

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)	3
3 RISKINHALLINTA (4.1.3)	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)	10
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	10
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	10
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	11
4.2.3 Asiakkaan osallisuus	12
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva	12
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)	14
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	14
4.3.2 Ravitsemus	15
4.3.3 Hygieniäkäytännöt	16
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito	17
4.3.5 Lääkehoito	18
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	18
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	19
4.4.1 Henkilöstö	19
4.4.2 Toimitilat	22
4.4.3 Teknologiset ratkaisut	22
4.4.4 Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet	23
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	23
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	24
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	25
11 LÄHTEET	26

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Alfakuntoutus Hervanta Oy	Kunnan nimi: Lempäälä
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2301569-4	Kuntayhtymän nimi: Pirkanmaan liitto
	Sote -alueen nimi: Pirkanmaan hyvinvointialue
Toimintayksikön nimi:	
Lempäälän yksikkö	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen:	
Lempäälä, Pirkanmaan hyvinvointialue	
Palvelumuoto:	
Kevyt yhteisöllinen asuminen	
Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan;	
Asunnottomat mielenterveys- ja päihdekuntoutujat sekä muut erityistä tukea tarvitsevat täysi-ikäiset asiakkaat.	
Asiakaspaikkamäärä: 10	
Toimintayksikön katuosoite: Pappilankuja 3	
Postinumero: 37500	Postitoimipaikka: Lempäälä
Toimintayksikön vastaava esihenkilö:	Puhelin:
Jenni Guseff	0407147646
Sähköposti:	
lempaala.vastaava@alfakuntoutus.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Ei ympärivuorokautista toimintaa.	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ei ympärivuorokautista toimintaa.	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta:	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta:
	1.4.2025
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Ei alihankintana ostettuja palveluita.	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus:

Alfakuntoutus Lempäälä on yhteisöllisen asumisen yksikkö, jossa on 10 asuntoa. Yksikkö on suunnattu asunnottomille mielen-terveys- ja päihdekuntoutujille sekä erityistä tukea tarvitseville täysi-ikäisille asiakkaille. Yhteisöllisessä asumisessa tavoitteena on tukea asiakkaan elämänhallintaa, arjen asioista selviytymistä, psyykkistä voimaa sekä päihteettömyyttä. Yhteisöllinen asu-minen pohjautuu asukkaan kanssa tehtyyn vuokrasopimukseen ja asiakkaan tarvitsemaan palveluun ja sosiaaliohjaukseen.

Palvelun on kuntouttavaa ja tavoitteellista. Asumispalvelujaksojen aloitus ja kesto perustuvat sosiaalihuollon ammattihenkilön yhdessä asiakkaan kanssa tekemään arvioon asiakkaan tuen tarpeisiin vastaavista palveluista. Tuen tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Kuntoutuksen perustana toimii kuntoutusjakson alussa asiakkaan ja omavalmentajan yhdessä laatima yksilöllinen kuntoutumissuunnitelma. Kuntoutumissuunnitelmaan mietitään kuntoutuksen tarpeet, tavoitteet, keinot ja tavoiteltavat aikataulut. Asiakkaan oman kuntoutumissuunnitelman sisällöstä riippuen, asiakas sitoutuu osallistumaan yksikön toimintaan. Asiakkaan tukeminen voi liittyä esimerkiksi arjenhallinnan tukemiseen, asumisen taitojen harjoitteluun, taloudellisten asioiden hoitoon sekä päihteettömyyteen tukemiseen.

Kuntoutumisen etenemistä tuetaan asiakkaan ja omaohjaajan viikoittaisilla omaohjaajan tapaamisilla. Myös erilliset yksilökeskustelut ovat mahdollisia. Asumisen aikana asiakasta tuetaan osallistumaan yksikön ulkopuoliseen tavoitteita tukevaan toimintaan.

Yöaikainen palvelu

Yöaikainen palvelu on ennalta tiedossa olevaa, ennalta suunniteltua ja perustuu asiakkaan palvelutarpeen arviointiin. Mikäli yöaikaisen palvelutarpeen arvioidaan olevan pysyvämpää, tulee asiakkaan palvelutarve arvioida uudelleen. Yöaikaisen palvelun käyttönotosta, kestosta ja toteuttamistavasta sovitaan yhdessä asiakkaan, palveluntuottajan ja tilaajan edustajan (asiakasohjaus) kesken. Lempäälän yksikkö voi itse toteuttaa yöaikaista palvelua tai ostaa alihankintana palvelun.

Tilaaja voi tuottaa asiakkaan tarvitseman yöaikaisen palvelun myös itse palveluntuottajan yksikköön. Tilaaja päättää tilannekohtaisesti asiakkaan yöaikaisen palvelun järjestämisen tavasta. Palveluntuottajan on tehtävä yhteistyötä tilaajan kanssa yöaikaisen palvelun järjestämisessä ja mm. tiedon kulun varmistamisessa. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että yöaikaisen palvelun toteuttamiseksi on saatavilla palvelutarpeeseen nähden riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstöä.

Kotiutujan palvelupaketti (KOPA)

Yksikkö on sitoutunut tuottamaan kotiutujan palvelupakettia sosiaaliohjauksena niille asiakkaille, joille se katsotaan tarpeelliseksi. Tarve kyseessä olevalle palvelulle arvioidaan asiakkaan yksilöllisen tilanteen mukaan. Palvelulla tarkoitetaan yksilöityä tukijaksoa maksimissaan kolmen (3) kuukauden ajan. Palvelupaketti sisältää kaikilla asiakkailla Kopa-jakson toteuttamissuunnitelman ja uudella

asunnolla käynnin. Kotiutujan palvelupaketilla pyritään turvaamaan onnistunut itsenäiseen asumiseen siirtyminen. Palvelusta sovitaan asiakkaan, asumisyksikön sekä Tilaajan edustajan kanssa ja siitä laaditaan oma palvelupäätöksensä. Palvelupaketti sisältää asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan esimerkiksi seuraavia toimia: henkilökohtaisia tapaamisia asiakkaan uudessa kodissa ja/tai sen ulkopuolella, vanhassa yhteisöllisen asumisen yksikössä tapahtuvaa tai verkon ja puhelimen välityksellä saatavaa tukea omalta omatyöntekijältä, mahdollisuus muuton jälkeen osallistua ryhmätoimintaan tai asiakkaalle räätälöityihin tukityötehtäviin.

Lempäälän yksikkö sijaitsee lähellä Lempäälän keskustaa, Kotokampuksella, jossa samalla alueella toimii ikääntyneiden palvelukeskus. Asiakkaat voi hyödyntää Kotokampuksella sijaitsevaa ravintolaa.

Sauna sijaitsee myös kotokampuksen tiloissa, jossa asukkailla on mahdollisuus saunomiseen.

Toimintaa ohjaavat lait:

- Suomen perustuslaki
- Sosiaalihuoltolaki
- Työturvallisuuslaki
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta
- Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä
- Huoneenvuokralaki

Arvot ja toimintaperiaatteet:

Asumisyksikössä asukkaat asuvat omissa vuokra-asunnoissaan itsenäisesti. Työmme tarkoituksena on ylläpitää hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta tukemalla ja opastamalla asukkaita. Asumisyksikössä jokainen asukas huomioidaan yksilöllisesti ja

kokonaisvaltaisesti, hänen tuen tarpeensa kartoitetaan ja sen pohjalta laaditaan sopiva palvelukokonaisuus kuntoutumisen tueksi. Asumisjakson tavoitteena on, että yksilön psyykkinen, fyysinen ja sosiaalinen toimintakyky paranee, arjenhallinta lisääntyy ja tulevaisuudensuunnitelmat selkiytyvät.

Toimintamme pohjautuu työskentelyotteeseen, jossa korostuu asukkaan osallisuuden yksilöllinen tukeminen, ammattimaisen kuntoutusprosessin työskentelyorientaatio sekä ympäröivän yhteiskunnan normien kunnioittaminen. Toimintamme tarkoituksena on turvata asukkaillemme hyvä arki ja mahdollisuus sosiaaliseen kanssakäymiseen.

Arvojamme ovat:

- Asiakaslähtöisyys
- Yksilön ja hänen itsemääräämisoikeutensa kunnioittaminen
- Tasavertaisuus
- Turvallisuus
- Oikeus yksityisyyteen
- Oikeudenmukainen kohtelu
- Yhteisöllisyys
- Osallisuus

Asumisyksikössä arvostetaan asukkaiden ja heidän läheistensä ja eri sidosryhmien välistä hyvää yhteistyötä.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

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 virhetointojen 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.

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.

Yksikössä täytetään vuosittain STM:n työsuojeluosaston riskianalyysit. Riskienarviointilomakkeita on viisi: fyysiset, fyysiset, kemialliset & biologiset, psykososiaaliset ja tapaturmat. Riskiarviointilomakkeet löytyvät työyhteisön verkkokansioista. Lomakkeet käydään läpi henkilöstön kanssa vuosittain ja mietitään tarvittavia toimenpiteitä ennaltaehkäisevästä sekä korjaavasta näkökulmasta.

