



UNIIKKI LOHJA OMAVALVONTASUUNNITTELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

| | |
|---|--|
| 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT..... | 2 |
| 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT, TOIMINTAPERIAATTEET JA TOIMITILAT | 4 |
| 3 RISKINHALLINTA JA VASTUU PALVELUJEN LAADUSTA | 5 |
| 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN..... | 9 |
| 5 ASIAKKAAN ASEMA, OIKEUDET JA ASIAKASTURVALLISUUS | 10 |
| 5.1 Palvelutarpeen arviointi | 10 |
| 5.2 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma | 11 |
| 5.3 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §) | 11 |
| 5.4 Asiakkaan kohtelu | 12 |
| 5.5 Asiakkaan osallisuus | 14 |
| 5.6 Asiakkaan oikeusturva..... | 15 |
| 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA..... | 16 |
| 6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta | 16 |
| 6.2 Ravitseminen..... | 18 |
| 6.3 Hygieniakäytännöt..... | 19 |
| 6.4 Terveysten- ja sairaanhoito | 20 |
| 6.5 Lääkehoito..... | 20 |
| 6.6 Moniammatillinen yhteistyö eri toimijoiden kanssa..... | 21 |
| 7 ASIAKASTURVALLISUUS..... | 21 |
| 7.1 Henkilöstö | 22 |
| 7.2.1 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet | 22 |
| 7.3 Toimitilat..... | 25 |
| 7.4 Teknologiset ratkaisut ja tietoturva | 26 |
| 7.5 Terveysturvallisuuden laitteet ja tarvikkeet..... | 27 |
| 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA TIETOSUOJA | 28 |
| 9 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA JA SEURANTA | 29 |
| 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) | 30 |
| 11 LÄHTEET..... | Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty. |
| TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE..... | Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty. |

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

| | |
|---|---|
| Palveluntuottaja | |
| Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Pihlajalinna Erityisasumispalvelut Oy | Kunnan nimi: Lohja |
| Palveluntuottajan Y-tunnus: 2833691-3 | Kuntayhtymän nimi: Lohja |
| | Sote -alueen nimi: Länsi-Uudenmaan hyvinvointi-alue |
| Toimintayksikön nimi Uniikki Lohja | |
| Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Lohja | |
| Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen, 16 | |
| Toimintayksikön katuosoite Oksasenkatu 3 | |
| Postinumero 08150 | Postitoimipaikka Lohja |
| Toimintayksikön vastaava esihenkilö Tiina Salonranta | Puhelin 040 631 3604 |
| Sähköposti tiina.salonranta@pihlajalinna.fi | |
| Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut) | |
| Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 20.01.2020, lupamuutos 08.09.2021 | |
| Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu asumispalvelu/kehitysvammaiset | |
| Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut) | |
| Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta | Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta |
| Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat | |
| Asiakastietojärjestelmä: Nappula (Fastroy Oy) Hälytysjärjestelmä: Everon Oy Vartiointi: Securitas Oy Työnohjaus: Ruokahuolto: Elintarviketukku Rikainen, Menuomat Oy Jätehuolto: Peltomaa Oy Kiinteistöhuolto: Purkat Oy Lääkkeet: Lohjan 1. Apteekki_Prisma Lohja, Easymedi -verkkotilaus ja apteekin toimitus yksikköön. | |

Muut tarviketilaukset: Lyreco Oy, Berner Oy; Medituote

Moniammatillinen tiimi:

Terhi Koskentausta, psykiatri,

Marketta Salminen, psykologi

Lea Finer, sosiaalityöntekijä

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT, TOIMINTAPERIAATTEET JA TOIMITILAT

Toiminta-ajatus:

Uniikki on tehostettua palveluasumista ihmisille, joilla on vakavia käyttäytymisen säätelyn ja elämänhallinnan haasteita. Haasteet voivat johtua esimerkiksi autismikirjon oireyhtymästä tai mielenterveysongelmista. Uniikki on pakotteetonta ohjaustyötä mahdollisimman vähäisillä rajoitustoimenpiteillä.

Jokaisella ihmisellä on jakamaton ihmisarvo. Löydämme keinot, joilla jokainen asukkaamme pystyy toimimaan yhteiskunnan tasavertaisena jäsenenä. Uskomme, että tasavertaisella kohtaamisella ja oikealla tuella haastava käytös vähenee, itsemääräämiskyky, vastuullisuus ja ilo lisääntyvät.

Visiomme on olla valtakunnallisesti halutuin vaativan tuen asumispalvelun tuottaja ja työnantaja.

Arvot ja toimintaperiaatteet:

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat Lohjan Uniikin arvot ja toimintaperiaatteet?

Arvomme ovat ilo, elämänilo ja työnilo sekä vastuullisuus ovat asioita, joissa olemme päättäneet onnistua.

Ilo, elämänilo, työnilo

Elämänilo kumpuaa turvallisessa kohtaamisessa, läsnäolossa, oppimisen ja oivalluksen hetkissä. Työnilo on mahdollista turvallisessa työympäristössä, aidossa kohtaamisessa sekä ammatillisten haasteiden läsnäolossa. Ilo on myös tunne, joka tarttuu.

Vastuullisuus:

Vastuullisuudella tarkoitamme sitoutumista psyykkisen, fyysisen sekä sosiaaliseen turvallisuuden tuottamiseen. Vastuullisuus on meille kunnioittavaa suhtautumista itseemme, toisiimme ja ympäristöömme.

Toimintaperiaattemme ovat:

1. Tilaajat

- Olemme luotettavin asumispalvelun tuottaja. Emme palauta asiakkaita.
- Lapsuudenkotiin tuotava tuki on aina konkreettista apua perheelle, erityisellä osaamisella.
- Tuotamme säännölliset asiakaskohtaiset raportit.
- Tarjoamme mahdollisuuden osallistua uusien kohteiden ja palvelumallien suunnitteluun.

2. Asumispalveluiden käyttäjät

- Turvallinen koti, jossa mahdollisuus sinulle sopivaan toimintaan sinulle sopivina aikoina
- Saat apua sosiaaliseen toimintaan ja osallistumiseen

- Saat apua päätösten ja valintojen tekemisessä koskien omaa elämääsi
- Kotiin tuotavan palvelun käyttäjät: Olemme auttamassa sinua ja perhettäsi, emme neuvomassa.

3. Palveluiden käyttäjien läheiset

- Jokainen asiakkaamme on ainutlaatuinen yksilö, jolle tuotetaan täysin yksilöity tuki vahvalla osaamisella. Opimme arjessa hänen rinnallaan
- Päätätte yhdessä läheisenne kanssa sen, millä tavoin olette mukana hänen elämässään. Kunnioitamme teidän ainutlaatuista suhdettanne.

Toimitilat:

Uniikki-yksiköt tarjoavat ympärivuorokautista tehostettua palveluasumista kehitysvammaisille ihmisille, joilla on vakavia käyttäytymisen säätelyn tai elämänhallinnan haasteita. Haasteet voivat johtua esimerkiksi autismitilanteista tai mielenterveysongelmista.

Uniikissa asutaan soluasuntoa muistuttavassa 3–4 asukkaan kodissa, jossa jokaisella asukkaalla on oma huone, jossa on kylpyhuone. Yhteisiä tiloja jokaisessa kodissa on olohuone sekä pieni keittiö.

