

Omavalvontaohjelma
Alfakuntoutus Hervanta Oy
Y-tunnus: 2301569-4



Sisällys

1. Johdanto	3
2. Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
3. Omavalvonnan tavoitteet, toteuttaminen ja seuranta	5
4. Laadunhallinta.....	6
4.1. Asiakkaana Alfakuntoutus Hervanta Oy:llä	7
4.2. Asiakaspalaute.....	8
4.2.1 Muistutukset	9
4.3. GAS- toimintakyky mittari	10
5. Henkilöstö.....	11
5.1. Työn organisointi ja tehtävien jako	11
5.2. Rekrytointi.....	12
5.3. Perehdytys	12
5.4. Osaamisen kehittäminen	13
5.5. Työsuojelu.....	13
5.6. Henkilöstötyytyväisyys	14
5.7. Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus	15
6. Turvallisuus	15
6.1. Asiakasturvallisuus	15
6.2. Työturvallisuus	16
6.3. Tietosuojaja	17
7. Riskit ja niihin varautuminen.....	17
8. Lääkehoito ja lääketurvallisuus	19
9. Kehittäminen ja vastuullisuus.....	20

1. Johdanto

Tämä omavalvontaohjelma perustuu valvontalain edellyttämään omavalvontaohjelmaan, joissa jokaisen palvelutuottajan, jolla on enemmän kuin yksi palveluyksikkö, on tehtävä oma kaksivuotinen omavalvontaohjelmansa.

Omavalvontaohjelmassamme kuvaamme sitä, miten seuraamme palvelujen toteutumista, niiden turvallisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta sekä miten korjaamme toiminnassamme havaitut puutteet.

Omavalvontaohjelmassa kuvatut toimintatavat koskevat kaikkea toimintaamme. Ohjelman tarkoituksena on varmistaa, että yrityksen tarjoamat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut ovat laadultaan ja turvallisuudeltaan yhtenäisiä, lakiin perustuvia ja asiakaslähtöisiä riippumatta siitä, missä yksikössä palvelu tuotetaan.

Alfakuntoutus Hervanta Oy sitoutuu avoimeen omavalvontaan. Tämä ohjelma toimii perustana kunkin palveluyksikön tarkemmille, yksikkökohtaisille omavalvontasuunnitelmille. Omavalvontasuunnitelmat ovat julkisesti nähtävillä yrityksen kotisivuilla sekä yksiköiden toimipisteissä. Päivitämme omavalvontaohjelmaa, kun omavalvontaan liittyvässä ohjeistuksessa tapahtuu muutoksia, tai muutoin havaitaan toiminnassa kehittämiskohteita.

Tämä omavalvontaohjelma kattaa Hervannan tukiasuminen yksikön ja Lempäälän kevyen yhteisöllisen yksikön.

2. Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Alfakuntoutus Hervanta Oy:n toinen palveluyksikkö sijaitsee Tampereen Hervannassa. Yksikkö on 30-paikkainen, asunnottomille mielenterveys- ja päihdekuntoutujille sekä erityistä tukea tarvitsevilla täysi-ikäiselle suunnattu tukiasumisyksikkö, joka on suunnattu asunnottomille mielenterveys- ja päihdekuntoutujille sekä erityistä tukea tarvitseville.

Yksikössä tarjotaan palveluina tukiasumista sekä avomuotoista kuntouttavaa toimintaa.

Alfakuntoutus Hervanta Oy:n toinen palveluyksikkö sijaitsee Lempäälässä. Lempäälän yksikössä tuotetaan yhteisöllisen asumisen palveluyksikössä on 10 asiakaspaikkaa. Palvelu on suunnattu asunnottomille mielenterveys- ja päihdekuntoutujille sekä erityistä tukea tarvitseville täysi-ikäisille asiakkaille. Yhteisöllisessä asumisessa tavoitteena on tukea asiakkaan elämänhallintaa, arjen asioista selviytymistä, psyykkistä vointia sekä päihteettömyyttä. Yhteisöllinen asuminen pohjautuu asukkaan kanssa tehtyyn vuokrasopimukseen ja asiakkaan tarvitsemaan palveluun ja sosiaaliohjaukseen.

