

Asumisen ohjaus

Sosiaalipalvelujen omaevalvontasuunnitelma

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	11
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	12
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	18
7 ASIAKASTURVALLISUUS	26
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	31
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	32
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	32

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Nimi: Asumisen ohjaus

Y-tunnus: 0134698-6

Katuosoite: Prinssinkuja 2 B 12

Postinumero: 21420

Postitoimipaikka: Lieto

Esihenkilö: Daniela Smidtslund

Puhelin: 050 452 4344

Sähköposti: daniela.smidtslund@lieto.fi

Sijaintikunta yhteystietoineen: Liedon kunta, Kirkkotie 13, 21420 Lieto

Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan sekä asiakaspaikkamäärä:

Itsenäisesti asuvat aikuisikäiset kehitysvammaiset tai muuten erityistä tukea tarvitsevat henkilöt. Tämän hetkinen asiakasmäärä on noin 30.

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Itsenäisesti asuvien aikuisikäisten kehitysvammaisten tai muuten erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden kotiin vietävät palvelut, kuten ohjaus, asiointiapu, vapaa-ajan toiminnan koordinointi sekä muu vastaava toiminta. Palvelussa painotetaan asiakaslähtöisyyttä sekä yksilöllisiä räätälöityjä palveluja (tukea, ohjausta ja hoitoa) itsemääräämisoikeutta kunnioittaen ja tukien. Palvelua tuottaa osaava henkilökunta. Panostamme henkilöstön osaamisen varmistamiseen ja kouluttamiseen sekä jatkuvaan työn kehittämiseen. Arvostamme ammatillista otetta kuntoutus-, kehitysvamma- ja hoivatyössä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Työtä ohjaa sosiaalialan ammattieettiset ohjeet Arki arvot, etiikka (Talentia 2017) ja Liedon kunnan strategiat sekä perhe- ja sosiaalipalveluiden arvot.

Liedon kunnan strategia 2018-2025:

- Unelmien pikkukaupunki: Viihtyisä ja vireä keskustaaajama ja omaleimaiset kylät
- Avoin ja oivaltava ote tulevaisuuteen
- Lietolainen on aktiivinen, osaava ja onnellinen
- Talouden ja toiminnan kehys

Perhe- ja sosiaalipalvelujen arvot 2022:

- Positiivisuus
- Yhteisöllisyys
- Henkilöstön pysyvyys
- Työn- ja vapaa-ajan rajaaminen/ jaksaminen

Toimintaperiaatteita ovat:

- Tukea erityisen tuen tarpeessa olevia jo itsenäisesti asuvia nuoria ja aikuisia
- Vastata olemassa olevilla ohjausresursseilla asiakkaiden yksilöllisiin asumispalvelutarpeisiin mm. kuntouttamalla ja ylläpitämällä olemassa olevia taitoja sekä mahdollisuuksien mukaan harjoittelemalla uusia taitoja sekä tukea asiakkaan itsemääräämisoikeutta
- Järjestää ja organisoida asiakkaille erilaisia iän ja toimintakyvyn mukaista vapaa-ajan toimintoja ja harrastuksia

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun

liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voidaan luokitella seuraavasti:

- Strategiset riskit
- Varoja ja omaisuutta koskevat riskit
- Henkilöstö- ja osaamisriskit
- Laillisuusriskit ja hyvän hallinnon vajeet
- Tieto- ja IT-riskit
- Toiminnan ohjauksen ja päätöksentekoinformaation riskit
- Laiteturvallisuus
- Potilas- ja asiakasturvallisuusriskit

Asumisen ohjauksessa tunnistettuja riskejä:

- Yksintyöskentely
- Haastavat asiakastilanteet saattavat aiheuttaa psyykkistä kuormittavuutta
- Fyysisen väkivallan uhka
- Yleiseen turvallisuuteen liittyvät riskit
- Oman auton käyttö
- Tartuntataudit
- Työergonomiset asiat (asiakkaan kotona työskentelyt)
- Lääkehoidon osaamisen varmistaminen vuorossa (Lop / MiniLop)
- Lääkehoitoon liittyvät riskit
- Tieto- ja it-riskit
- Kiinteistöön liittyvät riskit

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Kunnassa laaditaan vuosittain vaarojen arvioinnit vuosikellon mukaisesti. Vaarojen arviointi tehdään yhdessä työntekijöiden kanssa, linkki vaarojen arviontiin löytyy kunnan omasta intrasta eli Sinetissä (<http://sinetti/henkilostoasiat/Tyosuojelu/Sivut/Vaarojen-arviointi.aspx>). Sinettiin pääsee kirjautumaan, kun esihenkilö on anonut työntekijälle tunnuks-
set koneelle.

Organisaatiossa (Sosiaali- ja terveystaloudissa) on laadittu yhteiset ohjeistukset häiriö- ja erityistilanteita koskevat ohjeet. Nämä löytyvät IMS-ohjelmasta (kuvake ohjelmaan löytyy työpöydältä). IMS ohjelmaan on katseluoikeudet jokaisella työntekijällä.

Käyttäjätunnus: ims

Salasana: lieto

Yksikössä laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma säännöllisiä koulutuksia varten (esimerkiksi alkusammutuskoulutus, ensiapukoulutus, nepsy, ja lääkehoidonkoulutukset). Näiden koulutusten lisäksi henkilöstöltä kysytään vuosittain kiinnostuksen kohteita / toivomuksia muita koulutuksia kohtaan ja näihin pyritään vastaamaan olemassa olevien resurssien mukaan. Henkilöstön osaamista halutaan ylläpitää ja kehittää koulutustuen avulla. Toteutuneita koulutuksia seurataan vuosittain. Koulutussuunnitelma löytyy yksikön Yhdessä tekemisen taululta, viranomaiskansioista sekä sähköisenä P-asemalta (file:///\\lieto_file\tieto\SOSTERV\PERHE_JA_SOSIAALIPALVELUT\KEHITYSVAMMAPALVELUT\Asumisen_ohjaus\Henkilosto_ja_koulutus\Asumispalveluiden%20koulutussuunnitelma%202022.doc).

Jokainen uusi työntekijä suorittaa myös perehdytyksen alussa sähköisen tietoturvallisuuden peruskurssin Sinetissä: tietosuoja ja tietoturvan verkkokoulutus ja toimittaa tästä todistuksen esihenkilölleen. Tämän lisäksi uusi työntekijä sitoutuu noudattamaan salassapitovelvollisuutta, sitoutuminen tapahtuu sähköisesti Sinetissä ja näiden lisäksi uusi työntekijä lukee vielä Liedon kunnan Tietoturvan- ja tietosuojapolitiikka suunnitelman ja kuittaa sen luetuksi.

Pelastussuunnitelma ja varautumissuunnitelma tullaan laatimaan yksikköön syksyllä 2022. Suunnitelmien laatimisesta vastaa yksikön esihenkilö yhdessä yksikön turvallisuusvastaavan kanssa. jatkossa päivityksistä vastaa yksikön turvallisuusvastaava. Pelastussuunnitelmaan tullaan käyttämään SPEK:n pohjaa. Valmis pelastussuunnitelma tullaan käymään tiimissä läpi, mutta silti jokaisen työntekijän tulee lukea se henkilökohtaisesti ja kuitata luetuksi.

Työntekijöille järjestetään vuosittain syksyllä alkusammutuskoulutus. Yksikköön on laadittu oma sähköinen turvallisuuslomake, joka otettu käyttöön 2021 (file:///\\lieto_file\tieto\SOSTERV\PERHE_JA_SOSIAALIPALVELUT\KEHITYSVAMMAPALVELUT\Asumisen_ohjaus\Asumisen_ohjaus_salaiset\13-%20Turvallisuus\Turvallisuuslomake%202022-2024.xlsx). Yksikön työntekijöitä kannustetaan tuomaan esille mahdollisia työhön liittyviä epäkohtia ja puutteita sekä toimimaan työn turvallisuustekijät huomioiden sekä niitä parantaen. Yksikössä on nimetty myös turvallisuusvastaava esihenkilön työpariksi. Kiinteistöön liittyvät huomioid viedään tiedoksi joko vuokranantajalle tai kiinteistön huoltomiehelle, riippuen aiheesta. Yksikkö panostaa turvallisuudessa varautumiseen ja ennakointiin sekä positiiviseen turvallisuuskulttuuriin.

Työsuojelu

Kunnan työsuojelupäällikköinä toimivat Katja Laalo ja Johanna Mäkinen. Katja Laalo toimii myös kunnan henkilöstöpäällikkönä. Työsuojeluvaltuutettuina toimivat:

- Jussi Tanhuanpää (henkinen työsuojelu)
- Erja Valtonen (sisäilma-asiat)
- Mirja Männikkö (fyysinen työsuojelu)
- Sari Airola (sote)
- Mia Äijö (varavaltuutettu)

Esihenkilö on aina ensisijaisesti se, jonka puoleen työntekijöiden tulisi kääntyä turvallisuuteen liittyvissä asioissa. Esihenkilö puolestaan on sitten yhteydessä työsuojeluvaltuutettuun. Työsuojeluvaltuutettujen tiedot löytyvät Sinetistä ([Sinetti](#) > [Henkilöstöasiat](#) > [Työsuojelu](#) > [Työsuojelutoimikunta](#)). Mutta toki työntekijä voi myös tarvittaessa olla suoraan yhteydessä vastaavaan työsuojeluvaltuutettuun. Työsuojelun kautta on myös mahdollista saada työpaikkasovittelua eli SÖPU työyhteisö sovitteita työpaikan hankaliin tilanteisiin. Sinetistä löytyy myös organisaation Työsuojelun toimintaohjelma 2021 ([Sinetti](#) > [Henkilöstöasiat](#) > [Työsuojelu](#) > [Työsuojelun toimintaohjelma](#)) sekä paljon muuta työsuojeluun liittyvää tietoa.

