaille.

Toimintalupatiedot

Mielenterveyskuntoutujien yhteisöllinen asuminen (D49) 15 asiakaspaikkaa

Muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotihoito (2325) 15 asiakaspaikkaa

Mielenterveyskuntoutujien tuettu asuminen (D48) 4 asiakaspaikkaa

Ostopalvelut ja niiden tuottajat

Ostopalveluiden laatua seurataan ja tarvittaessa toimintaa tarkastellaan yhteistyöpala-verissa. Ostopalveluiden tuottajilta sekä alihankkijoilta edellytetään erillinen tietosuojaliite, jossa on kuvattuna henkilötietojen käsittelyn periaatteet, vastuut ja velvollisuudet, ellei niitä ole sopimuksessa kuvattu.

Rokipa Ky / kiinteistön yleisten tilojen siivous, pihatyöt talvella, oven avaus

Niiralan Kulma / kiinteistöhoito

BLC Turva / iloq-lukitus

KST Vartiointi Oy / henkilöstön turvaamiseen liittyvät palvelut

Siitek Security / kameravalvonta

Kirkkopalvelut, Tuomainen Mari / henkilöstön työnohjaus

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1 Toiminta-ajatus

Männistön Aimu tuottaa yhteisöllistä asumista, palvelut on suunnattu 18–29- vuotiaille mielenterveyskuntoutujille.

Asiakkaita tuetaan kaikessa asumiseen ja hyvinvointiin liittyvissä asioissa, opetellaan elämään mahdollisen sairauden kanssa ja rakennetaan omaa hyvää elämää. Asumisen tavoitteena on kasvattaa voimavaroja ja toimintakykyä siten, että nuori pärjäisi tulevaisuudessa itsenäisesti tai kotiavun turvin omassa asunnossaan ja saisi elämäänsä mielekästä sisältöä.

Toimintaa ohjaa perustuslaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, sosiaalihuoltolaki, lastensuojelulaki, asiakastietolaki ja mielenterveys- ja päihdelainsäädäntö sekä näiden asetukset ja säädökset.

2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintamme perustuu organisaatiossa yhdessä laadittuihin arvoihin, joita ovat:

Yhdenvertaisuus: Asiakkailamme on yhdenvertainen oikeus palveluihin. Kohtelemme asiakkaitamme yhdenvertaisesti heidän yksilöllisyyttään arvostaen.

Turvallisuus: Haluamme että asiakkaamme voivat luottaa olevansa turvassa.

Hyvinvointi: Meille on tärkeää, että asiakkaamme voivat kokonaisvaltaisesti hyvin.

TTY Palvelut Oy:n toiminnan tarkoituksena on tuottaa asumisen tukipalveluja elämäntilanteissaan vaikeuksiin joutuneille henkilöille. Haluamme tarjota asiakkaillemme mahdollisuuden tasapainoiseen, turvalliseen ja onnelliseen elämään.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

3.1 Riskienhallinta ja vastuut

Riskienhallinta tarkoittaa toimintaa riskien tunnistamiseksi, arvioimiseksi ja pienentämiseksi. Tavoitteena on turvallisuuden parantaminen, toiminnan turvaaminen, aktiivinen puuttuminen haittatapahtumiin sekä ennakoiva toiminta riskienhallintaan. Havainnointi ja ennakointi luovat perustan riskienhallinnalle. (TTY Palvelut Oy, Riskienhallintasuunnitelma 2021, 1.)

Seuranta ja arviointi on TTY Palveluiden johdon vastuulla. Käytännössä yksikönjohtaja vastaa oman yksikkönsä seurannasta ja tuo tietoa johtoryhmälle. Organisaatiossa toteutetaan myös sisäiset auditoinnit vuosittain ja näistä tehdään raportit kehittämishetkiksi. Jokainen työntekijä on vastuussa mahdollisten riskien ja turvallisuuspuutteiden raportoinnista niitä havaitessaan. Henkilöstö osallistuu oman työympäristönsä riskienarviointiin. (TTY Palvelut Oy, Riskienhallintasuunnitelma 2021, 9.)

3.2 Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Yksikön työntekijät huomioivat jatkuvasti työssä eteen tulevia riskejä ja epäkohtia sekä toimivat välittömästi riskien/epäkohtien poistamiseksi. Jos henkilökunta ei omalla toiminnallaan pysty poistamaan epäkohtia, henkilökunta tuo asian ilmi yksikönjohtajalle, joka ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin.

Poikkeamaseuranta tehdään ja poikkeamia käsitellään myös työyhteisöpalaverissa, jotta voidaan suunnitella yhteisiä tapoja poikkeamien ehkäisemiseksi.

Organisaatiossa ja yksikössä on laadittu ohjeita, joissa riskejä huomioitu, näiden päivitystarve tarkistetaan vuosittain.

- Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Omavalvontaohjelma ja suunnitelma laadunhallinnasta
- Tietoturvasuunnitelma
- Riskienhallintasuunnitelma
- Infektio- ja hygieniahallintaohje
- Ohje kuoleman tapauksen varalle
- Poikkeusolot ja kriisityö asiakastyössä
- Eettiset ohjeet asiakastyössä
- Perehdyttämishjelma
- Sähkökatkoihin varautuminen

- Yksintyöskentelyohje
- Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys
- Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma (valmisteilla)

3.3 Riskien ja asiakasturvallisuustapahtumien tunnistaminen

Henkilökunta tekee vuosittain sekä tarpeen mukaan riskien arvioinnin. Riskien arvioinnissa on mukana työntekijät ja yksikönjohtaja. Riskien arvioinnissa nousseisiin toimenpide-ehdotuksiin sovitaan yhdessä toteuttaja ja toteutusaikataulu. Yhteistoimintaneuvottelukunta käy myös läpi jokaisen yksikön riskien arvioinnit ja tekee tarvittaessa henkilöstön turvallisuuden parantamiseksi johtoryhmälle toimenpide-ehdotuksia.