Yksikössä sovelletaan Vakavien vaaratapahtumien tutkinta – Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille -oppaan toimintaohjeita riskien analysoinnissa, luokittelussa, tutkinnassa ja toimenpiteissä. Vakavien vaaratapahtumien tutkinta on asiakasturvallisuuden kehittämisen keskeinen menettely ja lisää turvallisuutta yksikössä. Pienempien riskien osalta tehdään jatkuvaa seurantaa poikkeamaprosessin mukaisesti. Seuranta viikoittain tiimipalaverissa ja hallinnon tasolla yksiköiden vastaavien palaverissa. Vaikutuksiltaan vakavimpien tapahtumien osalta tehdään tarkempaa tutkintaa niin, että hallinnon henkilöstö osallistuu tutkintaan. Vakavan vaaratapahtuman tutkinta tehdään aina, mikäli on tapahtunut äkillinen odottamaton kuolema tai vakava vammautuminen. Vaaratapahtuman luonne vaikuttaa siihen, miten organisaatiossa toimitaan.

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta 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 hyödynnettyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Tietosuojavastaava: Vastaava ohjaaja Jenni Guseff

Yksikön omavalvonnan ohjeistaminen ja organisointi: Vastaava ohjaaja Jenni Guseff
Työsuojeluvaltuutettu: Asiakkuuspäällikkö Taru Malinen
Yksikön turvallisuusvastaava: Ohjaaja Laura Helminen
Hygieniavastaava: Vastaava ohjaaja Jenni Guseff ja ohjaaja Laura Helminen

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Lääkehoitosuunnitelma
- Pelastussuunnitelma ja toimintaohje hätätilanteiden varalle
- Ohje työtapaturmien varalle
- Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalli
- Läheltä piti -tilanne lomake
- Yksikkökohtaiset toimintaohjeet väkivaltatilanteiden varalle.
- Väkivaltatilanteiden toimintaohjeet
- Jälkihoidon järjestämisen toimintaohjeet
- Yksin työskentelyn ohjeet
- Ohjeistus toisen kotona tehtävästä työstä
- Varhaisen tuen malli
- Päihdeohjelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Palvelukuvaus ja palvelusopimus
- Erillinen ohjeistus tartuntatauteihin liittyen (veri, pisara, uloste, hengitystie, korona)
- Häirinnän ja epäasiallisen kohtelun toimintamalli
- Ohje äkillisissä kuolemantapauksissa
- Ohje asiakasasiakirjojen poistamisessa

Riskien tunnistaminen

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

Asumisyksikössä asukkaat ja henkilökunta käyvät tiivistä dialogia alueen tapahtumista, ja asukkaita rohkaistaan ilmoittamaan epäkohdista matalalla kynnyksellä. Asiakastyöhön, henkilöstöön, toimintaympäristöön ja toimitiloihin liittyviä riskejä arvioidaan sosiaali- ja terveysministeriön sosiaalialalle suunnatun riskinhallintaoppaan mukaisesti. Riskien arviointia tarkastellaan aina tarvittaessa sekä vähintään vuosittain.

Asiakastyöhön liittyviin riskeihin varautuminen:

- Työntekijän ja asukkaiden kohtaamiseen ja asukkaiden keskinäisiin kohtaamisiin voi liittyä monenlaisia riskejä, jotka eivät välttämättä ole ennakoitavissa. Toimintaohjeita erilaisten tapahtumien varalle on tehty. (kts. luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista)
- Työntekijä on velvollinen ilmoittamaan toiminnasta vastaavalle asukasturvallisuuteen liittyvistä epäkohdista tai mahdollisista uhista viipymättä.
- Yksikön vastaava ohjaaja informoi yhdessä toimitusjohtajan kanssa tilaajaa, Pirkanmaan hyvinvointialuetta, vakavista asukasturvallisuuteen liittyvistä uhista.
- Asiakastyöhön liittyviin haastaviin tilanteisiin on luotu prosessikuvaus, jossa on kuvattu toimenpiteet tilanteiden varalle.

Tunnistettuja riskitekijöitä:

Päihtyneet asukkaat ja heidän vieraansa sekä kutsumattomat vieraansa:

- Päihtynyt asiakas kohdataan turvallisuus ohjeistukset huomioiden.
- Yhteisissä tiloissa ei saa oleskella päihtyneenä vaan asukas ohjataan asunnollensa.
- Päihtyneet ulkopuoliset kehoitetaan poistumaan heitä provosoimatta, tarvittaessa ulkopuoliset poistetaan viranomaisavustuksella.
- Henkilökunnalla on uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintaohjeet, joita on noudatettava.

Asukkaan, hänen vieraansa tai ulkopuolisen uhkaava/väkivaltainen käyttäytyminen muita asukkaita tai henkilökuntaa kohtaan:

- Yksikön alueella on nollatoleranssi uhkailun ja väkivallan suhteen, henkilökunta on veloitettu soittamaan hätäkeskukseen aina tällaista havaitessaan.
- Asukkaan väkivaltainen tai uhkaava käyttäytyminen voi johtaa palvelun päättymiseen. Tilanteen pohjalta keskustellaan aina asukkaan sosiaalityöntekijän/asiakasohjauksen kanssa.

→ Niin kauan kuin alueella on väkivaltainen/uhkaava henkilö toimitaan tarvittavin erityisjärjestelyin pyrkien ensisijaisesti turvaamaan muiden asukkaiden ja henkilökunnan turvallisuus. Yksikköön on luotu yksikkökohtaiset tarkemmat toimintaohjeet tällaisia tilanteita varten.

Asukkaan mielentila (esim. psykoosi) ja sen aiheuttamat seuraukset:

- Työntekijän oma käyttäytyminen tilanteissa on ensiarvoisen tärkeää. Työntekijä huomioi asiakkaan terveydentilan.
- Henkilökunnalla on uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintaohjeet, joita on noudatettava.
- Tarvittaessa työntekijä on yhteydessä hätäkeskukseen ohjeiden ja avun saamiseksi.

Mahdolliset asukkaiden väliset riidat:

- Henkilökunta huomioi, rekisteröi ja kirjaa asukkaiden väliset riitatilanteet.
- Asukas on itse vastuussa oman asiansa hoitamisesta, henkilökunta ohjaa tekemään tarvittaessa rikosilmoituksen
- Mikäli tilanne edellyttää, poliisi pyydetään paikalle.

Palveluun ohjautuu asiakas, joka ei tosiasiallisesti sovellu tämän tyyppiseen palveluun:

- Kaikkien asumisyksikön asukkaiden on sitouduttava noudattamaan yhteisiä sääntöjä.
- Asumisyksikön asukkailla tulee olla motivaatiota omaan kuntoutumiseen.
- Mikäli näin ei ole, yhteisön muiden asukkaiden kuntoutuminen hankaloituu tai jopa estyy. Tästä syystä väärin perustein yksikköön ohjatun asukkaan palvelu ja asuminen tulee arvioida uudelleen.
- Asiakasohjauksen kanssa tehdään viikoittain yhteistyötä, jolloin arvioidaan asiakkaiden soveltuvuutta tukiasumiseen.
- Aikuissosiaalityön kanssa tehdään aktiivista yhteistyötä asiakkaan tarkoituksenmukaisten palveluiden järjestämiseksi.

Mahdolliset asukkaan asunnolla olevat teräaseet:

- Asukkaan ja palveluntuottajan välisen palvelusopimuksen mukaisesti asukkaalla ei saa olla hallussa sellaisia välineitä, jotka voisivat aiheuttaa välitöntä tai välillistä vahinkoa toiselle asukkaalle, henkilökunnalle tai omaisuudelle.
- Jos asukkaalla on edellä mainittuun kuvaukseen sopivia välineitä asunnollansa, ei tukikäyntejä voida toteuttaa asukkaan asunnolla.
- Jos asukkaalla havaitaan ampuma-aseita, ilmoitetaan asiasta välittömästi viranomaisille.

Mahdolliset asukkaan tai hänen vieraansa tai ulkopuolisen tuomat huumeidenkäyttövälineet:

- Vuokra- ja palvelusopimuksen mukaisesti asumisen tarkoitus on yhteisöllinen, päihteiden asuminen, joten asukasta tuetaan pyrkimään irti päihteistä.
- Yksikössä on viiltosuojakäsineet ja särmäjäteastia, välineisiin ei kosketa ilman suojautumista eikä niitä laiteta normaalin jätteen joukkoon. Asukas on vastuussa pistovälineiden hävittämisestä.
- Yksikössä on toimintaohjeet mahdollista pistotapaturmaa varten.

Tartuntataudit, epidemiat ja pandemiat:

- Yksikössä on erillinen ohjeistus tartuntatauteihin liittyen (veri, pisara, uloste, hengitystie, korona)
- Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajan antamia ohjeita noudatetaan ja osallistutaan hyvinvointialueen järjestämiin koulutuksiin sekä infotilaisuuksiin.
- Yksikössä on oma nimetty hygieniavastaava.

Toimitiloihin liittyviin riskeihin varautuminen:

- Yksikössä on pelastussuunnitelma ja toimintaohjeet hätätilanteiden varalle.
- Henkilökunnan läsnä ollessa huolehditaan siitä, että alueella ei ole ulkopuolisia häiriötä aiheuttavia henkilöitä.
- Asukkaiden yövieraiden tulee olla suunniteltuja, eikä asunnoissa saa asuttaa ulkopuolisia henkilöitä.
- Tiloihin ja laitteisiin liittyvistä haitoista ilmoitetaan vastaavalle ohjaajalle.

