



**Diakonissa-
laitos**

OMAVALVONTASUUNNITELMA

2023

Wäylä

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	4
Johtamisjärjestelmä	5
3. RISKINHALLINTA	5
Riskien arviointi	5
Ilmoitusvelvollisuus	6
Varautuminen	6
4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
Palvelutarpeen arviointi	7
Asiakkaan kohtelu	7
Asiakkaan osallisuus	9
Palautteen kerääminen ja käsittely	9
Asiakkaan oikeusturva	9
5. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	11
Asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen	11
Ravitseminen	11
Hygieniakäytännöt	11
Terveyden- ja sairaanhoito	12
Lääkehoito	12
Monialainen yhteistyö	13
Asiakkaan rahavarat ja omaisuus	13
6. ASIAKASTURVALLISUUS	14
Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	14
Henkilöstö	15
Toimitilat	17
Teknologiset ratkaisut	17
7. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	18
8. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	19
9. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	19

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Helsingin Diakonissalaitoksen säätiö sr

Palveluntuottajan Y-tunnus: 0307082-1

Yksikön nimi: Diakonissalaitoksen Rinnekodit Wäylä

Yksikön sijaintikunta: Järvenpää

Sote-alueen nimi: Keusote Keski-Uudenmaan Hyvinvointialue

Palvelumuodot: Asunto ensin –mallin mukainen tuettu asuminen pitkäaikaistasunnottomille. 20 tuki-asuntoa yksikössä, 21 hajasijoitettua asuntoa, 4 kriisia asuntoa. Kansalaistoiminnan keskus Wärtsi.

Yksikön katuosoite: Wärtsilänkatu 10, 04410 Järvenpää

Palveluyksikön johtaja: Niina Leskinen

Puhelin: 0401603410

Sähköposti: niina.leskinen@rinnekodit.fi

Palvelualuejohtaja ja aluenumero: Minna Kiviaho, alue 1.6

Puhelin: 0505027574

Sähköposti: minna.kiviaho@rinnekodit.fi

Toimintalupa (yksityiset sosiaalipalvelut)

Aluehallintoviraston/ Valviran luvan myöntämisaikajako (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt): 15.5.2020

Palvelu, johon lupa on myönnetty:

Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta: 28.1.2020

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

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

- Jätehuoltoa tuottaa: Lassila & Tikanoja
- Kiinteistöhuollon palveluita tuottaa: Kotikatu
- Siivouspalveluita tuottaa: Lassila & Tikanoja
- Muut mahdolliset alihankintapalvelujen tuottajat: Turvallisuuspalvelut: Everon (henkilöturvallisuus) ja Securitas (vartijapalvelut)

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

Yksikkö tuottaa tukiasumista sekä yksikössä että haja-asunnoissa ympäri Järvenpäästä asunto ensin –mallin mukaisesti. Tukiasumisen lisäksi yksikössä on kriisiasuntoja, joihin aikuissosiaalityön on mahdollista asuttaa asiakkaita lyhytaikaisesti (1-3kk). Yksikköön asutetaan asukkaita Keski-Uudenmaan hyvinvointialueelta. Tuetun asumisen lisäksi yksikön yhteydessä toimii kansalaistoiminnan keskus Wärtsi, joka on avoin kenelle tahansa ma-pe klo 8-18.

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.

Laatujärjestelmä

Laatujärjestelmällemme on myönnetty Sosiaali- ja terveystieteiden laatuohjelman mukainen laaduntunnustus. Laaduntunnustus edellyttää jatkuvaa kehittämistyötä ja laadun seurantaa vuosittain tehtävillä ulkoisilla ja sisäisillä auditoinneilla. Lisäksi jokainen yksikkö tekee vuosittain laatuohjelman kriteeristön mukaiset itsearvioinnit.

Laatu on meille yhteinen tapa toimia. Se ei ole irrallinen osa käytännön työstä, vaan kaiken työn ja kehittämisen keskiössä on aina asiakas:



Johtamisjärjestelmä

Palveluyksikön johtaja vastaa nimetyissä vastuualueissa yksikön toiminnasta.