Työterveys

Työterveyshuolto on järjestetty Terveystalossa ja se pitää sisällään lakisääteiset ja ennaltaehkäisevät työterveyspalvelut sekä sairaanhoitopalvelut ja välttämättömät perusterveydenhuollon tasoiset laboratorio- ja kuvantamistutkimukset. Työterveyshuollon palvelut ovat henkilökunnan käytössä arkisin sekä viikonloppuisin on mahdollisuus käyttää videovastaanottoa lääkärille tai terveydenhoitajalle, jos on tarvetta saada sairauslomatodistus.

Ensisijainen työterveysasema on:

Lääkärikeskus Terveystalo Lieto
Hyvättyläntie 4 as 32
21420 Lieto.

Myös Turun Terveystalon toimipisteet (Aninkainen ja Pulssi) ovat käytössä sekä akuuttisairaanhoidossa Turun Datacityn, Naantalın, Loimaan, Salon ja Forssan toimipisteet. Ajanvarauksen voi tehdä soittamalla vaihteennumeroon 030 6000 tai varaamalla ajan Oma terveys sovelluksen kautta. Digihoitaja voi ohjata CHAT palveluun vain arkisin klo 7-21 välisenä aikana. Työntekijöillä on myös Mielen hyvinvoinnin digitaaliset palvelut käytettävissään eli ennaltaehkäisevät matalan kynnyksen palvelukokonaisuus. Mielen Chat 24/7 Oma terveyden etäpalvelut osion kautta.

Työpaikkaselvitykset tehdään työterveyshuollon kanssa yhteistyössä vuosittain, työsuojeluvaltuutetut ja työsuojelupäällikkö avustavat tarvittaessa.

Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esihenkilön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Yksikön esihenkilö on tutustunut STM:n Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu oppaaseen, opas löytyy sähköisen P:ltä (\\lieto_file\tieto\SOSTERV\PERHE_JA_SOSIAALIPALVELUT\KEHITYSVAMMAPALVELUT\Asumisen_ohjaus\Asumisen_ohjaus_salaiset\13- Turvallisuus - STM:n Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu opas). Yksikön esihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle, mutta riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilöstöltä. Yksikössä on nimetty turvallisuusvastaava esihenkilön työpariksi, mutta koko henkilöstön tulee olla sitoutunut turvallisuuteen liittyvissä asioissa, oli kyse

sitten varautumisesta, ennakkoinnista tai positiivisen turvallisuuskulttuurin luomisesta. Työntekijöitä kannustetaan tuomaan esille mahdollisia työhön liittyviä epäkohtia ja puutteita sekä toimimaan työn turvallisuustekijät huomioiden sekä niitä parantaen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Koko sosiaali- ja terveystaloudissa on käytössä SHQS laadunhallinta. Yksikössä on nimetty myös vastuutyöntekijä esihenkilön työpariksi laatutyöhön, vaikka laatutyötä tehdään koko työyhteisön kanssa SHQS vuosikellon sekä yksikön oman vuosikellon mukaisesti. Yksikkö pyrkii kaikella toiminnallaan ennakoidaan ja varautumaan erilaisiin tilanteisiin sekä luomaan positiivista turvallisuuskulttuuria, tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatuvoimikkeet sekä riskit.

Yksikössä on tunnistettu seuraavia osa-alueita, jotka auttavat riskienhallinnassa:

- Laadunhallinta SHQS järjestelmä
- STM:n Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu opas
- Liedon kunnan tietoturva- ja tietosuojapolitiikka (2021)
- Liedon kunnan sosiaali- ja terveystalouden Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma (2021)

- SHL 48§ mukainen ilmoitusvelvollisuus lomake
- Haipro menettely
- Vaarojen arviointi 2021
- Pelastussuunnitelma 2022

- Työnsuojelun toimintaohjelma (2021)
- Varhaisen tuen malli
- SÖPU sovittelu
- Terveystaloudelle haitallisen häirinnän ja epäasiallisen kohtelun hallinta Liedon kunnassa
- Väkivaltatoimintamalli

- Yksikön omat tiimit
- Koulutukset, ammattitaidon ylläpitäminen ja kehittäminen
- TOIMI (toimintakyvyn arviointi) lomake
- Palvelusuunnitelmat

- VSSHP:n hygieniaohjeet
- IMO (itsemääräämisoikeus) ohjeet
- Lääkehoitosuunnitelma

Organisaatiossa on nimetty myös laadunhallinnan ohjausryhmä, joka kokoontuu kerran kuukaudessa. Laadunhallinnan ohjausryhmä käsittelee myös riskienhallintaa ja tekee ehdotuksia riskienhallinnan parantamiseksi. Riskienhallintaan liittyviä ohjeita löytyy IMS ohjelmasta sekä Sinetistä.

Riskien tunnistaminen

Epäkohdista riippuen toimintatapa on yksikössä erilainen. Haittatapahtumat, työtapaturmat ja läheltä piti-tilanteet ilmoitetaan HaiPro Sote lomakkeen kautta eteenpäin. Linkki kyseiseen ohjelmaan löytyy Sinetin etusivulta. Jos kyseessä työtapaturma esihenkilö täyttää tarvittaessa vakuutusilmoituksen vakuutusyhtiö Protectorille. Linkki ilmoitus lomakkeelle löytyy myös Sinetistä ([Sinetti](#) > [Ohjeet](#) > [Vakuutukset](#)). Jos kyseessä on yleinen työsuojeluun liittyvä asia tai koronaan liittyvä ilmoitus, tehdään nämä ilmoitukset HaiPro Wro:n kautta, näidenkin linkit löytyvät Sinetin etusivulta. Kaikki HaiPro tapaukset käsitellään tiimissä tai tarvittaessa yksilöllisesti työntekijän kanssa. Käsittelyn jälkeen esihenkilö kuittaa ilmoitukset käsitellyiksi ja kirjaa toimenpiteet lomakkeelle, miten jatkossa pystyttäisiin ennaltaehkäisemään kyseiset tapahtumat.

Jos kyseessä on kiinteistöön liittyvä epäkohta, viedään tiedoksi joko vuokranantajalle tai kiinteistön huoltomiehelle, riippuen aiheesta ja seurataan asian toteutumista.

Kehitysvammapalveluissa on laadittu ohje sekä ilmoituslomake sosiaalihuoltolain 48§ ilmoitusvelvollisuudesta. Ohjeet ja lomakkeet löytyvät yksikön Yhdessä tekemisen taululta. Ilmoitusvelvollisuudesta keskustellaan säännöllisesti tiimeissä. Työntekijän on ilmoitettava havaitessaan palvelun laadussa epäkohdan tai riskin välittömästi esihenkilölleen (SHL 48§, 49§). Esihenkilön vastuulla on ilmoittaa tietoonsa tullut epäkohta eteenpäin toimialajohtajalle.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riski?

Asiakkailta ja omaisilta pyydetään säännöllisesti palautetta toiminnasta kokonaisuutena. Palaute on kerätty organisaation järjestämän asiakastytyytyväisyyskyselyn avulla. Tämän lisäksi yksikkö järjestää säännöllisesti asiakaspalavereja, joissa asiakkailla on mahdollisuus tuoda esille mielipiteitä ja toiveita sekä palautetta palvelusta. Asumisen ohjaus on järjestänyt myös vuosittain ennen koronarajoituksia omaisteniltoja kerran vuodessa, jossa omaisilla ja läheisillä on myös ollut mahdollisuus tuoda asioita esille. Kaikkia osapuolia kehoitetaan tuomaan mietityttävät asiat esille mahdollisimman varhaisessa vaiheessa esille, jolloin niihin on helpompi puuttua. Yleisin tapa omaisilla ja asiakkailla on suora välitön palaute suullisesti joko henkilökunnalle tai esihenkilölle. Myös palvelusuunnitelmaa laadittaessa kysytään asiakkaan mielipiteitä sekä omaisten / läheisten mielipiteitä / eriäviä mielipiteitä. Tärkeintä on, että palautetta saadaan, jotta toimintaa voidaan kehittää ja epäkohtiin, riskeihin sekä poikkeamiin puuttua.

Asiakkailla ja omaisilla on myös mahdollista antaa palautetta sähköisesti organisaation nettisivujen kautta ([Palautetta Liedon kuntaan - Lieto](#)), josta palautteet ohjataan yksikön esihenkilön tietoisuuteen.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Haittatapahtumat, työtapaturmat ja läheltä piti-tilanteet ilmoitetaan HaiPro Sote lomakkeen kautta eteenpäin. Linkki kyseiseen ohjelmaan löytyy Sinetin etusivulta. Jos kyseessä työtapaturma esihenkilö täyttää tarvittaessa myös vakuutusilmoituksen vakuutusyhtiö Protectorille. Linkki ilmoitus lomakkeelle löytyy myös Sinetistä ([Sinetti](#) > [Ohjeet](#) > [Vakuutukset](#)). Jos kyseessä on yleinen työsuojeluun liittyvä asia tai koronaan liittyvä ilmoitus, tehdään nämä ilmoitukset HaiPro Wro:n kautta, näidenkin linkit löytyvät Sinetin etusivulta.

Tiimejä pidetään yksikössä pääsääntöisesti viikoittain tai joka toinen viikko ja niissä käsitellään esille tulleita ilmoituksia ja epäkohtia, jotka kirjataan tiimimuistioon, jotta kaikki saavat tiedon. Yhdessä tiiminä pohditaan mitä voimme tiiminä tehdä, jotta vastaavia tilanteita ei jatkossa tule. Miten ja mitä yksikön sekä henkilökunnan tulee ennakoida ja varautua. Käsitteilyn jälkeen esihenkilö kuittaa ilmoitukset käsitellyiksi ja kirjaa toimenpiteet lomakkeelle.