Asiakasturvallisuutta vaarantavia riskitekijöitä havainnoidaan jokapäiväisessä työssä ja mahdollisista poikkeamista täytetään asiakasturvallisuusilmoitus. Asiakasturvallisuusilmoitukset käsitellään yksikönjohtajan toimesta (3.4). Henkilökunta tietoinen sosiaalihuoltolain (1301/2014) § 48:n ilmoitusvelvollisuudesta, jonka mukaan epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhka on viipymättä tuotava ilmi yksikönjohtajalle.

Asiakkailla on tiedossa asiakasturvallisuuslomakkeiden paikka sekä palautejärjestelmä, jokaisella mahdollisuus antaa palautetta tai tuoda asiakasturvallisuutta vaarantaneet seikat ilmi anonymisti niin halutessaan. Myös omaiset voivat tehdä kirjallisia ilmoituksia epäkohdista tai asioida suullisesti henkilökunnan kanssa.

3.4 Asiakasturvallisuustapahtumien ja epäkohtien käsittely sekä seuranta

Yksikönjohtaja käy tapahtuneen läpi ilmoituksen tehneen henkilön sekä muiden asianosaisten kanssa pikimmiten, kuitenkin kahden viikon kuluessa tapahtuneesta. Mikäli haittatapahtuman luonne sitä edellyttää, on yksikönjohtaja yhteydessä asiakkaan lähetävän tahon edustajaan sekä tarpeen mukaisesti myös valvontatarkastajaan. Poikkeamat kirjataan myös kyseisen asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmään.

Asiakasturvallisuusilmoitukseen kirjataan tapahtumien kulku, keskustelussa esiin nousseet asiat sekä mahdolliset jatkosuunnitelmat. Asiakasturvallisuusilmoitukset toimitetaan käsittelyn jälkeen terveydenhuollosta vastaavalle tai toimitusjohtajalle tapahtuman luonteen mukaan.

Edellä mainituista asiakkaiden poikkeama-/turvallisuustapahtumista laaditaan yhteenvedot johdon katselmuksiin sekä toimintakertomukseen ja näitä käytetään toiminta-, tila- ja asiakasturvallisuuden kehittämiseksi.

Korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi ja ne kirjataan myös asiakasturvallisuusilmoitukseen. Yksikönjohtaja seuraa, että korjaavat toimet toteutuvat ja määrittelee seurantaraportin.

Asioista käydään keskustelua aina tarpeen vaatiessa sekä työyhteisöpalaverissa, joista tehdään muistio. Muistio on luettavissa intrassa, johon jokaisella työntekijällä

on henkilökohtaiset tunnukset. Muistioon ei kirjata yksittäisiä asiakasasioita, ne kirjataan vain asiakastietojärjestelmään asiakkaan omiin tietoihin.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

4.1 Omavalvonnan suunnitteluun osallistuneet henkilöt

Yksikönjohtaja Henna Tiirikainen

Ohjaaja Laura Rastiola

Henkilöstöpäällikkö Johanna Happonen

4.2 Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa

Henna Tiirikainen, Männistön Aimu yksikönjohtaja, 040 564 4082, henna.tiirikainen@ttypalvelut.fi

4.3 Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun tapahtuu muutoksia palveluissa tai asiakas-turvallisuuteen liittyvissä asioissa. Suunnitelma käydään läpi vähintään vuosittain ja sen ajantasaisuutta seurataan jatkuvasti.

Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka on nähtävillä organisaation kotisivuilla www.ttypalvelut.fi. Suunnitelma on nähtävillä myös henkilöstön intranetissä sekä yksikön kerhuhuoneen kirjahyllyssä olevassa kansiossa. Kerhuhuoneen ilmoitustaululta löytyy tieto kansion olemassaolosta ja sisällöstä.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Palvelun ostaja tekee palvelutarpeen arvioinnin ennen asiakkuuden alkamista.

Asiakkuus Männistön Aimussa on aina määräaikaista. Palvelun tarvetta arvioidaan asumisen aikana jatkuvasti yhdessä asiakkaan, palvelun ostajan ja yksikön henkilöstön kanssa. Halutessaan asiakas voi pyytää läheisensä mukaan arviointiin. Palvelun ostaja käyttää omia mittareitaan tarvetta arvioidessaan, arvioinnissa voidaan hyödyntää yksikössä tehtävää kuntoutumissuunnitelmaa.

Asiakkuuden käynnistymiseksi tulee asiakkaalla olla palvelun ostajan lupa käydä tutustumassa toimintaan. Asiakkuus käynnistyy aina tutustumiskäynnillä, jonka

yhteydessä tehdään alkukartoitusta asiakkaan tilanteesta ja annetaan hakemus täytettäväksi. Toimittamalla hakemuksen yksikköön asiakas asettuu jonoasiakkaaksi. Palvelupaikan vapautuessa ollaan yhteydessä palvelun ostajaan sekä asiakkaaseen palvelun käynnistymisen sopimiseksi.

5.2 Kuntoutumissuunnitelma

Yksikössä käytössä kuntoutumissuunnitelma, joka korvaa hoito- ja palvelusuunnitelman. Kuntoutumissuunnitelma laaditaan asiakkuuden alussa yhdessä asiakkaan kanssa. Halutessaan asiakas voi pyytää läheisensä mukaan suunnitelman laatimiseen ja arviointiin. Kuntoutumissuunnitelman tavoitteet kirjataan asiakastietojärjestelmään, jotta ne elävät arjessa ja ovat kaikkien työskentelyyn osallistuvien tiedossa ja työtä ohjaamassa.

Kuntoutumissuunnitelma päivitetään 3-4kk välein sekä tarvittaessa, asiakas on aina mukana päivittämisessä. Suunnitelmaa laatiessa ja päivitettäessä hyödynnetään palvelun ostajan laatimaa asiakassuunnitelmaa, jonka päivittämisessä myös yksikön henkilökunta on mukana asiakkuuden aikana. Kuntoutumissuunnitelma tuodaan palvelun ostajalle tiedoksi palvelun tarpeen arvioinnin yhteydessä tai toimitetaan sähköisesti jo etukäteen.

