



**Diakonissa-
laitos**

OMAVALVONTASUUNNITELMA

2023

Meria

Sisällys

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
Palveluntuottaja	3
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	3
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
Toiminta-ajatus	4
Laatujärjestelmä	5
Johtamisjärjestelmä	5
3. RISKINHALLINTA	5
Ilmoitusvelvollisuus	6
Varautuminen	6
4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
Palvelutarpeen arviointi	7
Asiakkaan kohtelu	8
Asiakkaan osallisuus	9
Palautteen kerääminen ja käsittely	10
Asiakkaan oikeusturva	10
5. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	11
Asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen	11
Ravitsemus	12
Hygieniäkäytännöt	12
Terveysten- ja sairaanhoito	12
Lääkehoito	12
Monialainen yhteistyö	13
Asiakkaan rahavarat ja omaisuus	14
6. ASIAKASTURVALLISUUS	14
Terveysuojelulain mukainen omavalvonta	14
Henkilöstö	16
Toimitilat	17
Teknologiset ratkaisut	17
7. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	18
8. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	18
9. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	18

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Helsingin Diakonissalaitoksen säätiö sr

Palveluntuottajan Y-tunnus: 0307082-1

Yksikön nimi: **Meria Naisten asumisyksikkö**

Yksikön sijaintikunta: Helsinki

Sote-alueen nimi: Helsinki

Palvelumuodot: Asunto ensin- mallin mukainen tuettu asuminen pitkäaikaisasunnottomille. 28 asiakaspaikkaa.

Yksikön katuosoite: Helsinginkatu 50 D

Postinumero: 00530

Postitoimipaikka: Helsinki

Palveluyksikön johtaja: Katja Saloniemi-Ounamo

Puhelin: 04410959

Sähköposti: katja.saloniemi-ounamo@rinnekodit.fi

Palvelualuejohtaja ja aluenumero: Anne Heikkala, 1.6

Puhelin: 0504421660

Sähköposti: anne.heikkala@rinnekodit.fi

Toimintalupa (yksityiset sosiaalipalvelut)

Aluehallintoviraston myöntämisajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt): 1.6.2008

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Tuettu asuminen

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

HDL:lla on sopimus vuokratyövoiman hankinnasta Onvire Oy:n kanssa. Yksikköön hankittava vuokratyövoima työskentelee HDL:n työnjohton alla. Palveluyksikön johtajat valvovat yksikössä tehtyä työtä ja alihankintana ostettuja palveluja. Mikäli asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset eivät toteudu sopimuksen mukaisesti yksikön johtaja reklamoi palvelusta toimittajalle.

- Pesulapalveluita tuottaa: Comforta
- Jätehuoltoa tuottaa: Remeo
- Ruokahuoltoa tuottaa: Sodexo Oy
- Kiinteistöhuollon palveluita tuottaa: Are ja Tilat kuntoon
- Siivouspalveluita tuottaa: Lassila & Tikanoja
- Työvaatteet hankitaan: Lindström
- Henkilöhälytys järjestelmä : Secco

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Diakonissalaitoksen liiketoiminnan palvelut kattavat koko maanlaajuiset palvelumme ja ne on jaettu viiteen eri asiakasryhmäkohtaiseen palveluun: lasten ja nuorten palvelut, kehitysvammaisten ja autistimikirjon henkilöiden palvelut, vaikeavammaisten palvelut, asunto ensin ja riippuvuushäiriö palvelut sekä ikääntyneiden palvelut.

Toimintaamme ohjaa sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Toiminta-ajatus

Naisten asumisyksikkö Meria tarjoaa tuettua asumista asunto ensin -periaatteella. Asuminen tähtää luottamuksellisen suhteen rakentamiseen, asukkaan kuntoutumiseen, oman elämänhallinnan ja hyvinvoinnin paranemiseen. Toiminnassamme näkyy vahvasti ihmisarvon kunnioitus, yhteisöllisyys ja monialainen yhteistyö.

Kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta, vahvistamme asukkaan toimijuutta ja tuemme merkityksellisen elämän löytymisessä. Työskentelyn viitekehyksenä on toipumisorientaatio; asioita ja päätöksiä ei tehdä ilman asiakkaan läsnäoloa ja hänet kohdataan tasavertaisesti ja rinnalla kulvien voimavaroja, osallisuutta ja toivoa painottaen. Yksilöllisestä tarpeesta riippuen tarjoamme toisille loppuelämän kodin ja toisille ponnahduslautan itsenäisempään elämään.

Visio, missio ja arvot

VISIO: Jokaisella ihmisarvoinen elämä

Visiomme ”Jokaisella ihmisarvoinen elämä” kutsuu meidät kaikki mukaan yhteiseen työhön muuttamaan rohkeasti maailmaa ihmisarvoisemmaksi. Vaikeassakin asemassa hän saa tarvitsemansa tuen ollakseen tasavertainen muiden kanssa. Ihmisellä on kokemus siitä, että hän on hyödyksi yhteisössään ja on tarpeellinen ja arvokas muille ihmisille.

MISSIO: Vahvistamme luottamusta, osallisuutta ja toimijuutta

Arjen asiakastyöstä kumpuava missio kuvaa työtettämme ja sitä, mikä on perustehtävämme ihmisten parissa. Tehtävämme on vahvistaa luottamusta, osallisuutta ja toimijuutta.

Luomme eri palveluissamme ja kansalaistoiminnassa arvostavan ja yhdenvertaisen kohtaamisen ja dialogin avulla yhteisöjä, joissa ihmiset luottavat toisiinsa ja omiin kykyihinsä. Teemme työtä ihmisen kanssa, emme hänen puolestaan.

ARVOT: Ihmisarvo, lähimmäisenrakkaus, vastuullisuus

Ihmisarvo, puolustamme jokaisen ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta. Kunnioitamme moninaisuutta ja kohtaamme ihmiset yhdenvertaisina.

Lähimmäisenrakkaus, Diakonissalaitoksen juuret ovat kristillisessä lähimmäisenrakkaudessa. Kohtaamme ihmiset ainutlaatuisina yksilöinä, tuemme ja kuljemme rinnalla vaikeissakin tilanteissa.

Vastuullisuus, rakennamme sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävästä maailmasta. Kannamme vastuuta toimiemme vaikutuksista yksilön, yhteisön, yhteiskunnan ja ympäristön tasolla.

- Yksiköt arvioivat operatiiviset riskit (kokonaisvaltainen riskienhallinta) ja määrittelevät hallintakeinot. Yksikössä suunnitellaan toimenpiteet, aikataulut ja vastuuhenkilöt, joilla pyritään ennaltaehkäisemään tai vähentämään riskien toteutumista. Riskien arvioinnin pohjalta nostetaan seurattavia kehittämistavoitteita toimintasuunnitelmaan.