Tunnistettuja riskitekijöitä:

Talon tekniikka:

→ Henkilökunta ilmoittaa havaitsemistaan vikaantumisista tai muista epäkohdista esihenkilölleen, korjaustoimenpiteet hoide-
taan kiinteistöhuollon tai muun asiantuntijatahon kautta.

Kiinteistöhuoltoon liittyvät ulkopuoliset työntekijät:

- Henkilökunta varmistaa ulkopuolisen henkilöllisyyden ja sen, että tämä on oikealla asialla.
- Työntekijä menee mukaan avaamaan oven ulkopuoliselle eikä luovuta avainta vieraille edes väliaikaisesti.

Henkilöstöön liittyviin riskeihin varautuminen:

- Rekrytoinnissa huomioidaan yksikön tarpeet.
- Työntekijöiden osaamisen tasoa seurataan ja tarvittaessa vahvistetaan järjestämällä koulutusta.
- Uudet työntekijät perehdytetään suunnitelmallisesti.
- Uudet toimintatavat otetaan käyttöön ohjatusti.
- Yksikössä on käytössä häirinnän ja epäasiallisen kohtelun toimintamalli, väkivallan uhan toimintamalli, varhaisen puuttumi-
sen malli, varhaisen tuen malli sekä päihdeohjelma.

Yksintyöskentely työvuorossa:

- Yksin työvuorossa olemisen mahdollisuutta arvioidaan koko tiimin kesken ja olosuhteiden niin vaatiessa sitä vältetään.
- Kun työntekijä on yksin työvuorossa, turvallisuusohjeiden noudattaminen on välttämätöntä. Yksikössä on yksintyöskentelyn
toimintaohjeet.
- Yksikössä on ohjeistus toisen kotona tehtävästä työstä.
- Työntekijällä on aina yksin työskennellessään puhelin mukana ja apua hätäkeskuksesta pyydetään heti kun se on tarpeen.
- Työkaverin tukea ja apua pyydetään matalalla kynnyksellä. Alfakuntoutus Hervanta Oy:n toisessa yksikössä on työntekijöitä
samaa aikaan työvuorossa, joihin tarvittaessa ollaan yhteydessä. Vastaava ohjaaja on päivystysluontoisesti tavoitettavissa
aina, kun yksikössä on työntekijä työvuorossa.
 - sos- viesti ketju. Yksikössä on luotu whatsapp ryhmä, jonne laitetaan viesti, kun ohjaajalla on hätä eli kun työntekijä on
todellisessa hädässä ja ei saa itse soitettua apua. Viestit menevät Lempäälän ja Hervannan yksikön vastaaville oh-
jaajille, Hervannan ohjaajien puhelimeen sekä toimitusjohtajalle ja asiakkuuspäällikölle. Ensimmäisenä viestin huo-
mannut ilmoittaa Häkeen avun tarpeesta ja kuittaa ryhmään "ilmoitettu", jotta häkeen ei tule usemmalta henkilöltä
avun pyyntöä samasta asiasta.

Työntekijöiden keskenään erilaiset toimintatavat:

- Yksikköön on luotu yhteiset toimintatavat, joita tulee noudattaa.
- Henkilökunta on alalle koulutettua ja ammatillisuus tulee muistaa kaikessa toiminnassa.
- Viikoittaisissa tiimipalavereissa käsitellään yhteisiä toimintamalleja.

Työryhmän pienuus:

- Erikoistilanteiden (esim. pandemia) vaikutus palvelun toimintavarmuuteen pyritään ennakoimaan ja huolehtimaan siitä, että
ohjeita noudattamalla aina osa työvoimasta pysyy työkykyisenä
- Yritykselle on luotu kahden yksikön yhteinen sijaislista.
- Hallinnollisen työn tekijät ovat koulutukseltaan soveltuvia asumisyksikön työhön myös kriittisessä tilanteessa. Tämä osaltaan
turvaa resurssia.

Työntekijän oma käyttäytyminen:

- Työntekijän oman käyttäytymisen vaikutus erilaisissa tilanteissa tunnistetaan ja pyritään aina toimimaan asiallisesti ja halli-
tusti.
- Provosoimattomuus on tärkeää ja sillä ennaltaehkäistään ei-toivottuja tilanteita.
- Henkilökunnalla on uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintaohjeet, joita on noudatettava.

Tapahtumien dokumentointi:

- Asiakaskirjaukset tehdään säännöllisesti ohjeiden mukaan.
- Asianmukainen tapahtumien dokumentointi on tärkeää sekä asukkaana, että työntekijän oikeusturvan toteutumisen kannalta.
- Läheltä piti- ja poikkeama tilanteet dokumentoidaan yksikön poikkeamaprosessin mukaisesti. Prosessikuvaukset löytyvät henkilöstön verkkokansiosista.

Tietosuojaan ja asiakastietojen käsittelyyn liittyviin riskeihin varautuminen:

- Työntekijöillä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset vuokrankannon toiminnanohjausjärjestelmään ja Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakastietojärjestelmään.
- Työntekijät ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen ja sitoutuneet siihen.
- Ulkopuolisilla ei ole pääsyä salassa pidettäviin asiakirjoihin.
- Paperiset asiakirjat säilytetään lukkojen takana.
- Asukkaana suostumukseen perustuva tietojen luovutus.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Asumisyksikössä reagoidaan poikkeamiin ja epäkohtiin välittömästi ja tehdään kulloisenkin tilanteen edellyttämät toimenpiteet. Kaikki poikkeamat kirjataan asumisyksikön omaan toiminnanohjausjärjestelmään, josta ne ohjautuvat suoraan myös vastaavalle ohjaajalle. Ohjeet kirjaamiseen löytyvät toiminnanohjauksen ohjeista sekä prosessikuvauksista.

Riskien 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?

Kaikki poikkeamat kirjataan asumisyksikön omaan toiminnanohjausjärjestelmään, josta ne ohjautuvat suoraan myös vastaavalle ohjaajalle.

Poikkeama-/riski- tai vaaratilanteessa:

1. Varmistetaan asiakkaan, henkilöstön tai toiminnan turvallisuus
2. Ilmoitetaan välittömästi esihenkilölle ja muille vastuuhenkilöille
3. Kirjoitetaan muistiin, mitä tapahtui
4. Tehdään tarvittavat ilmoitukset tilanteesta (esihenkilön tuella)
5. Mietitään, mitä tilanteesta voidaan oppia

Asukkaiden tai työntekijöiden turvallisuutta tai terveyttä uhkaavat tilanteet hoidetaan viipymättä. Poikkeamat käsitellään henkilökunnan tiimipalaverissa ja tarpeen mukaisesti yhdessä asianosaisten kanssa ja toimintaohjeita päivitetään tilanteen edellyttämällä tavalla. Läheltä piti – ja poikkeama tilanteesta kuvataan aina päivämäärä ja kellonaika, mitä tapahtui, missä tapahtui, miten tapahtui, miksi tapahtui, ketä oli paikalla, välitön toimenpide, pitkänajan toimenpide, käsitelty/käsittelijät. Poikkeamat käsitellään viikoittain tiimipalaverissa ja ne koostetaan poikkeamataulukkoon. Taulukko on henkilöstön nähtävissä yhteisessä verkkokansiossa. Näin jokainen työntekijä voi palata kyseisiin poikkeamiin ja niiden pohjalta sovittuihin toimintatapoihin ja ohjeisiin.

Mikäli tapahtuma aiheuttaa kuoleman tai vakavan vamman ilmoittaa esihenkilö asiasta poliisille (112) ja vakavista työtapaturmista aluehallintovirastoon 0295 016 780 – ma-pe klo: 9:30 – 15:30.

Turvallisuusteema on säännöllisesti esillä tiimipalaverissa, vaikka mitään erityisiä tapahtumia ei olisikaan. Toimintaa havainnoidaan päivittäin ja viikoittaisissa tiimipalaverissa käydään läpi toimintatapoja sekä ohjeita.

Korjaavat toimenpiteet

Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleeisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Yksikössä kannustetaan poikkeamien kirjaamiseen. Pienikin poikkeama kannustaa pohtimaan totuttuja toimintamalleja, käytäntöjä ja ohjeita. Vaaratapahtuman luonne vaikuttaa siihen, mitä toimenpiteitä yksikössä tehdään.

Vakavan vaaratapahtuman osalta tulee selvittää:

- Yksityiskohtainen selvitys tapahtumien kulusta
- Tapahtuma-analyysi: miten, miksi, mikä vaikutti
- Analyysin johtopäätökset sekä toimintasuunnitelma
- Selkeä dokumentaatio tutkimuksen toteuttamisesta, johtopäätöksistä ja suosituksista

Yksittäisestä ja selkeärajaisesta vaaratapahtumasta tehdään tiivis tutkinta, joka käsitellään tiimipalaverissa heti seuraavassa viikoittaisessa tiimissä. Useamman samankaltaisen vaaratapahtuman osalta voidaan tehdä teematutkintaa, jossa tunnistetaan juurisyitä samankaltaisen poikkeaman toistumiselle. Oleellista on etsiä juurisyitä tapahtumalle sekä laajasti tapahtumaan vaikuttaneet asiat. Oleellista ei ole kuka on tehnyt, vaan mitä on tapahtunut. Organisaatio haluaa oppia ja kehittää toimintaansa laadukkaasti ja systeemilähtöisesti. Turvallisuuskulttuuri vaatii avoimuutta. Tulee kuitenkin huomioida koko prosessin ajan, ettei tietosuoja vaarannu.