Asiakasasioissa ilmoittaja (työntekijä) tekee HaiPro ilmoituksen normaalisti, mutta tämän lisäksi ilmoittaja kirjaa tiedot yksikön käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään Omni 360 ja tarvittaessa ottaa yhteyden asiakkaan omaisiin. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheutunut haittatapahtuma asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa.

Epäkohtiin puuttuminen ja niiden korjaaminen ovat kaikkien vastuulla, kuten myös jokaisen työntekijän omalla vastuulla on pitää huolta omasta työssäjaksamisesta ja hyvinvoinnista. Mutta myös esihenkilön työtehtäviin kuuluu varmistaa työntekijöiden työkykyisyys ja pitää huolta työntekijöiden työhyvinvoinnista esimerkiksi kehityskeskusteluilla, työnohjauksella, kolmikanta neuvotteluilla sekä yrittää tukea kaikkia avoimeen, vuorovaikutteiseen ja positiiviseen työilmapiiriin. Esihenkilö voi tarvittaessa ohjata työntekijän työterveyshuoltoon. Henkilöstöhallinnon ohjelma Populus ilmoittaa sekä esihenkilölle että työntekijälle varhaisen tuen mallin toimenpiteistä. Käydyt keskustelut dokumentoidaan Populusiin.

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Muutoksista informoidaan jokaista työntekijää. Yleisimmät informaatiokanavat ovat tiimit ja niiden muistiot, jotka jokainen kuittaa luetuksi sähköisesti päivämäärän kera muistion loppuun. Muistiot tallennetaan P-asemalle Asumisen ohjaus salaiset kansioon (huomioiden tietoturvaan liittyvät asiat). Yksikön sisäisessä viestinnässä käytetään hyödyksi Yhdessä tekemisen taulua, sähköpostia sekä työntekijöiden ja esihenkilön välistä Whats app ryhmäkeskustelua. Tässä ryhmässä ei käsitellä mitään asiakkaisiin liittyviä aiheita, koska tietoturvasyistä se ei ole mahdollista. Tiimeissä käydään myös säännöllisesti keskustelua siitä, miten jokainen työntekijä on myös itse vastuussa siitä, että on saanut ajantasaisen tiedon ja toimii annetun tiedon mukaan. Jokaisen tulee seurata edellä mainittuja tiedotus kanavia, jotta asiakasturvallisuus ei vaarannu ja työyhteisö toimii sovitulla yhtenäisellä tavalla.

Asiakkaita informoidaan tarvittaessa esimerkiksi tekstiviesteillä tai asiakaspalavereissa. Omaisille ja läheisille voidaan laatia tarvittaessa tiedote, joka lähetetään sähköpostilla tai tekstiviestillä tai sitten heitä voidaan informoida suullisesti.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun? Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)?

Suunnitelman laadintaan on osallistunut koko työyhteisö yhdessä esihenkilön kanssa. Päävastuu omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta on yksikön esihenkilö, mutta yksikköön on nimetty vastuutyöntekijä.

Daniela Smidtslund (esihenkilö, vastaava ohjaaja)

daniela.smidtslund@lieto.fi

050 452 4344

Jon Olsoni (ohjaaja)

jon.olsoni@lieto.fi

050 432 5479

Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään yksikössä vuosittain helmikuussa tai tarvittaessa, jos toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja/tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Päivityksestä vastaa vastuutyöntekijä yhdessä esihenkilön kanssa. Koko henkilöstö lukee päivitetyn suunnitelman ja kuittaa sen luetuksi.

Voimassa oleva omavalvontasuunnitelma löytyy toimiston eteisestä muovitaskussa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan - mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asiakkaan palveluntarve arvioidaan aina, kun asiakas, hänen omaisensa tai joku muu taho tekee yhteydenoton palveluntarpeesta. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Arvioinnista vastaa yksikön esihenkilö eli vastaava ohjaaja (sosionomi amk) yhdessä yksikön ohjaaja (sosionomi amk) kanssa ja tarpeen mukaan arviointiin osallistuu myös palveluohjaaja, sosiaalityöntekijä ja/ tai sosiaali-ohjaaja. Palveluntarpeenarviointi on aina yksilöllinen, jossa otetaan huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide ja yksilölliset tarpeet. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys omista voimavaroistaan. Palvelutarpeenarvioinnissa huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn osa-alueet, jotka ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Asiakkaalle selvitetään asiakkaan erilaiset vaihtoehdot sillä tavoin, että asiakas ymmärtää niiden sisällön ja merkityksen.

Palvelutarpeenarviointi kirjataan Omni 360 / Pro Consona lomakkeelle hyödyntäen esimerkiksi Toimi mittaria. Myönnetystä palvelusta tehdään aina kehitysvammalain mukainen päätös sekä laaditaan asiakkaalle erityishuolto-ohjelma (EHO).

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Palvelutarpeenarvioinnissa asiakas on avain asemassa. Asiakas on omien asioidensa asiantuntija, mutta mukana voi olla myös asiakkaan halutessa asiakkaan läheisiä / omaisia. Arviota tehdessä huomioidaan asiakkaalle soveltuvat kommunikaatiotavat esimerkiksi tulkin käyttö. Arviota tehdään vuorovaikutuksessa kaikkien osallistujien kesken.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista. Hoito- palvelu- tai kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseen ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?

Kehitysvammahuollossa jokaiselle Asumisen ohjauksen asiakkaalle laaditaan lain velvoittama palvelusuunnitelma.

Palvelusuunnitelmaan kirjataan yhdessä asiakkaan, hänen omaisensa/läheisten tai edunvalvojansa kanssa avun, tuen ja palveluiden tarpeet, joita asiakas tarvitsee voidakseen elää mahdollisimman yksilöllistä, itsenäistä ja omannäköistä elämää yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä. Keskustellaan asiakkaan nykyisestä elämäntilanteesta, mietitään tulevaisuuden tavoitteita ja miten ne saavutettaisiin. Suunnitelmaan kirjataan kaikkien läsnäolijoiden näkemykset ja toiveet. Suunnitelman laadintaan osallistuu asiakkaan ja hänen läheisten/omaisten lisäksi asiakkaan omaohjaaja sekä tarvittaessa yksikön vastaava ohjaaja (sosionomi amk), palveluohjaaja, sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja sekä Liedon toimintakeskuksen ohjaaja.

Palvelusuunnitelma päivitetään kahden vuoden välein tai tarpeen vaatiessa. Palvelusuunnitelman päivityksestä vastaa asiakkaan omaohjaaja, joka kirjaa palvelusuunnitelman Omni 360 / Pro Consona asiakastietojärjestelmään. Laaditut palvelusuunnitelman käydään läpi yksikön tiimeissä, jotta koko työyhteisö tietää mitkä ovat tavoitteet ja toiveet kunkin asiakkaan kohdalla.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

Kirjattu palvelusuunnitelma käydään vielä läpi asiakkaan kanssa huomioiden asiakkaalle sopiva kommunikointitapa. Asiakas voi halutessaan vielä ehdottaa korjauksia tehtyyn kirjalliseen palvelusuunnitelmaan. Selkeällä dokumentoinnilla pyritään varmistetaan, että asiakas on ymmärtänyt suunnitelman sisällön ja tavoitteet. Tarvittaessa paikalle voidaan kutsua tulkki. Palvelusuunnitelmaan kirjataan myös asianomaisten eriävät näkemykset tuen ja palveluiden tarpeesta.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Laaditut palvelusuunnitelman käydään läpi yksikön tiimeissä, vastuu läpikäynnistä omaohjaajalla, jotta koko työyhteisö tietää mitkä ovat keskeiset tavoitteet ja toiveet kunkin asiakkaan kohdalla.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#), [Vammaispalvelujen käsikirja](#)).

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Asumisen ohjauksen asiakkaat ovat itsenäisesti asuvia ja heidän yksityisyyttä kunnioitetaan. Asiakkailta on oikeus päättää omasta elämästään ja ohjaajat tukevat asiakkaita päätöksissä sekä tarvittaessa tukevat ja auttavat asiakkaita toteuttamaan omia valintojaan. Ohjaajien tehtävänä on ohjata, tukea ja auttaa asiakkaita saamaan heidän arjesta ja elämästä itsensä näköinen sekä kannustaa asiakkaita päätöksen teossa.

Koti on asiakkaan turvapaikka ja ohjaajien tulee kunnioittaa jokaisen asiakkaan kotia. Asiakas päättää itse ottaako palvelua vastaan, päästääkö ohjaajan sisälle kotiinsa. Jos asumisen ohjaajilla on vara-avain asiakkaan kotiin, on siitä sovittu tarkasti millaisissa tilanteissa vara-avainta saa käyttää, kyseisen tiedon (lomake) löytyy toimiston lukollisesta kaapista: Lupalaput kansiosta. Tämä tieto kirjataan myös asiakkaan palvelusuunnitelmaan kohtaan Muut tuki (kohta 21).

Asumisen ohjauksessa järjestetään säännöllisesti asiakaskokouksia. Näiden kokouksien tarkoituksena on tukea asiakkaiden osallisuutta ja yhteisöllisyyttä. Asiakkailta on mahdollisuus tuoda kokouksissa esille omia toiveita, ajatuksia, mielipiteitä sekä epäkohtia. Asiakaskokouksien sisältö käydään läpi henkilökunnan tiimeissä, jotta esille tulleet asiat voidaan reagoida.