HaiPro

Yksikön henkilöstö kirjaa asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen, tietoturvaan ja toimintaympäristöön liittyviä haattatapahtumia ja läheltä piti -tapahtumia HaiPro-järjestelmään. Palveluyksikön johtaja käsittelee tapahtumat yhdessä henkilöstön kanssa ja suunnittelee korjaavat toimenpiteet, aikataulut ja vastuuhenkilöt. HaiPro-järjestelmän tuottaman tiedon avulla on tarkoitus tunnistaa tapahtumiin vaikuttaneet juurisyyt. Syiden analysoinnin perusteella suoritetaan kehittämistoimenpiteitä. HaiPro-ilmoitusten käsittelyt ja niihin liittyvät toimenpiteet kirjataan yksikön palaverimuistioihin. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus seurata palavereissa käsiteltyjä asioita.

Palveluyksikön johtaja käy keskustelussa läpi riskienhallintajärjestelmien (Granite, HaiPro) tuottamaa tietoa oman palvelualuejohtajansa kanssa. Näin varmistetaan, että yrityksen johdolla on ajantasaisesti riittävästi tietoa yksiköiden turvallisuuden ja laadun tilasta.

Vakavissa tilanteissa työntekijän tulee aina tiedottaa palveluyksikön johtajaa. Vakavat uhka- ja vaaratilanteet ilmoitetaan viipymättä palvelun tilaajille. Palveluyksikön johtaja arvioi tilanteen ja järjestää välittömän tuen sekä informoi asianomaisia. Vakavasta väkivaltatilanteesta ilmoitetaan poliisille. Työnantajan on ilmoitettava työsuojeluviranomaiselle kuoleman tai vaikean vamman aiheuttaneesta työtapaturmasta, jonka johdosta on tehtävä poliisitutkinta. Kriisitilanteisiin ja siihen liittyvään viestintään on olemassa erillinen ohje. Organisaatiossa on käytössä defusing-menetelmä kriisityöhön.

Ilmoitusvelvollisuus

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua havaitsemaansa epäasialliseen kohteluun ja ilmoittaa siitä esihenkilölleen. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilöstön ilmoittamaan viipymättä omalle esihenkilölleen tai toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan palvelun toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, tulee ilmoittaa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Lomake ilmoituksen tekemiseen on intrassa.



Varautuminen

Diakonissalaitoksen valmiustyöryhmä linjaa ja päättää konsernin valmiuteen ja -jatkuvuudenhallintaan liittyvistä asioista. Ryhmä seuraa ajantasaisesti valtakunnallisia ohjeita ja tilannetta, viestii asioista ja tekee tarvittaessa yhteistyötä työryhmien ja nimettyjen vastuuhenkilöiden kanssa.

Jokainen yksikkö laatii oman yksikkökohtaisen valmiuden- ja jatkuvuudenhallinnan suunnitelman.

Kriisi- tai poikkeustilanteita varten on luotu omat ohjeet ja toimintatavat. Tarvittaessa kutsutaan koolle konsernin kriisityöryhmätyöryhmä. Poikkeustilanteissa annetaan täsmennettyä ohjeistusta mm. henkilöstöresurssien riittävyyden turvaamisesta, suojavarusteista ja hygieniakäytänteistä sekä raportoinnista ja lokikirjanpidosta.

4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan, hänen hyvinvointialueensa vastuutyöntekijän ja asiakkaan salliessa läheisen tai laillisen edustajan kanssa. Mikäli asiakas ei kykene tai halua olla läsnä palvelutarpeen arviointitilaisuudessa, varmistetaan, että hän on saanut etukäteen viestiä omat tarpeensa ja toiveensa, jotka välitetään asiakaspalaverissa osallistujille.

Jokaisen asiakkaan hyvinvointialue määrittää, miten palvelutarve arvioidaan. Osana palvelutarpeen arviointia, voidaan käyttää erilaisia toimintakyvyn mittareita ja menetelmiä.

Mikäli asiakkaan palvelutarpeessa tai nykyisen palvelun määrässä havaitaan oleellisia muutoksia, on palveluyksikön johtaja yhteydessä asiakassuunnitteluun. Yhteistyössä asiakassuunnittelun ja kunnan kanssa arvioidaan palvelutarve ja sovitaan muutoksista.

Asiakkaiden suunnitelmat

Asiakkaan lakisääteisestä palvelusuunnitelman laadinnasta vastaa hänen hyvinvointialueensa vastuutyöntekijä.

Palvelu- ja kuntoutussuunnitelma

Palvelu- ja kuntoutussuunnitelmassa määritellään asiakkaan yksilölliset palvelun- ja kuntoutuksen ja tuen tarpeet sekä yksilölliset tavoitteet. Asiakas osallistuu aina myös itse suunnitelman laadintaan ja häntä rohkaistaan muutenkin osallistumaan omaa kuntoutumistaan koskevaan päätöksentekoon.

Palvelu- ja kuntoutussuunnitelma pitää sisällään kuvauksen siitä, minkälaista tukea asiakas tarvitsee ja millaista palvelua tuotamme asiakkaalle. Se on tavoitteellinen ja suunnitelmallinen. Palvelu- ja kuntoutussuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet ja asetetaan selkeät tavoitteet.

Palvelu- ja kuntoutussuunnitelman tulee sisällöllisesti vastata aina voimassa olevan hankintasopimuksen tai tilaajan kanssa muutoin sovittua palvelukuvausta. Palvelu- ja kuntoutussuunnitelma sisältää kuvauksen yksikön asiakkaalle antamasta yksilöllisesti suunnitellusta tuesta, avusta ja ohjauksesta.

Palvelu- ja kuntoutussuunnitelman toteutumista seurataan päivittäiskirjauksilla. Palvelu- ja kuntoutussuunnitelma tarkistetaan asiakkaan tarpeiden mukaisesti, kuitenkin vähintään puolivuositain. Yksikön johtaja toimittaa ajantasaisen palvelu- ja kuntoutussuunnitelman pyydettäessä asiakkaalle ja hänen hyvinvointialueensa omatyöntekijälle erillisen ohjeistuksen mukaisesti.

