

TTY Palvelut Oy



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Patakukkulan Palvelukeskus

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	4
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
2.1. Toiminta-ajatus	5
2.2. Arvot ja toimintaperiaatteet	6
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	8
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	8
4.1 Omavalvonnan suunnitteluun osallistuneet henkilöt	8
4.2 Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa	8
4.3 Omavalvontasuunnitelman seuranta	8
4.4 Omavalvontasuunnitelman julkisuus	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
5.1. Palvelutarpeen arviointi	9
5.2. Kuntoutumis- ja hoitosuunnitelmat	9
5.3. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	10
5.4. Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen yksikössä	10
5.5. Asiakkaan asiallinen kohtelu	10
5.6. Asiakkaan ja omaisten osallisuus omavalvonnan kehittämisessä	11
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 yhteisöllisyyden 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
6.3.1. Yksikön ruokahuollon järjestäminen	14
6.3.2. Erityiset ruokavaliot ja rajoitteet	14
6.3.3. Asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tason seuranta	14
6.4. Hygieniäkäytännöt	14

6.4.1. Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäisy	15
6.4.2. Siivous ja pyykinhuolto	15
6.5. Terveyden- ja sairaanhoito	15
6.5.1. Lääkehoitosuunnitelma	16
6.6. Yhteistyö ja tiedonkulku	16
7 ASIAKASTURVALLISUUS	16
7.1. Asiakasturvallisuus ja viranomaisyhteistyö.....	16
7.2 Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne	17
7.3 Sijaisten käytön periaatteet	17
7.4 Henkilöstövoimavarojen riittävyys.....	17
7.5 Henkilöstön rekrytinnin periaatteet	17
7.6 Henkilöstön perehdyttäminen.....	18
7.7 Henkilökunnan täydennyskoulutus.....	18
7.8. Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	19
7.9. Toimitilat	19
7.9.1. Teknologiset ratkaisut.....	19
7.9.2. Terveydenhuollon laitteet ja apuvälineet	20
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	20
8.1. Asiakastyön kirjaaminen	20
8.2. Asiakastietojen käsittely	20
9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	21
11 LÄHTEET	21

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: TTY Palvelut Oy

Y-tunnus: 3137277-1

Kunnan nimi: Kuopio

Toimiala Yksityiset sosiaalipalvelut

Toimintayksikkö

Patakukkulan palvelukeskus

Pyynpolku 10

70340 Kuopio

Ohjaajat p. 040 822 8633 patakukkula@ttypalvelut.fi

Yksikönjohtaja Laura Saikkonen

p. 044 271 4759 laura.saikkonen@ttypalvelut.fi

Toimintayksikön palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Patakukkulan palvelukeskuksella tuotetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) 21a § ja 21b § mukaista asumispalvelua täysi-ikäisille mielenterveys- ja päihdekuntoutujille, jotka tarvitsevat tukea asumisessaan ja kuntoutumisessaan.

Yksikössä on 34 rivitaloasuntoa, 5 lyhyt aikaisempaan kartoitusjaksoon tarkoitettua kalustettua huonetta, sekä yhteisiä tiloja. Palvelumuotona on yhteisöllinen tuettu asuminen taso 2. Palvelukeskuksen yhteydessä toimii myös kahdeksan paikkainen asumispäivystys Pohjois-Savon Hyvinvointialueen asunnottomille henkilöille.

Toimintalupatiedot

Yhteisöllinen asuminen

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 12.01.2021 (vanha Avin päätös)

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Itä-Suomen Yliopiston apteekki / annosjakelupalvelut

Siivoova / asuntojen siivouspalvelut

Lataamo / asiakkaiden ateriapalvelut

Ostopalvelut ja niiden tuottajat:

Ostopalveluiden tuottajilta sekä alihankkijoilta edellytetään erillinen tietosuojaliite, ellei sisälly sopimukseen, jossa on kuvattu henkilötietojen käsittelyn periaatteet, vastuut ja velvollisuudet.

Rokipa / kiinteistönhuolto ja yleiset tilat

Kuopion turvalukko / sähköinen lukitusjärjestelmä

STK / vartijapalvelut

Siitek / kameravalvonta

Kasvunpolku Oy / Työnohjaus

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Alihankintana tuotettujen palvelujen osalta varmistamme, että alihankintapaikka on huolehtinut samat velvoitteensa, kuin TTY Palveluilta puitesopimuksissa edellytetään, elleivät he kuulu Luotettava Kumppani-palveluun.