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Asumisen ohjauksen pääpaino ja toiminta-ajatus ovat asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tukemisessa ja vahvistamisessa. Asiakkaat osallistuvat oman palvelun (hoidon, huolenpidon, ohjauksen ja avun) suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin. Asiakkaita kannustetaan ja tuetaan itsenäiseen päätöksen tekoon kaikissa elämän tilanteissa, mutta

tiedostaen, että aina päättäminen ei ole helppoa asiakkaille. Tässä kohtaa asiakkailta on mahdollisuus saada tukea ja apua ohjaajilta. Asiakkailta on oikeus tehdä valintoja, kuten muillakin henkilöillä, oikeus tehdä myös huonoja valintoja ja ottaa riskejä sekä oppia virheistään. Asumisen ohjauksessa ei voida rajoittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta millään tavalla.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

Yksikössä ei hyväksytä minkäänlaista asiakkaan epäasiallista kohtelua. Asiakkaita kehoitetaan kertomaan, mikäli epäasiallista kohtelua esiintyy, myös työntekijät ovat velvollisia puuttumaan epäasialliseen kohteluun (SHL 48§). Esihenkilön tehtävä on puuttua siihen välittömästi. Asiakkaalla on oikeus tehdä epäasiallisesta kohtelusta muistutus yksikön esihenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli on tyytymätön kohteluunsa.

Työntekijät puuttuvat epäasialliseen kohteluun täyttämällä SHL 48§ lomakkeen (lomake Yhdessä tekemisen taulun vieressä) ja palauttavat täytetyn lomakkeen esihenkilölle tai vammaispalveluidenpäällikölle.

Yksikkö käy myös säännöllisesti tiimeissä arvo ja etiikka keskustelua, mitä on hyvä hoito, hyvä ohjaus, hyvä elämä ja hyvä asuminen. Mikä on henkilökunnan vastuu ja rooli? Miten asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tuetaan? Henkilökunta koulutetaan säännöllisesti vuosittain, jolla tuetaan ammatillista osaamista.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Jos asiakkaaseen kohdistuu epäasiallista kohtelua, haittaa tai vaaraa, vaativat ne välitöntä reagointia, korjaavien toimenpiteiden suorittamista sekä informaation jakamista koko työyhteisölle sekä asiakkaalle, että hänen omaisille / läheisilleen. Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa / läheisensä kanssa käydään tilanne läpi, jossa asiakas on joutunut kokemaan epäasiallista kohtelua. Asioiden läpikäynti voi tapahtua etänä tai tapaamisella. Tapaaminen voidaan järjestää asiakkaan kotona, ohjaajien toimistolla tai neutraalissa ympäristössä kuten esimerkiksi Liedon kunnantalolla. Asiakkaan kuuleminen on ensiarvoisen tärkeää. Asiakkaan antama palaute kirjataan asiakastietojärjestelmään ja tarvittaessa Haipro Sote ohjelmaan. Kaikki palautteet käsitellään yksikön henkilöstön

kanssa tiimeissä läpi ja vakavat asiakaspalautteet viedään tiedoksi myös vammaispalvelupäällikölle. Asioiden läpikäymisen tavoitteena on ehkäistä uusien epäasiallisen kohtelun, haitan tai vaaran syntymistä.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen - palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään? Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asumisen ohjauksessa järjestetään säännöllisesti asiakaskokouksia, joihin asiakkailla on mahdollisuus tuoda esille omia asioita, toiveita, ajatuksia ja epäkohtia. Asiakaskokoukset käydään läpi henkilökunnan tiimeissä, jotta esille tullee asioihin voidaan reagoida. Tämän lisäksi asiakkaiden henkilökohtaisissa palvelusuunnitelmien päivityksissä kysytään asiakkaan mielipiteitä sekä toiveita ja kannustetaan asiakkaita tuomaan omaa ääntään esille. Omaisilla ja läheisillä on mahdollisuus antaa palautetta koska vain joko ohjaajille tai yksikön esihenkilölle. Palautetta voi antaa kasvotusten, soittamalla tai sähköpostiin. Saatuihin palautteisiin reagoidaan aina ja mahdollisuuksien sekä tarpeen mukaan niihin pyritään vastaamaan. Organisaatio tasolla toteutetaan asiakastyytyväisyyskysely joka toinen vuosi. Nämä tulokset käydään läpi sekä henkilökunnan tiimeissä.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla 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.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Varsinais-Suomen kuntien sosiaaliasiamiehenä toimii: Kati Lammi, OTM

Asiakasyhteydenotot vain puhelimitse: 050 559 0765

Puhelinaikoina: ma klo 12-14 ja ti-to klo 9-11, pe ei puhelinaikaa. Ei yhteydenottoja tekstiviesti- tai muita pikaviestejä käyttäen, eikä Vasson muiden puhelinnumeroiden kautta.

Postiosoite: Oy Vasso Ab/sosiaaliasiamies, Läntinen Pitkäkatu 21-23 E, 4. krs., 20100 Turku

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa antava. Asiamies **ei tee** päätöksiä tai myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamies voi toimia asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa.

Sosiaalimiehen tehtävänä on:

- Neuvoa julkisen ja yksityisen sosiaalihuollon asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä
- Toimia mahdollisena sovittelijana asiakkaan ja palvelun tuottajan välillä
- Avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Seurata asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumista ja antaa siitä vuosittain selvitys kunnanhallitukselle
- Osallistua sellaisille valvonta- ja ohjauskäynneille, jotka perustuvat aluehallintoviraston määräykseen, tai joihin liittyy erityistä huolta asiakasturvallisuudesta

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9-12, to 12-15) ja sähköisesti <https://asiointi.kkv.fi/fi>

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

Muistutus:

Muistutus tehdään kirjallisena sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikön esihenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen vastaanottaja on vammaispalvelupäällikkö Sari Pönkä. Muistutusta varten on olemassa lomake Liedon kunnan www.sivuilla ([Potilas-asiames - Lieto](#)). Saapunut muistutus merkitään diaariin saapuneeksi kirjaamoon/TWeb ohjelmaan.

Muistutus käsitellään viivytyksettä kuitenkin vähintään 30 pv kuluessa. Muistutuksen johdosta pyydetään selvitystä työyksiköltä/työntekijältä tapahtuneesta. Tulosalueen esihenkilö valmistelee vastauksen, josta käy ilmi mahdolliset toimintatavan muutokset sekä korjaamiset. Vastauksen allekirjoittaa toimialajohtaja ja vastaus merkitään diaariin läheneeksi. Vastaus toimitetaan muistutuksen tehneelle ja/tai hänen edustajalleen.

Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta, tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Asiakasneuvonnassa voidaan

ohjata asukasta ottamaan yhteyttä potilas- ja sosiaaliasiamieheen saadakseen apua muistutuksen tekemisessä.

Harkitse muistutuksen tekemistä ennen kantelua.

Kantelu:

Kantelu käsitellään viivytyksettä, kuitenkin viimeistään 30 pv kuluessa aluehallintoviranomaiselta saapuneesta selvityspyynnöstä. Kantelun kohteena oleva työyksikkö / työntekijä antaa oman selvityksensä asiasta tulosalueen esihenkilölle, joka arvioi mahdolliset ja tarpeelliset korjaustoimenpiteet sekä valmistelee lausunnon toimialajohtajan allekirjoitettavaksi ja toimitettavaksi aluehallintoviranomaiselle. Vastine merkitään diaariin lähteviin. Vastine toimitetaan selvitystä pyytäneelle taholle.

Aluehallintoviraston (AVI) päätös kantelusta annetaan tiedoksi sosiaali- ja terveyslautakunnalle tarvittaessa. Yksikön esihenkilöä tiedotetaan myös päätöksestä, joka käy keskustelua asiasta työntekijän/työntekijöiden kanssa tulevista / tarpeellisista toimintatapojen muutoksista / kehittämistarpeista.

Sosiaalihuollon kantelun voi tehdä Valviralle sähköisessä asiointissa. Palvelun käyttö edellyttää kirjautumista, johon voit käyttää verkkopankkitunnuksia, mobiilivarmennetta tai Katso tunnistautumista.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Hyvä fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky ja niitä tukeva ympäristö auttavat ihmisiä voimaan hyvin, löytämään paikkansa yhteiskunnassa sekä selviytymään arjesta mahdollisimman itsenäisesti saaden tukea ja ohjausta niissä osa-alueissa missä kukin niitä tarvitsee.

Asumisen ohjauksessa asiakkaita ohjataan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen elämään; hoitamaan itsenäisesti arjen askareita mm. kotityöt, kauppa asiointit, henkilökohtainen hygienia, terveyteen liittyvät asiat sekä kodin ulkopuolella tapahtuvan muuhun asiointiin. Kuntouttavan työotteen avulla ja ohjauksella edistetään ja ylläpidetään toimintakykyä kunkin asiakkaan omat voimavarat huomioiden.

Kokonaisvaltaista hyvinvointia tuetaan strukturoidulla arjella (kiinteät kotikäyntipäivät, kiinteä vapaa-ajan ohjelma, ohjaajien työajoilla, asiakaslähtöisellä työtavalla), säännöllisillä omaohjaaja tapaamisilla ja keskusteluilla arjessa sekä palvelusuunnitelmien päivityksillä. Asiakkaiden terveydestä pidetään huolta ja ohjataan säännöllisesti mm. hygien

aan liittyvissä asioissa ja terveellisiin elämäntapoihin (ruoka ja liikunta). Toimitaan yhteisöllisesti, tasa-arvoisesti sekä tuetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, kuitenkin kunnioittaen jokaisen yksiköllisiä valintoja ja tapoja elämisen suhteen.

Fyysinen: Fyysinen toimintakyky on ihmisen ruumiinrakenteiden ja elintoimintojen muodostamaa suorituskyykyä. Fyysistä toimintakykyä edustavat näkö- ja kuuloaisti, lihasvoima- ja kestävyys, kestävyyskunto, nivelten liikkuvuus, kehon asennon ja liikkeiden hallinta sekä näitä koordinoiva keskushermoston toiminta.