Yksikön asiakkaiden palveluiden toteutumisen suunnitelma käydään säännöllisesti läpi yksikön henkilöstön kanssa. Vastuu siitä, että yksikön henkilöstö on perehtynyt omien asiakkaidensa palvelu- ja kuntoutussuunnitelmiin, on yksikön johtajalla.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on perusoikeus. Se tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Itsemääräämisoikeuden perustana on jokaisen oikeus yhdenvertaisuuteen sekä henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen, sekä turvallisuuteen. Kenenkään fyysistä tai psyykkistä koskemattomuutta ei saa loukata ja jokaista ihmistä on kohdeltava kunnioittavasti. Itsemääräämisoikeuteen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilöstön tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Toteutuneet rajoitustoimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

IMO-työryhmä

Diakonissalaitoksella on IMO-työryhmä ja sen alla toimiva asiantuntijatiimi. Asiantuntijatiimiin kuuluu lääkäreitä, psykologeja ja sosiaalityöntekijä, joista jokaisesta ammattiryhmästä on nimetty edustaja IMO-työryhmässä. Asiantuntijatiimin edustajat raportoivat toiminnastaan IMO-työryhmälle, jonka muut edustajat ovat myös tarvittaessa hyödynnettävissä moniammatilliseen keskusteluun.

Diakonissalaitoksella on organisaatiokohtaiset ohjeet itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen ja siihen liittyvään kirjaamiseen. IMO-työryhmä on henkilöstön tukena itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen liittyvissä asioissa ja vastaa koulutuksen suunnittelusta ja järjestämisestä. Jokaisessa yksikössä on nimetty vähintään yksi itsemääräämisoikeusvastaava.

Rajoitustoimenpiteiden suunnitelmallinen seuranta ja käytön arviointi toteutuu kuukausittain IMO-työryhmän kokouksissa. Asiantuntijat yhdessä muiden IMO-työryhmän jäsenten kanssa seuraavat toteutuneita rajoitustoimenpiteitä ja tarkkailevat muutoksia rajoitustoimenpidekirjauksissa yksikkö- ja yksilötasolla. Tämän lisäksi yksiköt kirjaavat arvion käytetyistä rajoitustoimenpiteistä ohjeen mukaan. Toteutuneet rajoitustoimenpideratkaisut raportoidaan asiakaskohtaisesti hyvinvointialueelle kuukausittain.

Yksiköiden työntekijöillä on mahdollisuus konsultoida asiantuntijatiimiä ja IMO-työryhmää. Pyyntö osoitetaan sähköpostitse (yhteystiedot intran IMO-sivuilla), jonka jälkeen IMO-työryhmä käsittelee kuka / ketkä asiantuntijat ottavat asian hoitaakseen, riippuen yksikön esiin tuomasta tarpeesta. IMO-työryhmä pitää seurantaan konsultointipyyntöistä, jotta työryhmä voi itse olla yhteydessä niihin yksiköihin, joista pyyntöjä ei ole tullut. Kaikkiin uusiin yksiköihin pidetään erillinen IMO-käynti noin 2-3 kuukautta avaamisen jälkeen.

Merian itsemääräämisoikeuden tukemissuunnitelma

Merian asiakkaat ovat täysi-ikäisiä ja heidän itsemääräämisoikeuttaan ja mahdollisuuttaan päättää omasta elämästään ja omista valinnoistaan tuetaan arjessa monin tavoin.

Asiakkailla on oma asuntonsa ja heitä tuetaan sen sisustamisessa oman kodin näköiseksi ja tuntuiseksi. Asiakkaat elävät asunnoissaan omaa elämäänsä ja heillä on mahdollisuus saada sinne omien tarpeidensa mukaisesti apua, tukea ja ohjausta.

Asiakkaiden kanssa on sovittu, että jos heitä ei ole näkynyt kolmeen päivään eikä heitä tavoiteta puhelimitse tai tiedetä missä he ovat, niin työntekijät saavat mennä asuntoon katsomaan onko asiakas kunnossa, muuten emme omilla avaimillamme asuntoihin mene, vaan jokaisella on oikeus yksityisyyteen. Kolmen päivän sääntö todennetaan päivittäiskirjauksista ja tämä käytäntö on jokaisella asiakkaalla tiedossa.

Vuonna 2023 asiakkaat osallistuvat myös yksikön kehittämispäivään. Asukaskokouksessa nousseiden teemojen mukaisesti ainakin yhteisöllisyyden ja turvallisuuden tunteen vahvistaminen ovat asioita, joita asiakkaat toivovat pääsevänsä kehittämään yhdessä työntekijöiden kanssa.

Asiakkaan hyvä kohtelu

Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun. Asiakkaita kohtaan käytäydytään kunnioittavasti. Itsemääräämisoikeuden kunnioitus, liikkumisvapaus, yksityiselämän ja omaisuuden suoja sekä oikeus henkilökohtaiseen turvallisuuteen ovat asiakkaan perusoikeuksia. Yksilöllisesti suunnitellun arjen tuen tarkoituksena on edistää asiakkaan perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista.

Asiakasta kuullaan kaikissa häntä koskevissa asioissa. Henkilöstön on taattava asiakkaalle todellinen mahdollisuus päättää itseään koskevista asioista ja tehdä omat valintansa antaessaan hänelle tukea. Asiakkaalla on oikeus päättää ihmissuhteistaan ja niiden ylläpidosta. Asiakkaan kotiin ei saa mennä ilman lupaa ja hänellä on oikeus päättää asunnossaan vierailevista ihmisistä.

Asiakkaan osallisuus

Osallisuus merkitsee vaikuttamista ja osallistumista. Ihminen kokee olevansa merkityksellinen osa kokonaisuutta, kun hän tulee kuulluksi itsenään ja voi vaikuttaa elämänsä kulkuun ja yhteisiin asioihin.

Asiakasta tuetaan ja autetaan hänen oman palvelusuunnitelmansa laatimisessa. Henkilöstö auttaa asiakasta mahdollisimman itsenäisen ja omannäköisen elämän toteuttamisessa.

Asiakkaiden osallistamista asumisen ja toiminnan kehittämiseen lisätään entisestään ja asiakkaita kannustetaan ja rohkaistaan aktiivisesti yhteisen toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakkaita otetaan enemmän mukaan kehittämispäiviin, toiminnan ideointiin ja toteutukseen.

Asiakkaiden toiveita toiminnan kehittämisestä tiedustellaan aktiivisesti osana arkea ja niihin pyritään vastaamaan mahdollisimman hyvin. Toiminnan sisällöllistä kehittämistä tehdään yhteistyössä säätiön kehittämispalveluiden kanssa.

Asiakkailla tarjotaan päivittäin aamu- ja iltapäiväkahvit, jolloin asiakkailla on mahdollisuus tuoda esiin iloja, huolia tai toiveita arkeensa, asumiseensa, yhteisöön ja aktiviteetteihin liittyen. Asiakkaiden osallisuutta vahvistetaan myös säännöllisillä asukaskokouksilla, joissa asiakkaiden mielipiteitä ja toiveita kuunnellaan sekä suunnitellaan yhdessä arjen toimintoja ja aktiviteetteja. Asukaskokouksista tehdään aina muistio, joka laitetaan esille ilmoitustaululle.

