



**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTA-
SUUNNITELMA**

Kotiväki

SISÄLTÖ

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 laadun ja 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 Toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta	13
	6.3 Ravitseminen	13
	6.4 Hygieniäkäytännöt	14
	6.4.1 Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy	14
	6.4.2 Siivous- ja pyykkihuolto.....	14
	6.5 Terveyden- ja sairaanhoito	15

6.5.1 Lääkehoitosuunnitelma	15
6.6 Yhteistyö ja tiedonkulku	15
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	16
7.1 Asiakasturvallisuus ja viranomaisyhteistyö	16
7.2 Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne	16
7.3 Sijaisten käytön periaatteet	16
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	19
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

Yksityisen sosiaalipalvelut

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Kotiväki

Kullervonkatu 18 B

70500 Kuopio

050 560 2070 (tiiminvetäjä)

kotivaki@ttypalvelut.fi

050 565 1183 (ohjaaja)

Yksikönjohtaja Henna Tiirikainen

040 564 4082

henna.tiirikainen@ttypalvelut.fi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kotiväessä tuotetaan Sosiaalihuoltolain (1301/2014) § 21a:n mukaista tuettua asumista mielenterveys- ja päihdekuntoutujille, jotka tarvitsevat apua pärjätäkseen itsenäisessä asumisessa. Palvelua tuotetaan asiakkaan omaan asuntoon tai Kotiväessä sijaitseviin tukiasuntoihin (8). Asiakaspaikkoja ei ole määritelty, tuen tarvetta arvioidessa määritellään tukitunnit, jonka mukaan työskentelyä tai työntekijämäärää suunnitellaan. Tukituntien määrä vaihtelee yleisesti 3–20 h/kk välillä.

Toimintalupatiedot

Mielenterveyskuntoutujien tuettu asuminen (D48) 25 asiakaspaikkaa

Päihdekuntoutujien tuettu asuminen (D52) 15 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 / kiinteistöhoito ja pihatyöt talvella, oven avaus

Kuopion Turvalukko / iloq-lukitukset

KST Vartiointi Oy / henkilöstön turvaamiseen liittyvät palvelut

Siitek Security / kameravalvonta

Kirkkopalvelut, Mari Tuomainen / henkilöstön työnohjaus

PAP Group / sprinklerlaitteiston huolto

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1 Toiminta-ajatus

TTY Palvelut Oy tuottaa tuettua asumista mielenterveys- ja päihdekuntoutujille Kuopion alueella. Tuettua asumista voidaan toteuttaa TTY Asuntojen jälleen vuokraaminen Y-Säätiön asuntoihin tai muiden vuokranantajien vuokraamiin asuntoihin. Tuettua asumista toteuttaa pääsääntöisesti TTY Kotiväki, poikkeuksellisesti tukea voidaan tarjota myös asumispalveluyksiköistä.

Kotiväen toimistotilat sijaitsevat Saarijärven A-alueella osoitteessa Kullervonkatu 18 B. Samassa rakennuksessa on myös 8 tukiasuntoa, joihin tukea tarjotaan. Toimistotilojen yhteydessä on oleskelutila, jota voi hyödyntää mm. ryhmätoimintoihin.

Asiakasta tuetaan siten, että hän kykenee itsenäisesti asumaan tai pärjää kotiin annettavan tuen turvin.

Toimintaa ohjaa perustuslaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, lastensuojelulaki (jälkihuolto), asiakastietolaki ja mielenterveys- ja päihdelait sekä näihin liittyvät 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 elämänhallinnassaan 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 kehittämisedotuksineen. Jokainen työntekijä on vastuussa mahdollisten riskien ja turvallisuuspuutteiden raportoimisesta 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.

Poikkeamaseurantaa 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
- Perehdyttämisohjelma
- 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 lähettävän 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 seurantarpeen.

Asioista käydään keskustelua aina tarpeen vaatiessa sekä työyhteisöpalavereissa, 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

Tiiminvetäjä Jani Kurki

Henkilöstöpäällikkö Johanna Happonen

4.2 Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa

Henna Tiirikainen, TTY Kotiväki 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 yhteisen olohuoneen kirjahyllyssä olevassa kansiossa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Palvelun ostaja tekee palvelutarpeen arvioinnin ennen asiakkuuden alkamista.