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

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1. Toiminta-ajatus

Patakukkulan palvelukeskuksen kohderyhmä ovat täysi-ikäiset mielenterveys- ja päihdekuntoutujat, jotka tarvitsevat tukea asumiseen ja elämänhallintaan, sekä päihteettömyyteen. Asukkaiden kanssa työskentelyssä korostuu tuki, ohjaus sekä yksilöllisyys.

Patakukkulan palvelukeskuksella tuotetaan yhteisöllistä asumista tasolla 2.

Keskeisenä ajatuksena on kuntouttaminen, toimintakyvyn ylläpitäminen, sekä mahdollisuus omaan kotiin. Kodinomaisuus tarkoittaa päivittäistä yhdessäoloa, osallistumista ja ajanvietettä sekä lämmintä ilmapiiriä, jossa asiakas kokee olonsa turvalliseksi. Asiakkaiden toivomuksia kuunnellaan ja heille tarjotaan toimintaa, joka on mielekästä. Asiakkaan toimintakykyä tuetaan suunnitelmallisesti eri keinoin ja turvataan mahdollisuus viettää hyvää, aktiivista ja osallistavaa arkea.

Toiminnassamme korostuu tuki päihteettömyyteen.

Asiakkaita tuetaan kaikessa asumiseen ja hyvinvointiin liittyvissä asioissa, opetellaan elämään mahdollisen sairauden kanssa ja rakennetaan omaa hyvää elämää.

Asumisen tavoitteena on kasvattaa voimavaroja ja ylläpitää tai parantaa toimintakykyä siten, että asiakas pystyy asumaan mahdollisimman itsenäisesti mahdollisimman pitkään. Tavoitteet arvioidaan aina asiakaslähtöisesti ja yksilöllisesti.

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

2.2. Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintamme perustuu organisaatiossa yhdessä laadittuihin arvoihin, joita ovat:

Yhdenvertaisuus: Asiakkaillamme 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 kehittämissuhteineen. Jokainen työntekijä on vastuussa mahdollisten riskien ja turvallisuuspuutteiden raportoisesta niitä havaitessaan. Henkilöstö osallistuu oman työympäristönsä riskienarviointiin. (TTY Palvelut Oy, Riskienhallintasuunnitelma 2021, 9.)

3.2. Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Yksikön työntekijät huomioivat työssään eteen tulevia riskejä ja epäkohtia sekä toimivat välittömästi riskien/epäkohtien poistamiseksi. Jos henkilökunta ei omalla

toiminnallaan pysty poistamaan epäkohtia, henkilökunta tuo asian ilmi yksikön vastuuhenkilölle, joka ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin.

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

Organisaatiossa ja yksiköissä on laadittu ohjeita, joissa riskejä huomioitu, ja joita päivitetään vuosittain tai toiminnan muuttuessa.

- Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma
- Omavalvontaohjelma ja -suunnitelma laadunhallinnasta
- Riskienhallintasuunnitelma
- Infektio- ja hygienianhallintaohje
- Lääkehoitosuunnitelma
- Tietoturvasuunnitelma
- Ohje kuolemantapauksen varalle
- Ohje sähkökatkojen varalle
- Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys
- Eettiset ohjeet asiakastyössä
- Poikkeusolot ja kriisityö asiakastyössä
- Perehdyttämishjelma
- Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma valmisteilla

3.3. Riskien ja asiakasturvallisuustapahtumien tunnistaminen

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

Asiakasturvallisuutta vaarantavia riskitekijöitä havainnoidaan jokapäiväisessä työssä ja mahdollisista poikkeamista täytetään asiakasturvallisuusilmoitus, joka käsitellään yksikönjohtajan toimesta erillisen ohjeen mukaisesti. Henkilökunta on tietoinen sosiaalihuoltolain (1301/2014 §48) ilmoitusvelvollisuudesta, jonka mukaan epäkohdat 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 anonyymisti 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 tarvittaessa valvontatarkastajaan. Lisäksi poikkeama kirjataan kyseisen asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmään.