Asiakkaiden osallisuutta ja toimijuutta vahvistetaan myös työtoimintaan, ryhmätoimintaan sekä naapurustotyöhön tai muuhun mielekkääseen tekemiseen osallistumisen tukemisella. Vaalien aikaan yksikössä järjestetään myös äänestysmahdollisuus.

Palautteen kerääminen ja käsittely

Keräämme aktiivisesti palautetta yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseksi. Palautteen kerääminen on jatkuvaa.

Asiakastyytyväisyyttä kartoitetaan asiakaskokemuskyselyllä vähintään kerran vuodessa. Asiakaskokemuskyselyjä tehdään kirjallisena ja kyselyissä pyritään selkokielisyyteen sekä käytetään tarvittaessa kommunikaatioita tukevia menetelmiä.

Asiakkaat ja omaiset voivat antaa suullista palautetta suoraan henkilöstölle, jättämällä kirjallisen palautteen yksikön palautelaatikkoon tai lähettämällä postia. Kotisivujen kautta voi jättää palautetta, joko yhteydenottopyynnöllä tai anonymisti. Kaikkiin yhteydenottopyyntöihin vastataan viipymättä. Palveluyksikön johtaja reagoi välittömästi kirjallisiin ja suullisiin asiakas- ja omaispalautteisiin.

Kaikki saadut palautteet kirjataan ja käsitellään HaiPro-järjestelmässä. Vastuu palautteiden käsittelystä ja kehittämistoimenpiteiden toteutumisesta on palveluyksikön johtajalla. Palaute voi olla positiivista tai kehittävää.

Kaikista palautteista, käsittelystä ja niistä seuranneista toimenpiteistä raportoidaan johdolle. Käsittelyn kaikissa vaiheissa turvataan asiakkaan tietosuoja.

Asiakkaan oikeusturva

Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hän valitsee tavan, jolla reagoi asiaan.

1. Asiakkaan suora yhteydenotto henkilökintaan/ yhteydenotto palveluyksikönjohtajaan.

Avoimella keskustelulla palvelua antaneen henkilön ja/ tai hänen esihenkilönsä kanssa selviävät usein mahdolliset väärinkäsitykset sekä sen avulla voidaan korjata tapahtuneet virheet tai puutteet.

2. Yhteydenotto sosiaali- ja potilasasiamieheen (yhteystiedot kohdassa sosiaaliasiamies/ potilasasiamies)

Sosiaali- ja potilasasiamiehet neuvovat asiakkaita sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntöön ja potilaslainsäädäntöön liittyvissä kysymyksissä. He ovat puolueettomia eivätkä osallistu muuhun asiakastyöhön. He toimivat sovittelijana, jos asiakkaan ja henkilökunnan välillä syntyy riitatilanteita ja avustavat asiakasta tekemään muistutuksen tai korvaushakemuksen, jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun.

3. Muistutus

Jos käydyistä keskusteluista ei ole apua, asiakas tai hänen omaisensa voi tehdä kirjallisen muistutuksen. Sosiaali- ja potilasasiamies avustaa tarvittaessa.

Muistutus tehdään palveluntuottajalle ja/ tai järjestämisvastuussa olevalle hyvinvointialueelle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen.

Palveluntuottajalle osoitetut muistutukset osoitetaan palveluyksikön johtajalle ja/ tai palvelualuejohtajalle.

4. Kantelu

Kantelu tehdään Aviin (Aluehallintovirasto) tai Valviraan (Sosiaali- ja terveystieteiden valvontavirasto). Kantelussa tulee esittää käsitys siitä, millä perusteilla sosiaalihuollossa tapahtunutta menettelyä on pidettävä virheellisenä. Kantelussa on riittävästi yksilöitävä kantelun kohteena oleva menettely ja ajankohta. Kahta vuotta vanhemmasta asiasta tehtyä hallintokantelua ei tutkita, ellei siihen ole erityistä syytä.

Potilas- ja lääkevahingoista tehdään hakemus Potilasvakuutuskeskukselle.

Muistutuksiin ja kanteluihin vastaaminen

Muistutuksiin ja kanteluihin pyydetään selvitys asianomaisilta työntekijöiltä, tarvittaessa myös työntekijöiltä, joiden työsuhte on jo päättynyt. Annettavat vastineet valmistellaan yksikön johtajan ja palvelualuejohtajan toimesta. Mikäli selvityksen antovaiheessa havaitaan, että toiminnassa on korjattavaa, tehdään korjaukset ilman aiheetonta viivytystä. Muistutukset käsitellään viipymättä, kuitenkin viimeistään 2-4 viikon sisällä muistutuksen saapumispäivästä.

Mikäli selvityksessä havaitaan poikkeamia, joilla voidaan olettaa olevan asiakkaille vähäistä suu-rempia seuraamuksia, voidaan asiakkaalle aiheutetusta haitasta tai vahingosta suorittaa kohtuullinen korvaus. Korvauksen maksamisesta ja sen määrästä päättää johto.

Muistutukset, kantelut ja valvontapäätökset käsitellään myös johdossa, ja niistä nousseet kehittämistä ja/ tai korjausta vaativat asiat huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Tarvittaessa annetaan tarkennettuja toimintaohjeita, reagoidaan työnjohdollisesti tai ohjataan lisäresursseja toiminnan kehittämiseen ja laadun parantamiseen.

Sosiaaliasiamies/potilasasiamies

Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun tai palveluun tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan, hän voi olla yhteydessä sosiaali- tai potilasasiamieheen. Myös asiakkaiden omaiset ja muut läheiset voivat olla yhteydessä asiamiehiin.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja potilasasiamies

Puh. 09 3104 3355, ma, ke ja to klo 9-11.30, ti klo 12-14.30

Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki

PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Sähköpostiosoite sosiaali.potilasasiamies@hel.fi

5. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Työskentelyn lähtökohtana ovat aina asiakkaan yksilölliset tarpeet. Yksikössä toteutetaan toimintakykyä edistävää ja ylläpitävää työtä. Tavoitteena on edistää asiakkaan omatoimisuutta kannustamalla ja tukemalla omien voimavarojen ja vahvuuksien löytämiseen ja käyttämiseen sekä mahdollistaa asiakkaan turvallinen asuminen.

Tuki ja ohjaus voi olla tavoitteellista uusien taitojen opettelua sekä olemassa olevien taitojen käytön harjoittelua, usein myös psykososiaalista keskustelutukea. Tuen toteutuksen pohjana on asiakkaan kanssa yhdessä tehty suunnitelma sekä vuorovaikutus. Tuen ja tavoitteiden toteutumista seurataan päivittäiskirjauksilla.

