

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA 2024 Työkeskus Salpa



Sisällysluettelo

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	4
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	5
2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta	6
2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus	6
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	6
3.1 Toiminta-ajatus	6
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	7
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	8
4.1 Riskienhallinta	8
4.2 Ilmoitusvelvollisuus	9
4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	9
4.4 Korjaavat toimenpiteet	10
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma	10
5.2 Asiakkaan kohtelu	11
5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	12
5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu	12
5.5 Asiakkaan osallisuus	13
5.6 Asiakkaan oikeusturva	14
5.7 Omatyöntekijä	17
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	17
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	17
6.2 Ravitsemus	18
6.3 Hygieniäkäytännöt	19
6.4 Infektioiden torjunta	19
6.5 Monialainen yhteistyö	20
7 ASIAKASTURVALLISUUS	21

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	21
7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	21
7.3 Henkilöstö	22
7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	23
7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta	23
7.6 Toimitilat	24
7.7 Teknologiset ratkaisut	25
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	25
8.1 Asiakastyön kirjaaminen	25
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	26
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	26

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Ykkös- ja Onnikodit Oy / Työkeskus Salpa	
Katuosoite Salpakuja 9	01200 Vantaa

Toimintayksikkö Työkeskus Salpa	Y-tunnus 3210520-2
1.Esihenkilö / 2. vastuhenkilö 1. Yksikönjohtaja Sari Ritola 2. Sosiaalisen kuntoutuksen vastaava Markus Toivanen	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) Sari Ritola, 020 75 44 582, sari.ritola@mehilainen.fi Markus Toivanen, 050 3821982 markus.toivanen@mehilainen.fi
Toimintayksikön katuosoite Salpakuja 9	Postinumero ja toimipaikka 01200 Vantaa
Palvelut / asiakasryhmä Sosiaalisen kuntoutuksen työ- ja päivätoiminta mielenterveyskuntoutujille	Asiakaspaikkamäärä 160

Hyvinvointialue Vantaan ja Keravan hyvinvointialue	
Sijaintikunta Vantaa	Sijaintikunnan yhteystiedot kirjaamo(at)vakehyva.fi puh. 09419191 (vaihe)

LUPATIEDOT (ympäri vuorokautinen palvelu)

Luvan myöntämispäivä -	Palvelu, johon lupa myönnetty -
---------------------------	------------------------------------

REKISTERÖINTITIEDOT (Ilmoituksenvaraiset palvelut)

Ilmoituksen ajankohta 21.10.2021	Palveluala, johon rekisteröity Päivä- ja työtoiminta mielenterveyskuntoutujille
-------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

Mattopalvelut Lindström Oy
 Jätehuoltopalvelut L&T
 Elintarviketukku Kespro Oy
 Tuomi Team Oy (vuokranantajan toteuttama kiinteistöhuolto)

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Yhteistyö ostopalveluntuottajien kanssa. Yhdessä sovitut käytännöt ja toimintamallit, asiakaskunta huomioiden. Sopimusehtojen valvonta ja poikkeamien kirjaaminen tiimivastaava + koko henkilökunta.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä työryhmän ja asiakkaiden kanssa. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt. Työryhmän osallistuminen kirjataan henkilökunnan viikkopalaverin pöytäkirjaan. Asiakkaiden osallistuminen kirjataan asiakastietojärjestelmään, suunnitelman laatimiseen osallistuvien asiakkaiden kohdalle.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Yksikönjohtaja Sari Ritola, 020 75 44 582, sari.ritola@mehilainen.fi

2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Vuosittain päivitys laatutyön vuosikellon mukaisesti sekä aina kun toiminnassa tapahtuu muutos. Allekirjoitettu omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilökunnan viikkopalaverissa ja kirjataan palaveripöytäkirjaan. Lisäksi työntekijöiltä kerätään lukukuittaukset, omavalvontasuunnitelman lukemisen varmistamiseksi.

2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman on julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Työkeskus Salpan omavalvontasuunnitelma löytyy yhteiseltä ilmoitustaululta (2krs) sekä Ykkösnetistä, yksikön omilta sivuilta.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Työkeskus Salpa tarjoaa sosiaalista kuntoutusta mielenterveyskuntoutujille, jotka tarvitsevat toiminnallista yhteisöllisyyttä sekä tavoitteellista ohjausta ja tukea arkeen. Työtoiminta on meidän sosiaalisen kuntoutuksen keskeisin osa-alue. Myös ohjatun / tavoitteellisen päivätoiminnan tuottaminen pienryhmille on mahdollista. Sosiaalisessa kuntoutuksessa noudatetaan yhteisökuntoutuksen sekä toipumisorientaation periaatteita. Palvelukuvauksen lähtökohtana tehtyjen puitesopimusten lisäksi valtakunnallinen: Suositus työikäisten sosiaalisen kuntoutuksen järjestämisen laatukriteereiksi (2018)

Toiminta-ajatus: Toiminnallisen arjen rakentaminen

Asiakas on oman elämänsä asiantuntija

- Toiminnallinen ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus tarkoittaa ajattelussamme kuntoutujien mahdollisuutta valita läsnäolo ja itsenäinen toimeliaisuus passiivisuuden ja syrjäytyneeksi tulemisen tilalle.
- Tavoitteenamme on, että asiakas saa tarvitsemansa tuen, voidakseen toimia niin itsenäisesti, kuin se on mahdollista pyrkimyksenä mahdollisimman korkeaksi koettu elämänlaatu. Tuemme asiakkaitamme itsenäiseen päätöksen- ja valintojentekoon sekä kannustamme ja tuemme itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Arki syntyy toiminnallisuuden kokemuksesta

- Palvelumme perustuu henkilökohtaiseen kohtaamiseen sekä apuun ja tukeen.
- Avustamme ja tuemme asiakasta muiden hänen tarvitsemiensa palveluiden saavuttamisessa ja järjestymisessä. Lisäksi tuemme asiakkaiden osallisuutta, myös palvelumme ulkopuolella.