Suunnitelma toimii työkaluna asiakkaan kanssa työskentelyssä, sen pohjalta rakennetaan arkea ja tukitoimia asiakkaalle. Asiakkaan omaohjaaja vastaa suunnitelman päivittämisestä sekä jalkauttamisesta työyhteisölle. Toteutuksesta käydään keskustelua työyhteisössä raporteilla ja toimintaa tuodaan näkyväksi kirjaamalla asiakastietojärjestelmään päivittäisiä toimia. Jokainen yksikössä työskentelevä on vastuussa siitä, että työskentelee suunnitelman mukaisesti.

Asiakas itse kirjoittaa kuntoutumissuunnitelmaan tämän hetken tilanteen, tavoitteet sekä keinot tavoitteiden toteuttamiseksi. Asiakas voi näin itse määritellä, mitä haluaa lyhyen aikavälin tavoitteeksi asettaa. Ohjaaja on tukena pohtimassa tavoitteita sekä keinoja, jotta löytyy sellaiset tavoiteltavat asiat, joihin asiakas itsekkin on valmis sitoutumaan.

5.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaalla on oikeus päättää asioistaan ja osallistua oman kuntoutumisensa suunnitteluun (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, § 8). Huolimatta siitä, millaisia haasteita asiakkaalla on elämässään, on hänellä oikeus tulla kuuluksi ja tehdä päätöksiä omaan elämäänsä liittyen. Mikäli asiakas ei itse kykene osallistumaan palveluidensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, selvitetään asiakkaan tahtoa yhteistyössä hänen laillisen edustajansa kanssa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, § 9).

Kuntoutumissuunnitelman päivittämisessä sekä palveluntarpeen arvioinnissa on aina asiakas mukana ja häntä kannustetaan omien toiveiden esille tuomisessa. Asiakkuus perustuu aina vapaaehtoisuuteen ja asiakas voi milloin tahansa päättää asiakkuuden.

Asiakas itse määrittelee, kenelle hänen tietojaan voidaan luovuttaa. Asiakkuuden alussa täytetään tietojen luovutuslomake, joka on voimassa toistaiseksi. Asiakas voi milloin tahansa pyytää lomakkeen päivittämistä. Verkostojen kanssa asioidessa pyritään siihen, että asiakas on aina läsnä. Mikäli tämä ei ole mahdollista, informoidaan asiakas mahdollisimman tarkasti käydystä keskustelusta.

5.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen yksikössä

Yksikössä ei käytössä rajoittavia toimia tai välineitä.

5.5 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuollon palvelua ja tulla kohdelluksi ihmisarvoa kunnioittaen ja ilman syrjintää (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, § 4). Työntekijät ovat Sosiaalihuoltolain (2014/1301) § 48:n mukaan velvollisia ilmoittamaan havaitsemastaan epäasiallisesta kohtelusta viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, yksikönjohtajalle.

Yksikössä käytetään koulutettua henkilökuntaa, joiden työskentelyä ohjaa lakien lisäksi organisaation arvot. Jokainen työntekijä perehdytetään työsuhteen alkaessa ja perehdytyksessä painotetaan asiakkaan asiallista kohtelua sekä kerrotaan ilmoitusvelvollisuudesta. Mikäli työntekijä havaitsee tai saa tietoonsa asiakkaan epäasiallista kohtelua tai kaltoinkohtelua, tulee hänen viipymättä ilmoittaa siitä yksikönjohtajalle. Yksikönjohtaja on velvollinen ilmoittamaan asiasta palvelun ostajalle.

Yksikönjohtaja käy tilanteen läpi asianosaisten kanssa ja tekee asiasta kirjallisen selvityksen mahdollisimman pian tapahtuneen tiedoksi saannin jälkeen. Mikäli asioita ei saada ratkaistua keskustelemalla, ohjataan asiakasta muistutuksen tekemisessä ja avustetaan sosiaaliasiavastaavaan yhteydenotossa.

5.6 Asiakkaan ja omaisten osallisuus omavalvonnan kehittämisessä

Asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan joka kevät, kehitteillä on myös palautekysely palvelun päättyessä. Kyselyn tulokset käydään läpi työyhteisössä ja pohditaan kehittämistoimia, jonka jälkeen tulokset ja mahdolliset kehittämistoimet tuodaan asiakkaille tiedoksi asiakaspalaverissa.

Asiakkailla ja heidän omaisillaan on mahdollisuus antaa palautetta toiminnasta. He voivat antaa palautetta suullisesti, sähköpostitse tai kirjallisesti vapaamuotoisesti tai palautelomaketta tai asiakaspoikkeamailmoitusta hyödyntäen. Yksikön kerhohuoneella on kansio, jossa palautelomakkeita saatavilla ja näissä ohje toimittaa lomake

yksikön postilaatikkoon yksikönjohtajan nimellä varustettuna. Sähköisen palautejärjestelmän mahdollisuutta selvitetään tulevaisuudessa. Palautteet käydään läpi työyhteisössä ja niihin reagoidaan tilanteen vaatimalla tavalla. Mikäli palautteen antaja on pyytänyt vastausta, annetaan se mahdollisimman pian palautteen vastaanottamisesta.

5.7 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, § 4.)

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus yksikönjohtajalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, § 23.) Asiakasta ohjataan aina ensisijaisesti selvittämään muistutuksen aihetta ohjaajien tai yksikönjohtajan kanssa heti, kun ongelma ilmenee. Henkilökunta on tietoinen velvollisuudestaan kertoa asiakkaalle ja hänen omaiselleen mahdollisuudesta muistutuksen tekoon, jos he ovat tyytymättömiä saamaansa kohteluun.

Muistutuksen vastaanottaja käsittelee asian ja antaa siihen kirjallisen vastauksen kohtuullisessa ajassa. Muistutuksen vastaanottajana toimii yksikönjohtaja, joka käsittelee asian ja saattaa asian tiedoksi toimitusjohtajalle ja tarvittaessa ilmoittaa asiasta palvelun ostajalle. Muistutus ja siihen annettu vastaus käsitellään työyhteisöpalaverissa, jotta toimintaa ja palvelua voidaan kehittää.

Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, ohjataan asiakasta sosiaali-/potilasasia-vastaavan yhteydenotossa.

Yhteystietoja asiakkaan aseman ja oikeuden selvittämiseen

Yksikön vastuhenkilö, Henna Tiirikainen p. 040 564 4082, henna.tiirikainen@ttypalvelut.fi

Sosiaaliasiavastaava, puhelin 044 461 0999 (soittoaika arkisin 9.-11.30), sähköposti: sosiaaliasiamies@pshyvinvointialue.fi

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa ja eri oikeuksien vireillepanossa, avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä, tiedottaa palvelunkäyttäjien oikeuksista, toimii tarvittaessa sovittelijana viranomaisen ja palvelunkäyttäjän välillä sekä toimii muutoinkin palvelunkäyttäjien oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaaliasiavastaava seuraa myös palvelunkäyttäjien oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittain selvityksen kaupunginhallitukselle. Sosiaaliasiavastaavan tarjoamat palvelut ovat maksuttomia.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Männistön Aimussa tavoitteena on tukea asiakasta kokonaisvaltaisesti siten, että hän tulevaisuudessa kykenee asumaan itsenäisesti tai kevyemmän tuen turvin. Asiakkaiden kanssa yhdessä opetellaan elämään mahdollisen sairauden kanssa ja tehdään tulevaisuuden suunnitelmia. Jokaisen asiakkaan kanssa tehdään yksilöllinen kuntoutumissuunnitelma, joka ohjaa päivittäistä työskentelyä. Kuntoutumissuunnitelman tekoa ohjaa yhdessä palvelunostajan kanssa asiakassuunnitelmaan asetetut tavoitteet sekä asiakkaan itsensä asettamat lyhyemmän aikavälin tavoitteet.

Työotteena toimii kuntouttava työote, jolla on tarkoitus lisätä ja vahvistaa asiakkaan omaa toimintakykyä ja omatoimisuutta. Tarpeen mukaan asioita tehdään yhdessä, asiakkaan voimavarat huomioiden.

6.1.1 Arjen hallinta

Asiakkaita ohjataan oman hygienian hoidossa, kodin askareissa, ruuan valmistuksessa ja sen suunnittelussa, raha-asioiden hoitamisessa sekä kodin ulkopuolisissa asioinnissa. Asiakkaita motivoidaan osallistumaan päätöksen tekoon ja oman kuntoutumisen suunnitteluun ja sitoutumaan kuntoutumissuunnitelman mukaiseen työskentelyyn.

Asiakkaita ohjataan ratkaisemaan ongelmia ja rakentamaan arkea itselle sopivalla tavalla. Ratkaisukeskeisyys ohjaa työskentelyä, työskentelyssä hyödynnetään asiakkaalle sopivia menetelmiä ja työkaluja.

6.1.2 Osallistaminen ja yhteisöllisyyden tukeminen

Asiakkailla on mahdollisuus turvallisessa ympäristössä harjoitella ja vahvistaa sosiaalisia taitoja ohjaajan tukemana. Yhteisössä on mahdollisuus hankkia korjaavia kokemuksia ihmissuhteissa. Yhdessä opetellaan toimimaan ryhmässä, ottamaan huomioon muut yhteisön jäsenet ja toimimaan itse aktiivisesti yhteisön jäsenenä. Näillä tavoin osallistetaan asiakasta myös pohtimaan omaa rooliaan yhteiskunnassa.

Männistön Aimussa on suunniteltua ryhmätoimintaa sekä spontaanisti tapahtuvaa kohtaamista asiakkaiden kesken. Yksikössä on hyvin ryhmätoimintaan tarkoitettuja tiloja, joita asiakkaat voivat hyödyntää itsenäisesti sekä ohjattuna. Ryhmätoimintoja suunnataan myös yksikön ulkopuolelle, esim. liikuntaryhmät. Ryhmätoimintaan osallistuminen on vapaaehtoista, jokaista kannustetaan osallistumaan omien voimavarojensa mukaisesti.

Yksikkö osallistuu organisaation järjestämiin yhteisiin tapahtumiin, kuten kesäolympialaisiin ja joulujuhlaan yhdessä organisaation muiden yksiköiden asiakkaiden

kanssa. Osallistutaan myös yhdessä erilaisiin kaupungissa järjestettäviin tapahtumiin, kuten Pride-kulkueeseen.

Asiakkaita ohjataan myös kolmannen sektorin palveluihin sekä muihin yksikön ulkopuolisiin harrastuksiin, jotta hän saisi rakennettua sellaista sosiaalista verkostoa, joka säilyisi myös yksiköstä pois muuttaessa.

6.1.3 Fyysinen ja psyykinen toimintakyky

Asiakkaita ohjataan huolehtimaan omasta terveydestään kokonaisvaltaisesti. Käydään keskusteluja liikunnan, ravitsemuksen ja levon merkityksestä mielen hyvinvointiin, hyödynnetään ajankohtaisia suosituksia aiheista. Yksikössä on viikoittainen liikuntaryhmä, joka on avoin kaikille. Asiakkaiden kanssa ulkoillaan myös erikseen, yksilöllisen tarpeen mukaan.

Asiakkaita tuetaan hoitosuhteeseen kiinnittymisessä ja tarvittaessa autetaan hoitosuhteen käynnistämiseksi psykiatrian poliklinikoille. Yhteistyötä tehdään tarvittaessa tiiviisti hoitotahon kanssa, jotta saadaan asiakasta tuettua yhdessä. Yhteistyölle kysytään aina asiakkaan lupa. Lääkehoitoa voidaan toteuttaa valvotusti tai osittain valvotusti. Asiakkaita ohjataan oikeaoppiseen lääkkeiden käyttöön ja seurataan lääkehoidon vaikutuksia. Apteekkiasioinnissa ollaan myös apuna tarpeen mukaisesti.

Yksikössä käydään keskusteluja asiakkaiden kanssa tavoitteena muuttaa itselle haitallisia toimintatapoja ja oppia elämään mahdollisen sairauden aiheuttamien oireiden kanssa.