Yksikössä tehdään laajaa yhteistyötä Pirkanmaan hyvinvointialueen sekä muiden asiakkaiden verkostojen kanssa. Näin ollen poikkeama voi liittyä myös organisaatioiden välillä. Tällaisissa tilanteissa selvitystyöhön otetaan mukaan myös mahdollisuuksien mukaan muut organisaatiot.

Mikäli tapahtuman käsittelyssä selviää, että se on aiheutunut jo olemassa olevan toimintaohjeen noudattamatta jättämisestä, käydään toimintaohje uudelleen läpi ja pyritään huolehtimaan siitä, että ohjetta noudatetaan jatkossa.

Mikäli selviää, että toimintaohje on ollut puutteellinen tai virheellinen täydennetään tai korjataan ohjetta.

Mikäli kyseiseen tilanteeseen ei ole osattu ennalta varautua ja ohjeistus on puuttunut, käsitellään tapahtuma yhdessä ja laaditaan tulevaisuutta varten tarvittava toimintaohje.

Toimenpiteet poikkeamien seurauksena kirjataan yhteiseen, verkkokansioon löytyvään taulukkoon. Näin sovittuihin toimenpiteisiin voidaan palata.

Vakavien poikkeamien osalta tarjotaan henkilöstölle mahdollisuus keskustella asiasta esihenkilön tuella. Tarvittaessa on mahdollisuus myös työnohjaukseen.

Muutoksista tiedottaminen

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

Mahdolliset muutokset käsitellään viikoittaisissa tiimipalaverissa, jotka kirjataan ja dokumentoidaan palaverimuistioon sekä muutokset päivitetään toimintaohjeisiin ja omavalvontasuunnitelmaan.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.

Omavalvonnasta vastaa hallinnon tiimi, vastaava ohjaaja sekä koko henkilökunta.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Vastaava ohjaaja Jenni Guseff, lempaala.vastaava@alfakuntoutus.fi, 0407147646
Toimitusjohtaja Anne Ahonen, anne.ahonen@alfakuntoutus.fi, 0407183601

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä:

Omavalvontasuunnitelma ohjaa yksikön työtä ja toimii osaltaan yksikön perehdyttämisen työvälineenä. Henkilökunta osallistuu omavalvontasuunnitelman tarkastukseen ja päivittämiseen. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa työsuhteen alussa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asukasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, vähintään kuitenkin kerran vuodessa. Päivityksestä vastaa yksikön vastaava ohjaaja ja koko henkilökunta osallistuu suunnitelman päivittämiseen.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma löytyy asumisyksikön yhteisöllisestä tilasta ja lisäksi työntekijöiltä sähköisestä toiminnanohjauksesta. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös yrityksen nettisivuilta www.alfakuntoutus.fi.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 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, psyykinen, 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?

Asumisyksikön arviointihaastatteluun tullessa asukasehdokkaan palvelun tarve on jo arvioitu Pirkanmaan hyvinvointialueen mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakasohjausyksikössä sekä sosiaalitoimessa.

Arviointihaastattelussa asukasehdokkaan kanssa pohditaan vastaako tarjottu palvelu palvelutarvetta.

Asukkaan muutettua asumaan toteutetaan kattava alkuhaastattelu ja tehdään asukkaan kanssa yhdessä hänelle kuntoutumissuunnitelma. Kuntoutumissuunnitelmaa tehdessä käytetään GAS-toimintakykyarviointimittaria. Lisäksi riippuen asukkaan tilanteesta hyödynnetään mahdollisia muita toimintakyvyn mittareita.

Yksilölliset ja itsemääräämisoikeutta tukevat tavoitteet ovat palvelutarpeen arvioinnin lähtökohdat.

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

Kuntoutumissuunnitelma tehdään aina yhdessä asukkaan kanssa. Asukkaan läheiset ja omaiset ovat tervetulleita yhteistyöhön asukkaan niin toivoessa.

4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

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 palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Miten kuntoutumissuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Asukkaan ohjauksen ja neuvonnan vähimmäistaso määritellään tilaajan kanssa tehdyssä palvelusopimuksessa. Asukkaan kanssa työskentelyä ohjaa yhteisesti asukkaan kanssa laadittu kuntoutumissuunnitelma, joka päivitetään tarvittaessa ja/tai palvelusopimuksen mukaisesti kuuden kuukauden välein. Tähän tukena käytetään GAS-toimintakykymittaria. GAS-toimintakykymittari päivitetään kuuden kuukauden välein tai tarvittaessa useammin.

Kuntoutussuunnitelma laaditaan, kun asukas on asettunut asumaan, käytännön asumisvelvoitteiden hoitaminen on käynnistynyt ja alkuhaastattelu on tehty. Eli ensimmäisen asumiskuukauden aikana/kulutua. Kuntoutumissuunnitelma tehdään aina yhdessä asukkaan kanssa. Tavoitteiden tulee olla selviä, konkreettisia sekä saavutettavissa olevia. Tavoitteet laaditaan sekä lyhyelle, että pitkälle aikavälille. Tavoitteet tarkistetaan tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein.

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

Henkilökunta on perehtynyt kirjalliseen kuntoutumissuunnitelmaan, tuntee sen sisällön ja toimii sovittujen suunnitelmien mukaisesti. Jokaiselle asukkaalle nimetään omaohjaaja ja kuntoutumissuunnitelmaa päivitettäessä omaohjaaja huolehtii siitä, että muutokset käydään läpi seuraavassa henkilökunnan tiimipalaverissa. Lisäksi viikoittaisissa tiimipalaverissa käydään läpi asukkaiden ajankohtaiset asiat, kuntoutusprosessin eteneminen ja suunnitelma tulevalle viikolle.

4.2.2 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 toiminnoista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Jokaista asukasta kohdellaan asumisyksikön arvojen mukaisesti, eli yksilöllisesti ja tasavertaisesti. Asukkaalle mahdollistetaan osallistuminen kaikkeen häntä koskevaan päätöksentekoon. Asumisyksikön sääntöjä ja käytäntöjä käsitellään asukaskokouksissa, joissa asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa yhteisiin asioihin, tuoda esille ehdotuksiaan, mielipiteitään ja antaa palautetta toiminnasta.

Asiakkaalla on oma yksityinen asunto, jota kunnioitetaan. Lisäksi asukkaalla on yhteisten sääntöjen puitteissa mahdollisuus käyttää yhteisöllisiä tiloja yksikössä. Asiakas saa päättää oman arkinsa asioista yhteisön säännöt huomioiden. Asiakkaan asioista puhutaan hänen kanssaan niin, että salassapitovelvollisuus ei vaarannu. Asiakkaan asiakirjoja ei käsittele kuin häntä hoitavat tahot. Asiakirjoja säilytetään asianmukaisesti salassapitovelvoitteen mukaisesti.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu 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. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Asumisyksikön palveluja toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Avoin päihteiden käyttö yksikön alueella ei ole sallittua. Yleisissä tiloissa edellytetään asiallista käyttäytymistä ja henkilökunnan ohjeiden noudattamista. Asuminen asumisyksikössä perustuu yleiseen vuokra-asumiskäytäntöön, jonka lisäksi asukas sitoutuu noudattamaan yksikön sääntöjä ja käytäntöjä.

Totuttuja toimintatapoja arvioidaan yksikössä henkilöstön tiimipalavareissa sekä asukaskokouksissa. Näin tunnistetaan niitä toimenpiteitä, jotka voisivat haastaa itsemääräämisoikeutta.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esihenkilölle, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Henkilökuntaa on erikseen ohjeistettu sosiaalihuoltolain mukaisesta henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, tilanne selvitetään ja keskustellaan asianosaisten kanssa. Mahdolliset jatkotoimenpiteet määräytyvät tilannekohtaisesti. Jokainen tilanne kirjataan toiminnanohjausjärjestelmään. Asukasta ohjeistetaan tarvittaessa tekemään muistutus tai ottamaan yhteys sosiaaliasiavastaavaan.

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

Asiakkaan kanssa läpikäydään tilanne sekä mahdollinen tuen tarve tilanteen käsittelemiseksi. Asiakasta opastetaan palautteen antamisessa sekä tarvittaessa kirjallisen palautteen tai muistutuksen tekemisessä. Opastetaan sosiaali- ja potilasasiavastaavan palveluiden käyttämisessä. Asiakkaan läheisen kanssa voidaan keskustella tilanteesta, mikäli asiakas on antanut luvan käsitellä hänen asioitaan lähiomaisten kanssa.

4.2.3 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.