Hyvä arki on myös vuorovaikutusta

- Kiinnitämme erityistä huomiota vuorovaikutukseen ja henkilöstön myönteiseen asennoitumiseen.
- Tuemme asiakkaiden oman näköistä elämää ja arkea koskevan päätöksenteon itsenäisyyttä.

Hyvä arki on omatoimisuutta ja osallisuutta

- Asiakkaita tuetaan päivittäisissä askareissa ja toimissa (mukaan lukien virkistys- ja harrastustoiminta) tavoitteenamme on lisätä, mielekkyyden ja tarkoituksellisuuden kokemuksia.
- Ohjaamisen, avustamisen ja tukemisen tapa on kannustava ja rohkaiseva.
- Mahdollistamme osallisuuden yksikön toiminnassa. Yhteisöön liittymisen / kuulumisen kokemusta pidämme erityisen tärkeänä.
- Asiakkailla aidot vaikutusmahdollisuudet yksikön toimintaan.
- Työkeskus Salpassa tavoitteenamme on parhaita sosiaalisen kuntoutuksen käytäntöjä hyödyntämällä mahdollistaa kuntoutujalle mahdollisimman yksilöllinen tuki heidän itsensä näköiseen elämään. Tämän tavoitteen toteutuksessa toimiva yhteistyöverkosto ja palveluohjaus ovat äärimmäisen tärkeitä.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Tieto ja taito

Ykköskotien vahvuus on osaava ja taitava henkilöstö. Mielenterveyskuntoutuksen tiedollisen ja taidollisen osaamisen ylläpito ja jatkuva kehittäminen ovat osa toimintaamme työssä. Tämä tarkoittaa tiedon päivittämistä liittyen niin mielenterveyden häiriöihin kuin kuntoutuksen menetelmiinkin.

Tieto ja taito eivät ole vain yksilöiden osaamista vaan koko työryhmien koko organisaation osaamisen käyttämistä asukkaidemme parhaaksi. Yhteistä osaamista, joka syntyy jakamalla, yhdessä oppimalla ja jatkuvalla oman toiminnan arvioinnilla.

Välittäminen ja vastuunotto

Välittäminen asukkaistamme on toimintamme perusta. Kohtaamme jokaisen ihmisen ainutkertaisena ja kunnioitamme erilaisuuttamme. Välittäminen tarkoittaa myös avointa viestintää kaikissa tilanteissa sekä halua ja kykyä ottaa vastaan palautetta. Näin luomme työpaikkana erinomaiset edellytykset onnistumisille.

Kannamme vastuuta tulosten saavuttamisesta, oman osaamisemme kehittämisestä sekä jatkuvasta laadun ja asukastyön parantamisesta. Pidämme lupauksemme, luotamme toisiimme ja hoidamme asiat loppuun asiakkaidemme, työtovereidemme ja palvelun tilaajien odotusten mukaisesti.

Kumppanuus ja yrittäjäys

Toimimme kumppanuuteen perustuvassa luottamuksellisessa suhteessa palvelun tilaajien ja viranomaisten kanssa. Näemme roolimme ja tehtävämme kuntien ja sotealueiden yhteistyökumppanina mielenterveyskuntoutuksen toteutuksessa.

Yrittäjyyttä Ykköskodeissa edustaa työntekijöidemme sitoutuminen tulokselliseen kuntoutustyöhän. Odotamme yrittäjähenkistä asennetta ja aloitteellisuutta useissa eri tehtävissä ja erityisesti organisaation johdolta ja tukipalveluilta.

Kasvu ja kehitys

Kasvu ja kehitys tarkoittaa sitä, että haluamme toteuttaa palvelut kustannustehokkaasti laadusta tinkimättä. Kasvu ja kehitys on kuitenkin myös arvo sinänsä ja tarkoittaa organisaatiossa myös muita kuin taloudellisia tavoitteita.

Kasvu ja kehitys tarkoittaa muun muassa jatkuvaa uusien ja parempien toimintamallien etsimistä, jotta voimme entistä paremmin vastata asiakkaidemme tarpeisiin ja odotuksiin. Se tarkoittaa uusia palveluinnovaatioita. Se tarkoittaa Ykköskotien työryhmien ja sen ammattilaisten henkilökohtaista ammatillista kasvua ja kehitystä.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1 Riskienhallinta

- **Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**
- **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**
- **Riskienhallinnan työnjako**

Kuvaa, miten yksikön riskienhallinta/omavalvonta toimii

Yksikössämme omavalvonta ymmärretään paljon laajemmin: toimintatapana missä jatkuvasti arvioidaan sitä, miten hyvin onnistumme toteuttamaan paitsi viranomaismääräykset ja tilaajasopimusten edellyttämät velvoitteet, myös omat sisäiset laatutavoitteemme. Omavalvontaa on esimerkiksi se, miten yksittäinen ohjaaja varmistaa, että hän on tehnyt kaikki sovitut tehtävät työvuorossa tai miten varmistetaan potilasturvallisuuden toteutuminen päivittäisessä arjessa.