6.2 Toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan tavoitteiden toteutumisen seuranta

Asiakkaiden kanssa ollaan tekemisissä päivittäin, jolloin voinnin ja toimintojen seuranta tehdään. Havainnoista kirjataan asiakastietojärjestelmään, jotta tieto siirtyy kaikille asiakkaan kanssa työskenteleville. Kuntoutumissuunnitelma päivitetään säännöllisesti, jolloin arvioidaan tavoitteiden toteutumista ja mietitään uudet tavoitteet. Asiakas on aina mukana kuntoutumissuunnitelman päivittämisessä ja täyttää Forms-kyselyn, jossa hän pohtii, onko itse päässyt tavoitteisiin ja onko saanut riittävästi tukea tavoitteiden tavoittelemiseen.

6.3 Ravitsemus

Hyvä ravitsemus edistää terveyttä, toimintakykyä ja elämänlaatua. Ravitsemustilaa arvioidaan asiakkuuden aikana havainnoimalla ja haastatteleamalla sekä tarvittaessa mm. painoa mittaamalla.

Asiakkailta on omissa asunnoissaan keittiö, jossa valmistavat ruuat pääosin itsenäisesti. Asiakkaita ohjataan ruokailemaan säännöllisesti ja monipuolisesti. Ruokailuja

suunnitellaan tarvittaessa yhdessä, tehdään kauppalista ja käydään tekemässä varsinaiset hankinnat yhdessä. Tarvittaessa avustetaan ruuan valmistuksessa ja mietitään keinoja ruokailutilanteen onnistumiseksi.

Mikäli asiakkaalla on syömisen hankaluutta tai jokin sairaus, mikä edellyttää erityistä huomiointia ruokailun suhteen, ohjataan ja tarvittaessa valvotaan ruokailua. Ruokailun onnistumiseksi voidaan pohtia yhdessä erilaisia tapoja, esimerkiksi ruokailu yhteisissä tiloissa oman asunnon sijasta tai valvottu ruokailu asunnolla. Yksikössä pystytään toteuttamaan painon seuranta säännöllisesti. Erilaisia tukimenetelmiä, kuten ruokapäiväkirjaa, hyödynnetään myös tarpeen mukaisesti. Tarvittaessa asiakas ohjataan ravitsemusasioissa terveydenhuoltoon.

Yhteisiä ruokaryhmiä järjestäessä huomioidaan asiakkaiden erityisruokavaliot ja allergiat. Pääsääntöisesti asiakas ruokailee omassa asunnossaan itse ostamilla ruuilla.

6.4 Hygieniakäytännöt

Asiakkaita ohjataan henkilökohtaisen hygienian hoidossa tarpeen mukaisesti. Pääosin ohjaus ja neuvonta on riittävää, tarpeen mukaan avustetaan peseytymisessä. Asiakkaan hygienian hoidon toteutusta sekä siihen liittyen mm. ihon kuntoa seurataan päivittäin ja havainnoista kirjataan tarpeen mukaisesti asiakastietojärjestelmään.

Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on tärkein tapa välttää infektioita. Tarvittaessa konsultoidaan hyvinvointialueen infektiohoitajaa.

Yksikössä työskennellään omassa vaatteissa, työnantaja tarjoaa työliivin tai vyölaukun, jotta tarvittavat työvälineet saa kuljetettua mukana. Henkilöstöllä on mahdollisuus pestä työssä käytetyt vaatteet työpaikalla.

6.4.1 Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy

TTY Palvelut Oy:lla on laadittu koko konsernia koskeva infektio- ja hygieniahallinta-ohje, joka ohjaa henkilökuntaa hygieniakäytänteissä. Infektioiden torjunnan perustana ovat tavanomaiset varotoimet, joilla pyritään estämään mikrobien siirtyminen asiakkaasta toiseen suoraan, henkilökunnan tai ympäristön välityksellä. Infektioita ehkäistään kiinnittämällä huomiota työskentelyssä tilanteisiin ja toimenpiteisiin, joissa elimistöön voi päästä mikrobeja sekä infektioyppikohtaisia toimintaohjeita noudattamalla. Tavanomaiset varotoimet ovat työntekijän henkilökohtainen hygienia, hyvä käsihygienia, suojainten oikea käyttäminen ja ympäristön sekä tavaroiden puhtaudesta huolehtiminen.

Infektiokautena kosketuspintojen desinfiointia tehostetaan ja pyykinpesukoneen desinfiointiväliä tiennetään. Oireiset asiakkaat ohjataan pysyttelemään kodeissaan ja tarpeen vaatiessa yhteiset tilat suljetaan määräajaksi. Asiakkaita ohjataan hyvään

käsihygieniaan. Henkilökunnalla käytössään suu-nenäsuojia, suojakäsineitä- ja essuja sekä suojavisiiri, joita hyödynnetään oireisen asiakkaan kanssa työskennellessä.

6.4.2 Siivous ja pyykkihuolto

Asiakkaiden asuntojen siisteyttä seurataan silmämääräisesti aina asunnolla asioidessa ja tarvittaessa autetaan asiakasta asunnon siisteydessä. Osa asiakkaista hoitaa siivousta itsenäisesti, osan kanssa sovitaan säännölliset siivouspäivät, jolloin ohjaaja on asiakkaan apuna ja ohjeistamassa. Kerran kuukaudessa kaikki asunnot kierretään asukkaan läsnä ollessa ja tehdään siivous- ja palotarkastus.

Yksikön yleisiä tiloja siivoaa Rokipa Ky, käytävät ja pyykkitupa siivotaan kaksi kertaa viikossa, sauna pestään kerran viikossa. Yhteinen tila siivotaan ohjaajien toimesta kaksi kertaa viikossa ja kerhotilojen siivouksessa osallistetaan myös asiakkaita viikoittain mahdollisuuksien mukaan.

Siivoukset on kalenteroitu ja niitä toteuttaa jokainen työvuorossa oleva ohjaaja. Siivousohjeet ovat osa perehdytystä.