Keskeiset arkista suoriutumista tukevat palvelut perustuvat juuri fyysisen toimintakyvyn ja toimintarajoitteiden arviointiin. Asumisen ohjauksessa nämä arkiset toiminnot näkyvät mm hyötyliikuntana ja omatoimisuuden tukemisena. Työmatkat kuljetaan mahdollisuuksien mukaan kävellen tai pyörällä sekä lisäksi muut säännölliset sekä yksilölliset liikuntaharrastukset kuten kuntosali, frisbee-golf, sähkö, kävely, uinti. Asiakkaita tuetaan, ohjataan ja kannustetaan tekemään mahdollisimman paljon asioita itse, koska puolesta tekeminen passivoi asiakkaita. Asiakkaat esimerkiksi käyvät ohjaajan kanssa kaupassa ja hoitavat ostoksensa itsenäisesti kotiin. Osa asiakkaista hoitaa kauppa-asioinnit täysin itsenäisesti, tehtävämme on auttaa kauppalistan teossa.

Psyykinen: Psyykinen toimintakyky liittyy mielensisäisiin toimintoihin, kuten ajatuksiin ja tunteisiin. Se rakentuu kulloisestakin mielialasta ja tunnetilasta, kuten turvallisuuden tai yksinäisyyden kokemuksesta, mutta myös persoonallisuuteen liittyvistä, suhteellisen pysyvistä ajattelu- ja suhtautumistavoista.

Psyykinen toimintakyky liittyvät elämänhallintaan ja mielen hyvinvointiin, joiden avulla ihmisen on mahdollista toimia aloitteellisesti ja tavoitteellisesti. Asumisen ohjauksessa seurataan aktiivisesti ja jatkuvasti asiakkaiden psyykkistä hyvinvointia ja mikäli havaitaan poikkeavaa käytöstä/ toimintaa, siihen reagoidaan mahdollisimman nopeasti keskustelemalla asiakkaan (sekä tarvittaessa hänen läheisten) kanssa. Muutetaan toimintatapoja kyseisen asiakkaan kohdalla, jotta pystyttäisiin tukemaan psyykkistä hyvinvointia. Tarvittaessa käytetään asiantuntija-apua sekä lääkitystä. Yritetään järjestää asiakkaille mielekästä tekemistä yksilölliset taidot huomioiden, jotta mieli pysyy virkeänä.

Kognitiivinen: Kognitiiviset toiminnot ovat tiedon vastaanottoon, käsittelyyn, säilyttämiseen ja käyttöön liittyviä psyykkisiä toimintoja. Kognitiivinen toimintakyky koskee esimerkiksi muistia, oppimista, ajattelua, arvostelukyykyä ja ongelmanratkaisua.

Asumisen ohjauksessa tuetaan asiakkaita heidän mielenkiinnon kohteissaan, joilla tuetaan kognitiivista toimintakykyä esimerkiksi hakemusten tekemisessä, kauppalistan kirjoittamisessa jne. Annetaan asiakkaiden itse havaita/hoksata asioita pienien tukikysymysten avulla. Asumisen ohjauksessa tuetaan asiakkaita heidän mielenkiinnon kohteissaan. Ollaan kiinnostuneita heidän asioistaan ja annetaan heille tarpeen mukaan aikaa. Asiakkaita tuetaan heidän tarpeissaan mm hakemusten yms. tekemisessä, huomioiden heidän taidot viedä itsenäisesti asiaa eteenpäin. Tuetaan ja ohjataan asiakkaita kaikin tavoin itsenäiseen ajatteluun ja ongelmanratkaisuun.

Sosiaalinen: Sosiaalisella toimintakyvyllä tarkoitetaan kyvykkyyttä ja osaamista, joiden avulla ihminen toimii omissa lähiyhteisöissään, mutta myös yhteiskunnan tasolla. Sosiaalinen toimintakyky liittyy vuorovaikutussuhteisiin läheisten henkilöiden kanssa, omia sosiaalisia kontakteja koskevaan tyytyväisyyteen sekä osallistumiseen myös kodin ulkopuolella tapahtuvaan toimintaan.

Autamme asiakkaitamme sosiaalisissa tilanteissa. Kehitysvammat ja neuropsykiatriset piirteet tuovat suuria haasteita asiakkaidemme sosiaalisiin taitoihin. Ohjaamme asiakkaitamme läsnä olevalla tuella selvittämään mm. epäselviä ristiriita tilanteita, kykyä huomioida muiden tunteet ja erilainen ajattelu asioista. Asiakkaillemme opetamme arjen turvataitoja.

Sosiaalisen toimintakyvyn ongelmat näkyvät esimerkiksi vaikeuksina selviytyä arkielämän edellyttämistä tehtävistä tai ongelmina sosiaalisissa suhteissa ja vuorovaikutuksessa.

Tuetaan asiakkaiden sosiaalista kanssakäymistä omaisiin ja ystäviin. Keskustellaan asiakkaiden kanssa ristiriitatilanteista ja ollaan tukena tunteiden käsittelyssä, mikä toisinaan asiakkaille haastavaa. Käydään arvokeskustelua asiakkaiden kanssa, mikä oikein ja mikä väärin, miten itse haluaisi, että omalla kohdalla toimittaisiin jne. Suunnataan toimintaa kodin ulkopuolelle. Tuetaan osallistumaan kolmannen sektorin toimintaan, oman kiinnostuksen mukaan sekä muihin asiakkaita kiinnostaviin tapahtumiin. Tehdään aktiivista yhteistyötä myös omaisten ja läheisten kanssa.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Asiakkailla on omia harrastuksia, joita ovat itse toivoneet mm. sähly, kävely, elokuvissa käyminen yms. Toiveita kuunnellaan uusien harrastusten suhteen ja ne pyritään toteuttamaan mahdollisuuksien mukaan. Henkilöstöresurssien puitteissa tehdään asiakkaiden toiveista reissuja mm. elokuviin, retkille, ravintoloihin yms. Pyrimme lenkkeilemään arjessa mahdollisuuksien mukaan säännöllisesti. Vapaa-ajanohjelma on pyritty pitämään liikuntapainotteisena.

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

Seuranta tapahtuu päivittäiskirjaamisella Omni 360 asiakastietojärjestelmään. Kaikki huomiot kirjataan ja mikäli toimintakyvyssä tai hyvinvoinnissa tapahtuu muutoksia, käydään ne heti läpi päivittäisillä raporteilla, jotta kaikki olisivat tietoisia tapahtuneista muutoksista. Raporttikäytännöllä tuetaan tiedonkulkua. Pidempiaikaiset tavoitteet kirjataan palvelusuunnitelmiin, jotka käydään tiimipalaverissa läpi. Tavoitteiden seurannan vastuu on omaohjaajalla, mutta toteutuksesta vastaa koko tiimi. Päivityksen yhteydessä käydään läpi myös edelliset tavoitteet sekä saavutettiinkö nämä tavoitteet, jos ei saavutettu, niin pohditaan, että miksi ei. Tehdään suunnitelma tulevaan sekä pohditaan ja laaditaan uusia tavoitteita.

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Asiakkaiden ruokahuolto on järjestetty joko täysin itsenäisesti tai tuetusti asumisen ohjauksen palveluna. Asiakkaat huolehtivat itse tai ohjatusti omista erityisruokavalioistaan. Tuettu ruokahuolto tarkoittaa: kaupassa käynti suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä ohjaajan kanssa, asiakkaiden mieltymyksien mukaisesti sekä ohjaamalla ruokaympyrän mukaisiin valintoihin. Tuetulla toiminnalla varmistetaan myös monipuolinen ruokavalio, ruoanlaiton toteuttaminen ja raaka-aineiden oikeanlainen säilytys. Työpäivinä toimintakeskuksessa asiakkaiden ruokahuolto on järjestetty osittain omana toimintana ja osittain yhteistyössä Liedon kunnan ruokahuollon (Liedon terveystieteiden keskeisen keittiön) kanssa. Valtaosalle asiakkaistamme työpäivään sisältyy lämmin ja monipuolinen ateria, sekä välipalakahvi. Ne asiakkaat, joille ateria ei sisälly työpäivään, hoitavat evänsä itsenäisesti. Osa asiakkaista hakee viikolla lämpimän ruoan ruokalipukkeella (omakustanteinen) Ruskan keittiöstä.

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

Osalla asiakkailla on säännöllinen painonseuranta kerran viikossa sekä vuosikontrollit (lääkäri ja tarvittavat verikokeet). Nämä seurannat ovat ohjaajien vastuulla ja tapahtuvat asiakkaan kotikäynnin yhteydessä. Ravitsemuksesta suurin vastuu on asiakkaalla itsellään. Ohjaajien vastuulla on myös muistuttaa asiakkaita juomaan riittävästi, erityisesti juomiseen kiinnitetään huomiota kesällä. Ohjaajat keskustelevat ja ohjaavat asiakkaita myös yleisesti arjessa terveellisiin elämäntapoihin ja tukevat asiakkaita liikkumaan. Tarvittaessa voidaan käyttää myös ravitsemusasiantuntijaa.

Hygieniakäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Asumisen ohjaus noudattaa toiminnassaan VSSHP:n käsihygieniaohteita.

Kunnassa toimii säännöllisesti kokoontuva ITTR eli infektio- ja tartuntatutkimusryhmä sekä pandemiatyöryhmä (koronan aikana). Työryhmät tiedottavat hygieniaan ja pandemiaan liittyvistä asioista. ITTR työryhmässä on eri toimialojen edustajia, Asumisen ohjauksesta työryhmään osallistuu esihenkilö. Epidemioiden aikana noudatetaan erillisiä ohjeita suojautumisessa. Toiminnassa noudatetaan VSSHP:n ohjeita.