3 RISKINHALLINTA JA VASTUU PALVELUJEN LAADUSTA

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Yksikköön laaditaan toimintasuunnitelma vuosittain. Toimintasuunnitelmassa on määritelty painopistealueet. SWOT-analyysin avulla tunnistetaan riskit.

Työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin eteen panostetaan ja on tehty useita toimenpiteitä. eNPS on nousujohteinen edelliseen vuoteen verrattuna (+20).

Kehityskeskustelut ja ryhmäkehityskeskustelut ovat yksikössä käytössä vuosittain. Omavalvontasuunnitelma on kaikkien työntekijöiden tiedossa ja saatavilla sekä omavalvontasuunnitelman lukukuittauskäytäntö on käytössä.

Eriytyistyöntekijät yhdessä omaohjaajien kanssa varmistavat, että asukkaiden palveluntoteuttamissuunnitelmat sekä asukasohjeet ovat laadittu ja ajantasaisia.

Sairaanhoitaja toimii lääkevastaavana ja ottaa lääkelupien edellyttämät näytöt sekä valvoo lääkelupatentit.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työn- ja vastuunjako

Johdon, (yksikönjohtaja, palvelujohtaja ja toimitusjohtaja), tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden ja laadun varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Riskinhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- **Työturvallisuusprosessi**
- **Palo- ja pelastusturvallisuusohjeet**
- **Poistumisturvallisuusohjeet**
- **Asukaskohtaiset turvaohjeet (osana asukasohjeita)**
- **Työturvallisuusohjeet**
- **Uhka- ja väkivaltatilanneprosessi**
- **Everon -hälytysjärjestelmän käyttöohjeet**
- **Ohjeet hälytystilanteisiin**
- **Ohjeet rajoitustoimenpiteisiin**
- **Työtehtävistä johtuva psyykinen kuormittuneisuus – toimintamalli**

- **Tietoturvan ja tietosuojan omavalvontasuunnitelma**
- **Tietoturva- ja tietosuojaohjeet**
- **Palo- ja pelastussuunnitelma**
- **Keittiön omavalvontasuunnitelma**

Riskien tunnistaminen ja hallinta

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit:

Uniikki Lohjalla käytetään Pihlajalinna konsernin laadunhallintajärjestelmää sekä tietoturvan hallintajärjestelmää:

- Turvallisuuspoikkeamat: turvallinenyritys.fi -palvelu
- Laatupoikkeamat ilmoitetaan intran palaute-/aloite -lomakkeella
- Tietoturvailmoitukset tehdään intrassa

Perehdytyksessä työntekijät perehdytetään järjestelmien käyttöön:

Tavoitteena on luoda työyhteisöön ilmapiiri, jossa havaitut vaara- tai läheltä piti-tilanteet raportoidaan ja kerrotaan tarvittaessa suullisesti myös yksikönjohtajalle. Mahdollisista virheistä opitaan ja epäkohtien korjaamiseksi etsitään yhdessä toimintamalleja ja parannusehdotuksia.

Sosiaalihuoltolain 48 § mukainen ilmoitusvelvollisuus:

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.

Edellä 1 momentissa tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, Uniikissa palvelupäällikölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Riskien ja muistutusten käsitteleminen:

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

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

Vakavat vaara- ja läheltä piti -tilanteet tulee ilmoittaa heti suullisesti lähiesihenkilölle. Yksikönjohtaja kohdentaa tarvittavat akuutit toimenpiteet välittömästi mahdollisten vaaratilanteiden minimoimiseksi ja estämiseksi.

Haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista tulee aina täyttää:

- Turvallisuuspoikkeamailmoitus turvallinenyritys.fi -palvelussa
- tietoturvallisuusilmoitus intrassa

Työturvallisuuspoikkeamat luokitellaan seuraavaan neljään eri luokkaan:

I. Muu vähäinen työturvallisuuspoikkeama

- Työntekijän kokemaa haittaa tai epämukavuutta, joka ei aiheuta työtapaturmariskiä.
- Ei edellytä toimenpiteitä.

II. Välitön riski pieni

- Työntekijän kokemaa tilannetta, jossa mahdollinen työtapaturmariski. Riskin poistaminen ei kuitenkaan edellytä välittömiä toimenpiteitä, vaan tilanne voidaan käsitellä säännöllisissä kotipalaverissa ja kohdentaa ennakoitaviksi riskin pienentämiseksi. Toimenpiteet kirjataan Turvallinen yritys –palvelussa. Esimerkiksi epäsiisteydestä johtuvat pienet kulkuesteet.
- Käsitellään seuraavassa työyhteisö- tai kotipalaverissa.

III. Välitön riski iso

- Työntekijän kokemaa läheltä piti tilannetta tai tilannetta, jossa laajemman työtapaturman riski iso. Edellyttää yksikön johtajalta puuttumista, jotta vastaava tilanne vältetään ja työtapaturman riskiä pienennetään.
- Esimerkiksi kaikki fyysisen väkivallan uhkatilanteet. Kohti lyöminen ja potkaisu.
- Käsitellään seuraavassa työyhteisö- tai kotipalaverissa.

IV. Onnettomuus

- Tilanne, jossa työntekijä joutuu käymään työterveyshuollossa. Edellyttää johtajalta välitöntä puuttumista, jotta vastaava tilanne vältetään ja työtapaturman riskiä pienennetään.
- Kaikki väkivaltatilanteet.
- Käsitellään yksikönjohtajan johdolla mahdollisimman pikaisesti sekä laaditaan tutkintapöytäkirja.

Lääkepoikkeamat käsitellään säännöllisesti työyhteisöpalaverissa. Työntekijöiden kanssa sovitaan yhteisesti toimenpiteistä lääketurvallisuuden parantamiseksi.

Tarvittaessa yksikönjohtaja käsittelee poikkeamatilannetta yksittäisen työntekijän kanssa.

Yksikönjohtaja koostaa haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista kuukausiraportin, mikä käsitellään kuukausittain työyhteisöpalaverissa sekä Uniikin johtoryhmässä.

Muistutukset käsitellään yksikönjohtajan johdolla yksikössä. Yksikönjohtaja raportoi muistutuksista palvelujohtajalle sekä toimitusjohtajalle. Korjaavat toimenpiteet kalenteroidaan sekä valtuutetaan kehittämistehtäviksi ja korjaavien toimenpiteiden edistymistä seurataan seurantalaverissa toimitusjohtajan johdolla säännöllisesti. Yrityksessä järjestetään myös sisäisiä auditointeja yrityksen laatujohtajan toimesta.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun

muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Miten yksikössä reagoitaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Selvitetään mistä poikkeama, epäkohta tai läheltä piti- tilanne johtui: puutteelliset toimintaohjeet, ohjeiden noudattamatta jättäminen. Käsittely prosessin mukaisesti. Tarvittaessa toimintaohjeita tarkennetaan tai muutetaan. Onnettomuustilanteissa yksikön johtaja suorittaa virallisen tutkinnan, josta kirjataan tutkintapöytäkirja.

Henkilökunnan kanssa käydään viikkorakenteissa säännöllisesti läpi olemassa olevia sekä uusia toimintaohjeita.

Nämä ovat tallennettuna: 0:asema – Toimipisteet - Uniikki Lohja –Työntekijän käsikirja – Ohjeet ja työprosessit.