Palveluyksikön johtajan esihenkilönä toimii palvelualuejohtaja. Palvelualuejohtajien esihenkilöinä toimivat palveluliiketoimintajohtajat. Heidän esihenkilönsä on liiketoimintajohtaja.

3. RISKINHALLINTA

Riskien arviointi

Riskienhallinta on työtä toiminnan jatkuvuuden sekä asiakkaiden ja henkilöstön hyvinvoinnin turvaamiseksi. Riskikartoitus on osa vuosittaista toiminnan arvioinnin ja suunnittelun prosessia.

Riskienhallinta on tilanteiden arviointia, suunnittelua ja käytännön tekoja - riskienhallintaan osallistuu jokainen työntekijä omassa roolissaan. Palveluyksikön johtaja toteuttaa riskienhallintaa yhteistyössä yksikön henkilöstön ja palvelualuejohtajan kanssa. Apuna hänellä ovat kiinteistöpäällikkö, turvallisuuspäällikkö, työsuojelupäällikkö sekä valvontaviranomaiset.

Organisaatiotason riskienhallintaa ohjaavat dokumentit löytyvät intrasta.

Granite

Riskejä tunnistetaan Granite-riskienhallintajärjestelmän avulla.

Riskejä arvioidaan eri tasoilla:

- Konsernipalveluiden tiimit arvioivat omasta näkökulmastaan esiin nousevat strategiset, taloudelliset, operatiiviset ja vahinkoriskit ja määrittelevät hallintakeinot
- 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 häiritsevyyksiä ja lähestä piti -häiritsevyyksiä HaiPro-järjestelmään. Palveluyksikön johtaja käsittelee häiritsevyydet yhdessä henkilöstön kanssa ja suunnittelee korjaavat toimenpiteet, aikataulut ja vastuuhenkilöt. HaiPro-järjestelmän tuottaman tiedon avulla on tarkoitus tunnistaa häiritsevyyksiin vaikuttaneet juurisyyt. Syiden analysoinnin perusteella suoritetaan kehittämis-toimenpiteitä. HaiPro-ilmoitusten käsittelyt ja niihin liittyvät toimenpiteet kirjataan yksikön palaveri-muistioihin. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus seurata palavereissa käsiteltyjä asioita.

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

Vakavissa tilanteissa työntekijän tulee aina tiedottaa palveluyksikön johtajaa. Vakavat uhka- ja vaa-ratilanteet 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 henki-löstön ilmoittamaan viipymättä omalle esihenkilölleen tai toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan palvelun toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoi-tetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuus-ossa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle va-hingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, tulee ilmoittaa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosään-nösten estämättä. Ilmoituksen tekneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoi-tuksen seurauksena. Lomake ilmoituksen tekemiseen on intrassa.



Varautuminen

Diakonissalaitoksen valmiustyöryhmä linjaa ja päättää konsernin valmiuteen ja -jatkuvuudenhallin-taan liittyvistä asioista. Ryhmä seuraa ajantasaisesti valtakunnallisia ohjeita ja tilannetta, viestii asi-oista 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. henkilöstöressurssien riittävyyden turvaamisesta, suojavarusteista ja hygieniakäytänteistä sekä raportoinnista ja lokikirjanpidosta.

4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan, hänen hyvinvointialueen 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.

Yksikössä on käytössä: Liikennevalot.

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 lakisäätteisestä palvelusuunnitelman laadinnasta vastaa hänen hyvinvointialueensa vastuutyöntekijä.

Palvelu(hoito)- ja kuntoutumissuunnitelma

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

Palvelu- ja kuntoutussuunnitelma pitää sisällään kuvauksen, 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 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 seurantaa 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.