Toimintaamme ohjaa erilaiset laatua ja turvallisuutta laaditut suunnitelmat, jotka ovat lueteltuna alapuolella.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnassa toimeenpanon ohjeista

- Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma
- Tietosuojaseloste, Mehiläinen Oy
- Pelastussuunnitelma
- Valmiussuunnitelma
- Vaarojen kartoitus ja arviointi
- Elintarvikeomavalvontasuunnitelma
- Poikkeamat ja niiden käsittely
- Psykkisen voimien vaihtelut – Yhteys hoitotahoon
- Poikkeustilanteissa (sähkö- ja vesikatkot, palo- ja poistumisturvallisuus jne.)
- Tietosuojariskit – Kirjaaminen omailla tunnuksilla ja koneiden lukitseminen.
- Henkilöstö sijaistukset, äkilliset sairauspoissaolot, henkilöstön saatavuuteen liittyvät riskit – Ajantasainen sijaistalista.
- Sijainti asumiseen ja toimintaympäristöön liittyvät riskit, mm: päihteiden saatavuus sekä mahdollinen käyttö)

--

4.2 Ilmoitusvelvollisuus

Menettelyohjeet henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseksi

Kaikkien henkilöstöön kuuluvien on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Henkilökunnan on ilmoitettava viipymättä toiminnasta yksikönjohtajalle, joka vastaa toiminnasta, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Yksikönjohtajan on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä omalle esihenkilölle.

Turvallisuusperehdytyksessä opastetaan pelustuslain 42§:n mukaisen ilmoitusvelvollisuuden käytäntö.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

- Poikkeamailmoitukset, mukaan lukien epäkohtailmoitus ja erillinen palautelomake, epäkohtailmoitus tehdään samaan paikkaan, kuin muutkin poikkeamat reaaliaikaisesti päivittyvä poikkeamaraportointi erillinen ilmoitus vakavista poikkeamista myös liiketoiminnan johdolle
- Suullinen palaute esihenkilölle
- Säännölliset laatukselyt henkilöstölle
- Henkilöstökokoukset
- Henkilöstökysely vuosittain
- Riskien ja vaarojen arviointi vuosittain
- Toimitilatarkastukset, turvallisuuskävelyt
- Omavalvontakäynnit ja – kyselyt

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

- Suullinen ja kirjallinen palaute (palautelomake /-laatikko)
- Säännöllisesti toteutettavat Työkeskus Salpan asiakastytyväisyys kyselyt
- Yhteisökokoukset
- Anonyymi palautekanava
- Omaohjaajan kautta
- Ohjaajan tuella, jos asiakas ei itsenäisesti kykene palautetta tekemään

4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

Poikkeamien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Poikkeamien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut poikkeama, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Poikkeaman havaitsija tekee tapahtuneesta poikkeaman, joka käsitellään viikoittain pidettävässä henkilöstöpalaverissa.

Yksikön poikkeamaprosessi:

- Poikkeama käsitellään työryhmän kanssa
- Yksikönjohtaja/tiimivastaava mukana poikkeaman käsittelyssä
- Kuunnellaan, mitä muut ovat asiasta mieltä
- Pohditaan yhdessä työryhmän kanssa keinoja, jottei poikkeama toistuisi
- Tarvittaessa ilmoitus alueen aluehallintovirastoon

4.4 Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

- Poikkeamien käsittelyn yhteydessä kirjataan tarvittavat toimenpiteet poikkeamalomakkeelle ja yksikön viikkopalaverin kokousmuistioon
- Vakavista poikkeamista välitön hälyviesti esihenkilölle, palvelujohtajalle ja laatuorganisaatioon
- Toimenpiteiden seuranta
- Omavalvontakäytien yhteydessä kirjataan seurantasuunnitelma – varmistus seuraavalla käynnillä palvelujohtajien toimesta

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

- Päivittäinen työnjako työkeskuksella
- Henkilöstöpalaverit
- Työkeskus Salpan yhteisökokouksissa, jotka pidetään säännöllisesti kerran viikossa.

Käytössä myös yksikön sähköiset viestintäjärjestelmät. Asiakkaaseen kohdistunut poikkeama ilmoitetaan aina tilaajalle

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja

edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky.

Palvelutarvetta arvioitaessa sovitaan mm. Työtoimintapäivän pituudesta, käyntipäivistä, ryhmätoiminnasta sekä muista keinoista tunnistettujen tavoitteiden saavuttamiseksi.

Mitä mittareita henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Toimintakyvyn mittaamisessa käytetään TUVA-mittaria. Toimintakyky arviointi tehdään aina toteuttamissuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

Toteuttamissuunnitelmat päivitetään kuntasopimuksen mukaisesti, vähintään kuitenkin 6kk:n välein

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Palvelun tarpeita määriteltäessä otetaan huomioon tilaajan edustajan odotus palvelun toteutukselle ja sisällölle. Asiakkaan niin toivoessa, myös läheisten toiveet ja kokemus asiakkaan toimintakyvystä ja palvelun tarpeesta huomioidaan. Työryhmän näkemys muotoutuu kokonaisvaltaisella toimintakyvyn arviolla.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Toteuttamissuunnitelmat käydään yhdessä läpi asiakkaan kanssa, aina laadinnan sekä päivityksen jälkeen.

Päivitetyt toteuttamissuunnitelmat hyväksyy yksikön tiimivastaava tai yksikönjohtaja ennen tilaajalle toimittamista.

Omaohjaajat tekevät 3kk:n välein arvioinnit asiakkaista, toteuttamissuunnitelman tavoitteita arvioiden ja seuraten.

Omaisten ja läheisten on mahdollista tulla mukaan tutustumiskäynnille Työkeskus Salpaan. Omaiset ja läheiset voivat osallistua yhdessä asiakkaan kanssa palvelun alkuvaiheessa sekä palvelun aikana oleviin arviointeihin. Edellyttäen, että asiakas antaa siihen suostumuksen.

5.2 Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Työkeskus Salpassa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu? Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?

Asiakas pääsee aina vaikuttamaan häntä koskeviin päätöksiin sekä työtoimintaan liittyvään viikko-ohjelmaansa.