Jokaisella ruuan kanssa tekemisissä olevalla ohjaajalla on voimassa oleva hygieniapassi.

Osalla asiakkaista on päivittäiset suihkupäivät arkena. Pelkkä muistutus ei riitä, vaan ohjaajan tulee varmistaa, että asiakas peseytyy kunnolla. Asiakkaita ohjataan ja tarvittaessa autetaan hygienian hoidossa.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Ehkäisy arjessa tapahtuu tavanomaisilla varotoimenpiteillä, joiden tarkoituksena on katkaista mikrobien tartuntatiet. Muut varotoimet valitaan aina tapauskohtaisesti. Yksikkö voi konsultoida tarvittaessa esimerkiksi organisaation puhtauspalveluita, organisaation omaa hygieniahoitajaa tai VSSHP:n hygieniahoitajaa. Ohjaajat noudattavat toiminnassaan VSSHP:n käsihygieniaohteita sekä ohjaajat suorittavat Duodecimin Oppiportissa olevan Infektioiden torjunta -verkkokurssin. Nykyiset työntekijät suorittavat kurssin vuoden 2022 loppuun mennessä ja uudet työntekijät perehdytysjakson yhteydessä.

Tavanomaisilla varotoimilla tarkoitetaan tässä kohtaa:

- huolellinen käsihygienia
- ohjaus ja opastus asiakkaille
- suojainten käyttö tarvittaessa
- oikeanlaiset työvaatteet
- oikeat työtavat
- hoitoympäristö ja työtilat
- pisto- ja viiltovahinkojen ehkäisy
- yleinen siivous

Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?

Yksikön siivouksesta vastaa ohjaajat ja heillä on mahdollista saada opastusta siivouksessa Liedon kunnan puhtaanapito palveluista. Käyttöturvakansio löytyy toimiston (eteisen) kaapista.

Asiakkaat vastaavat omien kotiensä siisteydestä joko itsenäisesti tai ohjatusti tai sitten siivous on ulkoistettu. Osalla asiakkaista käytössä omakustanteinen siivouspalvelu, jonka tehtävänä on ylläpitosiivous asiakkaan kodissa. Pyykinhuoltonsa asiakkaat hoitavat joko itsenäisesti tai ohjatusti.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykinhuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Asumisen ohjauksen työntekijät perehdyttävät uudet työntekijät perehdytys suunnitelman mukaisesti. Esihenkilö nimeää uusille työntekijöille perehdyttäjän, vaikka toki perehdyttäminen on kaikkien työntekijöiden vastuulla. Ohjaajat perehdyttävät uuden työntekijän sekä toimiston siisteyteen liittyviin toimintatapoihin, mutta myös asiakkaiden kodeissa liittyviin toimintamalleihin (esim. siivous ostopalveluna omakustanteisesti, ohjauksellinen siivous, siivouksen tarkastus). Yksikkö voi tarvittaessa / halutessaan pyytää yleistä perehdytystä organisaation sisältä esimerkiksi siivoukseen liittyvissä asioissa.

Terveyden- ja sairaanhoito

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Kiireetön sairaanhoito esimerkiksi vuosikontrollit tapahtuvat Liedon terveyskeskuksessa. Asumisen ohjauksen asiakkaille ei ole nimetty oma lääkäriä. Asiakas varaa ajan joko itsenäisesti tai ohjatusti. Akuuteissa päivystyshoitoa tarvitsevilla tilanteilla asiakas soittaa itsenäisesti tai ohjatusti Liedon terveyskeskuksen päivystykseen tai terveyskeskuksen päivystysajan ulkopuolella hoitava taho on VSSHP yhteispäivystys. Jos asiakkaat tarvitsevat ohjaajien työajan ulkopuolella apua ja ohjausta esimerkiksi terveyteen liittyvissä asioissa, he voivat soittaa Asumisyksikkö Mäntykotiin (puhelin 050 401 7046). Hätätilanteissa soitetaan yleiseen hätänumeroon 112.

Asiakkaiden suunterveydenhuollosta vastaa Liedon hammashuolto. Osa asiakkaista tarvitsee apua ja ohjausta suunterveydenhuoltoon liittyvissä asioissa ja osa asiakkaista hoitaa tämän täysin itsenäisesti.

Yksikköön on laadittu myös oma toimintaohje kuolemantapauksia varten, joka käydään kerran vuodessa läpi tiimipalaverissa. Ohje löytyy paperisena lääkehoitosuunnitelmakansiosta sekä sähköisenä P:asemalta (file:///\\lieto_file\tieto\SOSTERV\PERHE_JA_SOSIAALIPALVELUT\KEHITYSVAMMAPALVELUT\Asumisen_ohjaus\Asumisen_ohjaus_salaiset\1-%20Alkuesittely\Perehdytyskansio\15-%20Ohje%20jos%20asiakas%20löytyy%20kuolleen%20kotoaan.doc).

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Pyrimme edistämään ja noudattamaan Asumisen ohjauksessa kaikin tavoin terveellisiä elämäntapoja. Ohjataan asiakkaita terveellisempiin valintoihin (esimerkiksi ravinto, ihonhoito ja liikunta) ja tuetaan asiakkaita näissä valinnoissa. Kannustamalla ja ohjaamalla asiakkaita omatoimisuuteen, toimintakyvyn ylläpitävää toimintaan. Seuraamalla esimerkiksi asiakkaiden painoa ja verenpainetta. Pitämällä huolen, että vuosikontrollit ja tarvittavat verikokeet toteutuvat säännöllisesti. Reagoimalla ripeästi, jos huomataan asiakkaan yleisvoinnissa muutosta sekä noudattamalla lääkärin ohjeita lääkityksen ja muun hoidon suhteen.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asiakkaat asuvat itsenäisesti omissa - / vuokra - asunnoissa. Asumisenohjauksen asiakkaat varaavat joko itse tai omaisen kanssa tarvittaessa lääkärinajan terveyskeskuksesta. Tarvittaessa Asumisen ohjaajat auttavat ajan varaamisessa. Tarjoamme apua lääkäriin menossa, oli kyseessä sitten saattoaapua tai läsnäoloa. Omatoimisia asiakkaita tuetaan mm. lääkäriajan muistuttamisessa. Akuuteissa päivystyshoitoa tarvitsevilla tilanteilla soitetaan joko Liedon terveyskeskuksen päivystykseen, kuten kuka tahansa kuntalainen (normalisaatio periaatteella) sekä terveyskeskuksen päivystysajan ulkopuolella hoitava taho on VSSHP yhteispäivystys. Hätätilanteissa soitetaan yleiseen hätänumeroon 112.

Asumisen ohjaajien palveluissa olevien asiakkaiden lääkehoito toteutuu joko ohjaajien, asiakkaiden itsensä tai heidän omaistensa toteuttamana.

Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa yksikön lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä.

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti vuosittain suunnitelman päivityksestä vastaavat yksikön ohjaaja (sosiologi amk) sekä asumispalveluiden nimetty sairaanhoitaja (sairaanhoitajan päätoimipiste on Asumisyksikkö Mäntykoti) yhdessä asumispalveluiden esihenkilön kanssa. Liedon Terveyskeskuksen ylilääkäri Veli-Matti Leinonen sitten hyväksyy virallisesti päivitetyn suunnitelman. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehuoltoon toteuttamisessa. Lääkepoikkeamia seurataan kotikäynneillä aktiivisesti ja sitä pyritään kehittämään koko ajan vastaamaan Turvallisen lääkehoito oppaan linjauksia. Asumisen ohjauksessa on tunnistettu muun muassa seuraavia riskejä, jotka liittyvät lääkehoitoon:

- Lääkkeet jäävät jakamatta
- Asiakas jakaa lääkkeitä väärin
- Asiakkaan lääkkeitä jäävät ottamatta
- Asiakas ei ole jakanut lääkkeitä itselleen
- Poikkeavat lääkkeenantoajat
- Kaksoistarkastus jää tekemättä
- Vuorossa ei ole lääkeluvallisia hoitajia
- Yksikön riskilääkkeet
- Lääkevoiteet ja muut valmisteet tulevat annetuiksi

Poikkeaman huomannut työntekijä kirjaa huomionsa HaiPro SoTe-ohjelmaan, jonka jälkeen poikkeama käsitellään yksikön tiimissä esihenkilön toimesta. Tiimissä pohditaan mitä, miksi, milloin, miten olisi voitu estää, mitä tästä opimme, miten toimintaa tulee muuttaa, ettei näin käyt toiste jne. Esihenkilö tekee tarvittavat kirjaukset ilmoitukseen ja kuittaa ilmoituksen tämän jälkeen valmiiksi. Tämän lisäksi käsitelty ilmoitus ja siihen liittyvä pohdinta, kehittämis ehdotukset ja suunnitelma kirjataan myös tiimimuistioon, jotta jokainen hoitaja on tietoinen tehdyistä muutoksista yms.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa (maaliskuussa). Suunnitelman päivityksestä vastaavat yksikön ohjaaja (sosionomi amk) yhdessä asumispalveluiden esihenkilön kanssa. Liedon Terveyskeskuksen ylilääkäri Veli-Matti Leinonen sitten hyväksyy virallisesti päivitetyn suunnitelman. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Hyväksytyn lääkehoitosuunnitelman lukee jokainen ohjaaja ja kuittaa suunnitelman luetuksi. Päivitetty lääkehoitosuunnitelma löytyy lääkehoitosuunnitelma kansioista paperisena sekä sähköisenä P:asemalta ja IMS-tietojärjestelmästä.

Kuka vastaa lääkeshoidosta?