Omaohjaajan tehtävänä on toimia asiakkaan edun edistäjänä ja asiakkaan oman näköisen elämän mahdollistajana. Omaohjaaja tuntee asiakkaansa, työskentelee häntä lähellä ja edistää asiakkaan hyvän elämän toteutumista. Omaohjaaja pitää työyhteisön ajan tasalla asiakkaan asioissa.

Ravitsemus

Asiakastietojärjestelmään kirjataan asiakkaan ravitsemukseen liittyvät asiat mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Ruokalistat suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa ja ne tehdään monipuolisiksi ja terveellisiksi.

Asiakkailla on käytössään omien asuntojen keittosyvennyksien lisäksi kerrosten yhteiskeittiöt, joissa he voivat itse valmistaa ruokansa, tarvittaessa henkilökunnan tuella. Asiakkailla on mahdollisuus ruokailla omassa asunnossaan, keittiössä ja yleisissä tiloissa.

Meriassa tarjotaan päivittäin aamupala ja iltapäiväkahvi. Asiakkaiden toivomuksia aamupalan suhteen pyritään ottamaan mahdollisimman paljon huomioon. Viikoittaisessa ruokaryhmässä suunnitellaan ateria, käydään kaupassa ja valmistetaan sekä syödään ruoka yhdessä.

Asiakkaiden on mahdollista myös ostaa päivittäin lämmin ruoka Sodexo Oy:ltä. Henkilökunta hakee ja toimittaa aterian asiakkaan kotiin.

Hygieniakäytännöt

Yksikössä on elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelma ja siivoussuunnitelma. Lisäksi Intrassa on menettelyohje infektioidentifikaatiota ja hyviä hoitokäytäntöjä varten. Ohjeesta löytyy mm. infektioiden torjuntatoimet, torjuntatoimet tartuntojen ehkäisemiseksi, hyvät hygieniakäytännöt ja ohjeet rokotuksista. Ohjeessa otetaan huomioon tartuntatautilaki ja sen antamat velvoitteet seurata hoitoon liittyviä infektioita ja luetteloida altistuneet työntekijät.

Hygieniakäytäntöjä kehittää organisaation hygieniatyöryhmä. Hygieniatyöryhmään kuuluu hygieniahoitaja, joka kerää tiedot infektioista, kehittää toimintaa ja kouluttaa hygieniaan liittyen. Tarvittaessa konsernin valmiustyöryhmä ja hygieniatyöryhmä antavat lisäohjeita ja ohjaavat toimintaa.

Henkilökunta noudattaa työssään huolellista ja tehokasta arkipäivän hygieniää sekä päivittää osaamista säännöllisillä hygieniakoulutuksilla. Infektio- ja tartuntojen ehkäisemiseksi toiminnassa noudatetaan aseptisia työtapoja siinä määrin kuin se kotiympäristössä on mahdollista. Yksikössä on käytössä käsihuuhteet sekä tarvittavat suojavälineet.

Asiakkaat huolehtivat itse asuntojensa siisteydestä, tarvittaessa henkilökunnan avustuksella. Asiakkaiden käytössä on pyykkitupa, josta he voivat varata pyykkivuoroja. Asiakkaiden vuodevaatteiden pesulapalvelun tuottaa Comforta Oy.

Siivouspalvelut yksikön yhteisiin tiloihin tuottaa Lassila&Tikanoja. Myös asiakkaat voivat halutessaan osallistua yhteisten tilojen siivoukseen esimerkiksi erikseen sovittuna työtoimintana.

Terveysten- ja sairaanhoito

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta sekä hammashoidosta vastaa julkinen terveydenhoito tai kunnan määrittelemä muu hoitava taho. Työntekijät ovat tarvittaessa mukana aikojen varaamisessa ja muistuttelevat niiden noudattamisesta. Kiireellisissä sairaanhoidollisissa tapauksissa asiakkaan hoidon järjestämisestä vastaavat työvuorossa olevat työntekijät.

Menettelyohje ”Hyvän elämän loppuvaihe ja saattohoito” on henkilöstön saatavilla intrassa. Se sisältää myös ohjeistuksen äkillisiin kuolemantapauksiin.

Lääkehoito

Lääkehoitoa toteutetaan organisaation yhteisen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti, mikä perustuu STM:n 2021 julkaisemaan Turvallinen lääkehoito -oppaaseen. Lääkehoitoon liittyvät toimintaohjeet ja muu materiaali henkilöstön käyttöön löytyvät intran lääkehoito-osioista.

Yksiköt tarkentavat omassa yksikkötasoisessa lääkehoitosuunnitelmassaan seuraavat asiat:

- yksikön kuvaus, lääkehoidon toteuttaminen, vastuunjako ja vaativuustaso
- yksikön lääkehoidon riskit, riskilääkkeet ja suunnitelma niihin varautumisesta
- poikkeamien ja vaaratilanteiden käsittely ja seuranta yksikössä
- yksikön lääkehoidon erityispiirteet ja henkilöstön osaamisvaatimukset sekä lääkehoidon perehdytyksen järjestäminen yksikössä
- työvuoroissa tarvittava henkilöstömäärä

Palveluyksikön johtaja vastaa siitä, että yksikössä on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään tarvittaessa, vähintään vuosittain. Yksikön johtaja valvoo ja seuraa suunnitelman noudattamista yksikössä. Toimintayksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri hyväksyy yksikön lääkehoitosuunnitelman allekirjoituksellaan.

Jokainen uusi lääkehoitoa toteuttava työntekijä, sijainen ja opiskelija perehdytetään yksikön lääkehoitosuunnitelmaan ja lääkehoidon asiakaskohtaiseen toteuttamiseen. Lääkehoidon perehdyttämisen kokonaisuudesta vastaa yksikön johtaja. Yksikkökohtaisen perehdytyksen antaa ja näytöt vastaanottaa sairaanhoitaja, jolla on lääkehoidon lupa. Opiskelijat eivät osallistu lääkehoidon toteuttamiseen ilman valvontaa.

Kaikilla lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on voimassa oleva lääkehoidon lupa. Yksikön sosiaali- ja terveysalan koulutettu ja lääkehoitoluvan saanut työntekijä huolehtii asiakaskohtaisesta lääkkeiden jakamisesta, antamisesta ja lääkehoidon vaikutuksen arvioinnista sekä lääkkeiden riittävästä lääkehoitolupansa mukaisesti. Yksikössä on nähtävillä yksikössä lääkehoitoa toteuttavien lääkehoidon luvat. Lääkkeet säilytetään yksikössä kahden lukon takana lukollisessa lääkekaapissa, johon vain lääkehoitoluvan saaneilla on pääsy. Huumausainelääkkeet säilytetään erillisessä lääkekaapin sisään kiinnitetyssä lukollisessa kaapissa.