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

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 Laura Saikkonen

Ohjaaja Elina Hynninen

Henkilöstöpäällikkö Johanna Happonen

4.2 Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa

Yksikönjohtaja Laura Saikkonen, p. 044 2714 759

laura.saikkonen@ttypalvelut.fi

4.3 Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

4.4 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka on nähtävillä organisaation kotisivuilla www.ttypalvelut.fi. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä myös henkilöstön intranetissä sekä yksikön ilmoitustaululla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1. Palvelutarpeen arviointi

Palvelun ostaja tekee palvelutarpeen arvioinnin ennen asiakkuuden alkamista.

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 mittareita tarvetta arvioidessa.

Asiakkuuden käynnistymiseksi tulee olla palvelun ostajalta lupa käydä tutustumassa yksikköön. Asiakkuus käynnistyy yleensä tutustumiskäynnillä, jonka yhteydessä tehdään alkukartoitusta asiakkaan tilanteesta.

5.2. Kuntoutumis- ja hoitosuunnitelmat

Yksikössä on käytössä kuntoutumis- ja hoitosuunnitelma, jotka laaditaan asiakkuuden alussa yhdessä asiakkaan kanssa. Halutessaan asiakas voi pyytää läheisensä mukaan suunnitelman laatimiseen ja arviointiin. Kuntoutumis- ja hoitosuunnitelman tavoitteet kirjataan asiakastietojärjestelmän etusivulle, jotta ne elävät arjessa ja ovat kaikkien työskentelyyn osallistuvien tiedossa.

Suunnitelmia päivitetään aina tarvittaessa, sekä väliarviot tehdään kolmen kuukauden välein. Asiakas on aina mukana kuntoutumis- ja hoitosuunnitelman päivittämisessä, sekä väliarvioiden tekemisessä. Suunnitelmaa laatiessa ja päivitettäessä hyödynnetään palvelun ostajan laatimaa asiakassuunnitelmaa, jonka päivittämisessä myös yksikön henkilökunta on mukana asiakkuuden aikana. Hoitosuunnitelma tuodaan palvelun ostajalle tiedoksi palvelun tarpeen arvioinnin yhteydessä.

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

Asiakkaan kanssa kirjataan suunnitelmaan tämän hetken tilanne, tavoitteet sekä keinot tavoitteiden toteuttamiseksi. Asiakas voi näin itse määrittellä, mitä haluaa lyhyen aikavälin tavoitteeksi asettaa. Ohjaaja on tukena pohtimassa tavoitteita sekä

keinoja, jotta löytyy sellaiset tavoiteltavat asiat, joihin asiakas itsekin 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 kuulluksi 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).

Kuntoutumis- ja hoitosuunnitelman päivittämisessä sekä palveluntarpeen arvioinnissa on asiakas aina 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 tietojenluovutuslomake, 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 käytössä rajoittavia toimia tai välineitä vain mahdollisen lääkärin ohjeistuksen mukaisesti.

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 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, 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. Kyselyn tulokset käydään läpi työyhteisössä ja pohditaan kehittämistoimia, jonka jälkeen tulokset ja mahdolliset kehittämistoimet tuodaan asiakkaille tiedoksi asiakaspalaverissa. Kehitteillä on palautekysely asiakkaalle palvelun päättyessä.

Asiakkaalla ja heidän omaisillaan ja läheisillään on mahdollisuus antaa palautetta toiminnasta. He voivat antaa palautetta suullisesti, asiakaspoikkeamalomakkeella, sähköpostilla yksikönjohtajalle tai ohjaajille, kirjallisesti tai palautelomaketta hyödyntäen. Yksikön päiväsalissa on kansio, jossa palautelomakkeita saatavilla ja näissä ohje toimittaa lomake yksikön postilaatikkoon yksikönjohtajan nimellä varustettuna.

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.

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus ja mahdollisuus tehdä muistutus toimintayksikön yksikönjohtajalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Asiakasta ohjataan aina ensisijaisesti selvittämään muistutuksen aihetta ohjaajien tai yksikönjohtajan kanssa heti, kun ongelma ilmenee. Henkilökunta on tietoinen, että velvollisuudestaan kertoa asiakkaalle ja hänen omaiselleen mahdollisuudesta muistutuksen tekoon, jos he ovat tyytymättömiä saamaansa kohteluun.

Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa. Muistutuksen vastaanottajana toimii yksikönjohtaja, joka käsittelee muistutuksen ja ilmoittaa asiasta toimitusjohtajalle ja tarvittaessa ilmoittaa asiasta palvelun ostajalle. Muistutus ja siihen annettu vastaus käsitellään työyhteisöpalaverissa, että toimintaa ja palveluita voidaan kehittää.

Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, ohjataan asiakasta ottamaan yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan.

Yhteystietoja asiakkaan aseman ja oikeuden selvittämiseen

Yksikönjohtaja Laura Saikkonen, p. 044 271 4759, laura.cabuk@ttypalvelut.fi

Sosiaaliasiavastaava, p. 044 461 0999

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. Sosiaaliasiavastaava tarjoamat palvelut ovat maksuttomia.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaan kanssa keskustellaan ja asiakasta motivoidaan kuntoutumis- ja hoitosuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden saavuttamiseksi ja asiakkaille tarjotaan tavoitteiden saavuttamiseksi ohjausta ja tukea. Suunnitelman toteutus ja arviointi kirjataan sähköiseen Pegasos- potilastietojärjestelmään. Hoitosuunnitelmaa arvioidaan kolmen kuukauden välein tehtävin väliarvioin, joka käydään läpi yhdessä asiakkaan kanssa. Hoitosuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti tarpeen mukaan.

6.1.1. Arjen hallinta

Asiakkaita ohjataan hygienian hoidossa, kodin askareissa, ruuan valmistuksessa ja suunnittelussa, raha-asioiden hoitamisessa sekä kodin ulkopuolisessa asiointissa. Asiakkaita motivoidaan osallistumaan päätöksen tekoon ja oman kuntoutumisen suunnitteluun ja sitoutumaan kuntoutumis- ja hoitosuunnitelman mukaiseen työskentelyyn.

Työskentelyotteena yksikössä on ratkaisukeskeinen ja motivoiva työote. Työskentelyssä hyödynnetään asiakkaalle sopivia menetelmiä ja työkaluja.

6.1.2. Osallistaminen ja yhteisöllisyyden tukeminen

Asiakkailla on mahdollisuus harjoitella ja vahvistaa sosiaalisia taitoja ohjaajien tukemana turvallisessa ympäristössä. 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.

Asumisyksikössä on suunniteltua ryhmätoimintaa sekä spontaanisti tapahtuvaa kohtaamista asiakkaiden kesken. Yksikössä on 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 ja mielenkiinnon kohteidensa mukaisesti.

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

6.1.3. Fyysinen ja psyykinen toimintakyky

Asiakkaita ohjataan huolehtimaan omasta terveydestään kokonaisvaltaisesti. Asiakkaiden kanssa keskustellaan liikunnan, ravitsemuksen ja levon merkityksestä mielen hyvinvointiin. Sisaryksikössä on käytössä kuntosali, jota myös Patakukkulan palvelukeskuksen asiakkailta on mahdollisuus käyttää.

Asiakkaita tuetaan hoitosuhteeseen kiinnittymisessä ja tarvittaessa autetaan hoitosuhteen käynnistämisessä psykiatrian poliklinikoille ja muille hoitotahoille. Yhteistyötä tehdään tiiviisti hoitotahojen kanssa, jotta asiakasta pystytään tukemaan yhdessä samalinjaisesti. Yhteistyölle kysytään aina asiakkaan lupa.

Lääkehoitoa voidaan toteuttaa valvotusti tai osittain valvotusti. Lääkkeiden hankinta tapahtuu joko yksikön työntekijöiden toimesta sopimusapteekista tai asiakas hankkii lääkkeet itsenäisesti. Asiakkaita ohjataan oikeaoppiseen lääkkeiden käyttöön ja seurataan lääkehoidon vaikutuksia.

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

6.2. Toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan tavoitteiden toteutumisen seuranta

Asiakkaiden kanssa ollaan tekemisissä päivittäin, jolloin voinnin ja tavoitteiden toteutumisen seuranta tehdään. Havainnot kirjataan asiakastietojärjestelmään, jotta tieto siirtyy kaikille asiakkaan kanssa työskenteleville. Kuntoutus- ja hoitosuunnitelma päivitetään aina kolmen kuukauden välein, jolloin arvioidaan tavoitteiden toteutumista ja mietitään uudet tavoitteet seuraavalle kolmen kuukaudelle. Asiakas on aina mukana hoitosuunnitelman päivittämisessä, pohtien onko itse päässyt tavoitteisiin ja onko saanut riittävästi tukea tavoitteiden toteuttamiseen.