Muutoksista tiedottaminen

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaisemisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Päivitetystä prosesseista tiedotetaan viikkorakenteiden mukaisesti (asiantuntijatiimi tai työyhteisö- ja kotipalaverit). Läheisiä ja yhteistyötahoja tiedotetaan tarvittaessa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Omavalvontasuunnitelman ensimmäisen version on tehnyt toimitusjohtaja Miina Laru yhdessä palvelujohtaja Päivi Vuorisen sekä palvelupäällikkö Esa Keinon kanssa. Vuonna 2024 päivityksen on tehnyt yksikön johtaja Tiina Salonranta yhdessä Uniikki Lohjan työntekijöiden kanssa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Yksikönjohtaja Tiina Salonranta p. 040 631 3604 tiina.salonranta@pihlajalinna.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Uniikki Lohjan omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa. Yksikönjohtajan vastuulla on päivittää omavalvontasuunnitelma aina, kun päivitystä vaativa muutos toiminnassa tapahtuu.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Uniikki Lohjan omavalvontasuunnitelma on esillä yksikönjohtajan toimistossa. Tästä on kirjallinen tiedote kotien seinällä. Lisäksi omavalvontasuunnitelma tallennetaan yksikön yhteiseen tiedostopankkiin O: asema - Toimipisteet - Uniikki Lohja - Työntekijän käsikirja - Omavalvontasuunnitelmat

5 ASIAKKAAN ASEMA, OIKEUDET JA ASIAKASTURVALLISUUS

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. 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, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asukkaan muuttaessa Uniikki Lohjaan palvelun tarvetta arvioidaan sekä asukkaan itsensä, silloisen/lähtevän yksikön edustajien, tilaaja-asiakkaan, asukkaan läheisten, palvelupäällikön, sekä asiantuntijoiden (erikoisohjaaja, sairaanhoitaja, sosionomi, tarvittaessa psykologi), kanssa. Muuttoprosessin arvioinnissa käytetään apuna asukkaan toteuttamissuunnitelma-palavereissa muuttoprosessin arviointilomaketta, jossa arvioidaan yhteydenpidon onnistumista sekä läheisen saaman tuen/muuttovalmennuksen onnistumista.

Sisäisesti arvioidaan muuton jälkeen esitietojen riittävyttä ja oikea-aikaisuutta sekä lähityön saamaa tukea asukkaan

Asukkaan jo asuessa Uniikki Lohjalla palveluntarvetta arviointi jatkuu säännöllisesti toteuttamissuunnitelmapalavereissa.

Palvelutarpeen arviointia tehdään tarvittaessa myös aina kun asukkaan toimintakyvyssä/tuen tarpeessa tapahtuu havaittavia muutoksia.

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

Uniikin asiantuntijat laativat asukkaasta muuttosuunnitelman sekä asukasohjeet olemassa olevan tiedon pohjalta:

- läheisiltä saatu tieto
- lähtevästä asumisyksiköstä saatu tieto
- asiakirjatieto
- mahdollinen mittaustieto (TOIMI-arviointi)

Tietoa tarkennetaan silloisessa asumisyksikössä toteutettavassa muuttosuunnitelmapalavereissa sekä tutustuttaessa asukkaaseen paremmin hänen muuttaessa Uniikki Lohjaan. Asukas ja hänen omaisensa ovat mukana muuttosuunnitelman mukaisesti tuottamassa tietoa sekä keskustelemassa palvelutarpeesta. Toteuttamissuunnitelmapalavereissa asukas ja hänen läheisensä ovat läsnä.

Palvelun tarve muuttuu ja kohdentuu asukkaan kotiutuessa ja uusien harjoiteltavien taitojen sekä mielenkiinnon kohteiden löytyessä.

5.2 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan toteuttamissuunnitelmaan. 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 palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Miten toteuttamissuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Toteuttamissuunnitelman sisältö on sovittu yhdessä kunnan ja läheisten kanssa. Asukkaan päiväohjelmat ja asukasohjeet on laadittu toteuttamissuunnitelmassa sovittujen asioiden pohjalta. Koti-palaverissa, joka toinen viikko, käydään asukkaiden tilanteet läpi, ja sovitaan mahdollisista muutoksista ohjeisiin, jotka ohjaajat päivittävät. Asukkaan läheiset (asukkaan niin halutessa) kutsutaan säännöllisesti mukaan toteuttamissuunnitelman verkostopalaveriin, jotka pidetään Uniikissa, Teamsissä tai hybridi -mallilla, yleensä puolen vuoden välein. Lisäksi palaveriin osallistuu palvelun tilaajan edustaja, Uniikin johtaja ja omaohjaaja. Asukas osallistuu aina, kun haluaa ja pystyy osallistumaan. Muokattu suunnitelmaluonnos lähetetään osallistujille etukäteen tutustuttavaksi ja keskustelun pohjaksi. Palaverissa arvioidaan mennyttä kautta ja suunnitellaan asukkaan asumisen ja päiväaikaiseen toiminnan mahdollisia uusia tavoitteita. Puhetta tukevien ja korvaavien menetelmien (AAC) avulla varmistetaan asiakkaan kuulluksi tuleminen. Suunnitelmassa sovitut tavoitteet on pilkottu asiakastietojärjestelmään toiminnoiksi, joiden toteutumista seurataan päivittäin.

-

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

Omaohjaaja erityistyöntekijöiden tarvittavalla tuella valmistelee hoito- ja palvelusuunnitelman. Suunnitelmaan nostetut tavoitteet käydään yhdessä kotipalaverissa läpi ja pilkotaan kuntouttavaan hoitosuunnitelmaan, asukasohjeeseen ja asukkaan päiväohjelmaan, arjessa toteutettaviksi toiminnoiksi. Suunnitelmaan tutustuminen on osa jokaisen työntekijän asukaskohtaista perehtymistä.

5.3 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään tarvittaessa erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.

5.4 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.

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

Uniikin työskentely perustuu yksilökeskeiseen työotteeseen, joka tarkoittaa jokaiselle asukkaalle tärkeiden asioiden toteuttamista ja omanlaisen elämisen mahdollistamista. Asukkaan muuttaessa Uniikkiin, hänestä kerätään tietoa mahdollisimman kattavasti, jotta saadaan tietoa hänen toiveistaan, erityispiirteistään sekä tuen ja avun tarpeista. Tämän tiedon pohjalta laaditaan konkreettiset ohjeet, kuinka asukkaan kanssa työskennellään, jotta hänen oman näköinen elämänsä mahdollistuu.

Jokaisella asukkaalla on hänen omista tarpeistaan lähtevä päiväohjelma, jota kaikki työntekijät noudattavat. Asukkaan käyttämiin kommunikointimenetelmiin perehdytään alusta asti ja hänelle myös tarvittaessa opetetaan uusia kommunikoinnin keinoja, jotta hän ymmärtäisi ja tulisi ymmärretyksi mahdollisimman hyvin.