Wäylä yksikön itsemääräämisoikeuden tukemissuunnitelma

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon johtava periaate ja sitä tulee kunnioittaa niin pitkälle kuin mahdollista. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja kokemusta siitä, että asiakkaan asiat ovat hänen itsensä hallinnassa pyritään vahvistamaan yksikössä päivittäin. Asiakkaan on mahdollista päättää itse omista asioistaan sekä osallistumisestaan yksikön toimintoihin. Vuoden 2023 tavoitteena on, että keskustelua aiheesta pyritään pitämään yllä aiempaa aktiivisemmin kuntoutussuunnitelmaa tehdessä, sekä muissa omaohjaajakeskusteluissa, mutta myös yhteisesti asukaskokouksissa. Tarkoituksena on luoda ympäristö, jossa asiakkaisiin liittyvistä asioista käydään rakentavaa keskustelua, eikä heitä koskevia asioita sanella henkilökunnan toimesta. Asioista keskustelemalla henkilökunta pitää huolen siitä, että yksikön toiminta pysyy asiakkaille läpinäkyvänä ja asiakkaiden kokemus tulee esiin.

Yksikön asiakkaat asuvat yksikössä omilla vuokrasopimuksillaan. Rakennus on tavallinen kerrostalo, jossa jokainen asunto ja käytävä on oma palo-osastonsa. Asukaskäytävät ovat turvallisuussyistä palo-ovien lukittuina, ja jokaisella asiakkaalla on avain oman asuinkerroksensa käytävään, asuntoonsa sekä yksikön pää- ja sivuoveen. Mikäli asiakas haluaa vierailla toisessa kerroksessa, tulee kulun tapahtua ovisummerin kautta (sijaitsevat rakennuksen ulko-ovien luona). Asiakkaat pääsevät kuitenkin kulkemaan vapaasti omaan asuntoonsa sekä ulos ja sisään yksiköstä.

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. / Asiakkaalla on mahdollisuus kutsua ystäviään ja läheisiään kotiinsa.

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 asiakassuunnitelmansa laatimisessa. Henkilöstö auttaa asiakasta mahdollisimman itsenäisen ja omannäköisen elämän toteuttamisessa.

Wärtsissä on aloitelaatikko, johon asiakkaat ja Wärtsin vierailijat voivat laittaa omia aloitteitaan liittyen mm. yksikössä järjestettävään toimintaan. Lisäksi asiakkaiden mielipiteitä ja toiveita kysytään aktiivisesti joka maanantaisessa Wiikkostartissa, joka kuun viimeinen keskiviikko pidettävässä asukaskokouksessa, omaohjaajatapaamisilla sekä muissa yksikön arjessa käydyissä keskusteluissa. Asukaskokouksiin ja wiikkostartiin on olemassa esityslista, joka on kaikkien nähtävillä käytävän ilmoitustaulun vieressä ja Wärtsissä. Asiakkaat saavat lisätä listalle käsiteltäviä asioita ja tuoda kokouksessa myös listan ulkopuolelta asioita yhteiseen keskusteluun. Kaikki toiminta pyritään ideoimaan ja toteuttamaan yhdessä asiakkaiden kanssa.

Palautteen kerääminen ja käsittely

Keräämme aktiivisesti palautetta yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseksi.

Asiakastytyväisyyttä 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 henkilökuntaan/ yhteydenotto palveluyksikön johtajaan.

Avoimella keskustelulla hoitoa/ 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 hoitoonsa.

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 terveysalan 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 suurempia 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.

KESKI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUEEN SOSIAALIASIAMIES

Sosiaalitalo, Sosiaaliamies
Sibeliuksenkatu 6 A 2 04400 Järvenpää
Puhelinnumero 040 027 7087
Maanantai 12–15 Tiistai 9–12 Keskiviikko 9–12 Torstai 9–12 (ei pyhien aattona)
Verkkoasiointi/Turvaposti: www.keusote.fi/palveluhakemisto/sosiaaliamies (Huom! Muistathan kirjoittaa turvapostin viestiin myös matkapuhelinnumerosi)
Sähköposti: sosiaaliamies@sosiaalitalo.fi (Huom! Vain yleiset ohjeet/neuvot)

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 käyttöä.