Asiakkuus Kotiväessä on yleensä määräaikaista. Palvelun tarvetta arvioidaan asiakkuuden 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. Tutustumiskäynti voi olla myös asiakkaan kotona, mikäli

asiakkuus käynnistyy jo olemassa olevaan asuntoon. 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 palvelussuunnitelman. Kuntoutumissuunnitelma laaditaan asiakkuuden alussa yhdessä asiakkaan kanssa. Halutessaan asiakas voi pyytää läheisensä mukaan suunnitelman laatimiseen ja arviointiin.

Kuntoutumissuunnitelma päivitetään 4kk välein, 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 tapaamisen sisältöä. 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 2000/812, § 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 2000/812, § 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

Rajoittavia toimia tai välineitä ei käytössä.

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 laadun ja omavalvonnan kehittämisessä

Asiakastyytyväisyyskysely pidetään kerran vuodessa, yleensä keväisin. Kysely toteutetaan sähköisesti, Forms- kyselyn avulla. Kysely jaetaan vastattavaksi kaikille asiakkaille. Kyselyn tulokset käydään läpi työyhteisössä sekä asiakkaiden kanssa ja tehdään yhdessä kehittämistoimia.

Asiakkailla ja heidän omaisillaan on mahdollisuus antaa palautetta toiminnasta. He voivat antaa palautetta suullisesti, sähköpostitse tai kirjallisesti vapaamuotoisesti tai palautelomaketta tai asiakaspoikkeamailmoitusta hyödyntäen. Yksikön yhteisessä olohuoneessa 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

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

Sosiaaliasiavastaava, puhelin 044 461 0999, sähköposti: sosiaaliasiamies@pshyvinvointialue.fi

Sosiaaliasiamies 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. Sosiaaliasiamies seuraa myös palvelunkäyttäjien oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittain selvityksen kaupunginhallitukselle. Sosiaaliasiamiehen tarjoamat palvelut ovat maksuttomia.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Työntekijät ovat tukena asiakkaan arjen hallinnan opettelemisessa ja asiakasta motivoidaan sitoutumaan omaan kuntoutumissuunnitelmaansa. Työotteena toimii kuntouttava työote, jolla on tarkoitus lisätä ja vahvistaa asiakkaan omaa toimintakykyä ja omatoimisuutta. Ohjaajat eivät tee asioita asiakkaan puolesta, vaan tukevat itsenäiseen toimintaan asiakkaan voimavarojen mukaisesti.

Asiakkaiden kanssa sovitaan yhdessä kotikäyntiajat, jolloin asiakasta tavataan. Kotikäyntien määrä sovitaan asiakkaan palvelupäätöksessä olevien tukituntien mukaisesti. Kotikäynnit toteutetaan asiakkaiden kotona, mutta asiakasta voidaan tavata myös Kotiväen yhteisessä tilassa tai yksikön ulkopuolella.

Yhdessä asiakkaan kanssa opetellaan uusia toimintatapoja tilanteiden käsittelemiseksi, jotta asiakas oppisi elämään sairautensa kanssa. Asiakkaita motivoidaan osallistumaan päätöksen tekoon ja oman kuntoutumisen suunnitteluun.

6.1.1 Arjen hallinta

Ohjaajat tukevat, ohjaavat ja neuvovat arjen hallinnassa sekä asumisen taitojen ylläpitämisessä. Kotikäynneillä ohjataan asiakkaita oman hygienian hoidossa, asunnon siisteyden ylläpitämisessä, ruuanlaitossa, asuntoon liittyvien hankintojen tekemisessä, laskujen maksamisessa sekä etuuksien hakemisessa. Asiakkaan kanssa voidaan myös tehdä yhdessä viikkosuunnitelma arjen sujumisen tueksi tai asiakkaalle voidaan rakentaa kalenteri, johon on merkitty ennalta sovitut kotikäyntiajat.

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 yhteisöllisyyteen tukeminen

Asiakasta kannustetaan olemaan yhteydessä omaisiin ja muihin läheisiin ja tuetaan pitämään yllä sosiaalisia suhteita. Asiakkaan sosiaalista toimintakykyä edistää myös Kotiväen ryhmätoimintaan osallistuminen.

Ryhmätoimintaa järjestetään asiakaslähtöisesti sekä suljettuna että avoimena ryhmätoimintana. Asiakkaiden tarpeet ja toiveet otetaan huomioon ryhmätoiminnan suunnittelussa. Kaikki ryhmätoiminta on vapaaehtoista. Asiakkaita ohjataan myös kodin ulkopuoliseen toimintaan, jotta opitut palvelut ja toiminnot olisivat käytettävissä myös

itsenäisesti asuessa. Myös yksilötyössä voidaan käydä mm. tutustumassa liikuntaharrastuksiin.