Arjessa tarkastellaan jatkuvasti syntyviä tilanteita ja ilmiöitä, jotta asukkaiden käyttäytymistä opittaisiin ymmärtämään paremmin ja löydettäisiin aiempaa parempia ratkaisukeinoja. Asukkaiden omaa päätöksentekoa tuetaan mm. siten, että kuvien avulla tarjotaan erilaisia vaihtoehtoja, pohditaan yhdessä asioiden syitä ja seurauksia, opetetaan tekemään valintoja jne. Kaikille asukkaille mahdollistetaan oma rauha ja yksityisyys hänen yksilöllisen tarpeensa mukaan. Jokaisella on oma yksiö, jossa on oma wc ja suihku. Keittiö ja olohuone ovat yhteiset aina kolmelle tai neljälle asukkaalle. Ketään ei pakoteta olemaan ryhmätilanteissa, mutta siihen kuitenkin tuetaan, mikäli asukas on siihen valmis.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lastensuojelua, kehitysvamma- ja päihdepalveluja lukuun ottamatta laissa ei ole säännöksiä asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset

päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin, että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoitustoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Mistä rajoitustoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Yksikössä toimitaan Erityishuoltolain (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain muuttamisesta 382/2016) hengen mukaisesti aina asukkaan itsemääräämisoikeutta vahvistaen, mutta siten, että turvallisuus varmistetaan. Rajoittamisen on oltava viimesijainen keino. Rajoitustoimenpiteet kirjataan aina mahdollisimman pian työvuoron aikana Nappula-asiakastietojärjestelmään ja em. periaatteiden tulee näkyä rajoittamisen perusteluista.

Uniikki Lohjalla toimii säännöllisesti kokoontuva IMO –työryhmä (yksikönjohtaja, erikoisohjaajat, sairaanhoitaja, sosionomi, psykologi ja palvelujohtaja tarpeen mukaan), jonka tehtävänä on itsemääräämisoikeuden vahvistaminen, rajoitustoimenpiteiden vähentäminen, asukkaiden kanssa työskentelyn kehittäminen, ennakointikeinojen lisääminen ja rajoitustoimenpiteitä koskeva sisäinen valvonta.

Uniikki Lohjalla toimii säännöllisesti Moniammatillinen työryhmä (yksikönjohtaja, psykologi, lääkäri, sosiaalityöntekijä, yksikön sosionomi, sairaanhoitaja ja erikoisohjaaja sekä lähityö), jossa etsitään keinoja asukkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen sekä tehdään arvioita rajoitustoimenpiteiden päätöksentekoa varten.

Pohdittavaksi:

- Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiininomaiset käytännöt, vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.)

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturvaa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

Uniikin toiminnan lähtökohtana on ajatus, että asukkailla on jakamaton ihmisarvo. Etsimme keinoja, joilla jokainen asiakkaamme pystyy toimimaan yhteiskunnan tasavertaisena jäsenenä. Uskomme, että tasavertaisella kohtaamisella ja oikealla tuella haastava käytös vähenee, itsemääräämiskyky, vastuullisuus ja ilo lisääntyvät.

Työntekijöiden kanssa keskustellaan säännöllisesti kotien omissa palavereissa, työyhteisöpalavereissa, työnohjauksissa ja sisäisissä koulutuksissa Uniikin työskentelyn toimintamalleista.

Jokaisella työntekijällä on vastuu ilmoittaa esihenkilölle, mikäli havaitsee, että työkaveri ei sitoudu näihin.

Esihenkilö keskustelee epäasialliseen kohteluun syyllistyneen työntekijän kanssa tilanteesta. Mikäli työntekijän jatkaa epäasiallista käyttäytymistä työntekijälle annetaan kirjallinen varoitus. Tarvittaessa asia käsitellään yhdessä palvelujohtajan kanssa.

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

Tilanteesta tiedotetaan ja keskustellaan asukkaan ja hänen läheisensä kanssa avoimesti. Yhteisesti mietitään toimenpiteet mahdollisen haittatapahtuman tai vaaratilanteen estämiseksi ja minimoimiseksi.

5.5 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Palvelulupauksemme Uniikin asukkaille on:

- Turvallinen koti, jossa mahdollistuu sopiva toiminta sopivina aikoina
- Asukas saa apua sosiaaliseen toimintaan ja osallistumiseen
- Asukas saa apua päätösten ja valintojen tekemisessä koskien omaa elämäänsä

Asukkaiden välittömät palautteet/toiveet huomioidaan mahdollisuuksien mukaan ja kehitetään toimintaa heidän toiveidensa pohjalta (ruokatoiveet, ryhmätoiminnot)

Asukkaat osallistuvat oman toteuttamissuunnitelman (hoito- ja palvelusuunnitelman) laadintaan ja näin ovat aktiivisesti mukana suunnittelemassa omaa asumistaan ja päivätoimintaansa.

Yksikössä toteutetaan asukastyytyväisyyskyselyä. Tämän tavoitteena on ”tuoda asukkaan ääni kuuluviin” ja kehittää toimintaa asukkaiden toiveiden pohjalta.

Läheispalaute:

Asukkaiden läheisiä tuetaan säännölliseen yhteydenpitoon ja palautteen antamiseen. Yksikönjohtaja tai nimetty työntekijä pitää sovitusti säännöllisesti yhteyttä asukkaan läheisiin, jolloin myös mahdolliset toiveet/odotukset arkeen ja asumiseen mahdollistuvat.

Läheiset kutsutaan mukaan säännöllisesti pidettäviin asukkaiden toteuttamissuunnitelman verkostopalaveriin, joissa läheinen osallistuu asukkaan asumisen ja päivätoiminnan sisällön ja tavoitteiden suunnitteluun ja arviointiin.

Läheisiä kannustetaan myös olemaan tarvittaessa yhteydessä yksikönjohtajaan, yksikön lähityöntekijöihin tai yksikön asiantuntijoihin.

Toteutamme läheisille puolen vuoden välein läheistyytyväisyyskyselyn toteuttamissuunnitelmapalaverien yhteydessä.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asukkaita kannustetaan osallistumaan oman arkensa suunnitteluun. Toiveita ja mieluisia toimintoja pyritään toteuttamaan yksilöllisesti:

- asukasta kannustetaan ja tuetaan osallistumaan omaan toteuttamissuunnitelman verkostopalaveriin
- asukasta kannustetaan ja tuetaan osallistumaan asumisen ja päiväaikaisen toiminnan tavoitteiden määrittelyyn
- osallistuu omaan yksikön ryhmätoimintojen suunnittelussa, yleisten tilojen kalustamisessa, ruokalistojen laatimisessa

5.6 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.