Asiakkaiden kanssa on yhdessä laadittu yksikön omat toimintaohjeet, joita noudattamalla tuetaan jokaisen asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta.

Tuetaan asiakkaan arjen elämänhallintaa kannustamalla asiakkaan itsenäistä päätöksentekokykyä.

Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?

Työkeskuksella ei ole käytössä mitään rajoitustoimia.

5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Yksikössä on käyty keskustelua asiakkaan asiallisesta kohtaamisesta ja kohtelusta. Työvälineenä on käytetty kohtaamisen miniauditointia, joka auttaa epäasiallisen kohtelun havaitsemisessa.

Jos asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti henkilökunnan toimesta, on henkilökunnalla asiasta ilmoitusvelvollisuus yksikönjohtajalle.

Asiakkailla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Yksikössä on olemassa ohjeet muistutusmenettelystä ja asiakasta ohjeistetaan ja autetaan saamaan apua muistutuksen laatimisessa (esim. sosiaaliamies).

Kaikki tilanteet käsitellään yhdessä yksikönjohtajan kanssa ja niistä tehdään poikkeama. Korjaustoimenpiteet määritellään ja näiden toteutuksesta vastaa yksikönjohtaja.

Jokainen ilmoitus käsitellään luottamuksellisesti ja tarvittaviin tai korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Poikkeaman ollessa erittäin vakava/vaikuttava esim. koskien yhteistyötä tilaajan kanssa, on asiasta informoitava liiketoimintajohtajalle ja laatujohtajalle.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Mikäli yksikössä ilmenee asiakkaan kaltoinkohtelua, on siihen puututtava välittömästi ja tilanne on selvitettävä pikaisesti ja avoimesti. Kukaan ei saa vaieta havaitessaan kaltoinkohtelua ja jokaisella on vastuu tiedottaa asiasta yksikönjohtajaa.

Yksikössä selvitetään yksikönjohtajan johdolla, onko kaltoinkohtelu tapahtunut. Yksikönjohtaja keskustele ensin kahden kesken asianosaisten kanssa. Kaikkia osapuolia, asiakasta, omaisia ja henkilökuntaa kuullaan. Jos työntekijän todetaan kaltoinkohtelevan/kaltoinkohdelleen asiakasta, kaltoinkohtelusta ilmoitetaan henkilöstöhallintoon ja edetään henkilöstöhallinnon ohjeiden mukaisesti.

5.5 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Asiakkailta kerätään aktiivisesti ehdotuksia asiakastytyväisyyden parantamiseksi ja palvelun kehittämiseksi. Työkeskuksen kokemusryhmän ja vertaisohjauksen kautta pyritään saamaan asiakkaiden kokemukset mahdollisimman hyvin palvelujen kehittämisen tueksi.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Työkeskus Salpan oma asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan 2 x vuodessa. Lisäksi vuosittain kysytään arviota sosiaalisen kuntoutuksen sisällöistä sekä toiveista seuraavalle vuodelle. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan vastaamaan myös tilaajien toteuttaminn kyselyihin.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Asiakastyytyväisyyskyselyiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa sekä Ykköskotien alueellisen johdon kanssa.

Asiakkailta kerätään aktiivisesti ehdotuksia asiakastyytyväisyyden parantamiseksi ja palvelun kehittämiseksi. Tuloksia käytetään sekä laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa, että toimivien käytäntöjen vahvistamisessa. Käytössä olevan asiakaspalautejärjestelmään säännöllisellä katselmoinnilla varmistetaan olemassa olevien ohjeistuksien ja käytäntöjen toimivuus.

Myös sisäisillä auditoinneilla pyritään löytämään kehittämiskohteita asiakaspalautejärjestelmään. Lisäksi kaikki asiakaspalautteet viedään henkilöstöpalaveriin, jossa ne käsitellään koko työryhmän kanssa. Yhteisöä koskevat palautteet käsitellään näiden lisäksi myös viikottaisissa yhteisökokouksissa sekä työkeskuksen kokemusryhmän tapaamisissa.

Palautteisiin vastataan viipymättä, yksikönjohtajan ja tiimivastaavien toimesta. Palautteet käsitellään yksilöllisesti tilanteen mukaan, joko suullisesti, sähköisesti tai tapaamalla palautteen antajaa.

5.6 Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Yksikönjohtaja Sari Ritola, puh: 020 75 44 582, sari.ritola@mehilainen.fi

Sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Miikkael Liukkonen

p. 09 4191 0230

miikkael.liukkonen@vakehyva.fi

Helsinki

Jenni Hannukainen, Sari Herlevi ja Teija Tanska

p. 09 3104 3355 ma-to klo 9–11

sosiaali.potilasasiamies@hel.fi

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue (Espoo, Hanko, Kauniainen, Kirkkonummi, Raasepori)

Eva Peltola ja Terhi Willberg

p. 029 151 5838

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11. Ei perjantaisin eikä pyhien aattona.

sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi

Keusote (Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Tuusula)

Sosiaalitaito, Sosiaaliasiamies, Sibeliuksenkatu 6 A 2, 04400 Järvenpää

Clarissa Kinnunen ja Jenni Henttonen, p. 040 027 7087

ma klo 12–15, ti- to klo 9–12

sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi

Siunsote Pohjois- Karjalan hyvinvointialue

Marjo Kantola

p. 013 330 8268 ma-pe 9–11.30

Marjo.kantola@siunsote.fi

Hanna Mäkijärvi

p. 013 330 8265 ma-pe 9–11.30

hanna.makijarvi@siunsote.fi

Käyntiosoite:

Torikatu 18 A, 3. krs

80100 Joensuu

Satakunnan Hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaava 044 707 9132 / sosiaaliasiavastaava@sata.fi (ei suojattu)

Osoite: Mukulamäentie 1, 28500 Vanha-Ulvila

Sosiaaliasiavastaava Mäkinen Jari

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Työtoimintaan ei osallistu "itse maksavia" tai palvelusetelin saaneita asiakkaita.