6.1.3 Fyysinen ja psyykinen toimintakyky

Asiakkaita tuetaan liikkumaan ja löytämään itselleen sopivia harrastuksia, yksikön asiakkailla on myös mahdollisuus osallistua TTY Palveluiden liikuntaryhmään kerran viikossa. Ohjaajat aktivoivat asiakkaita osallistumaan Kotiväen järjestämään ryhmätoimintaan, joissa heidän on mahdollista päästä muun muassa liikkumaan.

Asiakkaiden psyykkistä toimintakykyä ylläpidetään vointia seuraamalla sekä käymällä asiakkaan kanssa keskusteluja voinnista. Yhdessä mietitään uusia, itselle hyväksi olevia toimintatapoja arkeen, jotka tukevat omaa hyvinvointia. Asiakasta tuetaan kiinnittymään hoitosuhteisiin. Lääkehoito yksikössä on pääasiassa ohjaamista ja vaikutusten seuranta, asiakasta ohjataan oikeaoppiseen lääkkeiden käyttöön.

6.2 Toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Asiakkaiden kanssa ollaan tekemisissä säännöllisesti, jolloin nähdään kuinka tavoitteet toteutuvat. Tapaamiset kirjataan asiakastietojärjestelmä Domacareen. Kuntoutuksisuunnitelmia arvioidaan säännöllisesti yhdessä asiakkaan kanssa vähintään neljän kuukauden välein. Asiakas saa täyttää arviointilomakkeen edellisen suunnitelman tavoitteiden toteutumisesta. Lisäksi edellisen suunnitelman tavoitteiden toteutuminen käydään asiakkaan kanssa suullisesti läpi.

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 itsenäisesti. Asiakkaita ohjataan monipuoliseen ja säännölliseen ruokailuun. Ohjaaja tekee tarvittaessa yhdessä asiakkaan kanssa ruoka- ja kauppalistat ja käy yhdessä ostoksilla. Ohjaajat ovat tarvittaessa tukena myös ruuan valmistuksessa kotikäyntien yhteydessä.

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

Mikäli asiakkaalla on syömisen vaikeutta tai jokin sairaus, joka edellyttää erityistä huomiointia ruokailun suhteen, ohjataan ja tarvittaessa valvotaan ruokailua niiltä osin kuin se on mahdollista. Erilaisia tukimenetelmiä, kuten ruokapäiväkirjaa, hyödynnetään myös tarpeen mukaisesti. Tarvittaessa asiakas ohjataan ravitsemusasioissa terveydenhuoltoon.

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 tapaamisilla tarpeen mukaan ja havainnoista kirjataan asiakastietojärjestelmään.

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

Yksikössä työskennellään omilla 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 infektio-tyyppikohtaisia toimintaohjeita noudattamalla. Tavanomaiset varotoimet ovat työntekijän henkilökohtainen hygienia, hyvä käsihygienia, suojainten oikea käyttäminen ja ympäristön sekä tavaroiden puhtaudesta huolehtiminen.

Infektiokautena kosketuspintojen desinfiointia tehostetaan yhteisesti käytössä olevissa tiloissa ja pyykinpesukoneen desinfiointiväliä tihennetään. Oireiset asiakkaat ohjataan pysyttelemään kodeissaan. 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.

Yksikön yleisiä tiloja siivoaa ohjaajat sekä Kullervonkadun yksikössä asuvat asiakkaat. Asiakkaat siivoavat käytävät vuoroviikoin ohjaajien avustuksella ja ohjaajat huolehtivat sekä yhteisestä olohuoneesta että toimistotiloista. Kerran kuukaudessa Rokipa

Ky siivoaa käytävät ja pyykkituvan sekä saunatilat. Mikäli saunan käyttö runsaampaa, tihennetään siivousta.

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.

Yksikössä työpari toteuttaa 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. Yksikönjohtaja tarkistaa vuosittain päivitystarpeen, myös työntekijät voivat tuoda yksikönjohtajan tietoon päivitystarpeita. Suunnitelma on osa perehdytystä ja se on kaikkien työntekijöiden saatavilla intranetissä.

Yksikössä ei säilytetä lääkkeitä, eikä annostella lääkkeitä kuin tarvittaessa. Lääkehoito on pääosin ohjausta ja vaikutusten seuranta.