Muistutuksen vastaanottaja:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, PL 33, 02033 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue sähköposti: kirjaamo@luvn.fi

Lisätietoja: Muistutukset | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue (luvn.fi)

Potilasasiamies:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen ja Terhi Willberg.

p. [029 151 5838](tel:0291515838)

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona). Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on asiakaslain mukaan

- neuvoa asukkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asiois
- avustaa muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi sekä
- antaa selvitys kunnanhallitukselle asiakkaan aseman kehittämisestä kunnassa

| |
|--|
| <p>Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista: Kuluttajaneuvonta antaa keinot selvittää pienet tai suuret ongelmat, joita kuluttajalla on hankkimansa tavaran tai palvelun kaupassa. Kuluttajaoikeusneuvoja voi ottaa asian tarkempaan selvittelyyn, jos sille on oikeudelliset perusteet ja sovitella asiaa kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välillä.</p> <p>Kuluttajaoikeusneuvoja:</p> <ul style="list-style-type: none"> • antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista. • avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa. <p>Kuluttajaneuvonta: puh. 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)</p> |
| <p>Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä? Uniikki Lohjan johtoryhmä käsittelee muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset. Sovitusti palveluvastaava tai palvelujohtaja laatii vastineen. Muistutukset yms. käydään läpi huolella ja arvioimme toimintaamme ja muutamme toimintatapojamme tarvittaessa.</p> |
| <p>Tavoiteaika muistutusten käsittelylle Tavoiteaika on kaksi viikkoa. Tarvittaessa käsittelemme muistutukset välittömästi.</p> |

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

| |
|---|
| <p>6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</p> |
| <p>a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen</p> <p>Lohjan Uniikissa asuminen ja yksilöllinen päivätoiminta muodostavat integroidun palvelukokonaisuuden. Asukkaan asumiselle ja päiväaikaiselle toiminnalle määritellään omat yksilölliset tavoitteet, joita seurataan ja arvioidaan. Tavoitteellinen toiminta suunnitellaan ja toteutetaan yksilöllisesti asukkaan vireystilan, mielenkiinnon kohteiden ja harjoiteltavien taitojen mukaan. Yksilöllistä päivätoimintaa järjestetään tarvittaessa seitsemänä päivänä viikossa sekä tuetaan asukkaan vapaa-ajan toimintaa.</p> <p>Asumisen ja päivätoiminnan tavoitteiden suunnittelu ja toteutus</p> <p>Asukkaan asumisen ja päivätoiminnan tavoitteista sovitaan toteuttamissuunnitelmaprosessin yhteydessä (hoito- ja palvelusuunnitelma). Toteuttamissuunnitelmat päivitetään vähintään puolen vuoden välein. Tällöin asukkaan asumisen ja päivätoiminnan tavoitteiden toteutumista arvioidaan. Arvioinnin pohjalta sovitaan seuraavan puolen vuoden tavoitteet.</p> <p>Asukkaan toteuttamissuunnitelmaprosessiin osallistuvat asukas, nimetty ohjaaja (voi olla myös erikoisohjaaja), yksikön johtaja, asukkaan läheiset ja tilaajat.</p> <p>Asumisen ja päivätoiminnan tavoitteiden lähtökohtana ovat asukkaan toivomukset ja harjoiteltavat taidot. Tavoitteiksi pyritään valitsemaan mahdollisimman konkreettisia ja mitattavia asioita sekä toimintoja.</p> <p>Asukkaan yksilöllisen päivä- ja viikko-ohjelman sisältö suunnitellaan tukemaan asumisen ja päivätoiminnan tavoitteita.</p> |

Pääsääntöisesti asumisen tavoitteet liittyvät omassa kodissa ja lähiympäristössä tapahtuviin päivittäiseen toimintojen harjoitteluun sekä vahvistamiseen kuten päivittäinen ulkoilu, oman huoneen tai kodin siivoustehtävät, pyykinpesun. Osalle asukkaista on tärkeää myös harjoitella rentoutumisen ja rauhoittumisen keinoja.

Päivätoiminnan tavoitteet suuntautuvat usein oman kodin ulkopuolella oleviin toimintoihin.

Osa asukkaista hyötyy sosiaalisten taitojen harjoittelusta ryhmässä. Ryhmätoiminnan tavoitteena on hyödyntää myös asukkaiden omaa vertaisryhmää yksilöllisessä kuntoutumisessa. Lähtökohtana on, että asukkaat osallistuvat ryhmätoiminnan ideointiin, suunnitteluun, valmisteluun ja toteutukseen.

Sosiaalisuutta tuetaan ryhmämuotoisella asumisella ja yhteisön yhteisillä toiminnoilla:

- kodin yhteiset toiminnot mm. asukaskokous ja yhteiset aktiviteetit
- viikoittainen monipuolinen ja kattava ryhmätoiminta (liikunta, musiikki, kognitiivisten taitojen harjoittelu, käden taidot)
- säännölliset retket Uniikin ulkopuolelle
- juhlat, jonne kutsutaan asukkaan läheiset mukaan

Asukkaan kuntoutukselliset tavoitteet kirjataan asiakastietojärjestelmä Nappulan kuntouttavaan hoitosuunnitelmaan. Niitä voidaan seurata mm. Kelan GAS-menetelmän avulla, jolloin ne ovat määrällisesti/ajallisesti raportoitavissa päivittäin.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

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

Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan tavoitteiden toteutumista seurataan:

- kotipalaverissa yhdessä työntekijöiden kanssa
- kuukausittain nimetty ohjaaja laatii koosteen tavoitteiden toteutumisesta ja sekä suunnitelman toimenpiteistä tavoitteiden toteutumiseksi
- puolen vuoden välein toteuttamissuunnitelmapalavereissa

6.2 Ravitseminen

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

Ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesta sekä huomioidaan asukkaiden yksilölliset tarpeet ja toiveet. Uniikissa työskentelee erikseen ruokapalveluvastaava.

Asukkaiden erityisruokavaliot ja terveydelliset rajoitteet huomioidaan.

Ruoka-ajat ovat joustavat sekä asiakaslähtöiset.

6.3 Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

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

Henkilökunnalta vaaditaan suoritettu hygieniapassi. Käsitellessä ja valmistettaessa ruokaa tulee aina käyttää suojakäsineitä.

Henkilökuntaa opastetaan aseptiseen työtapaan. Hyvä käsihygienia ja perehtyminen oikea -oppiseen eritetahrojen poistoon vaaditaan työntekijöiltä.

Asukkaiden käsihygieniasta huolehtiminen on työntekijöiden vastuulla. Yksikön keittiön omavalvontasuunnitelmassa on ohjeistus myös hygieniakäytännöistä.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje. Yksikössä on käytössä Pihlajalinnan yleinen hygieniaohjeistus ja tähän perehtyminen vaaditaan työntekijöiltä.

Yksikön sairaanhoitaja ja yksikönjohtaja vastaavat hygieniakäytänteiden lisäohjeistamisesta sekä perehdytyksestä.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään riittävällä perushygienialla, tarpeen mukaan tehostetulla siivouksella, sekä suojavarustuksella. Tautiepäilyissä oireilevat sekä altistuneet testataan. Toimintoja porrastetaan ja eriytetään tarpeen mukaan. Korona-pandemian hallitsemiseksi yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma, joka löytyy O:asema -> toimipisteet -> Uniikki Lohja -> Perehdytyskansio.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Siivous ja pyykkihuolto tehdään yksikössä omana toimintana ohjaajien toimesta. Siivoussuunnitelma löytyy O:asema -> toimipisteet -> Uniikki Lohja -> Perehdytyskansio. Pyykit pestään ja kuivataan koneista löytyvillä pesutorneilla sekä eritepyykki siihen tarkoitettulla erillisellä koneella.

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

Henkilökunta perehtyy kirjalliseen siivoussuunnitelmaan, joka käydään käytännössä perehdytyspäivinä läpi. Tarvittaessa puhtaanapitoon ostetaan ulkoista asiantuntijapalvelua

6.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä

b) kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Kiireellisissä sairaustapauksissa asukas lähetetään ambulanssilla sairaalaan/päivystykseen.