Palautteen kerääminen

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

Asukkaita rohkaistaan sekä kannustetaan vaikuttamaan omiin asioihinsa. Asukkaalla on päätäntävalta oman elämänsä asioihin. Asukkailla on mahdollisuus antaa aina suoraa palautetta ja viikko-ohjelmaan sisältyvässä asukaskokouksessa kannustetaan asiakkaita palautteen antamiseen. Asukaskokouksessa käydään läpi myös palautelaatikkoon annetut palautteet. Asukkaat voivat myös valita keskuudestaan edustajan, joka tuo asukkaiden äänen ja näkemyksen kuuluiin. Lempäälän asumisyksikkö kerää asukkailtaan palautetta 1–2 kertaa vuodessa erillisillä asiakastytyväisyyslomakkeilla. Asiakaskokemusta on sitouduttu mittaamaan myös tilaajan toimesta heidän osoittamallaan tavalla.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa ja yritystasolla keskitetysti. Palautteet koostetaan ja tallennetaan seurantaan varten. Palautteet läpikäydään henkilökunnan tiimipalaverissa sekä asukaskokouksissa. Saadun palautteen perusteella tarkistetaan toimintatapoja tarvittaessa. Asiakaspalautteen keräämistä ja käsittelyä arvioidaan aktiivisesti. Tavoitteena on löytää mahdollisimman toimiva ja helppokäyttöinen palautejärjestelmä käyttöön.

Toimintaa kehitetään saadun palautteen perusteella ja myös asukkaan läheisten antama palaute otetaan huomioon toimintaa kehitettäessä.

4.2.4 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.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Toimintayksikön vastuuhenkilö: Jenni Guseff lempaala.vastaava@alfakuntoutus.fi

Lempäälän yksikkö, Pappilankuja 3, 37500 Lempäälä.

Muistutuksen voi jättää myös henkilökunnan edustajalle toimitettavaksi edelleen. Kaikki tehdyt muistutukset toimitetaan myös tiedoksi palvelun tilaajalle Pirkanmaan hyvinvointialueelle.

b) Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii sosiaalihuollon asiakkaiden edun turvaajana. Jos asiakas on tyytymättömän saamaansa päätökseen, palveluun tai kohteluun, hän voi selvittää asiaansa yhdessä sosiaaliasiamiehen kanssa. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä.

Sosiaaliasiavastaava:

- Neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa

- Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- Avustaa ja neuvoa muistutuksen teossa
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimii asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

puh. 0405045249 (soittoaika ma-to klo: 9-11)

sähköposti: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Potilasasiavastaava on asiakkaan apuna, jos asiakas tarvitsee neuvoa tai tietoa omista oikeuksistaan potilaana. Potilasasiavastaavan tehtävä on puolueeton, riippumaton ja lakisääteinen. Potilasasiavastaava neuvoa, miten sinä potilaana voit toimia omassa asiassasi.

Potilasasiavastaava:

- Antaa neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- Neuvoa ja avustaa asiakasta tai asiakkaan omaista muistutuksen tekemisessä.
- Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- Tiedottaa potilaan oikeuksista
- Seuraa potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- Toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Pirkanmaan hyvinvointialueella potilasasiavastaavina palvelevat Iiris Markkanen, Marja Urpo ja Taija Mehtonen.

Potilasasiavastaavan yhteystiedot:

puh. 0401909346 (soittoaika ma-to klo: 9-11)

sähköposti: potilasasiavastaava@pirha.fi

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Kuluttajaneuvonnan verkkosivuilta löytyy tietoa kuluttajakaupan säännöistä, menettelytapaohjeita, valitusmalleja, ajankohtaisia tiedotteita ja tarkempaa tietoa neuvontapalvelusta.

Yhteystiedot:

Kuluttajaneuvonta

puh. 09 5110 1200

Palveluaika: Ma, ti, ke, pe klo: 9-12 ja to klo: 12-15.

www.kuluttajaneuvonta.fi

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

Ensisijainen tapa selvittää palvelussa ilmennyt ongelma on keskustelu toimintayksikössä. Kannustamme keskustelemaan kyseessä olevan henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa. Näin asiat voidaan selvittää nopeasti.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) 23 §:n mukaan sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuhenkilölle. Erillinen muistutusmenettelyohje löytyy yhteisöllisestä tilasta. Asiakkaan ilmaistessa tyytymättömyyttä saamaansa palveluun, hänelle kerrotaan mahdollisuudesta tehdä muistutus tai kantelu, sekä annetaan sosiaaliasiamiehen yhteystiedot. Tarvittaessa asiakasta tuetaan myös muistutuksen teossa tai sosiaaliasiavastaavan kontaktoinnissa.

Palveluun, palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Sosiaalihuollossa muistutus tehdään sosiaalihuollon toimintayksikön vastuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan tai potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja.

Muistutus tehdään kirjallisesti vapaamuotoisesti ja siihen merkitään asiakkaan henkilötiedot, muistutuksen tekijä, muistutuksen kohde, päivämäärä ja allekirjoitus. Muistutukset käsitellään 1–4 viikon aikana ja muistutuksen jättäjälle annetaan kirjallinen vastaus, jossa kerromme mihin toimenpiteisiin olemme ryhtyneet tai miten olemme jo ratkaisseet muistutuksesta esiin tulleen asian. Tieto muistutuksesta lähetetään myös johtavalle sosiaalihuollon viranomaiselle Pirkanmaan hyvinvointialueella. Mikäli asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa muistutuksen vastaukseen, voi hän tehdä kantelun Aluehallintovirastolle.

4.3.2 Ravitseminen

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

Asumisyksikön palvelu ei sisällä ateriapalveluja. Asiakkaan tulee huolehtia itse ravitsemuksestaan. Yhteisöllisen asumisen ohjaajat tukevat asiakkaan ravitsemusta seuraamalla asukkaiden hyvinvointia sekä keskustelemalla ja kannustamalla monipuoliseen ravitsemukseen. Arki- ja lauantaiamujen yhteydessä asukkailla on mahdollisuus yhteiseen aamupalahetkeen. Lisäksi yksikössä kokoontuu ruokaryhmä, jossa harjoitellaan yksinkertaisten, ravintorikkaiden ja edullisten arkiruokien itsenäistä valmistamista. Tämä osaltaan tukee asiakkaiden ruuanlaittoa myös omassa kodissa.

Kotokampuksen alueella toimii ravintola, joiden palveluita asukkaat voivat myös hyödyntää.

Asukkaat huolehtivat itse ruokaostoksista.

Erikoistilanteissa (esim. pandemiatilanteissa) noudatetaan viranomaisohjeistusta ja pyritään löytämään vaihteleviin tilanteisiin soveltuvia toimintatapoja. On mahdollista, että ryhmätoimintoja joudutaan rajoittamaan tai keskeyttämään poikkeustilanteen niin vaatiessa. Pandemiatilanteessa asiakasturvallisuus on ensisijainen toimintaa ohjaava tekijä.

4.3.3 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.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.

Asukkailla on omissa asunnoissaan suihkutila ja lisäksi talon sauna lämmitetään asiakkaiden tarpeiden mukaan. Jos asukkaalla on vaikeuksia oman hygienian ja ympäristön puhtauden ylläpidossa, häntä ohjataan ja neuvotaan niiden hoitamisessa kuitenkin asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Yleisissä tiloissa, aulatiloiissa sekä saunassa on desinfioivat käsihuuhteet kaikkien saatavilla. Sekä asukkaita, että henkilökuntaa muistutetaan hygieenisten työtapojen merkityksestä etenkin epidemia-aikoina. Sairaana ollessaan asukkaat välttävät yhteisissä tiloissa liikkumista.

Asumisyksikössä noudatetaan aseptista työjärjestystä, huolehditaan ympäristön riittävästä puhtaanapidosta, työvälineiden puhtaudesta sekä ohjeidenmukaisesta suojainten ja suojakäsineiden käytöstä. Työntekijöillä on hygieniapassit.

Työntekijän henkilökohtainen hygienia ja työasu:

Hyvä henkilökohtainen hygienia on tärkeä osa niin asukas- kuin työturvallisuutta. Se luo perustan tartuntojen ehkäisylle. Yksikössä ei ole käytössä työvaatteita.

Käsihygienia:

Käsidesinfektio:

Käytä käsien desinfektioon alkoholipohjaista käsihuuhtetta. Käsihuuhteen on oltava EN 1500, EN 13727 ja EN 13624 testit läpäissyt tuote. Etanolipitoisuuden on oltava vähintään 70 painoprosenttia. Käsihuuhteen kerta-annos on 3–5 ml käden koon mukaan. Anna käsihuuhteen vaikuttaa riittävän desinfektio-ajan saavuttamiseksi vähintään 15 sekuntia.

Desinfioi kädet:

- Ennen ja jälkeen asukaskontaktin
- Yksikköön tullessasi ja sieltä lähtiessäsi
- Kiinnitä huomiota käsihuuhteiden sijoitteluun; käsihuuhteen tulee olla joka tilanteessa helposti saatavilla. Hyviä sijoituspaikkoja ovat esimerkiksi yksikön ulko-ovi ja yhteiset tilat sekä henkilökunnan tilat.
- Henkilökunnan velvollisuus on opastaa asiakkaita, vierailijoita ja omaisia käsihuuhteen käyttöön.

Käsien peseminen:

Pese kädet vedellä ja pesunesteellä sekä kuivaa ne kertakäyttöisellä paperipyyhkeellä. Desinfioi kädet käsihuuhteella kuivaimisen jälkeen.