6.3. Ravitsemus

Hyvä ravitsemus edistää terveyttä, toimintakykyä ja elämänlaatua. Ravitsemustilaa arvioidaan asiakkuuden alussa ja säännöllisesti sen aikana, koska asiakkailta voi olla ravitsemusongelmia jo asiakkuuden alkaessa tai niitä voi kehittyä asumisen aikana.

6.3.1. Yksikön ruokahuollon järjestäminen

Patakukkulan palvelukeskuksella on asiakkaan mahdollista tilata itselleen ateriapalvelu, joka sisältää vapaavalintaisen määrän aterioita. Ruokapalvelun ateriat toimittaa lounasravintola Lataamo.

Asiakkailla on omissa asunnoissaan keittiö, jossa osa asiakkaista valmistaa ruoat itsenäisesti tai tuetusti. Kartoitusasunnoilla on käytössään yhteinen keittiötila, jossa ruokaa voi valmistaa. Omatoimisesti ruokansa valmistavia asiakkaita tuetaan ja avustetaan ruoka- ja kauppalistan laatimisessa, sekä tarvittaessa käydään yhdessä ruokakaupassa.

6.3.2. Erityiset ruokavaliot ja rajoitteet

Asiakkailla, joille on järjestetty ateriapalvelut, huomioidaan erityisruokavaliot puitesopimuksien mukaisesti. Muutoin asiakkaat huomioivat mahdolliset ruokarajoitteet itsenäisesti.

6.3.3. Asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tason seuranta

Mikäli asiakkaalla syömisen vaikeutta tai jokin sairaus, joka edellyttää erityistä huomiointia ruokailun suhteen, ohjataan ja tarvittaessa valvotaan ruokailua. Asiakkaat voivat tarvittaessa ruokailla yhteisissä tiloissa tai heidän asunnossaan käydään tarkistamassa, että asiakas alkaa ruokailemaan. Painon seuranta tehdään tarvittaessa ja ohjataan asiakas ravitsemusterapeutille, mikäli omat keinot eivät riitä. Mikäli tarve niin vaatii, ohjataan asiakasta käyttämään ruokapäiväkirjaa.

6.4. Hygieniakäytännöt

Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asukkaita ohjataan ja avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asukkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asukkaan kuntoutumis- ja hoitosuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asukastietojärjestelmään.

Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Työntekijöistä osalla on suoritettuna hygieniapassit. Osalla asiakkaista on palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä määritelty siivouspalvelu ja mahdollisesti myös vaatehuolto, jonka tuottaa ulkopuolinen yritys Siivoova Oy. Siivouskertojen tiheys vaihtelee asiakkaittain. Osa asiakkaista tarvitsee siivouksen ohjausta ja osa asiakkaista hoitaa siivouksen itsenäisesti. Kerran kuukaudessa kaikki asunnot kierretään asukkaan läsnä ollessa palohälyttimien tarkastuksen yhteydessä ja samalla tehdään ns. siivoustarkastus. Yleistä siisteystasoa seurataan silmämääräisesti.

6.4.1. Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäisy

TTY Palvelut Oy:llä on laadittu infektio- ja hygieniahallintaohje, joka ohjaa henkilökuntaa hygieniakäytänteisiin.

Asumisyksiköiden infektioiden torjunnan perustana ovat tavanomaiset varotoimet, joilla pyritään estämään mikrobien siirtyminen asukkaasta toiseen suoraan, henkilökunnan tai ympäristön välityksellä. Infektioita ehkäistään kiinnittämällä huomiota hoidossa 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 ja pyykinpesukoneen desinfiointiväliä tihennetään. Oireiset asiakkaat ohjataan pysyttelemään kodeissaan ja tarpeen vaatiessa yhteiset tilat suljetaan määräajaksi. Asiakkaiden kotien lisäksi kussakin kerroksessa on käsien pesu mahdollisuus sekä käsien desinfiointiainetta. Asiakkaita ohjataan hyvään käsihygieniaan. Henkilökunnalla on käytössään suun- nenäsuojia, suojakäsineitä- ja essuja sekä suojavisiiri, joita hyödynnetään oireisen asiakkaan kanssa työskennellessä.