Yksikössä on tällä hetkellä työntekijöinä kolme ohjaajaa, kaksi lähihoitajaa ja yksi sosionomi (AMK). Kaikilla on voimassa olevat Love lääkeshoidonluvat. Kaikki kolme työntekijää toimii tällä hetkellä yksikön lääkevastaavina ja vastaavat asiakkaiden lääkeshoidosta. Lääkeshoitoon kouluttamattomat henkilöt voivat osallistua yksikön lääkeshoitoon antamalla asiakkaalle lääkkeitä dosetista sekä tarkistamalla valmiiksi jaetun dosetin, kun he ovat suorittaneet LOVE -tentin Mini-Lop -osion ja antaneet kliinisen näytön lääkkeiden antamisesta asiakkaalle. Näytön ottaa vastaan yksikön nimetty sairaanhoitaja. Opiskelijat eivät jaa itsenäisesti lääkkeitä, eivätkä anna niitä asiakkaille. Opiskelijat voivat toteuttaa lääkeshoittoa lääkeshoittoon koulutetun ohjaajan valvonnassa. Mahdollisilta sijaisina toimivilta opiskelijoilta tarkistetaan, että riittävät lääkeshoidon kurssit on suoritettu sekä varmistetaan heidän osaamisen tasonsa. Vastavalmistuneen ei tarvitse ensimmäisen vuoden aikana suorittaa LOVE -tenttiä. Lääkkeenjako- ja pistonäyttö(s.c.) tulee kuitenkin antaa. Virallisen lääkeluvan kaikissa tapauksissa myöntää Härkätien terveystakeskuksen vastuulääkäri (ylil. Veli-Matti Leinonen). Lääkeshoitosuunnitelma päivitetään vuoden välein maaliskuussa. Lääkeshoitotuvat ovat voimassa viisi vuotta. Yksikössä työskenteleviltä työntekijöiltä vaaditaan voimassa oleva lääkelupa lääkeshoidon toteuttamista varten. Jos sitä ei ole työntekijät suorittavat vaaditut LOVE -tentin osiot ja antavat tarvittavat näytöt. Poikkeamista, läheltä piti tilanteista sekä virheistä tehdään HaiPro -ilmoitus.

Asiakkaat asuvat itsenäisesti omissa - / vuokra - asunnoissa. Asiakkaat kustantavat itse lääkkeensä ja hoitotarvikkeensa. Kustannusten kattamiseksi he voivat hakea Kelan hoitotukea. Lääkkeet hankitaan Liedon apteekista, jonne suurimmalla osalla asiakkaista on laskutusopimus. Asumisen ohjaajien palveluissa olevien asiakkaiden lääkeshoitto toteutuu joko ohjaajien, asiakkaiden itsensä tai heidän omaistensa toteuttamana. Perehdytyskansioista ja P -asemalta löytyy vastuujakoluettelo. Toimiston lääkekaappina toimii lukollinen kaappi (kahden lukon takana). Tällä hetkellä lääkekaapissa on kolmen asiakkaan lääkkeet. Lääkkeet ja hoitotarvikkeet ovat asiakkaan nimellä varustetuissa muovikoreissa. Lääkekaapissa säilytetään myös lääke- ja HaiPro -kansioita. Lääkekansiosta löytyvät niiden asiakkaiden ajantasaiset lääkelistat, jotka tarvitsevat paljon apua lääkeshoidon toteuttamisessa. Asiakkaiden lääkemääräykset ovat sähköisessä muodossa ja ne uusitaan terveystakeskuksessa tarvittaessa. Ohjaajat hoitavat lääkemääräysten uusimisen

Härkätien terveyskeskuksessa. Asiakkaat asioivat Liedon apteekissa, jossa useimmilla asiakkailla on laskutussopimus. Reseptilääkkeiden lisäksi asiakkaat hankkivat apteekista tarvittaessa reseptivapaita lääkkeitä ja hoitotarvikkeita.

Lääkehoidon päävastuu on asiakkaalla itselleen. Vuoroissa lääkehoidosta vastaavat lääkelyn suorittaneet hoitajat.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Pelastussuunnitelma tullaan laatimaan yksikköön ja tämän jälkeen se päivitetään vuosittain. Tästä vastaa yksikön esihenkilö ja turvallisuusvastaava. Yksikkö tulee käyttämään SPEK:n pohjaa pelastussuunnitelmassa. Laadittu / päivitetty pelastussuunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa tiimissä, mutta silti jokaisen työntekijän tulee lukea se henkilökohtaisesti ja kuitata tämä tehdyksi. Työntekijöille järjestetään vuosittain alku-ammutuskoulutus syksyisin ja ensiapukurssit suoritetaan säännöllisesti. Yksikköön laadittu sähköinen turvallisuuslomake sekä yksikössä tehdään vuosittain vaarojen arviointi, jonka avulla pyritään parantamaan työolosuhteita, ennakoidaan mahdollisiin riskitekijöihin työssä.

Yksikön palovaroittimen säännöllisestä tarkistamisesta vastaa yksikön nimetty turvallisuusvastaava. Yksikön työntekijöitä kannustetaan tuomaan esille mahdollisia työhön liittyviä epäkohtia ja puutteita sekä toimimaan työn turvallisuustekijät huomioiden sekä niitä parantaen. Yksikkö panostaa turvallisuudessa varautumiseen ja ennakkointiin sekä positiiviseen turvallisuuskulttuuriin.

Kotikäynneillä ohjaajat kiinnittävät myös jatkuvasta huomioita turvallisuuteen liittyviin asioihin sekä ohjaavat ja opastavat asiakkaita näissä asioissa. Osa asiakkaista osaa itsenäisesti asioida isännöitsijän kanssa, osa tarvitsee vahvaa tukea ja puolesta asioiden hoitamista. Asiakas on kuitenkin aina mukana hoitamassa asioitaan yhdessä ohjaajan kanssa.

Yksikköön on laadittu myös yksintyöskentely ohjeet.

Henkilöstö

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

Henkilöstö:

- 1 esihenkilö nimikkeellä vastaava ohjaaja (sosionomi AMK)
- 2 ohjaajaa (Sosiaali- ja terveysalan perustutkinto - lähihoitaja)
- 1 ohjaaja (sosionomi AMK)

- 1 yksikön nimetty sairaanhoitaja AMK (päätoimipisteenä sairaanhoitajalla Asumisyksikkö Mäntykoti, ei osallistu yksikön asiakastyöhön)

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Normaali mitoitus on 3 työntekijää vuorossa, mutta tilapäisesti yksikkö pärjää myös kahdella ohjaajalla, jolloin asiakaskäyntien pituutta lyhennetään tarvittaessa, ohjataan asiakkaita etänä tai asiakaskäyntejä siirretään toiseen päivään, vapaa-ajantoiminta perutaan ja aamuherätyksiin pyydetään apua Liedon toimintakeskuksesta.

Sijaisrekrytointi ulkoistettu Sarastialle alle 3 kuukauden sijaisuuksissa ja yli 3 kuukauden sijaisuudet laitetaan avoimiksi Kuntarekry.fi sivuille.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Kaikki lähtee työvuorosuunnittelusta (Titania). Yksikössä käytössä autonominen työvuorosuunnittelu, jonka reunaehdot on määritellyt esihenkilö. Vahvuus vuoroissa; 1 ohjaaja aamuvuorossa, 1 välivuorossa ja 1 iltavuorossa. Mutta tilapäisesti yksikkö pärjää myös kahdella ohjaajalla, jolloin asiakaskäyntien pituutta lyhennetään tarvittaessa, ohjataan asiakkaita etänä tai asiakaskäyntejä siirretään toiseen päivään, vapaa-ajantoiminta perutaan ja aamuherätyksiin pyydetään apua Liedon toimintakeskuksesta. Yksikön esihenkilö on tavoitettavissa maanantaista perjantaina virka-aikana.

Jokaisella yksikössä työskentelevällä tulee olla myös tartuntatautilain 48 §:n tarkoittamaa rokotussuojaa ja tartuntatautilain väliaikaisen 48 a §:n mukaista covid-19-rokotusten antamaa suojaa. Työntekijöiden ammattipätevyys tarkistetaan Terhikistä tai Suosikista.

Rekrytoinnit pyritään hoitamaan ajoissa, huomioiden myös kausitarpeet kuten kesäloimat. Yksikkö käyttää ensisijaisesti Sarastian sijaisrekryä alle 3 kuukauden mittaisissa sijaisuuksissa. Yli 3 kuukauden sijaisuudet sekä vakituiset vakanssit laitetaan avoimeksi Kuntarekry.fi sivuille. Yksikössä harjoittelunsa suorittavat opiskelijat rekrytoidaan myös harjoittelun päätteeksi sijaisiksi.

Työntekijöiden työhyvinvointia ja pysyvyyttä pyritään tukemaan säännöllisillä tiimeillä, koulutuksilla, kehittämisspäivillä, kehityskeskusteluilla sekä työnohjauksella. Käytössä on myös työhyvinvointia tukevana toiminta Tyhy-toiminta kerran vuodessa sekä E-passi.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?

Yksikössä esihenkilö, joka toimii nimikkeellä vastaava ohjaaja ja on koulutukseltaan sionomi AMK ja esihenkilöllä on suoritettuna lähiesimiestyön ammattitutkinto. Esihenkilö

vastaa toiminnan suunnittelusta, toteutuksesta ja seurannasta sekä henkilöstöön liittyvistä asioista.

Esihenkilön päätoimipiste on Asumisyksikkö Mäntykoti, mutta esihenkilö käy viikoittain ja tarpeen mukaan yksikössä. Puhelimitse ja sähköpostilla esihenkilön tavoittaa maanantaista perjantaihin virka-aikana. Yksikön ohjaajilla tiedossa esihenkilön työvuorot sekä sähköinen kalenteri.