Tuki ja ohjaus voi olla tavoitteellista uusien taitojen opettelua sekä olemassa olevien taitojen käytön harjoittelua. 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

Asukkailla ei ole ateriapalvelua, vaan he huolehtivat ruokaostosten tekemisestä ja ruoanlaitosta itsenäisesti. Näihin on kuitenkin saatavilla tukea ja tarvittaessa ruokaostoksille voidaan lähteä yhdessä. Lisäksi yksikössä järjestetään viikoittain ruokaryhmiä, joihin asukkaiden on mahdollista osallistua erilaisten tehtävien, kuten ruoanlaitossa käytettävien raaka-aineiden, ruoanlaiton, kattamisen ja siivouksen merkeissä. Ruokalistat suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa ja ne tehdään monipuolisiksi ja terveellisiksi.

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. Jokaisessa yksikössä on nimettynä hygieniavastaava, joka työskentelee yksikkönsä hygienia-asioista yhdessä palveluyksikön johtajan ja yksikön henkilöstön kanssa.

Tarvittaessa konsernin valmiustyöryhmä ja hygieniatyöryhmä antavat lisäohjeita ja ohjaavat toimintaa. Lisäksi yksikössä seurataan Keusoten ohjeistusta.

Yksikössä ehkäistään infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennalta hyvällä käsihygienialla, ympäristön puhtaudella, oikealla yskimistekniikalla ja rokotuksilla. Myös tiedottamalla asukkailla säännöllisesti ko. asioista.

Yksikön asiakkaat siivoavat asuntonsa itse. Kerran viikossa kierretään tarjoamassa lainaksi siivousvälineitä ja pesuaineita. Lisäksi siivousvälineitä lainataan asiakkaille pyydettyäessä. Tarvittaessa ohjataan ja autetaan. Asiakkailta on käytössään pesutupa, jonka saa käyttöönsä varaamalla ajan. Siivousvälineet pestään siivouskeskuksessa.

Yksikössä käy kerran viikossa laitossiivooja, joka siivoaa yhteiskäytössä olevat ja henkilökunnan käytössä olevat tilat. Ylläpitosiivouksesta huolehtivat työntekijät. Yhteisessä käytössä olevien tilojen siivoukseen on asiakkailta mahdollisuus osallistua työtoimintana. Työtoiminnan osallistumistiheys on vaihtelevaa.

Yksikön käytössä on siivouskansio, jossa on mm. tietoa pesuaineista, niiden käyttökohteista ja anostelusta. Nämä tiedot löytyvät myös siivouskeskuksen seinältä ja keittiön siivouskomeron ovista. Työtoimintakansiossa on siivousseuranta lista, johon merkitään kaikki siivotut kohteet päivämäärineen.

Terveysten- ja sairaanhoito

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta sekä hammashoidosta vastaa julkinen terveydenhoito tai kunnan määrittelemä muu hoitava taho. Asiakkaiden perusterveydenhuollosta vastaava terveysasema määräytyy asiakkaan osoitteen mukaan, jolloin asiakkaiden terveydenhuollosta vastaa pääasiassa yksikköä lähinnä oleva Järvenpään sosiaali- ja terveysasema, JUST.

Yksikön henkilökunta tukee ja ohjaa asiakkaita perusterveydenhuollon palvelujen käytössä asiakkaan tuen tarpeen mukaan esim. Avustamalla ajanvarauksessa tai lähtemällä tueksi käynneille.

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-osiosta.

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 palveluyksikön 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 terveystilanteissa tai siirtyessä hoitopaikasta toiseen.

Monialainen yhteistyö

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

Asiakkaan siirtyessä yksikköön, kartoitetaan asiakkaan verkosto alkupalaverissa.

Asiakkaiden nimetyt sosiaalityöntekijät hyvinvointialueelta vierailevat yksikössä säännöllisesti ja osallistuvat verkostopalaveriin. Yksiköstä pidetään tiiviisti yhteyttä asiakkaan sosiaalityöntekijöihin ja muihin yhteistyötahoihin.

Asiakkailla laaditaan yksilölliset kuntoutussuunnitelmat, joita päivitetään säännöllisesti. Kuntoutussuunnitelma perustuu yhteistyötahon kirjoittamaa asiakassuunnitelmaan.