Asukkaiden kiireetön somaattinen hoito toteutuu sovitusti asukkaan omalla terveysasemalla. Uniikilla on oma nimetty lääkäri. Asukkaiden psyykkisestä hyvinvoinnista käydään keskustelua kuukausittain IMO-työryhmässä, psykologi Marketta Salmisen kanssa.

Kuolemantapausten kohdalle on tehty erillinen ohjeistus.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Mahdollisten pitkäaikaissairauden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan hänelle laadittujen hoito-ohjeiden mukaisesti. Hoito-ohjeet sisältävät tavoitteet, seurannan sekä ohjeet kirjaamisesta.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitaja

6.5 Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö.

Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehuoltoon toteuttamisessa

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Pihlajalinna konsernissa on kaikkia yksiköitä koskeva lääkehoitosuunnitelma. Lisäksi Uniikki Lohjalla on yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain, sekä aina tarpeen mukaan käytäntöjen, vastuuhenkilöiden tai muun keskeisen suunnitelmasisällön muuttuessa. Lääkehoitosuunnitelman tarkastaa ja hyväksyy yksikön vastuulääkäri.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Uniikki Lohjan sairaanhoitaja vastaa lääkehoitoon liittyvästä käytännön työstä (lääkärin konsultointi lääkehoitoon liittyen, lääkemuutokset tekeminen, apteekkiyhdistyö annosjakeluun

liittyen sekä ohjaajien neuvonta lääkehoitoon liittyen). Sairaanhoitaja toimii yksikön lääkevastaavana. Yksikön johtaja Tiina Salonranta vastaa kokonaisuudessaan Uniikki Lohjan turvallisuudesta ja laadukkaasta lääkehoidon toteuttamisesta.

6.6 Moniammatillinen yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaista ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Uniikkiyksiköissä on käytössä moniammatillinen tiimi, johon kuuluu psykologi, lääkäri ja sosiaalityöntekijä. Terveydenhuolto tapahtuu asiakkaan oman kunnan perusterveydenhuollossa.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Yhteistyö ja tiedonkulku tapahtuvat puhelimitse, sähköpostilla ja sovitulla Teams -keskusteluilla sekä säännöllisesti tapahtuvissa asukkaiden toteuttamissuunnitelman verkostopalaverissa.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Toiminnan käynnistyessä toimitusjohtaja vastaa alihankkijoiden toiminnan sopimuksenmukaisuudesta. Hän on yhteydessä sovittuun yhteyshenkilöön puhelimitse ja sähköpostilla tarvittaessa. Laadun seuranta on arjessa jatkuvaa ja palautetta annetaan tarvittaessa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuudesta varmistetaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Paloja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Vuosittain tehdään riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset, joista asianmukainen dokumentointi.

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

Asiakasturvallisuudesta huolehditaan joka päivä noudattamalla asukasohjeita. Asukasturvallisuuspoikkeamien säännöllinen läpikäyminen ja virheiden korjaaminen kehittävät turvallisuutta jatkuvasti.

7.1 Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatuslaki ja päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteita on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

1 yksikönjohtaja
1 ruokapalveluvastaava
1 sairaanhoitajaa
1 tiimivastaava
2 sosionomia
2 erikoisohjaajaa
1 ryhmä- ja retkitoiminnanohjaaja
26 ohjaajaa (lähihoitaja/sosionomi)

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Uniikki Lohjalla pyritään siihen, että yksikön käytössä olisi tuttujen sijaisten ryhmä. Sijaisiksi valitaan ainoastaan ko. yksikköön soveltuvia sijaisia. Tarvittaessa käytetään ulkopuolista rekrytointifirmaa.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Uniikki Lohja on vahvasti resursoitu yksikkö, jossa asukkaiden tuen tarve on iso. Jokaisen kodin resurssitarve järjestetään asukastarpeen mukaisesti.

Tuki- ja avustavissa tehtävissä työskentelevien henkilöiden määrä arvioidaan tarpeen mukaan (esim. ohjaustyössä toimivat avustajat).

7.2.1 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Uniikki Lohjan avoinna olevat tehtävät ilmoitetaan julkisessa haussa (Pihlajalinnan rekrytointi, duunitori). Hakemusten perusteella valitaan haastatteluun kutsuttavat henkilöt. Haastatteluissa tarkistetaan hakijoiden opinto- ja työtodistusten oikeellisuus. Johtaja toteuttaa haastattelut mahdollisuuksien mukaan yhdessä asukasprosessivastaavien, erikoisohjaajien ja/tai lähityön kanssa. Tarvittaessa haastattelun jälkeen soitetaan hakijan suosittelijoille. Päätökset valinnoista tekee yksikön johtaja Tiina Saloranta.

7.1.2 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määriteltävä, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Uusille työntekijöille järjestetään kattava perehdytys ja hänelle nimetään vastuuperehdyttäjä. Perehdytykseen osallistuvat sovitusti kyseisen kodin nimetyt ohjaajat, lääkevastaava sairaanhoitaja, erikoisohjaaja ja yksikönjohtaja.

Perehdytys sisältää seuraavat osiot:

Orientoituminen työskentelyyn Uniikissa.

Osaamisen perusta: yksilöllisyys, itsemääräämisoikeus, voimavarojen vahvistaminen, osallisuus, kehitysvammaisuus

Asukasperehdytys

Lääkehoitoperehdytys

Asiakastietojärjestelmä Nappula ja asukastiedon kirjaaminen

Hälytysperehdytys

Ohje hälytystilanteisiin, Securitas yhteistyö

Palo – ja pelastussuunnitelman esittely

Riskikortti, työtyytyväisyys –kysely
Koulutussuunnitelman esittely
Henkilöstöhallinnon käytännöt

- b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).

- c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Työnantaja järjestää koeajan jälkeen työntekijöille puuttuvan alla olevan listauksen mukaisen lakisääteisen koulutuksen.

AVEKKI (kurssi)

LOVE –koulutus

EA

Hygieniapassi

Tietoturvakoulutus (Tietosuojakoulutus ja potilastiedon tietosuojatentti)

Alkusanmutus, palo- ja pelastusosaaminen

Lisäksi henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti sisäistä koulutusta seuraavista teemoista:

- kehitysvammaisuus
- autismikirjo
- itsemääräämisoikeus
- vuorovaikutus/kommunikaatio.

Sisäisen koulutuksen tavoitteena on:

- haastavien tilanteiden tarkastelu (poikkeamat, äkilliset ja pidempikestoiset tilanteet)
- rajoitustoimenpidetilanteiden tarkastelu, kuinka voidaan vähentää rajoittamista
- asukkaiden kanssa syntyvien erilaisten ilmiöiden tarkastelu
- jatkuva, suunnitelmallinen osaamisen kehittäminen

7.3 Toimitilat

Uniikki Lohja tarjoaa ympärivuorokautista tehostettua palveluasumista kehitysvammaisille ihmisille, joilla on vakavia käyttäytymisen säätelyn tai elämänhallinnan haasteita. Haasteet voivat johtua esimerkiksi autismlikirjon oireyhtymästä tai mielenterveysongelmista.