Pese kädet seuraavissa tilanteissa:

- Tulet ja lähdet töistä
- Kättesi ovat näkyvästi likaiset tai ne tuntuvat likaiselta
- Käyt WC:ssä
- Pyykin käsittely
- Ennen ruokailua

Pyykin pesu:

- Käsittele likaista pyykkiä suojakäsineet kädessä. Varo pyykkiä käsitellessä, ettet pöllytä mikrobeja ilmaan.
- Yksikön likaiset siivousliinat ja mopit pestään 95 asteen lämpötilassa.
- Huollata pyykinpesukone säännöllisesti.

Jätteet:

Laita jätteet välittömästi jätetoppiin ja vie seka- ja biojäte kerran päivässä (tarvittaessa useammin). Yksikössä kierrätetään sekajäte, muovijäte, biojäte, lasi- ja metallijätteet sekä kartonkijätteet. Jokaiselle jätteelle on oma astiansa yhteisen tilan keittiössä. Astiat tyhjennetään säännöllisesti.

Siivous:

Käytä siivouksessa suojakäsineitä sekä ammattikäyttöön tarkoitettuja mikrokuitupyyhkeitä. Kostuta mikrokuitupyyhkeet valmistajan ohjeen mukaisesti. Valmistaja ohjeistaa myös sen, miten pitkään kostutettuja pyyhkeitä saa käyttää. Pese käyttämättä jääneet kostutetut mikrokuitupyyhkeet ennen seuraavaa käyttöä. Vaihda mikrokuitupyyhkeeseen puhdas pinta

siirtyessäsi pinnalta toiselle. Vaihda kokonaan puhtas mikrokuitupyyhe ja suojakäsineet siirtyessäsi puhtausvyöhykkeeltä toiselle.

Etene siivouksessa aseptisen työjärjestyksen mukaisesti puhtaasta likaisempaan ja ylhäältä alaspäin.

Desinfektioaineiden käyttö:

Käytä siivouksessa ensisijaisesti yleispuhdistusainetta.

Käytä desinfektioainetta eritetahrojen poistossa sekä siivotessasi yhteisiä pesutiloja ja erityistilanteissa.

Valmista desinfektioaineen käyttöliuos tuotteen omaan käyttöliuospulloon, jossa on valmisteen oma etiketti. Merkitse etikettiin desinfektioaineen nimi. Varmista, että tuotelehti ja käyttöturvallisuustiedote ovat saatavilla. Jos käytät klooripitoista desinfiointia ainetta, huonetilat, pintojen ja veden lämpötilan tulee olla alle +30°C.

4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito

Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoito huolehditaan terveysasemalla. Asukkailla on mahdollisuus hakeutua hoitoon oma-aloitteisesti ja tarvittaessa henkilökunta auttaa ja ohjaa asukasta tarvittavien palveluiden piiriin hakeutumisessa.

Kiireellisen sairaanhoidontarpeen ilmetessä henkilökunta on yhteydessä yleiseen hätänumeroon ja toimii saamiensa ohjeiden mukaisesti. Henkilökunnalla on ajantasainen ensiapukoulutus.

Yksikössä on erillinen ohje äkillisen kuolemantapauksen varalle sekä omaisten kohtaamiseen kuoleman jälkeen. Ohjeet löytyvät yksikön verkkokansion perehdytyskansiosista.

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Asiakkaiden hammashoitoa tuetaan kannustamalla hampaiden hoitoon sekä säännöllisiin hammastarkastuksiin. Ohjataan tarvittaessa hoidon piiriin sekä avustetaan ajanvarauksessa. Tarvittaessa ohjaaja lähtee asukkaan mukaan hammaslääkärikäynnille. Asiakkaiden suun- ja terveydenhoitoon on laadittu toimintaohjeet.

Yksikössä ei ole lääkäripalveluita. Jokaisella asiakkaalla on julkisen terveydenhuollon terveyden- ja sairaanhoitopalvelu lääkäripalveluineen. Omaohjaajat tukevat asiakkaita sairaanhoidollisten sekä lääkäripalveluiden varaamisessa. Ohjaaja arvioi työryhmän sekä asiakkaan kanssa tilanteen mukaan, tarvitseeko asiakasta ohjata kiireettömään tai kiireelliseen sairaanhoitoon. Henkeä uhkaavassa tilanteessa ohjaaja soittaa hätäkeskukseen (112).

Varmistamme ohjeiden noudattamisen hyvällä työntekijän perehdyttämisellä. Jokainen poikkeama kirjataan ja käsitellään viikoittaisissa tiimipalaverissa.

Suun terveydenhuollon ajanvaraus ja neuvonta, Lempäälä ja Kulju

Puhelimessa saat neuvontaa ja tarvittaessa ajan vastaanotolle. Hoidon tarve ja kiireellisyys arvioidaan puhelun aikana. Puhe- ja kuulovammaiset voivat lähettää tekstiviestin erilliseen tekstiviestinumeroon. Varatun ajan voit perua lähettämällä tekstiviestin tekstiviestinumeroon. Kirjoita viestiin nimesi, syntymäaikasi ja peruttava aika. Varaa uusi aika soittamalla ajanvaraus- ja neuvontanumeroon.

Puhelinnumerot

03 384 5311 , Ajanvaraus

Tekstiviesti 040 509 8269 ,

Ajan peruminen tekstiviestillä ja tekstiviestipalvelu puhe- ja kuulovammaisille (ei puheluita)

Ajanvaraus ma-pe klo 8-15.

Lempäälän hammashoitola

Käyntiosoite:

Himminpolku 5, 37500 LEMPÄÄLÄ

Lempäälän hammashoitola - pirha.fi

Lempäälän hammashoitola on sosiaali- ja terveysaseman pihapiirissä olevassa rakennuksessa. Hammashoitolaan pääset bussilla ja junalla. Bussipysäkit ovat hoitolan vieressä. Rautatieasemalle on 10 min...

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan? Asukkaiden terveyttä seurataan päivittäisten havaintojen kautta. Lisäksi viikoittaisilla omaohjaajan tapaamisilla havainnoidaan, keskustellaan ja tuetaan asiakkaan terveydentilaa sekä sen edistämistä. Tarvittaessa ohjataan terveyspalveluiden piiriin.
c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta? Asiakkailla on asiakkuus julkisissa terveyspalveluissa. Yksikössä on valmius toteuttaa asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen mukaan valvottua lääkehoitoa (tarvittaessa päivittäin) sekä erilaisia hoitotoimenpiteitä. Tarve niihin arvioidaan yksilöllisesti ja asiakkaan tarpeen mukaan. Työntekijä tukee asiakasta lääkeshoidon toteuttamisessa muistuttamalla ja motivoimalla, tarvittaessa päivittäin. Yksikössä toteutetaan pieniä hoitotoimenpiteitä. Pienet hoitotoimenpiteet sisältävät esimerkiksi: • fyysisen ja psyykkiseen voinnin seuranta ja muutoksiin reagointi, yhteydenotot hoitotahoon • turvallisen lääkehoidon ohjaus sekä tarvittaessa valvottu lääkehoito (vahvemman tuen yksiköissä päivittäin) • Injektoiden anto (s.c./i.m.) • haavahoito • mittaukset (kuume, verenpaine, verensokeri tmv.) • katetrointi • asiakkaan ohjaus itsenäiseen hoitotoimenpiteiden tekemiseen
4.3.5 Lääkehoito Yksikössä on laadittuna lääkehoidonsuunnitelma STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukaisesti. Henkilökunta avustaa tarvittaessa asukkaita lääkehoidossa. Lääkehoito voi olla esimerkiksi lääkkeiden säilyttämistä asianmukaisesti henkilökunnan tiloissa, lääkkeiden jakoa tai dosetista lääkkeiden otossa avustamista. Lääkehoitoa on mahdollista toteuttaa ohjaajien läsnäoloaikoina arkisin klo 7-18 ja lauantaisin sekä arkipyhinä klo 9-16. Asukkaat pääsääntöisesti jakavat itse omat lääkkeensä. Lääkehoidon kokonaisuus löytyy yksikön lääkehoitosuunnitelmasta.
a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään? Yksikön vastaava vastaa siitä, että yksikössä on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain sekä tarvittaessa useammin.
b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta? Lääkehoidosta vastaa sairaanhoitaja Jenni Guseff. Lääkehoidosta vastaavan yhteystiedot löytyvät lääkehoitosuunnitelmasta ja ovat henkilöstöllä tiedossa.
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa Miten yhteistyö ja tiedonkulkua asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan? Asumisyksikön asukas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti, esimerkiksi terveydenhuollon, psykiatrian, rikosseuraamuslaitoksen sekä kolmannen sektorin toimijoiden palveluita. Tiedonkulkua vaativaa yhteistyötä varten asukkaalta pyydetään kirjallinen suostumus muiden toimijoiden ja AlfaKuntoutus Hervanta Oy:n väliseen tiedonvaihtoon. Omni360-potilastietojärjestelmää varten asukas antaa myös kirjallisen suostumuksensa. Teemme aktiivista yhteistyötä sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa laadukkaana palvelun varmistamiseksi. Olemme aktiivisesti yhteydessä verkostoihin, järjestämme monialaisia yhteistyöpalavereita sekä neuvotteluita toimivan palvelukokonaisuuden saavuttamiseksi. Yhteistyökumppanit pidetään ajan tasalla asukkaan muuttuvissa tilanteissa ja heitä kontaktoidaan ennakoivasti.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

AlfaKuntoutus Hervanta Oy ei käytä alihankkijoita.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

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

Tukiasumisyksikössä on pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys, jotka ovat pelastusviranomaisen hyväksymät. Turvallisuusasiakirjat päivitetään vuosittain ja tarpeen mukaan. Henkilökunnalle järjestetään tarpeen mukaan ensiapu- ja turvallisuuskoulutusta. Pelastusviranomaisen kanssa yhteistyössä toteutetaan paloturvallisuuskoulutusta, johon osallistuu henkilökunnan lisäksi asukkaita.