Kuluttajaneuvonta on palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista sekä sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitatilanteeseen. Asiantuntija antaa asiastasi juridisen arvion sekä toimintaohjeita.

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu Kilpailu- ja kuluttajavirasto +358 295053050

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Muistutusmenettelyä opastetaan asiakkaille ja läheisille. Tarkoitus on, että ensin asiat käsitellään työkeskuksella, jos asia ei selviä siirrytään kantelumenettelyyn. Muistutusmenettely voidaan käynnistää myös henkilökunnan aloitteesta, jos se arvioidaan tarpeelliseksi. Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle kirjallisena. Muistutuksen voi tehdä myös viranomaisen lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä.

- Muistutuksen /kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö
- Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet
- Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine (esim. aluehallintovirastolle), jossa selvitetty korjaavat toimenpiteet.
- Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti

Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää käyttäen yksikön sähköisiä järjestelmiä.

Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikönjohtajan ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajalle ja laatujohtajalle. Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan hyvinvointialueen vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§).

Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksikön johtaja, yhteistyössä palvelujohtajan kanssa, jonka jälkeen ne viedään hyväksyttäväksi liiketoimintajohtajalle.

Kantelut ja päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan. Henkilökunta on laatinut yhteiset toimintamallit (sovitut käytännöt), joiden toteutumista seurataan säännöllisesti henkilöstökokouksissa sekä henkilöstön kehittämispäivissä. Yhteiset toimintamallit huomioidaan myös aina uuden työntekijän perehdytyksessä.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Käsittelyaika on enimmillään 14 vuorokautta.

5.7 Omatyöntekijä

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Kaikille asiakkaille on nimetty työkeskuksella omaohjaaja, joka on vastuussa pääsääntöisesti asiakkaan asioista.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Asiakkaiden toimintakyvyn edistäminen toteutetaan yksilöllisen toteuttamissuunnitelman mukaisesti, yhteistyössä muun palveluverkoston sekä hyvinvointialueen edustajan kanssa.

Asiakkaita kannustetaan osallistumaan sosiaaliseen kanssa käymiseen muun yhteisön kanssa, mm. osallistumalla yhteiseen ryhmä- ja retitoimintaan sekä yhteisölliseen päätöksen tekoon.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu- yms. mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Työkeskuksella liikunta-, ryhmä- ja retkitoiminta toteutuu erillisen sosiaalisen kuntoutuksen toimintasuunnitelman mukaisesti.

Suunnitelma laaditaan vuosittain ja sen laadinnassa ovat mukana myös asiakkaat. Vuosittaisesta toimintasuunnitelmasta laaditaan kuukausittaiset viikko-ohjelmat, jotka käsitellään asukasyhteisökokouksissa ja ovat nähtävillä Ilmoitustaululla.

Asiakkaiden osallistuminen ryhmä- ja retkitoimintaan sekä havainnot toimintakyvystä kirjataan asiakastietojärjestelmään päivittäin.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Asiakkaiden toimintakyvyn seuranta kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään säännöllisesti. Lisäksi kolmen kuukauden välein tehdään yhdessä asiakkaan kanssa kuukausiarviot.

Toteuttamissuunnitelman tavoitteita arvioidaan yhteenvedoissa sekä toteuttamissuunnitelman päivityksen yhteydessä. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan työtoimintaan liittyen yksilöllinen viikko-ohjelma, joka pohjautuu toteuttamissuunnitelman tavoitteisiin ja asiakkaan omiin toiveisiin. Viikko-ohjelman toteutumista seurataan päivittäiskirjaamisessa.

6.2 Ravitseminen

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Palveluntilaajien palvelukuvausten mukaisesti sosiaalisen kuntoutuksen työtoimintaan osallistuville tarjotaan työtoimitapäivän aikana lounas sekä päiväkahvit. Asiakkaat ja henkilöstö ruokailee yhtäaikaisesti, esimerkkiruokailun mukaisesti.

Ruokahuolto toteutetaan sisäisenä ostopalveluna, jonka tuottaa Ykköskotien valmistuskeittiö Vantaan Louhelassa. Elintarvikehygieenian toteutumista ohjataan erillisen omavalvontasuunnitelmän avulla.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Ruokahuollossa on otettu huomioon ravintosuositukset, dieetit ja erityisruokavaliot sekä erilaiset sopimukset ruokahuollon suhteen. Erityisruokavalioiden noudattaminen sovitaan aina yhteistyössä asiakkaan kanssa. Erityisruokavalioiden tiedotetaan Louhelan valmistuskeittiötä.

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Asiakkaiden ruokailuihin osallistumista seurataan päivittäin, sosiaalisista rajoitteista kärsiville asiakkaille tarjotaan mahdollisuus ruokailla erityisen rauhallisessa tilassa. Liikuntaryhmissä sekä hellejaksojen aikana asiakkaille tarjotaan kivennäisvettä ja/tai mehua.

6.3 Hygieniakäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Työryhmän kanssa on käyty läpi organisaation hygieniaohjeistus, jota noudattamalla toteutamme laatuvaatimuksissa olevaa hygieniatasoa.

Yksikönjohtaja seuraa, hygieniaohjeistuksen toteutumista arjen työssä. Hygieniaohjeistus on osa uuden työntekijän perehdytysprosessia.