Uniikissa asutaan soluasuntoa muistuttavassa 3–4 asukkaan kodissa, jossa jokaisella asukkaalla on oma huone, jossa on kylpyhuone. Yhteisiä tiloja jokaisessa kodissa on olohuone sekä pieni keittiö. Uniikki-asuminen sopii erityisen hyvin henkilöille, jotka hyötyvät yhtenäisestä palvelukokonaisuudesta erillisen asumisen ja päivätoiminnan sijaan. Asuminen ja päivätoiminta muodostavat integroidun kokonaisuuden, jossa toiminta suunnitellaan asiakkaan vireystilan, mielenkiinnon kohteiden ja harjoiteltavien taitojen mukaan. Asukkaita yksikössä on tällä hetkellä 8. Asukkaiden asuntoja ei käytetä asukkaan poissa ollessa muihin tarkoituksiin.

Toimintaa on tarvittaessa seitsemänä päivänä viikossa. Jokaiselle asiakkaalle suunnitellaan yksilöllinen päivä- ja viikko-ohjelma, jonka toteutumista seurataan aktiivisesti ja päivitetään tarvittaessa. Arkea suunnitellaan yksilöllisesti ja asiakkaiden ohjelmaa muokataan tarvittaessa jokaisen mielialan, keskitymiskyvyn ja jaksamisen mukaan.

Toimitilojen ylläpidosta ja huollosta vastaa kokonaisvaltaisesti kiinteistön omistaja Hoivatilat Oyj yhdessä huoltoliikkeen, Purkat Oy, kanssa. Kaikki toimitiloja koskevat huoltopyynnöt tehdään sähköisen järjestelmän kautta kiinteistöhuoltoyhtiölle. Toimitilojen käyttöön ei liity tavanomaisuudesta poikkeavia riskejä.

7.3.1 Tilojen käytön periaatteet

Uniikki Lohja toimii yksikerroksisessa uudisrakennuksessa. Uniikki Riihimäki muodostuu neljästä erillisestä kodista. Yhdessä kodissa asuu 3–4 asukasta.

Kodeissa on yhteisinä tiloina keittiö ja olohuone, jotka on kalustettu asukkaiden toiveiden/tarpeiden mukaisesti. Asukkailla on omat huoneet, jonka he kalustavat omilla huonekaluilla. Jokaisella asukkaalla on oma wc ja suihku.

Lisäksi Uniikissa on yhteisinä tiloina keittiö, kaksi harraste/toimintahuonetta, aulatila, pyykkihuone ja sauna. Lisäksi yksikössä on erillinen toimisto ja lääkehuone.

Henkilökunnan sosiaalitilat käsittävät wc:n, suihkun ja pukeutumistilan.

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Pihassa on keinu ja kalusteryhmiä sekä istutuksia. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Asukkaita kannustetaan osallistumaan mielenkiintonsa mukaan pihatöihin sekä puutarhanhoitoon. Toiminnan lähtökohtana on mielekkään arjen mahdollistaminen asukkaille. Henkilökunnan aktiivisuus on tässä tärkeää.

7.3.2 Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Lohjan Uniikkiin on laadittu siivoussuunnitelma.

Ohjaajat vastaavat kotien siivouksesta ja pyykkihuollosta yhdessä asukkaiden kanssa.

Ruokapalveluvastaava huolehtii yhteisten tilojen siivouksesta arkisin virka-aikaan. Iltta- ja viikonloppuaikana yksikön työntekijät vastaavat yhteisten tilojen siivouksesta.

7.4 Teknologiset ratkaisut ja tietoturva

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla.

1. Yksikön ulko-ovien lukitus on järjestetty sähköisellä Salto kulunvalvontajärjestelmällä, johon työntekijöillä on henkilökohtaistettu käyttö sähköisellä avaimella. Tietosuoja-aineistoa sisältävien tilojen lukitus, avainten hallinta sekä kulunvalvonta on järjestetty siten, että yksikössä on kaksi vastaavaa henkilöä hoitamassa avainten hallinnan. Lukittu tietosuojajäteastia sijaitsee lukitussa tilassa ja tietosuoja-aineistoa sisältävät asiakirjat säilytetään lukitussa kaapissa.
2. Ulkopuolisten henkilöiden liikkuminen yksikön tiloissa ei ole kulunvalvontajärjestelmän ansiosta mahdollista henkilöstön tietämättä. Ulkopuolinen henkilö joko pyytää henkilöstöltä ovien avausta tai hän kuittaa sähköisen avaimen, jolla pääsee rajattuihin tiloihin tarpeen mukaan.
3. Verkkotulostin sijaitsee yksikön toimistossa.
4. Tietosuojamateriaalin säilyttäminen ja tuhoaminen tapahtuu käyttäen tiedon suojausvaatimusten mukaisia silppureita ja tietoturva-aineiston keräyslaatikoita salassa pidettävän aineiston hävittämisessä. Yksikössä on käytössä L&T:n lukittu tietosuoja-astia.
5. Tietojärjestelmät
Tietojärjestelmien tietoturvasta (palomuurit, virustorjunta, yms) vastaa Pihlajalinna konsernin tietohallinto.

Tietojärjestelmien käytössä tulee aina noudattaa konsernin ohjeita. Erityisesti omaa tunnusta tai salasanaa ei saa koskaan antaa työkaverille tai ulkopuoliselle tiedoksi.

6. Tietokoneiden käytössä huomioidaan, kun käsittelet salassa pidettävää tietoa tai kun syötät tunnuksia ja salasanoja, huolehdi, että kukaan ei näe tietokoneesi näyttöä tai näppäimistöä.

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

Asukkailla ei ole käytössä kutsujärjestelmää. Henkilöstöllä on käytössään hälytysjärjestelmä mahdollisten uhka- ja väkivaltatilanteiden varalle. Hälytysjärjestelmän toimivuus testataan vähintään kuukausittain.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Yksikönjohtaja Tiina Salonranta, 040 631 3604

7.5 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveysthuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Terveysthuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

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

Asiakkaiden omaohjaajat varmistavat, että asiakas saa tarvittavat apuvälineet ja laitteet.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Uniikki Lohjalla on käytössä terveydenhuollon laitteistosta ainoastaan verenpainemittarit, verensokerimittari ja happisaturaatiomittari. Mittareiden mahdollisista huolloista vastaa yksikön sairaanhoitaja.

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot
Yksikön sairaanhoitaja

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA TIETOSUOJA

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja paleluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

- a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Työntekijät suorittavat aloittaessaan perehdytykseen kuuluvan tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen (GDPR) ja allekirjoittavat tietosuojasitoumuksen. Työntekijöitten oikeuksia tiedonsaantiin rajataan käyttöoikeuksilla. Tietojen katselusta ja käsittelystä tehdään säännöllistä seuranta.