Asukkaan palvelutarpeen oikea-aikainen arviointi yhteistyössä ohjaavan tahon kanssa on tärkeää yksikön yleisen asiakasturvallisuuden kannalta. Yhteistyö asiakkaan muuttuvissa tilanteissa on keskeistä myös yksikön turvallisuuskäytännöistä. 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.

Kerran vuodessa yhdessä asiakkaiden kanssa kierretään alueella tarkoituksena havaita epäkohtia, jotka vaikuttavat asiakkaiden turvallisuuteen. Lisäksi henkilökunta tekee omaa riskikartoitusta.

Sammutuskaluston kunto tarkastetaan säännöllisesti.

Yksikössä tehdään aktiivista yhteistyötä palo- sekä pelastusviranomaisten kanssa.

4.4.1 Henkilöstö

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

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

Henkilökunnan määrä vaihtelee asiakastilanteen mukaan. Henkilöstön kokonaisvahvuus on vähintään 0,15 työntekijää asukasta kohden.

Asiakastyöhön osallistuva hoivahenkilöstö koostuu:

- Sairaanhoidaja (AMK)
- Lähihoitaja
- Tarvittaessa vakituisen henkilöstön lisäksi käytetään sijaisia, jotka täyttävät koulutus- ja kokemusvaatimukset.

Hallinto henkilöstö:

- Hallinto henkilöstö koostuu toimitusjohtajasta sekä asiakkuuspäälliköstä.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstöllä on palveluntuottajan toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus ja riittävä sosiaalihuollon osaaminen sekä ammattitaito ottaen huomioon tuotettavien palvelujen sisältö ja palveluja käyttävät asiakkaat. Asumispalveluyksikön työntekijöillä tulee olla pääsääntöisesti mielenterveys- ja/tai päihdetyöhön suuntaava sosiaali- ja/tai terveydenhuoltoalan tutkinto. Palvelussa voi hyödyntää tilaajan kanssa erikseen sovittaessa myös tarpeen mukaan muita palveluntuottajan profiloitumista tukevia koulutuksia valvovan viranomaisen ohjeistuksien mukaisesti (esimerkiksi kasvatus- ja ohjausalan perustutkinto, nuoriso- ja yhteisöohjaaja, kuntoutuksen ohjaaja, yhteisöpedagogi, ohjaustoiminnan artonomi tai geronomi). Mikäli työntekijällä ei ole mielenterveys- ja/tai päihdetyöhön suuntaavaa sosiaali- ja/tai terveydenhuoltoalan tutkintoa, edellytetään häneltä joko mielenterveys- ja/tai päihdetyön ammattitutkintoa TAI erikoisammattitutkintoa TAI erikoistumisopintokokonaisuuden suorittamista TAI vähintään vuoden työkokemusta mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden kanssa työskentelystä.

Yksikön vastuuhenkilö

Asumisyksikön vastuuhenkilön kelpoisuusvaatimuksena on tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto (sosiaali- tai terveydenhuoltoala tai näitä vastaava opistoasteinen tutkinto), riittävä johtamistaito (esimerkiksi johtamisen erikoisammattitutkinto/lähiesimiehen ammattitutkinto/kahden vuoden työkokemus esihenkilötyöstä) sekä vähintään kahden (2) vuoden työkokemus mielenterveys- ja/tai päihdeasiakkaiden parissa tehtävästä työstä sopimuskauden alkaessa. Sopimuskauden aikaisista mahdollisista vastuuhenkilön muutoksista tulee aina ilmoittaa tilaajan sopimuksessa mainituille yhteyshenkilöille sekä valvovalle viranomaiselle. Vastuuhenkilö voidaan laskea asumispalveluyksikön henkilöstömitoitukseen, sillä osuudella, jonka hän tosiasiallisesti käyttää yksikössä tehtävään työhön.

Sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelija voi toimia tilapäisesti tietyin ehdoin sen laillistetun tai nimikesuojatun sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä, johon hän opiskelee. Opiskelijoiden toimimisesta tilapäisesti sosiaali- ja terveysalan tehtävissä tulee aina noudattaa ajantasaisia Valviran valtakunnallisia ohjeita ja ehtoja, erityisesti lääkehoitoa toteutettaessa. Tällä hetkellä laillistettuihin ammatteihin opiskeleva voi tilapäisesti toimia ammattihenkilön tehtävässä, esimerkiksi kesälomasijaisena, kun hän on suorittanut kaksi kolmasosaa (140 op) kyseiseen ammattiin johtavista opinnoistaan. Opiskelija työskentelee aina johdon ja valvonnan alaisena. Palveluntuottajan täytyy arvioida, onko opiskelijalla suoritettujen opintojen perusteella riittävät edellytykset tehtävän hoitamiseen. Mikäli yksikön vakinaiseen hoitohenkilökuntaan kuuluva työntekijä hankkii ammatillista kelpoisuutta oppisopimuskoulutuksella työpaikallaan, hänen opiskelunsa aikana tekemänsä hoitotyön osuus voidaan lukea mitoitukseen samalla osuudella kuin ennen koulutuksen aloittamistakin.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia käytetään tarpeen mukaan vuosilomiin ja sairauspoissaoloihin siten, että asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja osaamisesta. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan tilanteen edellyttämä riittävä henkilöstömäärä ja turvataan osaaminen eri vuoroissa.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Alfakuntoutus Hervanta Oy:llä on kahden yksikön yhteinen sijaisrekisteri, mikä tukee henkilöstövoimavarojen riittävyyttä. Lisäksi yhtiöllä on kaksi työntekijää hallinnollisissa tehtävissä. Heidät voidaan akuutissa tilanteessa siirtää tukiasumistyöhön rekrytointien ajaksi. Äkillisessä poissaolossa, sijainen saa oven avauksen yksikköön soittamalla Kotokampukseen p. 050-3863375, josta työntekijä tulee päästämään sijaisen Kunnari rakennukseen sisälle, josta työntekijä saa avaimen käyttöönsä työvuoron ajaksi.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytinnin periaatteet:

- työntekijätarpeen arviointi palvelusopimuksen mukaisesti
- työntekijähaku: TE-palveluiden työpaikkailmoitusten internet-sivuston, Duunitorin sekä yrityksen omien internet-sivujen kautta, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset
- valitun työntekijän todentaminen: henkilöllisyys, JulkiSuosikki/Terhikki -rekisteritarkastus, tutkinto- ja työtodistukset
- työsopimuksen tekeminen ja allekirjoittaminen
- perehdyttäminen

Rekrytinnista vastaa vastaava ohjaaja ja rekrytinnissa tukee hallinnon tiimi.

b) Miten rekrytinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Asumisyksikön asiakasryhmänä on täysi-ikäiset aikuiset. Aikuisten kanssa työskennellessä ei voida pyytää rikosrekisteriotetta. Haastattelussa käydään läpi työntekijöiden työhistoriaa, koulutusta sekä valmiutta sitoutua työnantajan arvoihin ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

Henkilöstön perehdyttämisessä käytetään apuna omavalvontasuunnitelmaa ja perehdytysohjetta. Sähköisessä verkkokansiossa on osa-alueittain perehdytysohjeet. Yksikön pääprosesseista on luotu prosessikuvaukset. Oleelliset toimintatavat ja työtehtävät ovat ylös kirjattuina myös toiminnanohjauksessa, jonka käyttöön uusi työntekijä ohjeistetaan. Henkilöstön perehdyttämisestä vastaa vastaava ohjaaja ja kaikki työyhteisön jäsenet erikseen sovittavalla tavalla. Asiakastyöhön osallistuvilla työntekijöillä on säännöllinen työnohjaus.

Omavalvonnan toteutumista seurataan havainnoimalla päivittäin. Yksikön vastaava on läsnä yksikössä päivittäin. Viikoittaisissa tiimipalavereissa käydään toiminnan organisoimiseen, laatuun ja valvontaan liittyviä asioita läpi. Viikoittaisista tiimipalavereista kirjataan muistio.

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 omavalvonnan (katso riskinhallinta).

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29§ mukaan palveluntuottajalla on ilmoitusvelvollisuus palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle, jos palveluntuottajan omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenee asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavia epäkohtia. Myös asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet on palveluntuottajan ilmoitettava palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle varsinkin, jos palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnan keinoin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.