Omaohjaajat tapaavat sosiaalitoimen edustajia säännöllisesti ja käsittelevät palvelun toteutumista. Yksikössä on moniammatillinen tiimi, johon kuuluu palveluyksikön johtaja, ohjaaja sekä sairaanhoitaja ja sosionomi.

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.

Asiakkaan varoista huolehtii ensisijaisesti asiakas itse. Mikäli asiakas kokee tarvitsevansa tukea raha-asoiden hoidossa, on asiakkaan mahdollista halutessaan antaa yksikön toimistossa sijaitsevaan lukolliseen kaappiin säilytettäväksi esimerkiksi verkkopankkitunnuksensa tai pankkikortti. Kaikki mitä otetaan vastaan säilytettäväksi, kirjataan asiakastietojärjestelmään asiakkaan tietoihin. Kaappiin on pääsy ainoastaan henkilökunnalla. Asiakas saa kaikki säilytykseen luovuttamansa omaisuuden välittömästi niin pyytäessään. Käteistä rahaa ei yksikössä säilytetä, eikä henkilökunta käy nostamassa asiakkaalle käteistä rahaa tai tee ostoksia asiakkaan pankkikortilla tai verkkopankkitunnuksilla. Henkilökunta avustaa tarvittaessa asiakasta siinä, että asiakas voi käyttää varojaan tarpeidensa ja toiveidensa mukaisesti.

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 1 kerran kuukaudessa sekä perehdytysten 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 henkilöstön AVEKKI-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, yksikön asiakkaat työtoimintana ja palveluliike. Palveluliikkeen siivouksen laatua seurataan vähintään kaksi kertaa vuodessa laatu-kerroksilla.

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

Pyykkihuolto

Yksikössä on pyykkihuoltoon varatut tilat ja koneet, jotka ovat yksikön ja Wärtsin asiakkaiden käytössä. Pyykinpesuun saa tarvittaessa tukea henkilökunnalta. Pesutuvassa on asukkaiden käytössä pyykinpesuaineet.

Organisaatiossa eri toimialueilla on ohjeistettu pyykkihuollon ohjeet sekä pesulapalveluiden että oman pyykkihuollon osalta. Oman pyykkihuollon ohjeita päivitetään koko organisaatiolle. Käytössä olevat pyykkihuoltotuotteet 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 luotteloimaan altistuneet työntekijät.

Organisaation hygieniahoitaja kerää tiedot infektiosta, kehittää toimintaa ja kouluttaa hygieniasta. 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 pyykkihuollonsuunnitelmassa.

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.

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

Yksikön sijaisten käyttö

Äkillisissä poissaolutilanteissa yksikköön palkataan tarvittaessa sijaisia läsnä olevien asiakkaiden palveluntarpeet huomioiden. Sijaisuudet suunnitellaan ja sovitaan etukäteen. Sijaisia voidaan hankkia sisäisesti omista yksiköistä, teettää lisätöitä omalla henkilöstöllä tai tilata määräaikaista 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 työsuhted tiedot todennetaan hakijan esittämistä todistuksista. Terveystarkastuksen 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.

Yksikössä on panostettu erityisesti siihen, että jokainen uusi työntekijä työroolista ja työsuhteen pituudesta huolimatta kokisi olonsa tervetulleeksi. Kaikki työntekijät saavat vieraanvaraisen perehdytyksen sekä perehdytyskoulutuksen e-Rin-verkkokoulutusympäristössä. Jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään vastuuperehdyttäjä, joka perehdyttää uuden työkaverin yksikön käytäntöihin. Palveluyksikön johtaja vastaa perehdytyksen toteutuksesta.

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.