Palveluyksikön johtaja huolehtii yhteistyössä yksikön lääkehoitovastaavan kanssa siitä, että yksikössä käytetään lääkitysturvallisuutta edistäviä toiminta- ja työtapoja. Yksikön lääkehoitovastaavalla on sairaanhoitajan tai lähihoitajan koulutus. Lisäksi jokaiseen yksikköön on nimetty lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaava sairaanhoitaja.

Asiakkaan lääkityslistan ajantasaisuus on oleellista asiakkaan turvallisuuden ja lääkehoidon jatkuvuuden kannalta. Asiakkaan lääkityslistan ajantasaisuus varmistetaan yksiköissä kuukausittain ja aina asiakkaan asioidessa terveyspalveluissa tai siirtyessä hoitopaikasta toiseen.

Monialainen yhteistyö

Asiakkaan käyttäessä useita palveluja yhtäaikaaisesti tai siirtyessä palvelusta toiseen on yhteistyöhön eri toimijoiden välillä kiinnitettävä erityistä huomiota.

Asiakasvalinnat tekee tilaajakunta yhteistyössä asumispalveluyksikön kanssa. Asiakkaan kanssa pyritään tekemään heti asumisen alkaessa tietojenluovutussopimus ja asiakastietojärjestelmä Hilikkaan merkitään tieto siitä, kenen kanssa asiakkaan tietoja voidaan vaihtaa, ja missä mittakaavassa. Yksiköstä pidetään yhteyttä sosiaalityöntekijöihin ja muihin verkostoihin sovitulla tavalla.

Asiakkaiden elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia tuetaan yksilöllisesti ja heitä ohjataan ja tuetaan myös hakeutumisessa erilaisiin palveluihin sekä verkostojen rakentamisessa.

Asiakkaan tietoja voidaan luovuttaa kolmannelle osapuolelle vain asiakkaan kirjallisella luvalla.

Asiakkaan rahavarat ja omaisuus

Asiakkaan palvelusuunnitelmaan kirjataan, miten hänen raha-asioitaan hoidetaan. Asiakkaan hallussa olevista rahavaroista ja muista tavaroista sekä omaisuudesta huolehditaan sovitun mukaisesti. Ohjeet löytyvät intrasta.

Merian asiakkaat vastaavat omista rahavaroistaan ja omaisuudestaan.

6. ASIAKASTURVALLISUUS

Konsernissa on asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma, joka sisältää toiminnan yleisen kuvauksen sekä ohjeita palveluyksiköiden johtajille ja työntekijöille. Suunnitelma ja toimintaohjeet asiakasturvallisuuden edistämiseen ja yksikössä mahdollisesti tapahtuviin poikkeustilanteisiin löytyvät Intrasta.

Yksikössä on laadittu pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys. Ne päivitetään tarpeen vaatiessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Yksikön johtaja huolehtii pelastussuunnitelman ja poistumisturvallisuusselvityksen ajantasaisuudesta ja niiden läpikäymisestä henkilöstölle yhdessä turvallisuuvastaavan kanssa. Turvallisuusjärjestelmät testataan säännöllisesti.

Yksikössä järjestetään kaksi kertaa vuodessa turvallisuusharjoitus, johon osallistuu henkilöstöä sekä asiakkaita. Turvallisuuskävelyjä tehdään 2-4 kertaa vuodessa sekä perehdytyksien yhteydessä. Kiinteistöhuolto vastaa kiinteistön ja pelastustoimen laitteiden toimintakunnosta. Palotarkastukset suoritetaan viranomaisten toimesta.

Mahdollisuuksien mukaan asiakkaiden kanssa keskustellaan turvallisuusasioista asiakaskokouksissa. Pelastustoimen kanssa voidaan järjestää yhteisiä pelastusharjoituksia ja pyytää konsultaatioita asiakasturvallisuuden varmistamiseksi.

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti ensiapu- ja alkusammutuskoulutusta. Asiakasturvallisuutta edistää myös henkilöstölle suunniteltu AVEKKI/MAPA-koulutus eli toimintatapamalli uhka- ja väkivaltatilanteisiin ja erityisesti niiden ennalta-ehkäisyyn.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Sisäilma

Asiassa toimitaan työolosuhdeprosessin mukaisesti. Työntekijä tekee Haipro – ilmoituksen (toimintaympäristö), jonka esihenkilö käsittelee. Tämän jälkeen käynnistyy kohdekohtainen työolosuhdeprosessi, jossa mukana kiinteistönedustus, työsuojelu ja tarvittaessa työterveyshuolto.

Siivous ja pyykkihuolto

Siivous

Yksikössä on siivoussuunnitelma, joka päivitetään vuosittain. Suunnitelmaan kirjataan yksikön siivouksen yhdyshenkilö. Suunnitelmassa valitaan yksikössä käytettävä puhtaustaso. Suunnitelman liitteinä ovat mm. eri tilojen siivoustyöohjeet, käytössä olevat puhdistusaineet (ohjetaulukko), eritetahradesinfektio-ohje ja ohjeet siivoustekstiilien esivalmistelusta ja huollosta. Lisäksi yksikkö laatii suunnitelman yksikön vastuulla olevista siivoustehtävistä.

Ylläpitosiivousta yksiköissä suorittavat joko yksikön henkilökunta, oma kodinhuoltaja ja tai palveluliike. Palveluliikkeen siivouksen laatua seurataan vähintään kaksi kertaa vuodessa laatukierroksilla.

Organisaatiossa järjestetään koulutusta siivoukseen liittyvistä asioista kuten puhdistusaineista. Koulutus- ja ohjemateriaalia päivitetään intraan.

Pyykkinhuolto

Tekstiili- ja pyykkinhuolto hoidetaan pääsien ostopalveluna. Jokaisessa yksikössä on pyykkinhuoltoon varatut tilat ja koneet.

Organisaatiossa eri toimialueilla on ohjeistettu pyykkinhuollon ohjeet sekä pesulapalveluiden että oman pyykkinhuollon osalta. Oman pyykkinhuollon ohjeita päivitetään koko organisaatiolle. Käytössä olevat pyykkinhuoltotuotteet on määritelty hankintajärjestelmään ja niistä on koulutus ja käyttöohjeet intrassa.