Kaikilla ruoahuoltoon osallistuvilla työntekijöillä on hygieniapassi. Hygieniapassitodistukset löytyvät yksikön omavalvontakansiosista. Yksikön hygieniaavastaava varmistaa kuntoutujien ja henkilöstön hygieniaosaamisen, perehdytyksen sekä ylläpitämisen ja kehittämisen. Yksikössä on käytössä HACCP-ohjelma = HACCP:n periaatteiden mukaan on laadittu asiakirja tai asiakirjakokonaisuus, jonka tarkoituksena on varmistaa elintarvikkeiden ja rehujen turvallisuuden kannalta merkittävien vaarojen hallinta kyseessä olevassa elintarvike- tai rehutieteen osassa.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Työkeskukselle on laadittu siivoussuunnitelmat, joista löytyy maininnat käytettävistä aineista, siivousaikatauluista ja toimintaohjeet siivouksen suorittamiseen.

Lisäksi yksikössä työskentelee kokoaikainen laitoshuoltaja, joka vastaa yksikön puhtaanapidon laatuvaatimuksista.

Miten em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Yksikön päivittäinen puhtaanapito sekä siivous ja jätehuoltoohjelmat ovat osa uuden työntekijän perehdytysprosessia.

6.4 Infektioiden torjunta

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Tartuntatautiin toteaminen ja hoito tapahtuvat terveysasemilla. Lakisääteisestä tartuntatautiin ja hoitoon liittyvien infektioiden torjunnasta vastaavat nimetyt vastuuhenkilöt. He antavat konsultaatioapua, ohjeistavat ja kouluttavat henkilökuntaa sekä tekevät epidemioiden selvitystyötä ja ennaltaehkäisyä.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Tartuntatautiin ehkäisemiseksi noudatamme esimerkiksi seuraavia varotoimia:

- Käsien saippuapesu
- Korujen ja rakennekynsien käytön mahdolliset rajoitteet
- Tarttumapintojen (ovet, kahvat, tuolit, katkaisimet, hanat) tehokas puhtaanapito
- Tarvittaessa suojakäsineiden käyttö epidemioiden ehkäisemiseksi
- Käsihuuhteen käyttö

Asiakkaiden parissa työskentelevillä on oltava joko sairastetun taudin antama suoja tai riittävä rokotussuoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan sekä rokotuksen antama suoja influenssaa vastaan. Yksikönjohtajan vastuulla on varmistaa, että kaikilla työntekijöillä on tartuntalain mukainen soveltuvuus työhön.

Tuhkarokon ja vesirokon osalta kysytään tietoa taudin sairastamisesta tai rokotuksesta ja influenssan osalta rokotustodistus. Työntekijä voi myös toimittaa työterveyshuollon antaman lausunnon tartuntatautilain mukaisesta soveltuvuudesta.

Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asiakkaiden hoidossa infektiotilanteesta riippumatta. Varotoimilla pyritään estämään mikrobien siirtymistä työntekijöistä asiakkaisiin, asiakkaista työntekijöihin ja asiakkaasta työntekijän välityksellä toisiin asiakkaisiin. Käsineitä on käytettävä työvaiheissa, joissa iho joutuu kosketukseen mm. asiakkaiden limakalvojen kanssa. Käsineet vaihdetaan siirryttäessä asiakkaan "likaiselta" alueelta "puhtaalle" alueelle. Tartuntatautilanteesta johtuvissa tilanteissa noudatetaan viranomaisten kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta. Yksikössä on tunnistettu ja laadittu vaarojen ja riskien kartoitus biologisten altisteiden osalta.

6.5 Monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Henkilökunta toteuttaa terveydentilaan liittyvää palveluohjausta terveysasemien sekä päihde- ja psykiatrian poliklinkoiden kanssa vain asiakkaiden suostumuksella.

Henkilöstön veloitteet sosiaalipalvelujen verkosto- ja viranomaisyhteistyölle, tavoitteet ja laatukriteerit on kuvattu laatujärjestelmässä ja ne ovat osa omaohjaajien toimenkuvaa. Hyvinvointialueen edustaja on mukana niin palveluiden suunnittelussa, kuin arvioinnissa. Asiakkaan verkostoa informoidaan asiakkaan tilanteen, terveydentilan tai suunnitelmien muuttuessa viipymättä. Asiakkaan kuntoutusprosessissa monialainen verkostotyö pidetään hyvin matalana ja yhteistyötä ylläpidetään ja kehitetään aktiivisesti.

Yhteiset verkostotapaamiset järjestetään säännöllisesti, asiakkaan yksilöllinen palvelukokonaisuus huomioiden. Tapaamiset sovitaan aina etukäteen yhteistyössä asiakkaan verkoston kanssa. Tapaamisten toteutus on mahdollista myös etäyhteydellä. Yhteydenpitoon käytetään sähköistä viestintää sekä puhelinkontakteja.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

7.2 Terveysuojelulain mukainen omavalvonta

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Omavalvontaan liittyvät toimitilatarkastukset toteutaan 3kk:n välein. Terveysviranomaisten tarkastus suoritettiin toiminnan käynnistyessä, säännöllisille valvonta käynneille ei arvioitu olevan tarvetta.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Yksiköissä on tehty riskikartoitus ja laadittu riskienhallintasuunnitelma, seuranta tapahtuu toiminnanohjausjärjestelmässä.

Pelastustoimen tarkastukset toteutetaan säännöllisesti. Pelastautumisharjoitukset, turvallisuuskävelyt ja alkusammutusharjoitukset järjestetään henkilökunnalle ja asiakkaille säännöllisesti. Yksiköissä on käytössä väkivalta- ja aggressiivisuustilanteiden hallitsemiseen tähtäävä työkulttuuri. Vakinainen henkilöstö on suorittanut sosiaali- ja terveysalan turvallisuusosaajakoulutuksen. Alkusammutus- ja EA1-koulutuksen työntekijät suorittavat ensimmäisenä työvuonna ja sen jälkeen 3-vuoden välein. Myös asiakkaat osallistuvat alkusammutuskoulutuksiin säännöllisesti.