Miten varmistetaan riittävä tuki työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

Riittävästi vakituista henkilöstöä sekä hankkimalla pidempiin poissaoloihin kuten vuosilomiin sijainen. Työnohjauksella, säännöllisillä tiimeillä sekä tiiviillä yhteistyöllä esihenkilön kanssa. Avoimella ja tasapuolisella työilmapiirillä, jossa jokainen tulee kuulluksi.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Yksikössä on käytössä Kuntarekry järjestelmä, kun kyseessä on yli 3 kuukauden kestävä sijaisuus tai avoin toimi. Alle 3 kuukauden sijaisuudet hoitavat pääsääntöisesti Sarastia rekry. Avoimista toimista ja viroista ilmoitetaan myös kunnassa sisäisesti tai tarvittaessa Liedon kunnan www.sivuilla ja TE-palvelujen www.sivuilla. Rekrytoinnit pyritään hoitamaan aina ajoissa, huomioiden myös kausitarpeet kuten kesälomat.

Vakituisen henkilökunnan osalta sosiaali- ja terveyslautakunta käsittelee täyttöluvan, josta päättää kunnanhallitus. Rekrytointiprosessin asiakirjoissa painotetaan kunnan strategisia tavoitteita sekä työntekijöiltä vaadittavaa ammattiosaamista. Rekrytoinneissa ilmoitetaan myös, että jokaiselta yksikössä työskentelevällä tulee olla myös tartuntatautilain 48 §:n tarkoittamaa rokotussuojaa ja tartuntatautilain väliaikaisen 48 a §:n mukaista covid-19-rokotusten antamaa suojaa. Työntekijöiden ammattipätevyys tarkistetaan Terhikistä tai Suosikista.

Työntekijät työskentelevät SOTE-TES työehtosopimuksen ehtojen sekä paikallisesti sovitujen sopimusten alaisina.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Perehdyttäminen ja työhönopastus ovat parhaita ennakoivia turvallisuustoimia. Yksikkö on laatinut itselleen oman perehdytyslomakkeen, jossa on huomioitu yksikön toiminta todella yksityiskohtaisesti. Lomaketta päivitetään muutosten myötä. Kyseistä lomaketta käytetään aina uusien työntekijöiden kanssa sekä sovelletusti opiskelijoiden kanssa.

Perehdytyslomakkeessa on nimetty eri tahoille vastualueita perehdytyksessä, kuten esimerkiksi esihenkilölle, turvallisuusvastaavalle ja sairaanhoitajalle. Esihenkilö nimeää uudelle työntekijälle mentorin, jonka kokonaisvastuulla on perehdytys. Perehdytyksen lopuksi sovitaan vielä päivämäärä, jolloin käydään vielä lopullinen palaute perehdytyksestä läpi. Tämä palautekeskustelun käy esihenkilö perehdytettävän kanssa. Tämän lisäksi uusi työntekijä täyttää organisaation intrasta Webpol-kyselyn (Perehdytyksen arviointi SoTe).

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Yksikössä laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma säännöllisiä koulutuksia varten (esimerkiksi alkusammutuskoulutus, ensiapukoulutus nepsy ja lääkehoidonkoulutukset). Näiden koulutusten lisäksi henkilöstöltä kysytään vuosittain kiinnostuksen kohteita / toivomuksia muita koulutuksia kohtaan ja näihin pyritään vastaamaan olemassa olevien resurssien mukaan. Yksikkö noudattaa Valtioneuvoston periaatepäätöksen mukaista 3 päivän koulutusvelvoiteminimiä. Henkilöstön osaamista halutaan ylläpitää ja kehittää koulutustuen avulla. Henkilöstö anoo koulutukset Populus-ohjelman kautta omalta esihenkilöltään. Toteutuneita koulutuksia seurataan vuosittain. Toteutuneita koulutuksia seurataan vuosittain. Koulutussuunnitelma löytyy yksikön Yhdessä tekemisen taululta, viranomaiskansioista sekä sähköisenä P-asemalta (file:///\\lieto_file\tieto\SOSTERV\PERHE_JA_SOSIAALIPALVELUT\KEHITYSVAMMAPALVELUT\Asumisen_ohjaus\Henkilosto_ ja_koulutus\Asumispalveluiden%20koulutussuunnitelma%202022.doc).

Jokainen uusi työntekijä suorittaa myös perehdytyksen alussa sähköisen tietoturvallisuuden peruskurssin Sinetissä: tietosuojan ja tietoturvan verkkokoulutus, josta hän tulostaa todistuksen omalle esihenkilölleen. Tämän verkkokurssin lisäksi työntekijät suorittavat Duodecimin Oppiportissa olevan Infektoiden torjunta -verkkokurssin. Nykyiset työntekijät suorittavat kurssin vuoden 2022 loppuun mennessä ja uudet työntekijät perehdytysjakson yhteydessä.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen.

Kehitysvammapalveluissa on laadittu ohje sekä ilmoituslomake sosiaalihuoltolain 48§ ilmoitusvelvollisuudesta. Ohjeet ja lomakkeet löytyvät yksikön Yhdessä tekemisen taululta. Ilmoitusvelvollisuudesta keskustellaan säännöllisesti tiimeissä. Työntekijän on ilmoitettava havaitessaan palvelun laadussa epäkohdan tai riskin välittömästi esihenkilölleen (SHL 48§, 49§). Esihenkilön vastuulla on ilmoittaa tietoonsa tullut epäkohta eteenpäin toimialajohtajalle.

Toimitilat

Asumisen ohjaajilla on toimistotilat, jonne asiakkaat tarpeen mukaan tulevat hoitamaan asioitaan. Pääsääntöinen asiakastyö tapahtuu asiakkaan kotona sekä eri toimipisteissä asioita hoitaessa. Käymme yhdessä asiakkaiden kanssa mm. kunnantalolla, kauppa-asioilla, pankissa ja terveyskeskuksessa. Vapaa-ajan ohjelma sisältää suunnitellusti retkiä ja yhteistä tekemistä kodin ulkopuolella, lisäksi asiakkaillemme on varattu kuntosali vuoro Ruskan salista keskiviikkoisin klo 17.30-18.30.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Asiakkaat ottavat yhteyttä ohjaajiin pääsääntöisesti soittamalla ohjaajien työpuhelimiin. Asiakkailla tiedossa kaikkien ohjaajien yhteystiedot. Ohjaajien työajan ulkopuolella ohjataan asiakkaita olemaan yhteydessä asumisyksikkö Mäntykotiin tai hätätilanteissa soittamaan hätäkeskukseen. Toimintakyvyn laskiessa on myös mahdollista, että asiakkaat voivat hakea ostopalveluna turvaranneketta, jolla pyritään turvaamaan asiakkaan asumisen omassa kodissa mahdollisimman pitkään.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonta siirtyivät Valviralta vuoden 2020 alussa Fimealle. Terveydenhuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Asumisen ohjauksessa terveydenhuollon laitteet ovat aina asiakkaiden omia. Yksiköllä ei ole omia terveydenhuollon laitteita. Asumisen ohjaajat ohjaavat tarpeen tullen asiakkaita omien laitteiden käytössä, huollossa ja uusien hankinnassa, mutta laitteista vastaa kuitenkin aina asiakas itse.

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Asumisen ohjaajilla on mahdollista pyytää apua ja ohjausta apuvälineiden käytössä sekä niiden ergonomisessa käytössä esimerkiksi Liedon terveyskeskuksesta fysioterapiasta/apuvälinelainaamosta, työterveyden kautta Terveystalosta sekä asiakkaiden omilta terapeuteilta. Aiheeseen liittyvissä koulutuksissa pyritään myös käymään mahdollisuuksien mukaan.

Asiakkaiden apuvälineet voivat olla joko asiakkaan omia tai lainassa asiakkaalla. Lainassa olevat apuvälineet tulevat yleensä joko Liedon terveyskeskuksen apuvälinelainaamosta tai TYKS:n apuvälinelainaamosta. Huolloista ja korjauksista huolehtivat eri tahot.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Kirjaaminen yksi tärkeä osa uuden työntekijän perehdyttämistä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Yksikköön on laadittu ohjeet päivittäiskirjaamista varten.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Oman työn organisoinnilla ja työvuorosunnittelulla. Yksikköön laadituilla ohjeilla päivittäiskirjaamisesta ja jatkuvalla keskustelulla aiheesta tiimeissä sekä tietoteknisillä ratkaisuilla.

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

Jokainen uusi työntekijä suorittaa myös perehdytyksen alussa sähköisen tietoturvallisuuden peruskurssin Sinetissä: tietosuojan ja tietoturvan verkkokoulutus ja toimittaa tästä todistuksen esihenkilölleen. Tämän lisäksi uusi työntekijä sitoutuu noudattamaan salasapitovelvollisuutta, sitoutuminen tapahtuu sähköisesti Sinetissä ja näiden lisäksi uusi työntekijä lukee vielä Liedon kunnan Tietosuoja- ja tietoturvapoliittikka suunnitelman ja kuittaa sen luetuksi.

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

Koulutusten, kirjausten seurannalla ja säännöllisen keskustelun kautta esimerkiksi tiimeissä. Luetaan organisaation päivitetyt suunnitelmat ja suoritetaan tarvittaessa uudeleen organisaation tietosuoja verkkokurssi. Hyödynnetään organisaation tietosuojavaa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Senja Väänänen

Sähköposti: senja.vaananen@lieto.fi

Puhelin: 050 560 5745

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä X Ei ☐

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

- Lääkehoitosuunnitelman päivitys
- Pelastussuunnitelman laatiminen

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava ohjaaja.

Paikka ja päiväys:

Lieto 16.6.2022

Allekirjoitus:



Daniela Smidtslund