Asiakkaat voivat hoitaa pyykkihuoltoa täysin itsenäisesti, ohjattuna tai avustettuna omassa asunnossaan olevalla pyykkikoneella tai taloyhtiön pyykkituvalla.

6.5 Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkailla käytössään Pohjois-Savon hyvinvointialueen julkiset terveydenhuollon palvelut (terveyskeskus, KYS, KPP). Asiakkaita ohjataan oikean palvelun piiriin. Asiakkaiden vointia seurataan päivittäisissä kohtaamisissa.

Yksikön ohjaajat toteuttavat käytännön asiakastyötä, yksikönjohtaja vastaa koko yksikön toiminnasta. TTY Palveluilla myös terveydenhuollon vastaava johtaja, joka vastaa terveydenhuollon toiminnasta koko organisaation tasolla.

6.5.1 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikönjohtaja on laatinut lääkehoitosuunnitelman, jonka PSHVA:n lääkäri on hyväksynyt. Henkilökunnalla on ollut kommentointimahdollisuus lääkehoitosuunnitelman laatimisvaiheessa. Suunnitelman päivitystarve tarkistetaan vuosittain yksikönjohtajan toimesta.

Lääkehoitosuunnitelma on osa perehdytystä ja se on kaikkien saataville sekä henkilökunnan intranetissä että lääkekaapissa olevassa lääkehoidon kansiossa.

Lääkehoidosta vastaa aina yksikön vastuuhoidtaja, tässä tapauksessa yksikönjohtaja. Käytännön toteutusta tekee lääkeluvalliset ohjaajat. Lääkelupien suorittaminen kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa.

6.6 Yhteistyö ja tiedonkulku

Asiakkaat pääsääntöisesti antavat luvan toimia yhteistyössä verkostojensa kanssa. Henkilökunta osallistuu hoitoneuvotteluihin ja verkostopalavereihin sekä tekee tarvittaessa tiivistäkin yhteistyötä mm. hoitotahon kanssa. Asiakkaat allekirjoittavat muuttaessaan suostumuksen, jossa määrittelevät tahot, kenen kanssa tietoja voi jakaa. Asiakasta informoidaan etukäteen ennen yhteydenottoa hänen verkostoonsa, mahdollisuuksien mukaan hän on myös läsnä puhelujen aikana.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 Asiakasturvallisuus ja viranomaisyhteistyö

Yksikössä on laadittu poistumisturvallisuusselvitys sekä pelastussuunnitelma. Vuositaitain järjestetään poistumisharjoitukset, jolloin myös pelastussuunnitelma pääpiirteittäin käydään läpi asiakkaiden kanssa. Pelastussuunnitelma myös asiakkaiden luettavissa, ilmoitustaululla QR-koodi, jonka takaa suunnitelma löytyy tai sen voi lukea yhteisissä tiloissa paperisena versiona. Poistumisharjoituksiin osallistuu mahdollisuuksien mukaan myös pelastuslaitos. Yksikössä automaattinen paloilmaisin- sekä sprinklerjärjestelmä.

Henkilökunta tietää kuinka toimia, mikäli asiakas on edunvalvonnan tarpeessa. Ilmoitus edunvalvonnan tarpeesta henkilöstöä pyritään tekemään yhteistyössä asiakkaan kanssa, tarvittaessa se tehdään ilman asiakkaan hyväksyntää. Henkilökunta toimii yhteistyössä asiakkaiden edunvalvojien kanssa.

Asiakasturvallisuutta lisää myös lukitut ulko-ovet, jokaisella asiakkaalla on avain asuntoonsa ja ulko-oven vieressä on summerit, joilla saa vieraille avattua oven.

Kiinteistössä myös kameravalvonta ilkivallan selvittämiseksi, asiakkaat tästä tietoisia. Vartiointipalvelu käytettävissä turvaamaan tilanteita.

7.2 Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne

Yksikön henkilöstöressurssien suunnittelun perustana on rekisteröintipäätöksen ja asiakastarpeen edellyttämä henkilöstön määrä ja -rakenne. Yhteisöllisen asumisen työntekijöiden määrän on oltava riittävä ja henkilöstön riittävyttä seurataan jatkuvasti. Muutokset asiakkaiden toimintakyvyssä voi aiheuttaa tarpeen lisätä tai vähentää henkilöstöä.

Yksikössä työskentelee 5 ohjaajaa ja yksikönjohtaja. Arkisin aamuvuoroissa 2–3 ohjaajaa ja iltavuoroissa 2 ohjaajaa, viikonloppuisin sekä arkipyhinä aamuvuoroissa 1 ohjaaja ja iltavuoroissa 1 ohjaaja. Yksikönjohtaja paikalla arkisin pääasiassa virka-aikaan.

7.3 Sijaisten käytön periaatteet

Ennalta tiedettyihin poissaoloihin hankitaan sijaiset hyvissä ajoin jo työvuorosuunnittelun ollessa käynnissä. Henkilöstön äkillisiin poissaoloihin sijaiset hankkii esihenkilö työaikansa puitteissa ja iltaisin sekä viikonloppuisin poissaolopuhelimen päivystäjä.

Sijaisuuksissa käytetään koulutettuja tai alalle opiskelevia, joilla riittävästi opintoja suoritettuna. Sijaisena pyritään käyttämään yksikössä jo aiemmin työskennelleitä sijaisia.

7.4 Henkilöstövoimavarojen riittävyys

Yksikön henkilöstöressurssien suunnittelun perustana rekisteröintipäätöksen ja asiakastarpeen edellyttämän henkilöstön määrä ja -rakenne. Työntekijöiden määrän on oltava riittävä ja henkilöstön riittävyyttä seurataan jatkuvasti. Muutokset asiakkaiden toimintakyvyssä voi aiheuttaa tarpeen lisätä tai vähentää henkilöstöä.

Työvuorosuunnittelusta ja henkilöstöressurssien käytöstä vastaa yksikönjohtaja ja henkilöstöpäällikkö. Työvuorosuunnitelman toteutumista seurataan ja poissaoloihin ja sijaisten hankkimistarpeeseen reagoidaan nopeasti.