6.4.2. Siivous ja pyykkihuolto

Patakukkulan palvelukeskuksen yhteiset tilat siivoaa Rokipa kolmesti viikossa ja saunatilat kerran viikossa. Asiakkaiden asuntojen siivouksesta huolehtii Siivoova Oy asiakkaan tarpeen mukaisesti yhdestä useampaan kertaan kuukaudessa. Siivouksissa noudatetaan Pohjois-Savon hyvinvointialueen siivouspalvelun laatutasovaatimuksia ja ohjetta asukashuoneen siivouksesta.

Osalla asiakkaista on palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä määritelty siivouspalvelu ja mahdollisesti myös vaatehuolto, jonka tuottaa ulkopuolinen yritys Siivoova Oy. Siivoukset tiheys vaihtelee asiakkaittain. Osa asiakkaista tarvitsee siivouksen ohjausta ja osa asiakkaista hoitaa siivouksen itsenäisesti. Kerran kuukaudessa kaikki asunnot kierretään asukkaan läsnä ollessa palohälyttimien tarkastuksen yhteydessä ja samalla tehdään ns. siivoustarkastus. Yleistä siisteystasoa seurataan silmämääräisesti.

6.5. Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkailla käytössään Pohjois-Savon hyvinvointialueen julkiset palvelut (terveyskeskus, KYS, KPP). Asiakasta ohjataan oikean palvelun piiriin. Kaikilla asiakkailla on jokin terveydellinen syy asua asumispalvelussa, ja terveydentilaa seurataan päivittäin lääkärin antamia hoito-ohjeita noudattaen. 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 ja lääkehoitovastaava ovat laatineet lääkehoitosuunnitelman johon henkilökunnalla on ollut kommentointimahdollisuus. Yksikönjohtaja ja lääkehoitovastaava päivittävät suunnitelmaa aina tarvittaessa, vähintään vuosittain. Lääkehoitosuunnitelma on osa perehdytystä ja se on kaikkien työntekijöiden saatavilla intrassa sekä kansliassa ilmoitustaululla.

Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy aina lääkäri.

TTY Palveluilla terveydenhuollon vastaava johtaja, joka vastaa terveydenhuollon toiminnasta koko organisaation tasolla.

Patakukkulan palvelukeskuksella lääkehoitovastaavana toimivat yksikönjohtaja, sekä nimetty lähihoitajakoulutuksen saanut ohjaaja.

6.6. Yhteistyö ja tiedonkulku

Asiakkaat antavat luvan toimia yhteistyössä verkostojensa kanssa. Henkilökunta osallistuu hoitoneuvotteluihin ja verkostopalavereihin sekä tekee tarvittaessa yhteistyötä mm. hoitotahon kanssa. Asiakkaat allekirjoittavat yksikköön muuttaessaan suostumuksen, jossa he määrittelevät tahot, kenen kanssa tietoja voi jakaa. Pyrkimys on aina informoida asiakasta etukäteen ennen yhteydenottoa hänen verkostoonsa ja mahdollisuuksien mukaan asiakas on myös läsnä puhelujen aikana.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1. Asiakasturvallisuus ja viranomaisyhteistyö

Yksikössä on laadittu poistumisturvallisuusselvitys sekä pelastussuunnitelma. Vuosittain järjestetään poistumisharjoitukset, jolloin myös pelastussuunnitelma käydään läpi asiakkaiden kanssa. Lisäksi pelastussuunnitelma on asiakkaiden luettavissa yhteisissä tiloissa. Poistumisharjoituksiin osallistuu mahdollisuuksien mukaan myös pelastuslaitos. Yksikössä on kaikissa asunnoissa ja yhteisissä tiloissa palovaroittimet. Palovaroittimien toiminta tarkastetaan kuukausittain.

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

Kiinteistön piha-alueella ja yhteisissä tiloissa on kameravalvonta omaisuuden turvaamiseksi ja ilkivallan selvittämiseksi, asiakkaat tästä tietoisia. Vartiointipalvelu on käytettävissä turvaamaan tilanteita tarvittaessa.