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

Jokaisen työntekijän on suoritettava tietosuoja- ja tietoturvakoulutus

c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

kts. Uniikki Lohjan tietosuojan ja tietoturvan omavalvontasuunnitelma

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot
Yksikönjohtaja Tiina Salonranta

9 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA JA SEURANTA

Vastuujakauma:

| Rooli / Kenelle vastuussa | Hallitus (toiminta) | Hallitus (talous) | AVI | Tilaja | Henkilöstö |
|---------------------------|--|---|---|---|---|
| Toimitusjohtaja | <ul style="list-style-type: none"> Hallituksen esittelijä Uusien yksiköiden suunnittelu Omaavolnta | <ul style="list-style-type: none"> Hankintasopimukset Palveluntuottajien sopimukset Alihankintasopimukset Budjetin raamin luominen Laskujen hyväksyntä | <ul style="list-style-type: none"> Omaavolnta lakeihin liittyen Uudet luvat Lupien muutokset Valvontatoimenpiteiden tuki yksikönjohtajille | <ul style="list-style-type: none"> Sopimusneuvottelut Sopimusten muutokset Kilpailutuksiin osallistuminen Reklamaatioihin vastaaminen | <ul style="list-style-type: none"> EAP tasoiset tehtäväkuvat Palkkaluokat Palkitsemisen puitteet |
| Palvelujohtaja | <ul style="list-style-type: none"> Hallituksen sihteeri ja asiantuntijajäsen | Y.o. tehtävät jaettu toimitusjohtajan ja palvelujohtajan kesken | Y.o. tehtävät jaettu toimitusjohtajan ja palvelujohtajan kesken | <ul style="list-style-type: none"> Asiakaskohtainen myynti Päätös asiakkaan ottamisesta | Y.o. tehtävät jaettu toimitusjohtajan ja palvelujohtajan kesken |
| Yksikönjohtaja | Raportointi toimitusjohtajan kautta: <ul style="list-style-type: none"> Taloudesta ja toiminnasta Työsuojelusta Työhyvinvoinnista | <ul style="list-style-type: none"> Budjetin seuranta -> toimenpiteet Laskujen tarkastus Laskureklamaatiot Kiinteistö, ympäristö ja ruokahuolto | <ul style="list-style-type: none"> Luvan ja Omaavolnta - suunnitelmien mukainen toiminta Omaavolntasuunnitelmien päivittäminen Valvontatoimenpiteisiin vastaaminen | <ul style="list-style-type: none"> Toteuttamissuunnitelmien sisällöstä sopiminen Toteuttamissuunnitelman mukainen toiminta Laskutus | <ul style="list-style-type: none"> Vuosittainen henkilöstösuunnitelma Rekrytointi Kehityskeskustelut Työhyvinvointitoimenpiteet |
| Asukasprosessi - vastaava | | Yksikönjohtajan delegoimat organisointi, valvonta - ja tukitehtävät | Yksikönjohtajan delegoimat valvonta - ja ohjaustehtävät | Kotien toiminnan organisointi asukkaiden tavoitteiden toteuttamiseksi | Yksikönjohtajan delegoimat organisointi, valvonta - ja tukitehtävät |
| Sairaanhoidtaja | <ul style="list-style-type: none"> Lääkepoikkeamien raportointi | | <ul style="list-style-type: none"> Lääkehoitosuunnitelman päivittäminen Lääkeluvat Lääkepoikkeamien koonti | <ul style="list-style-type: none"> Yhteyshenkilö somaattisissa asioissa sekä hoitopoluissa | <ul style="list-style-type: none"> Lääkehoitosuunnitelman perehdytys ja poikkeamien käsittely |
| Sosionomi | | | <ul style="list-style-type: none"> Rajoitustoimenpiteiden seuranta ja raportointi | <ul style="list-style-type: none"> Yhteyshenkilö itsemääräämisoikeusasioissa | <ul style="list-style-type: none"> Rajoitustoimenpiteiden käytön edellytysten perehdytys ja rajoitusten käsittely |
| Erikoisohjaaja | | | | <ul style="list-style-type: none"> Verkostoyhteistyön tuki Omaohjaajien tuki | <ul style="list-style-type: none"> Ohjaustyön tuki arjessa |
| Omaohjaaja | | | | <ul style="list-style-type: none"> Asukkaan toteuttamissuunnitelman seuranta ja raportointi | <ul style="list-style-type: none"> Asukkaan tavoitteiden ja ohjausmenetelmien perehdytys |
| Ohjaaja & Avustaja | | <ul style="list-style-type: none"> Ohjeiden mukainen toiminta (S - kortti, Tietokoneiden käsittely, yms) | <ul style="list-style-type: none"> Omaavolntasuunnitelmien mukainen toiminta Poikkeamien kirjaaminen ohjeiden mukaan | <ul style="list-style-type: none"> Toteuttamissuunnitelman mukainen arki | <ul style="list-style-type: none"> Työyhteistyö asukkaiden ja työkalaverien hyväksi – Uniikissa on hyvä olla |

Uniikki yksikön toiminnasta, henkilöstöstä, ympäristöstä sekä taloudesta vastaa yksikönjohtaja. Jotta tämä onnistuu, tulee yksikönjohtajan tuntea asukkaat ja henkilöstö sekä päivittäiset tilanteet.

Yksikönjohtaja raportoi toimitusjohtajalle Toiminnan suunnittelu ja johtaminen -prosessissa kuvalla tavalla.

Yksikönjohtaja vastaa yksikön toiminnan vuosisuunnittelusta ja budjetoinnin pohjatietojen tuottamisesta toimitusjohtajalle. Yksikönjohtaja päättää asioista hallituksen hyväksymän toimintasuunnitelman, henkilöstösuunnitelman ja budjetin puitteissa. Hyväksytyistä suunnitelmista poikkeavat päätökset tekee toimivaltansa mukaisesti toimitusjohtaja tai hallitus.

Toimintasuunnitelma ja siitä nousevat budjetointivaatimukset tulee olla tehtynä aina syyskuun loppuun mennessä tai aiemmin mikäli konsernin budjetointi sitä vaatii.

A) Toimintasuunnitelma

- 1) Kuvaus yksikön toiminnasta
- 2) Henkilöstösuunnitelma
- 3) Tilaja- ja läheisyhteistyön suunnitelma
- 4) Kehittämishankkeet
- 5) Riskit ja mahdollisuudet

- 6) Budjetoinnissa huomioitavat asiat, investointiesitykset ja mm. alihankintasopimusten muutokset

Toimintasuunnitelman pohjalta tehdään 4kk suunnitelma, jossa suunnitellaan syys-, kevät- ja kesäkausien tavoitteet ja toiminta. 4kk suunnitelman tulee olla valmis 2 arkipäivää ennen kuukauden viimeistä johtoryhmää.

B) Raportointi

- **Kuukausittain:** Yksikönjohtaja raportoi toimintasuunnitelman mukaisesta toiminnasta kuukausittain Uniikin johtoryhmässä. Johtoryhmän puheenjohtajana toimii joko toimitusjohtaja tai palvelujohtaja. Raporttien tulee olla valmiina 2 arkipäivää ennen johtoryhmäkokousta.
- **Tammikuu/toukokuu/syyskuu:** Yksikönjohtaja koostaa 4kk jakson viimeisen kuukauden raporttiin keskeiset asiat suunnittelukauden ajalta.
- **Vuosittain:** Yksikönjohtaja tekee vuoden loppuun mennessä toimintakertomuksen 4kk raporttien avulla. Toimintakertomuksen tulee olla valmiina kaksi arkipäivää ennen vuoden ensimmäistä johtoryhmää. Toimintakertomusta tehtäessä kiinnitetään huomiota AVIn lupahakemuksessa kuvattujen asioiden toteutumisen arviointiin. Toimintakertomus on hyvä tapa viestiä menneestä vuodesta sidosryhmille.

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta:

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä, kuten sisäisistä auditoinneista ja palveluntilaajan ohjauksen ohjauksista. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön johtaja.

Paikka ja päiväys

29.11.2024

Allekirjoitus

Tiina Salonranta