Yksikönjohtajat pystyvät itse organisoimaan työtään siten, että myös esimiestyöhön jää aikaa. Tarvittaessa apua saa henkilöstöpäälliköltä.

Yksikössä ei työskentele tuki- ja avustavissa tehtävissä olevia työntekijöitä hoivatyössä.

7.5 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Yksikön henkilöstöressurssien suunnittelun perustana on toimiluvan ja kunnan kanssa tehdyn sopimuksen sekä asiakastarpeen edellyttämän henkilöstön määrä ja -rakenne. Yksikön henkilöstöressurssien käytöstä vastaa yksikönjohtaja ja henkilöstöpäällikkö.

Sijaisia rekrytoidaan jatkuvasti, aina kun sopivia ehdokkaita tarjoutuu. Rekrytoinnissa hyödynnetään kaikkia hakukanaavia ja haastatteluun osallistuu yleensä henkilöstöpäällikkö sekä yksikönjohtaja. Työntekijän valinnan tekee henkilöstöpäällikkö ja yksikönjohtaja.

Työsuhteeseen keikkalaiseksi tai oppisopimuksella opiskelemaan voidaan ottaa myös lähihoitajaopiskelijoita, jos heillä on opintoja suoritettuna 2/3 tai sairaanhoitaja- ja sosionomiopiskelijoita, joilla on ensimmäinen opiskeluvuosi suoritettuna.

Ennen työ sopimuksen allekirjoittamista henkilöstöpäällikkö tarkistaa työntekijän tutkinto- ja työtodistukset ja ammattioikeudet Valviran julkisuusosikki- ja julkiterhikkirekistereistä. Valinnassa ratkaisevaa koulutuksen lisäksi on osaaminen, asenne ja motivaatio.

Työntekijöiden huumetestaus rekrytoinnin yhteydessä toteutetaan työterveyshuollon toimintasuunnitelman mukaisesti. Kaikilta työntekijöiltä vaaditaan myös tartuntatauti-lain mukainen soveltuvuus tehtävään.

7.6 Henkilöstön perehdyttäminen

Perehdyttämistä tarvitsevat kaikki työhön tulevat: vakituiset, määräaikaiset, vuokra-työntekijät, työkokeilijat ja opiskelijat. Perehdyttämisohjelma voidaan käydä läpi yksilöllisesti, jolloin otetaan huomioon muun muassa työsuhteen kesto, ammattitaito, kokemus ja koulutus. Tehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa työntekijät on opastettava uusiin asioihin, koskee myös työnkiertoa ja pitkiltä poissaoloilta palaavia työntekijöitä. Työnkierrossa sekä pitkiltä poissaoloilta palatessa hyödynnetään tätä samaa lomaketta niiltä osin, kun on tarpeen (mitkä asiat kaipaavat muistutusta). Yksikönjohtaja vastaa perehdyttämisestä johdon antamien ohjeiden mukaisesti. Käytännön opastaminen voidaan antaa nimetylle työnopastajalle. Työturvallisuuslaki korostaa työnantajan vastuuta turvalliseen ja terveelliseen työskentelyyn opastamisesta. Perehdyttävällä on oikeus kysyä opastukseen ja oppimiseensa liittyvistä asioista. Perehdyttämisen tarkistuslista sisältää jäsenellän luettelon perehdyttämisessä esille otettavia asioita suunnittelun ja toteutuksen tueksi. Perehdyttämisen seurannassa ja oppimisen varmistamisessa listaa käyttävät sekä perehdyttäjä että perehdytettävä.

Uuden työntekijän aloittaessa pyritään jo työvuorosuunnittelussa huomioimaan aikaa perehtymiselle. Esihenkilö ottaa työntekijän vastaan ja jatkaa jo rekrytoinnissa aloitettua perehdytystä.

Aina ei voida ennakoida sijaistarpeita, joten perehdytyksessä on tärkeää huomioida, mitkä tiedot ovat oleellisimpia juuri sillä hetkellä. Tarvittaessa töihin kutsuttavien ja hyvin lyhyitä sijaisuuksia tekevien työntekijöiden perehdyttämisohjelmaan sisällytetään välttämättömät työsuhdeasiat ja tiivistetty työnopastus sekä turvallisuusasiat.

Esihenkilö vastaa siitä, että työntekijä on riittävän perehtynyt toteuttaakseen laadukasta ja turvallista asiakastyötä.

7.7 Henkilökunnan täydennyskoulutus

Työnantaja mahdollistaa jokaiselle työntekijälle 3 täydennyskoulutuspäivää / vuosi.

Työnantaja järjestää säännöllisesti ensiapu-, turvakortti ja lääkehoidon koulutusta. Koulutussuunnitelma päivitetään vuosittain. Henkilökunta voi hakea erilaisiin koulutuksiin tekemällä koulutusanomuksen esihenkilölle.

7.8 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuollon palvelua ja tulla kohdelluksi ihmisarvoa kunnioittaen ja ilman syrjintää (Laki sosiaalihuollon asiakkaan

asemasta ja oikeuksista 812/2000, § 4). Työntekijät ovat Sosiaalihuoltolain (2014/1301) § 48:n mukaan velvollisia ilmoittamaan havaitsemastaan epäasiallisesta kohtelusta viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, yksikönjohtajalle.

Yksikössä käytetään koulutettua henkilökuntaa, joiden työskentelyä ohjaa lakien lisäksi organisaation arvot. Jokainen työntekijä perehdytetään työsuhteen alkaessa ja perehdytyksessä painotetaan asiakkaan asiallista kohtelua sekä kerrotaan ilmoitusvelvollisuudesta. Mikäli työntekijä havaitsee tai saa tietoonsa asiakkaan epäasiallista kohtelua tai kaltoinkohtelua, tulee hänen viipymättä ilmoittaa siitä yksikönjohtajalle. Yksikönjohtaja on velvollinen ilmoittamaan asiasta palvelun ostajalle.