7.3 Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Päivittäin työkeskuksella toimiva henkilöstö koostuu sairaanhoitajista, sosionomeista sekä lähihoitajista, lisäksi on laitoshuoltaja sekä nuoriso- ja vapaa-ajanohjaaja. 1/3 osa henkilöstöstä on ammattikorkeakoulututkinnon omaavia. Henkilöstömitoitus työtoiminnassa on laatusuosituksen ja asiakassopimusten mukainen.

Yksikön toiminnasta vastaa sosiaalisen kuntoutuksen vastaava Markus Toivanen (Sosionomi)

Yksikönjohtaja Sari Ritola (Sairaanhoitaja YAMK).

Erityispätevyudet:

Tiimivastaava, Laatuysteyshenkilö, Sisäinen auditoija, Turvallisuusyhteyshenkilö, Turvakouluttaja, Työsuojeluvalltuutettu, Ohjaava sairaanhoitaja, Omavalvontavastaava, Hygieniavastaava, Ympäristövastaava, Perehdytysvastaava, Tietohallintoyhteyshenkilö ja Oppilaitosyhteistyöhenkilö. Osa vastuutehtävistä toteutetaan yhdessä asumispalveluyksiköiden kanssa (Ykköskodit Hannunharju, Katrineberg ja Kajava)

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Lähtökohtaisesti yksikönjohtaja vastaa sijaisten hankinnasta yhdessä tiimivastaavan kanssa. Tarvittaessa myös muu henkilöstö pystyy kutsumaan sijaisen työvuoroon.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Esihenkilön työn tukena toimii tiimivastaava, jonka kanssa erillinen työnjako hallinnollisista työtehtävistä.

Yksikönjohtaja työskentelee pääsääntöisesti arkisin työyksiköissä ja osallistuu säännöllisesti henkilökunnan viikoittaiseen henkilöstökokoukseen.

Työkeskuksella työskentelee lisäksi kolme sosiaalisen kuntoutuksen vastaavaa, joista yhdellä on toimintayksikön vastuuhenkilön tehtävä.

7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Yksikönjohtaja varmistaa työntekijän riittävän kielitaidon ennen työntekijän palkkausta.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Organisaation rekrytointi on kuvattu osana henkilöstöprosessia. Työntekijöiden pätevyys ja ammattioikeudet tarkistetaan jokaisen rekrytoinnin yhteydessä. Rekrytointi ilmoitukset laitetaan organisaation rekrytointijärjestelmään, josta henkilöstöhallinto julkaisee ilmoitukset TE-palveluiden sekä organisaation omille internetsivuille.

Rekrytoinnin tarve katsotaan aina yhteistyössä palvelujohtajan kanssa.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Palkattavien sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden on oltava rekisteröitynä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisterissä. Ko. työntekijöiden kelpoisuudet tarkistetaan ennen palkkausta JulkiTerhikistä. Muihin työtehtäviin rekrytoidaan riittävän koulutuksen ja työkokemuksen omaavia henkilöitä.

7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Perehdyttämistä annetaan kaikille työhön tuleville: vakituksille, määräaikaisille, sijaisille ja opiskelijoille. Perehdytystä annetaan myös työtehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa. Uudet työntekijät perehdytetään Mehiläisen perehdytysohjelman mukaisesti, joka toimii Moodle-oppimisympäristössä. Perehdytyksessä hyödynnetään työntekijän koeaikaa, väliarviointeja sekä muita palautekeskusteluja. Yksikönjohtaja on vastuussa perehdytyksestä. Perehdytykseen osallistuu kuitenkin koko työyhteisö, oman vastualueensa osalta. Yksikönjohtaja seuraa työntekijän perehdytyksen etenemistä.

Yksikön perehdytysprosessilla tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan:

- työpaikkansa sekä sen toiminnan ja tavat
- työpaikan ihmiset niin työntekijät kuin asukkaat
- työnsä ja siihen liittyvät odotukset

- organisaation arvot ja toimintaperiaatteet sekä laatukriteerit

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Organisaation sisäisiä koulutuksia järjestetään joka vuosi, mm. Tuva-toimintakykyarviointi, toipumisorientaatiokoulutus, mielenterveys- ja päihdeosaamisen koulutus, SOSTER-turvallisuusosaajakoulutus, EA1-koulutus, alkusammutuskoulutus sekä somatikan osa-alueiden täydennyskoulutukset.

- WorkDay järjestelmä
- Moodle-oppimisympäristö
- Verkkokoulutukset

Yksikössä on käytössä oma koulutuskalenteri, josta näkee kaikkien työntekijöiden vuosittaisen koulutustarpeen.

Osana toimintayksikön toimintasuunnitelmaa laaditaan vuosittain henkilöstön koulutus- ja kehittämissuunnitelma, joka pohjautuu henkilöstökyselyyn, tavoitekeskusteluihin ja yksikön toiminnan kehittämisen painopistealueisiin.

Organisaation työhyvinvointiohjelma painottuu henkilöstön työkykyyn, työhyvinvointiin ja työturvallisuuteen sekä työympäristöön ja työsuojeluun. Lisäksi organisaatio tukee jatkokoulutusta työuran kehittymisen kannalta, mm. johtamisen ja yritysjohtamisen erikoisammattitutkinto tai lähiesimiestyön ammattitutkinto sekä muut ammattiin johtavat tutkinnot. Täydennyskoulutuksen tavoitteena on lisätä henkilöstön osaamista, parantaa laatua, tukea työssä jaksamista sekä vähentää työtapaturmia ja poissaoloja. Kyseessä on jatkuva prosessi, jota kehitetään henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaan.