Kiinteistö- ja jätehuolto

Toimitilat

Liiketoiminta vuokraa toimitilat käyttöönsä. Vuokranantaja voi olla konsernin sisäinen- tai ulkopuolinen yritys. Kiinteistön omistaja vastaa kiinteistöjen kunnossa- ja ylläpidosta lain edellyttämällä tavalla. konsernin omistamiin kiinteistöihin on tehty kiinteistöhuollon ja teknistenhuoltojen suunnitelmat/palvelukuvaukset. Liiketoiminta on tarvittaessa vika- tai häiriötilanteissa yhteydessä kiinteistön omistajan järjestämään kiinteistöhuoltoon.

Talous- ja käyttövesi sekä muut vesijärjestelmät

Vesilaitos vastaa toimittamastaan veden laadusta. Kiinteistön veden laadusta ja kiinteistöjen putkistojen kunnosta vastaa kiinteistön omistaja.

Jätehuolto

Jätehuollosta vastaa kiinteistön omistaja lain edellyttämällä tavalla. Kierrättämisestä vastaa tilojen käyttäjä ja tavoite vuodelle 2025 on lain edellyttämä 55 %.

Hygienia

Hygieniaan ja puhtauteen liittyen on organisaatiotasoisia ohjeita muun muassa torjuntatoimien tartuntojen ehkäisemiseksi, hygieniakäytännöistä ja rokotuksista. Toimintaohjeissa ja dokumenteissa otetaan huomioon tartuntatautilaki ja sen antamat velvoitteet seurata hoitoon liittyviä infektioita ja luetteloimaan altistuneet työntekijät.

Organisaation hygieniahoitaja kerää tiedot infektiosta, kehittää toimintaa ja kouluttaa hygieniaista. Tarvittaessa konsernin valmiustyöryhmä ja hygienia työryhmä antavat lisäohjeita ja ohjaavat toimintaa.

Laitteet

Lääkinnälliset laitteet ja apuvälineet

Yksiköissä on seurantajärjestelmä lääkinällisten laitteiden ja niiden käytön turvallisuuden varmistamiseksi. Seurantajärjestelmään kirjataan kaikki omistamamme lääkinälliset laitteet.

- Asiakkaiden/ hyvinvointialueen omistamat laitteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.
- Yksikön kiinteistöön liittyvät laitteet ja välineet ovat kiinteistöhuollon vastuulla.
- Yksikön ruokahuoltoon liittyvät laitteet, huolto ja mittaukset löytyvät elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelmassa.
- Yksikön puhtaanapitoon liittyvät laitteet ovat yksikön siivous- ja pyykkinhuollonsuunnitelmassa.

Henkilöstö

Yksikön hoito- ja ohjaushenkilöstön määrä ja rakenne

Palveluyksikön johtaja seuraa asiakkaiden palvelutarpeen ja henkilöstön työmäärän välistä suhdetta. Palveluyksikön johtaja vastaa siitä, että yksikössä toteutuu luvan ja asiakkaiden palvelutarpeen mukainen henkilöstömitoitus.

Työvuorosunnittelu tehdään 3+3 viikkoa kerrallaan tiedossa olevan asiakasmäärän mukaisesti. Mikäli asiakasmäärä muuttuu, se huomioidaan henkilöstön käytössä.

Yksikön sijaisten käyttö

Äkillisissä poissaolotilanteissa yksikköön palkataan tarvittaessa sijaisia läsnä olevien asiakkaiden palvelutarpeet huomioiden. Sijaisuudet suunnitellaan ja sovitaan etukäteen. Sijaisia voidaan hankkia sisäisesti omista yksiköistä, teettää lisätöitä omalla henkilöstöllä tai tilata määräaikaaisia sijaisia. Lyhytaikaiset sijaiset hankitaan Onvire Oy:n kautta vuokratyövoimana.

Henkilöstön rekrytointi

Henkilöstön rekrytointi perustuu yksiköiden ja palvelualueiden toiminnan tarpeisiin. Työtehtävän vaatimukset ja tehtäväkuva määrittelevät, mitä koulutusta, erityisosaamista ja työkokemusta työntekijältä edellytetään.

Ilmoitetut koulutus- ja työsuhtetiedot todennetaan hakijan esittämistä todistuksista. Terveystieteiden ammattihenkilöiden kelpoisuudet tarkistetaan Valviran Terhikistä ja sosiaalihuollon kelpoisuudet Suosikista. Lasten kanssa työskenteleviltä tarkistetaan lisäksi rikosrekisteriote.

Kaikissa uusissa työsuhteissa on koeaika. Pitkiin määräaikaisiin ja toistaiseksi voimassa oleviin työsuhteisiin palkattaville tekee työterveyshuolto työhöntulotarkastuksen.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Perehdyttämisen tavoitteena on opastaa työntekijä uusiin työtehtäviinsä. Perehdyttämisen avulla työntekijälle muodostuu käsitys omista työtehtävistään. Perehdytyksessä tutustutaan myös tehtävään liittyviin yhteistyöverkostoihin.

Yleisperehdytys ja tehtäväkohtainen perehdytys alkavat heti työsuhteen alkaessa. Esihenkilö ja työntekijä ovat yhdessä vastuussa perehdytyksen toteutumisesta. Perehdytys ja sen arviointi tulee saattaa valmiiksi koeajan aikana. Perehdytyksessä halutaan painottaa vieraanvaraisuuden merkitystä, mm. huomioimalla erityisesti uuden henkilön saapuminen ja auttamalla häntä tulemaan osaksi tiimiä.

Uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä, joka pitää huolen siitä, että perehdytysuunnitelma tulee käytyä läpi ja jonka kanssa uusi työntekijä alkuun toimii työparina.

Koulutuksella tuetaan työntekijöiden ammatillista kehittymistä ja sitoutumista. HDL:ssä järjestetään sisäisiä koulutuksia ja lisäksi henkilöstö voi esihenkilön hyväksynnällä osallistua ulkopuolisten toimijoiden koulutuksiin. Sisäisiä koulutuksia järjestetään kattavasti lähi-/ etätoteutuksina sekä verkkokursseina E-rin oppimisympäristössä.

Merian toimintasuunnitelmaan kirjataan toimintavuoden tärkeimmät koulutukset sekä henkilöstön koulutuksen toteutuminen (tavoitteena keskimäärin 3 päivää/vuosi/työntekijä).

Toimitilat

Tilaratkaisujen lähtökohtana on ensisijaisesti asiakkaiden hyvinvointi ja kodikas tunnelma turvallisuuden tunteen lisäämiseksi. Tilat on mietitty esteettömyyden kannalta toimiviksi ja selkeästi hahmotettaviksi. Esteettömyyden lisäksi on huomioitu ergonomia, turvallisuus, yksityisyys, viihtyvyys, aseptisyys ja funktionaalisuus. Lisäksi huomiota on kiinnitetty yksityisyyteen, tunnelmaan, omaisen läsnäolon mahdollistamiseen ja tarkoituksenmukaisen välineistön sijoitteluun.