Lempäälän asumisyksikön työntekijä tekee poikkeamailmoituksen toiminnanohjausjärjestelmään. Järjestelmä ohjaa ilmoituksen yksikön lähiesihenkilölle. Lähiesihenkilön tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja välittää tieto edelleen hallinnon tiimille jatkotoimenpiteitä varten.

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Täydennyskoulutus järjestetään koulutussuunnitelman mukaisesti. Koulutussuunnitelman perustana on arviointi koko henkilöstön ammatillisesta osaamisesta, ammatillisen osaamisen vaatimuksissa tapahtuvista muutoksista, näiden syistä ja tarvittavista kehittämistoimenpiteistä. Toimintatapana pyritään siihen, että irrallisten koulutuspäivien sijasta järjestetään henkilökunnalle juuri meidän tarpeisiimme räätälöityä koulutusta. Henkilöstön koulutus järjestetään sisäisenä ja ulkoisena koulutuksena. Sisäistä koulutusta järjestetään viikoittaisissa tiimeissä. Ulkoista koulutusta hankitaan yhteistyöverkostoista sekä ulkopuolisista kouluttajista.

Henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti ensiapu- ja turvallisuuskoulutusta. Täydennyskoulutuksen tarpeiden perusteella tehdään vuodelle koulutussuunnitelma.

Lisäksi jokaisella ohjaajalla tulee olla käytynä Tietoturvan ABC- kurssi sekä hygieniapassi.

4.4.2 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Yhteisöllisen asumisyksikön asukkailla on jokaisella käytössään yksiö. Osassa asunnoissa on valmiina sänky, patja, ruokapöytä, tuoli, mikroaaltouuni sekä nojatuoli. Kaikissa asunnoissa on keittiössä jääkaappi, liesi sekä uuni. Asunnossa on wc- ja suihkutila. Asukas vastaa asunnon siisteyden ylläpitämisestä.

Tupakointi sisällä ja kotieläimet ovat kiellettyjä.

Asunnossa on automaattinen sammutus- ja paloilmoinilaitteisto.

Ruokailu- ja ryhmätilojen lisäksi asiakkaila on käytössään yhteinen oleskelutila, sauna, pyykkihuone ja piha-alue järvimaisemalla yms.

Lempäälän yksikön tilat mahdollistavat asiakkaiden yhteisöllisen toiminnan. Tilat tarjoavat kokoontumismahdollisuuden ja tarjolla on erilaisia ajanvietemahdollisuuksia sekä sisä- että ulkotiloissa. Kaikilla Lempäälän asumisyksikön asukkailla on oikeus osallistua yksikön tai yhteistyötahojen järjestämään avoimeen toimintaan. Yhteisiin tiloihin ei voi saapua sairaana tai päihtyneenä.

Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?

Jokainen asukas huolehtii itse asuntonsa siisteydestä, pyykki- ja jätehuollostaan. Asukas saa tukea ja ohjausta näihin tehtäviin.

Jokaisella asiakkaalla sekä henkilökunnan jäsenellä on myös velvoite yksikön siisteydestä huolehtimiseen. Henkilökunta ohjaa ja organisoii yksikön sisä- ja ulkopuhtaanapidon.

Yksikön jätteistä sijaitsevat yksikön pihan yhteydessä. Jäteastioiden tyhjentämisestä on sopimus Pirkanmaan Jätehuollon kanssa.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Yksikössä on automaattinen paloilmoin. Automaattinen paloilmoin paikallistaa alkavan palon, suorittaa kohteessa hälytyksen ja ilmoittaa hätäkeskukseen.

Jokaisessa asunnossa ja yhteisissä tiloissa on käytössä paloilmoinjärjestelmä. Paloilmoinjärjestelmä koostuu:

- ilmaisimista (esim. savu- ja lämpöilmaisimista)
- paloilmoinpainikkeista
- paloilmoinkeskuksesta
- hälytyskelloista ja hälytyksensiirtojärjestelmästä (hätäkeskusyhteys)
- automaattinen palosammutinjärjestelmä (sprinklerit)

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

Yksikössä ei ole asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevia turva- tai kutsulaitteita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Yksikössä ei ole asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevia turva- tai kutsulaitteita.

4.4.4 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Yksikössä on käytössä verenpainemittari, alkometri, kuumemittari ja huumausaineseuloja. Lisäksi yksiköstä löytyy ensiaputarvikkeita hätäensiavun toteuttamiseen.

Laitteiden tarkastus tehdään säännöllisesti ja laitteiden kalibroinnista huolehditaan. Jokaista lääkinällistä laitetta säilytetään ja huolletaan valmistajan ohjeen mukaisesti.

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

Tarvikkeiden vaaratilanteista tehdään vaaratilanneilmoitus Fimealle.

Ilmoitus lähetetään sähköpostitse laitevaarat@fimea.fi. Ilmoituksen voi toimittaa myös faksilla 029 522 3002 tai postitse.

Vaaratilanneilmoitus lähetetään osoitteella:
Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea)
Lääkinälliset laitteet
Mannerheimintie 166
PL 55
00034 Helsinki

Kiireellisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä ensin puhelimitse 029 522 3341, mutta ilmoitus tulee tehdä viipymättä myös kirjallisena.

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot
Yhteyshenkilö yksikön vastaava Jenni Guseff, lempaala.vastaava@alfakuntoutus.fi puh: 0407147646

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelystä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja palveluntuottaja 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. Terveysthuollon 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 tietoturva- ja tietosuojan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palveluntarjoaja havaitsee järjestelmässä olennaisen vaatimusten täytymisessä 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 potilasasiakirjatiotojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

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

Asiakastietoja käsittelee asiakkaan palveluun osallistuva työntekijä ja vastaava ohjaaja. Työntekijät saavat käsitellä asukkaan asiakirjoja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät. Asiakirjat ovat salassa pidettäviä ja henkilöstöä sitoo vaitiolovelvollisuus, joka koskee kaikkea mitä työntekijä saa tietoonsa asukasta koskien. Salassapitovelvollisuus säilyy myös toiminnan tai työsuhteen päättymisen jälkeen.

Asiakaskirjaukset tehdään Pirkanmaan hyvinvointialueen Omni360-järjestelmään ja järjestelmän käytössä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueelta saatuja ohjeita.

Alfakuntoutus Hervanta Oy:llä on käytössä oma tiedonhallintajärjestelmä, johon on rakennettu erilaisia seuranta-, palaute-, ja raportointi pohjia. Jokaisella työntekijällä on omat salassa pidettävät käyttäjätunnukset järjestelmään.

Verkkokansioihin on rajatut oikeudet työtehtävien mukaan.

Asiakkaan yksityisistä asioista ei puhuta julkisissa tiloissa muiden kuullen.

Asiakasasiakirjat ovat vain asiakkaan hoitoa ja kuntoutusta toteuttavalla henkilöstöllä saatavissa.

Henkilökunnan tietokoneet ovat lukittuna, jolloin niihin ei ole ulkopuolisilla pääsyä.

Asiakaskirjojen käsittelystä asiakkuuden päättymisen jälkeen on omat kirjalliset ohjeet perehdytyskansiossa. Asiakkuuden päätyttyä asiakkaaseen liittyvät asiakirjat arkistoidaan ja toimitetaan palveluntuottajan arkistoon.

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

Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvät asiat käsitellään perehdytysohjelmassa.

Vastaavan ohjaajan vastuulla on huolehtia asiakastietojen käsittelystä työpaikalla. Työskentelytilat järjestetään niin, ettei tietoja joudu luvattomasti sivullisille. Asiakkaan tietoihin liittyvät keskustelut käydään sivullisten kuulematta. Asiakkaan tietoja ei luovuteta ulkopuolisille ilman asiakkaan lupaa.

Henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeistuksia päivitetään aina tarvittaessa.

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

Rekisteri- ja tietosuojaseloste on nähtävissä yhteisöllisessä tilassa sekä internetsivuillamme.

Asiakas voi tiedustella tietojen käsittelyyn liittyvistä asioista ohjaajalta tai yksikön vastaavalta. Ohjaajat tarvittaessa ohjaavat, miten asiakas voi tilata asiakkaasta itsestään tehdyt kirjaukset.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Jenni Guseff, 0407147646, lempaala.vastaava@alfakuntoutus.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Yksikössä on jatkuvan kehittämisen toimintamalli. Vuoden 2025 kehittämiskohdaksi on muodostunut luonnollisesti yksikön käyntiin saattaminen, kuntouttavien ja toimivien toimintatapojen löytäminen.

Asunnottomuustyön tarpeet vaihtelevat. Yhdessä Pirkanmaan hyvinvointialueen kanssa arvioidaan yksikön palvelumuotoilun tarpeita.

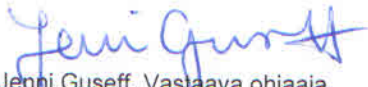
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Lempäälä 8.10.2025

Allekirjoitus



Jenni Guseff, Vastaava ohjaaja

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisuja (2023:31): Vakavien vaaratapahtumien tutkinta. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille:

[Vakavien vaaratapahtumien tutkinta : Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille - Valto \(valtio-neuvosto.fi\)](#)

STM:n julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisuja (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

STM:n julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaatatapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuo-javaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](#)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005