7.6 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Työkeskuksen toimitilat Salpajakujalla on muutokorjattu vuonna 2021 vastaamaan tuottamamme palvelun tarpeita. Yksikön toimitilat ovat väljät, käytännölliset ja toimintaan hyvin soveltuvat. Jokaiselle kuntoutujalle pystytään osoittamaan omiin tarpeisiin (esim. hiljainen huone) sekä työtehtävän laatuun soveltuva tila.

Yksikössä on asiakkaiden käytössä olevat yhteiset tilat, mm ruokatila, ryhmä- / monitoimitila, tietokonetila, harjoittelukeittiö sekä taukotila (kulttuuriperusteet).

7.7 Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Työkeskuksella on käytössä Iloq-lukitusjärjestelmä. Kaikki tilat ovat rikosilmoittimilla sekä automaattisella paloilmoinjärjestelmällä suojattuja. Turvalaitteiden testaus ja huolto toteutuvat kiinteistön omistajan toimesta erillisen ohjeistuksen mukaan (turvallisuuskalenteri). Tiimivastaava perehdyttää uudet työntekijät ja ohjaa tarvittaessa muitakin työntekijöitä turvallisuuslaitteiden käytössä. Turvallisuus aiheiset henkilöstökokoukset vähintään 2–4 kertaa vuodessa ja aina tarvittaessa. Teemoitetut turvallisuuskävelyt tuokit asikkaille ja henkilöstölle järjesteään joka kuukausi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Työntekijät perehdytetään Domacare- asiakastietojärjestelmän käyttöön. Yksikönjohtaja luo työntekijälle tunnukset ja määrittää käyttöoikeudet organisaation käytäntöjen mukaisesti.

Organisaatio on määrittänyt kirjalliset ohjeet asiakastyön kirjaamiseen. Toteuttamissuunnitelmien laatimiseen sekä päivittämiseen on kirjalliset ohjeet. Lisäksi on saatavilla täydennyskoulutusta.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Organisaation ohjeistuksen mukaisesti jokaisesta asiakkaasta tulee kirjata vähintään kerran, jokaisen työvuoron aikana. Seurantaa kirjausten toteutumisesta tehdään viikoittain hyödyntämällä kirjaamisen raportointimittareita.

Kaikesta ryhmä- ja retkitoiminnasta tehdään osallistujille oma kirjaus.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Organisaation tietoturvaliikkeen kantava periaate on se, että kaikki muu kuin julkiseksi luokiteltu tieto on vain niiden tunnistettujen henkilöiden saatavissa, joilla on oikeus kyseisen tiedon käsittelyyn. Tietoturvaliikkeen noudattaminen on jokaisen työntekijän velvollisuus. Yksikönjohtajan vastuulla on huolehtia siitä, että työntekijät ymmärtävät tietoturvan tärkeyden. Kaikkien työntekijöiden työsopimukseen liittyy salassapitositoumus.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Henkilökunnan perehdyttämisohjelmassa varmistetaan tietosuoja-asioiden osaaminen ja hallinta. Siinä on eritelty perehdytettävät asiat, jotka tulee käydä läpi. Tietosuojakäytännöt ja vaitiolovelvollisuus selvitetään työntekijälle jo työsovimusta allekirjoitettaessa.

Yksikön tietosuojakäytännöt on kuvattu tietosuojaselosteessa, joka on omavalvontasuunnitelman liitteenä. Jokainen työntekijä käy läpi tietosuojaperehdytyksen sekä suorittaa tietosuojatentin Moodle-oppimisympäristössä työsuhteen alkaessa.

Lisäksi yksikössä käydään säännöllisesti läpi tietoturvaan liittyvää lainsäädäntöä ja mahdollisia lainsäädäntöön liittyviä muutoksia.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Organisaation tietoturvaohjaaja: Kim Klemetti, kim.klemetti@mehilainen.fi

Työkeskus Salpa: Yksikönjohtaja Sari Ritola, sari.ritola@mehilainen.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

- Toipumisorientaatio ja hyvä kohtaaminen: miten toipumisorientaatiota toteutetaan yksikössä
- Elinvoimaisen työyhteisön kehittämishanke, organisaation erillinen hanke vuodelle 2023 ja 2024
- Erilaisten vastuualueiden yhteistyön vahvistaminen (turvallisuus, lääkehoito, elintarvikeomavalvonta & ympäristö- ja jäte)

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Tämä omavalvontasuunnitelma on osa Sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmaa.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Omavalvontakysely muodostaa omavalvontaindeksin, jota seuraamme.

Neljännesvuosittain toteutetaan johtamisen auditointi, jossa omavalvonnan toteutuminen on yksi arvioinnin osa-alue.

Vuosittain, syksyllä, vastaamme omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan omavalvonnan toteutumista koko vuodelta. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Vantaalla 15.2.2024

Allekirjoitus: Yksikönjohtaja Sari Ritola

SIGNATURES**ALLEKIRJOITUKSET****UNDERSKRIFTER****SIGNATURER****UNDERSKRIFTER**

This documents contains 27 pages before this page

Dokumentet inneholder 27 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 27 sivua ennen tätä sivua

Dette dokument indeholder 27 sider før denne side

Detta dokument inneholder 27 sidor före denna sida

authority to sign

representative

custodial

asemavaltuus

nimenkirjoitusoikeus

huoltaja/edunvalvoja

ställningsfullmakt

firmateckningsrätt

förvaltare

autoritet til å signere

representant

foresatte/verge

myndighed til at underskrive

repræsentant

frihedsberøvende