Meria on koti 28 asukkaalle, ja asuntojen koot vaihtelevat 23 - 26m². Kaikissa asunnoissa on oma kylpyhuone sekä keittotila jääkaapilla ja liedellä varustettuna. Asuntojen varustukseen kuuluu sänky, tyyny, patja, liina- ja vuodevaatteet, pöytä, 2 tuolia, lipasto, yöpöytä. Asunnot sijaitsevat kiinteistön kerroksissa 5–8. Jokaisesta kerroksesta löytyy oma yhteiskeittiö sekä yhteistila jossa Tv. Yhteisessä käytössä olevat keittiö- ja ruokailutilat ovat kooltaan riittävät ja viihtyisät. Lisäksi asiakkaiden käytössä on sauna, saunavuorot ovat kaksi kertaa viikossa. Tupakointi sisätiloissa ei ole mahdollista, tupakkapaikka sijaitsee parvekkeilla ja talon pihalla. Kiinteistössä on käytössä hissi. Meriassa on oma kameravalvonta yleisissä tiloissa käytävillä.

Asiakkaat sisustavat asunnot itse, tarvittaessa työntekijän avustuksella.

Yhteiset tilat mahdollistavat yhteisöllisen toiminnan ja erilaisia ryhmiä järjestetäänkin säännöllisesti. 7. kerroksen yhteistilassa kokoonnutaan joka aamu aamupalalle ja iltapäiväkahville. Asukaskokoukset, ruokaryhmät sekä muut asiakkaiden toivomat virikeryhmät toteutetaan myös samassa tilassa. Tila on viihtyisä ja kodikas. Yhteisen tilan viherkasveista ja siisteydestä pitää huolen jokainen.

Teknologiset ratkaisut

Meriassa on tallentava kameravalvonta ulko-ovilla ja käytävillä.

Työntekijöillä on työvuorossa ollessaan käytössä Secco Oy:n henkilöhälyttimet. Hälytys painikkeesta lähtee Auroratalon ja Merian työntekijöiden kännyköihin sekä vartijoille ja poliisille. Secco-vastaanottimet on kaikissa kerroksissa ja toimistoissa ja näiden avulla hälytys pystytään paikantamaan. Secco hoitaa hälyttimien testaukset.

Lääkinnälliset laitteet

Yksikkö noudattaa HDL:n apuvälineitä ja lääkinnällisiä laitteita koskevaa ohjeistusta. Laitteiden ja apuvälineiden hankinnassa, huollossa ja uusien laitteiden käyttöönotto-opastuksessa kumppanina toimii Berner Group. Yksiköissä on käytössä Berner Groupin kautta laiterekisteri, johon on listattu kaikki yksikön omistamat terveydenhuollon laitteet ja apuvälineet. Yksikön johtajan vastuulla on huolehtia, että kaikki yksikön omistuksessa olevat laitteet ja apuvälineet on rekisteröity ja huollettu. Laiteteperehdytykset merkitään laitepassiin, joka tallennetaan henkilöstötietojärjestelmään.

Henkilöstöä ohjeistetaan valvomaan käyttämiensä laitteiden kuntoa ja ilmoittamaan mahdollisista vaaratilanteista Fimean vaaratilanneilmoituksella.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Palveluasiantuntija Ria Vendelin ria.vendelin@hdl.fi puh 0405129568

7. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Käsitlemme asiakkaiden henkilötietoja pitäen huolta tietosuojaan liittyvistä velvollisuuksistamme. HDL noudattaa EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (GDPR) ja kansallista tietosuojalakia sekä toimialan erityislainsäädäntöä. Käyttäessämme palveluissamme yhteistyökumppaneita, vastaamme myös heidän toiminnastaan kuin omastamme.

Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet sekä asiakastietojen kirjaamisohjeet löytyvät intrasta tai asiakas/potilastietojärjestelmän sisäisistä ohjeista. Tietosuojavastaava tukee ja ohjaa tietosuoja-asioissa yksikön johtajaa. Työntekijät huolehtivat omasta tietosuojaosaamisestaan käymällä tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset sekä raportoivat tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät poikkeamat HaiPron tietosuoja-/tietoturvailmoituksella.

Tietosuoja- ja tietoturva koulutusta on koko henkilöstölle sisäisenä koulutuksena tai tarvittaessa ulkoisena koulutuksena. Kirjaamiskoulutusta on saatavilla E-rin koulutusjärjestelmässä. Lisäksi koko henkilöstö on perehdytetty salassapitosäännöksiin ja jokaiselta työntekijältä otetaan salassapito- ja vaitiolositoumus.

Yksikössä noudatetaan perehdyttämissuunnitelmaa, johon sisältyy tietosuojaan, tietoturvaan ja asiakirjahallintoon perehdyttäminen.

Asiakkaiden kanssa käydään läpi heidän palveluaan koskevat tietosuojaselosteet. Asiakkaille on tehty oma selkokielineen "Asiakkaan oikeudet kuvin"- tietosuojaohje, joka löytyy suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Tietosuojaselosteet löytyvät henkilöstölle intrasta ja ovat nähtävissä:

- Yksikön ilmoitustaululla (ilmoitustaululla voi myös olla tieto, mistä tietosuojaseloste on saatavilla
- [www-sivuilla](#)

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Pilvi Karhula tietosuoja@hdl.fi puh 050 409 7909

8. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

- Valvontakäynneistä ja auditoinneista nostetut kehittämiskohteet; asukasprosessin tavoitteet ja auki purkaminen kehittämispäivässä.
- Asiakaspalautteesta ja asiakaskokemuskyselystä nostetut kehittämiskohteet; asukaskokousten säännöllisyys, yhteisten tilojen viihtyisyys ja yhdessä remontointi sekä toiminnallisuuden ja yhteisöllisyyden kehittäminen.

9. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Palveluyksikönjohtaja vastaa omalla vastuualueellaan omavalvonnan toteutumisesta ja toiminnan vaatimustenmukaisuudesta. Hän suunnittelee omavalvonnan yhdessä henkilöstön kanssa. Asiakkaat ja omaiset ovat mahdollisuuksiensa mukaan osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy palvelualuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai toiminnan muuttuessa. Päivitetyt/ tarkastetut omavalvontasuunnitelmat hyväksyy palvelualuejohtaja. Vastuu omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta on palveluyksikön johtajalla.

Paikka ja päiväys Helsingissä 23.3.2023

Allekirjoitukset

Katja Saloniemi-Ounamo

Anne Heikkala

Palveluyksikön johtaja

Palvelualuejohtaja