Yksikönjohtaja käy tilanteen läpi asianosaisten kanssa ja tekee asiasta kirjallisen selvityksen mahdollisimman pian tapahtuneen tiedoksi saannin jälkeen. Mikäli asioita ei saada ratkaistua keskustelemalla, ohjataan asiakasta muistutuksen tekemisessä ja avustetaan sosiaaliasiavastaavaan yhteydenotossa.

7.9 Toimitilat

Jokaisella asiakkaalla on oma asunto, jonka hän saa sisustaa mieleisekseen omilla huonekaluillaan. Asiakas vastaa itse siitä, ketä asuntoonsa päästää, asiakkaiden vieraat ovat tervetulleita.

Yksikössä on myös yhteisiä tiloja, joista yhteinen olohuone on käytössä ohjaajien paikalla ollessa. Olohuonetta voi käyttää kaikki talon asiakkaat vapaasti sen auki ollessa. Yksikön kerhotilat ovat pääsääntöisesti avoinna myös ohjaajien poissa ollessa, epidemia aikana ne ovat olleet suljettuina henkilöstön poissa ollessa, jotta tarvittava puhtaustaso voidaan taata. Muina aikoina kerhotilat ovat asiakkaiden käytettävissä vapaasti, myös asiakkaiden vieraat voivat oleskella kerhotiloissa silloin kun ei ole epidemia-kausi. Talossa myös pyykki-, sauna- ja varastotiloja, jotka asiakkaiden käytössä. Jokaisella on oma viikoittainen saunavuoro.

Yksikössä hyödynnetään myös Päivärannassa sijaitsevaa huvilaa lähinnä kesäaikoina virkistystoiminnan järjestämiseen.

7.9.1 Teknologiset ratkaisut

Yksikössä tallentava kameravalvonta, kamerat kuvaavat ulko-ovia sekä sisäkäytäviä ja portaikkoja. Tallenteita saa katsoa vain yksikönjohtajan luvalla ja pääsääntöisesti tallenteiden katsomisen hoitaa yksikönjohtaja itse. Tallenteita katsotaan vain painavasta syystä, tällainen on esimerkiksi ilkeiden selvittäminen tai rikosepäilyn varmistaminen. Tallenteet luovutetaan poliisille rikosepäilyissä.

Asiakkailla ei henkilökohtaisia turva- tai kutsulaitteita.

7.9.2 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Yksikössä käytössä verenpainemittari, kuumemittari, pulssioksimetri, alkometri ja henkilövaaka, joita voidaan hyödyntää asiakkaiden sairauden toteamisen tai hoidon aloittamisen/seuraamisen tukena. Alkometri ja verenpainemittari kalibroidaan asianmukaisesti.

Asiakkaiden mukana ollaan vastaanotolla, jossa hän saa ohjeet seurannan aloittamiseksi tai apuvälineiden käytön aloittamiseksi. Ohjataan ohjeiden mukaiseen seurantaan ja autetaan hankkimaan asianmukaiset välineet hoitotarvikejakelusta tai apuvälinelainaamosta. Varmistetaan, että asiakas on ymmärtänyt saadut ohjeet ja toteutetaan mahdollista seuranta tarvittaessa valvotusti.

Mikäli vaaratilanteita laitteiden käytössä ilmenee, raportoi henkilökunta niistä yksikönjohtajalle, joka tekee vaaratilanneilmoituksen Fimeaan.

Yksikön omien laitteiden toimivuudesta vastaa yksikönjohtaja.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Kirjaaminen on osa perehdytystä. Henkilökunnan kanssa käydään läpi miten usein, minkälaisia asioita ja minne on hyvä kirjata. Käydään läpi myös hyvän kirjaamisen periaatteet.

Käytettävissä on asiakastietojärjestelmä Domacare, jota myös yksikönjohtaja käyttää, joten epäasialliseen kirjaamiseen puututaan välittömästi.

8.2 Asiakastietojen käsittely

Asiakastietojen käsittelyssä on otettava huomioon sosiaalihuoltoa koskeva erityislainsäädäntö, jolla on olennainen merkitys asiakastietojen lainmukaisessa käsittelyssä. Asiakastietoja saa käsitellä vain asiakassuhteen voimassa ollessa.

Sosiaalihuollon asiakirjat, jotka sisältävät tietoa sosiaalihuollon asiakkaasta tai muusta yksityisestä henkilöstä, ovat salassa pidettäviä. Asiakirjaa tai sen kopiota tai tulostetta ei saa näyttää eikä luovuttaa sivulliselle, eikä antaa sitä teknisen käyttöyhteyden avulla tai muulla tavoin sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi. On hyvä pitää mielessä, että jo tieto siitä, että henkilö on sosiaalihuollon asiakas, on salassa pidettävä. Asiakastietojen salassapito- ja vaitiolovelvollisuus koskee sekä julkista että yksityistä sosiaalihuoltoa.

Jokainen yksikössä työskentelevä allekirjoittaa työsuhteen alussa salassapitositoumuksen, jolla annetaan henkilökohtainen sitoumus noudattaa erityistä tarkkuutta tietosuoja-asioissa lakien ja työnantajan ohjeiden mukaisesti.

Yksikönjohtaja ja vakinaiset ohjaajat perehdyttävät uuden työntekijän työsuhteen alkamassa asiakastietojen käsittelyyn perehdytysohjelman mukaisesti. Harjoittelijoiden ja opiskelijoiden perehdytystä toteuttaa pääosin ohjaajat.

TTY Palvelut Oy:lla on laadittu tietoturvasuunnitelma, jossa on kuvattu asiakastietojen käsittely ja kaikki tietoturvaan liittyvät asiat.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Niina Podduikin, 040 840 1784, info@ttypalvelut.fi

9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Kuopiossa 24.01.2025

Allekirjoitus _____

Henna Tiirikainen

10 LÄHTEET

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 22.9.2000/812.

Sosiaalihuoltolaki. 30.12.2014/1301.

TTY Palvelut Oy, 2021. Riskienhallintasuunnitelma.

Pohjois-Savon hyvinvointialue, sosiaaliasiavastaava https://pshyvinvointialue.fi/sosiaaliasiamies?p_1_back_url=%2Fhaku%3Fq%3Dsosiaaliasiamies