Wäylän toimintasuunnitelmaan kirjataan toimintavuoden tärkeimmät koulutukset sekä henkilöstön koulutuksen toteutuminen (tavoitteena keskimäärin 3 päivää/vuosi/työntekijä). Yksikössä tarvitaan jatkuvasti päihde- ja mielenterveystyön osaamista, koska asukkaiden arjessa ja toimintakyvyssä esiintyvät haasteet liittyvät paljon psyykkiseen vointiin ja päihteiden käyttöön. Palveluyksikön johtaja on aloittanut v. 2022 aikana Suomen Diakoniaopiston järjestämän päihde- ja mielenterveystyön erikoisammattitutkinnon ja neuropsykiatrinen valmentaja -koulutuksen, koulutus jatkuu v.2023 kevään ajan. Tämän lisäksi työryhmästä kaksi on aloittanut päihde- ja mielenterveystyön erikoisammattitutkinnon vaativa hoito- ja ohjaustyö sekä asiantuntijatehtävät 10/2022, koulutus jatkuu v.2023 ajan. Tarkoituksena on, että yksikön sairaanhoitaja opiskelemaan hakeutuu päihde- ja mielenterveystyön erikoisammattitutkintoa. Ammatti- ja erikoisammattitutkinnot toteutetaan oppisopimuksella Suomen Diakoniaopiston kanssa.

Henkilökunnalla on alkanut keväällä 2022 säännöllinen ryhmätyönohjaus, joka jatkuu v.2023 aikana 4krt/keväällä ja 4krt/syksyllä.

Toimitilat

Y-säätiö on rakennuttanut Järvenpään Pajalaan kerrostalokompleksin, jossa on 70 m2-kotien vuokra-asuntoa sekä 20 tukiasuntoa ja 4 kriisiasuntoa. Palvelukokonaisuuteen kuuluu lisäksi 21 hajasijoitettua vuokra-asuntoa eri puolilta Järvenpäästä, joihin Wäylä tuottaa kotiin vietävät palvelut. Asuintalon yhteydessä on kansalaistoiminnan keskus Wärtsi, joka toimii kohtaamispaikkana asukkaille viikon jokaisena päivänä klo 06-00, sekä vieraille arkisin klo 8-18.

Asukkaat asuvat yksikössä omilla vuokrasopimuksillaan 29,5–30 m² yksioissa kolmessa eri kerroksessa. Asunnoissa on omat kylpyhuoneet ja keittiöt. Asunnoissa on valmiina metalliset sängynrungot, palopatjat, pienet ruokapöydät ja kaksi tuolia. Asukkaiden on mahdollista kalustaa ja sisustaa asuntoja vapaasti. Omien asuntojensa ja kansalaistoiminnan keskuksen lisäksi asukkailla on käytössään kerroksissa sijaitsevat oleskelutilat, sauna, pesutupa sekä kuntosali.

Wärtsissä asukkaiden ja vieraiden on mahdollista mm. kahvitella, nautiskella aamupuuroa arkiaamuisin, lukea päivän lehdet, katsella televisiota, pelata lautapelejä ja saada palveluneuvontaa. Tilassa on esillä Wäylän yhteistyökumppanin Ilmari ilmaistorin ylläpitämä lahjoitusnurkkaus, josta löytyy mm. vaatteita ja astioita. Wärtsiin on rajattavissa kiskoilla siirrettävien seinien avulla erillinen kokoustila. Wärtsin yhteydessä yksiköstä löytyy myös laitoskeittiö, jossa asukkaiden on mahdollista osallistua ja järjestää yhdessä muun yhteisön kanssa toiminnallisia ruoanlaittoon tai leipomiseen liittyviä ryhmiä. Ruokaryhmien antimet on mahdollista asettaa esille Wärtsissä sijaitsevaan linjaan.

Yksiköstä löytyy pesutupa, joka on varustettu kahdella suurella pesukoneella ja kuivausrummulla. Pesutupa on asukkaiden käytössä klo 7–22 välisenä aikana sekä ulkopuolisten vieraiden käytössä arkisin Wärtsin aukioloaikojen puitteissa. Lisäksi yksiköstä löytyy sauna, joka lämmitetään pääsääntöisesti kaksi kertaa viikossa, mutta sen käyttö on mahdollista joustavasti myös sovittujen saunavuorojen ulkopuolella. Myös sauna on Wärtsin vieraiden käytössä.