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 verkostopalaveriinhin 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. Vuositain järjestetään poistumisharjoitukset Kullervonkadulla, jolloin myös pelastussuunnitelma pääpiirteittäin käydään läpi asiakkaiden kanssa. Pelastussuunnitelma myös asiakkaiden luettavissa, yhteisessä olohuoneessa kansiossa 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 henkilöstä 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.

Kullervonkadun kiinteistössä myös kameravalvonta ilkeiden selvittämiseksi piha-alueella, asiakkaat tästä tietoisia. Vartiointipalvelu käytettävissä turvaamaan tilanteita.

7.2 Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne

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

Yksikössä työskentelee työparina sosionomi, joka toimii asiakastyön lisäksi tiiminvetäjänä ja ohjaaja, joka on lähihoitaja koulutukseltaan. Henkilökunta työskentelee arkisin, pääasiassa 8–16 välillä, asiakastarpeiden mukaan työaika jatketään 18 saakka.

Tukitunnit määrittelevät työntekijämäärän, on laskettu, että yhden työntekijän aktiivinen työaika on 140 h/kk. Työntekijämäärää suunnitellessa tulee kuitenkin huomioida, että myös kirjaaminen, matka-aika ja erilaiset työyhteisön ja organisaation palaverit tulee pystyä hoitamaan. Työntekijämäärää arvioidaan säännöllisesti tukitunteihin peilaten.

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

7.4 Henkilöstövoimavarojen riittävyys

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

Sijaisia rekrytoidaan jatkuvasti, aina kun sopivia ehdokkaita tarjoutuu. Rekrytoinnissa hyödynnetään kaikkia hakukanavia 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 työsopimuksen allekirjoittamista henkilöstöpäällikkö tarkistaa työntekijän tutkinto- ja työtodistukset ja ammattioikeudet Valviran julkisuosikki- ja julkiterhikkirekistereistä. Valinnassa ratkaisevaa koulutuksen lisäksi on osaaminen, asenne ja motivaatio.

Työntekijöiden huumetestaus rekrytoinnin yhteydessä toteutetaan työterveyshuollon toimintasuunnitelman mukaisesti. Kaikilta työntekijöiltä vaaditaan myös tartuntatautilain 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 jäsennellyn 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, työpari perehdyttää käytännön työhön.

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

Tuettua asumista toteutetaan pääasiassa asiakkaan omaan asuntoon, joka on normaalissa asuntokannassa. Jokaisella asiakkaalla on näin ollen oma asunto, jonka hän saa sisustaa mieleisekseen omilla huonekaluillaan.

Kullervonkadun yksikössä on myös yhteinen olohuone, jota hyödynnetään asiakastyössä. Kellaritiloissa käytettävissä myös kuntosalilaitteita, nämä Kullervonkadulla asuvien vapaassa käytössä, muiden kanssa sovittava käyttö siten, että ohjaaja on päättämässä tiloihin. Kullervonkadulla myös pyykki-, sauna- ja varastotiloja, jotka asiakkaiden käytössä.

Yksikössä hyödynnetään myös muiden yksiköiden kerhotiloja sekä Päivärannassa sijaitsevaa huvilaa lähinnä kesäaikoina virkistystoiminnan järjestämiseen.

7.9.1 Teknologiset ratkaisut

Kullervonkadun yksikössä tallentava kameravalvonta ulko-ovia ja etupihaa kuvaamassa. Tallenteita saa katsoa vain yksikönjohtajan luvalla ja pääsääntöisesti tallenteiden katsomisen hoitaa yksikönjohtaja itse. Tallenteita katsotaan vain painavasta syystä, tällainen on esimerkiksi ilkeiden selvittäminen tai rikosepäilyyn varmistaminen. Tallenteet luovutetaan poliisille rikosepäilyissä.

Asiakkailla ei käytössään henkilökohtaisia turva- tai kutsulaitteita. Mikäli tarve tällaisille syntyisi, avustettaisiin asiakasta hankinnassa.

7.9.2 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Käytettävissä verenpainemittari, kuumemittari sekä henkilövaaka, joita voidaan hyödyntää asiakkaiden sairauden toteamisen tai hoidon aloittamisen / seuraamisen tukena. Verenpainemittari kalibroidaan säännöllisesti laiteohjeiden mukaisesti.

Tarvittaessa 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 seurantaa 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 alkaessa 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 _____

10 LÄHTEET

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

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 22.9.2000/812.

Sosiaalihuoltolaki. 30.12.2014/1301.

TTY Palvelut Oy, 2021. Riskienhallintasuunnitelma.