7.2 Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne

Yksikön henkilöstöresurssien suunnittelun perustana rekisteröintipäätöksen ja asukastarpeen edellyttämän 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 15 lähihoitajakoulutuksen saanutta ohjaajaa sekä yksikönjohtaja, joka toimii myös sairaanhoitajana.

7.3 Sijaisten käytön periaatteet

Ennalta tiedettyihin poissaoloihin hankitaan sijaiset hyvissä ajoin. Henkilöstön äkillisiin poissaoloihin sijaiset hankkii esihenkilö ja iltaisin sekä viikonloppuisin poissaolopuhelimen päivystäjä. Sijaisena pyritään käyttämään yksikössä jo aiemmin työskennelleitä sijaisia.

7.4 Henkilöstövoimavarojen riittävyys

Yksikön henkilöstöresurssien suunnittelun perustana rekisteröintipäätöksen ja asukastarpeen edellyttämän henkilöstön määrä ja -rakenne. Työntekijöiden määrän on oltava riittävä ja henkilöstön riittävyttä 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.

7.5 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Yksikön henkilöstöresurssien suunnittelun perustana on toimiluvan ja kunnan kanssa tehdyn sopimuksen sekä asukastarpeen 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 huometestaus 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, vuokratyöntekijät, työkokeilijat ja opiskelijat. Perehdyttämisohjelma voidaan laatia 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). Esimies vastaa perehdyttämisestä johdon antamien ohjeiden mukaisesti. Käytännön opastaminen voidaan antaa nimetylle työnopastajalle. Työturvallisuuslaki korostaa työnantajan vastuuta turvalliseen ja terveelliseen työskentelyyn opastamisesta. Perehdytettävällä on oikeus kysyä opastukseen ja oppimiseensa liittyvistä asioista. Perehdyttämisen tarkistuslista sisältää jäsenlän 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 työsuhteasiat 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 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/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. Talossa myös pyykki- ja saunatilat, jotka asiakkaiden käytössä. Jokaisella on halutessaan oma viikoittainen saunavuoro.

Asukkaiden virkistyskäytössä on Kuopion Päivärannassa sijaitseva Hietarannan huvila, jonne tehdään päiväretkiä kesäisin.

7.9.1. Teknologiset ratkaisut

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

Asiakkailla ei henkilökohtaisia turva- tai kutsulaitteita.

7.9.2. Terveydenhuollon laitteet ja apuvälineet

Kuvaus/luettelo yksikön käyttämistä terveydenhuollon laitteista:

- Alkometri
- Verenpainemittari
- Henkilövaaka

Alkometri ja verenpainemittari kalibroidaan säännöllisin väliajoin ja niistä on laadittu laitekortit.

Tarvittaessa asiakkaiden mukana ollaan vastaanotolla, jossa hän saa ohjeet seurannan aloittamiseksi tai apuvälineiden käytön aloittamiseksi. Asiakkaita ohjataan ohjeiden mukaiseen seurantaan ja autetaan hankkimaan asianmukaiset välineet hoitotarvikejakelusta tai apuvälinelainaamosta. Työntekijät varmistavat, että asiakas on ymmärtänyt saadut ohjeet ja mahdollista seurantaa toteutetaan tarvittaessa valvotusti.

Mikäli vaaratilanteita 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. Patakukkulan palvelukeskuksella on käytössä 4.11.2024 alkaen asiakastietojen kirjaamiseen DomaCare-järjestelmä.

Henkilökunta perehdytetään niin, että kaikki ovat tietoisia siitä, että tiedon tulee olla oikea aikaista. Yksikönjohtaja puuttuu viipymättä epäasialliseen kirjaamiseen.

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, sairaanhoitaja 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, niina.podduikin@ttypalvelut.fi

9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön yksikönjohtaja.

Paikka ja päiväys

Kuopio 10.2.2025

Allekirjoitus

11 LÄHTEET

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 22.9.2000/812.

Sosiaalihuoltolaki. 30.12.2014/1301.

TTY Palvelut Oy, 2021. Riskienhallintasuunnitelma.

TTY Palvelut Oy, 2024. Tietoturvasuunnitelma.