Varastointitiloja yksiköstä löytyy kahdesta kerroksesta. 1 krs. yhteiskäytävän varrelta löytyy verkkokellari, jossa jokaisella asukkaalla on oma hääkkikomeronsa. Samalta käytävältä löytyy vaatevarasto, jossa säilytetään lahjoituksena saatuja vaatteita. Alakerran asukaskäytävän aulan yhteydessä on hoitotarvikevarasto sekä varasto siivoustarvikkeille ja pesuaineille. Varsinainen siivouskeskus löytyy A-rapun käytävästä, jossa on myös kaksi erillistä henkilökunnan pukuhuonetta.

Yksiköllä on yhteiset piha-alueet m2-vuokratien kanssa. Lisäksi yksiköllä on pihalla omat kasvatusalustat, jossa on mahdollisuus yhdessä asukkaiden kanssa kasvattaa yrttejä ja vihanneksia, joita voidaan hyödyntää yksikössä järjestettävissä ruokaryhmissä.

Toimistona yksikön henkilökunnalle toimii heti pääoven vieressä oleva ryhmätila. Toimistossa on mahdollista järjestää esim. Asiakastapaamisia tai verkostopalavereja. Vaihtoehtoisesti tapaamiset voidaan järjestää myös asukkaan asunnossa.

Teknologiset ratkaisut

Yksikössä on käytössä Everon hälytyspainikkeet, jotka välittävät henkilöhälytyksen vartijaliikkeelle (Securitas). Jokainen vuorossa oleva työntekijä kantaa hälytyspainiketta ranteessa koko työvuoron ajan. Painiketta painamalla hälytyspainike välittää ilmoituksen vartijaliikkeelle. Yksikön turvallisuusohjaaja ja palveluyksikön johtaja seuraavat, että painikkeet ovat käytössä ja toimintakuntoisia. Turvallisuusohjaaja testaa hälyttimet säännöllisesti, jotta voidaan varmistua, että hälytys menee perille vartijaliikkeelle.

Lääkinnälliset laitteet

Yksikkö noudattaa HDL:n apuvälineitä ja lääkinällisiä laitteita koskevaa ohjeistusta. Laitteiden ja apuvälineiden hankinnassa, huollossa ja uusien laitteiden käyttöönotto-opastuksessa kumppanina toimii Berner Oy. Yksiköissä on käytössä Bernerin 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. Laiteperehdytykset 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](http://www.sivuilla)

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Pilvi Karhula tietosuoja@hdl.fi puh 050 409 7909

8. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Auditoinnista nostetuista kehittämiskohteista muodostettu tavoitteeksi, että työntekijöillä olisi selkeä käsitys omasta työnkuvasta. Tavoitteena, että valppaana olo ja väkivallan riski eivät heikennä työntekijöiden työssäjaksamista merkittävästi. Lisäksi tavoitteena, että työterveyshuollon määräaikaistarkastukset toteutuvat sovitusti. Auditoinnista nostettiin esiin myös strategiatyöskentely, ja tavoitteena nostaa strategia-työskentelyä säännöllisesti osaksi tiimejä. Tavoitteena myös, että asiakaspalautteen säännöllinen kirjaaminen Haipro-järjestelmään niin, että siihen on mahdollista palata.

Asiakaspalautteen perusteella tavoitteeksi asetettu, että asukkaiden fyysinen hyvinvointi olisi pysynyt samassa tai kohonnut. Tavoitteena myös, että asukkaiden kokemus asioiden hoitumisesta olisi noussut.

Työhyvinvointikyselystä nostetuista tuloksista muodostettu tavoitteeksi, että työntekijöillä olisi kokemus, että tiedonkulku on parantunut ja turvallisuuden tunne lisääntynyt.

9. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Palveluysikönjohtaja 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 palveluysikön johtajalla.

24.3.2023 Järvenpää

Allekirjoitukset

Niina Leskinen

Palveluysikön johtaja

Anne Heikkala

Palvelualuejohtaja