Henkilökunta on koulutettua ja työtä ohjaa vahvasti lainsäädäntö. Työryhmän kanssa käydään arvopohjaista keskustelua viikoittain palavereissa sekä työtä reflektoidaan päivittäin henkilökunnan kesken. Yksiköissä on omat arvot, jotka ohjaavat työtä ja näkyvät arjessa.



Alfakuntoutus Hervanta Oy:n arvoja 1



TOIMINTAA OHJAAVAT LAIT

**SUOMEN PERUSTUSLAKI
SOSIAALIHUOLTOLAKI
TYÖTURVALLISUUSLAKI
TIETOSUOJALAKI**

**LAKI SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN ASEMASTA JA
OIKEUKSISTA**

**LAKI SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON VALVONNASTA
LAKI TERVEYDENHUOLLON LAITTEISTA JA TARVIKKEISTA**

**LAKI SOSIAALIHUOLLON AMMATTIHENKILÖISTÄ
LAKI TERVEYDENHUOLLON AMMATTIHENKILÖISTÄ**

Toimintaa ohjaavat lait 1

3. Omavalvonnan tavoitteet, toteuttaminen ja seuranta

Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden perusoikeudet, asiakas- ja potilasturvallisuus ja laadultaan hyvät palvelut. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (40 §) edellyttää, että palveluntuottaja varmistaa omavalvonnalla tehtäviensä lainmukaisen hoitamisen ja tekemiensä sopimusten noudattamisen.

Omavalvontaohjelma toimii yksiköiden toiminnan suunnittelun, toteutuksen, arvioinnin ja kehittämisen keskeisenä työvälineenä. Omavalvontaohjelma toimii henkilöstön päivittäisen työn tukena ja on osa perehdytystä. Sen sisältöä käsitellään säännöllisesti työryhmän palaverissa, jolloin varmistetaan, että toimintaa toteutetaan yhteisten linjausten mukaisesti.

Yksiköiden laatua seurataan järjestelmällisesti ja laadun seuranta dokumentoidaan jatkuvasti. Keskeisiä laadun seurannan keinoja ovat asiakaspalaute, säännölliset tiimipalaverit, poikkeamien ja riskien seuranta, kuntoutussuunnitelmien ja GAS-tavoitteiden ajantasaisuus, henkilöstömitoitus ja koulutustaso.

Sosiaali- ja terveystalvendien valvonnasta annetun lain (741/2023) §27 mukaisesti omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista seurataan ja seurannassa havaitut puutteellisuudet on korjataan. Seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein julkisuutta edistävällä tavalla. Raportti on nähtävillä yksikön yhteisissä tiloissa.

Päivitystarpeita tunnistetaan poikkeamailmoitusten, asiakaspalautteen ja riskiarvioiden perusteella. Päivitetty omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstön palaverissa. Henkilöstö perehdytetään muutosten tullessa ja niiden toteutumista seurataan arjen toiminnoissa. Täten pyritään takaamaan, että omavalvonta ei jää vain asiakirjaksi, vaan toimii aitona osana toiminnan kehittämistä.

4. Laadunhallinta

Alfakuntoutuksessa hyvä ja laadukas toiminta varmistuu sillä, että kehitämme yhdessä henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa toimintatapoja. Laatutyön varmistamiseksi olemme kehittäneet prosessikuvauksen asiakkaan jokaiseen asumisen vaiheeseen. Prosessinkuvaus auttaa seuraamaan kokonaiskuvaa sekä tuottamaan palveluita yhtenäisesti, laadukkaasti ja vaikuttavasti.

Asiakslähtöisyys on toimintamme keskeinen periaate. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen kuntoutussuunnitelma ja GAS-tavoitteet, joissa korostuu asiakkaan näkemys hänen voimavaroistaan ja tuen tarpeistaan.

Seuraamme ja arvioimme toimintaamme päivittäisessä työssä sekä suunnitelmallisesti dokumentointia hyödyntäen. Asiakkaiden kuntoutumista

ja tavoitteiden etenemistä seurataan kuntoutussuunnitelman ja GAS-tavoitteiden pohjalta. Henkilöstöllä on säännöllisesti viikoittain tiimipalaverit, joissa toimintaa arvioidaan ja pyritään kehittämään.

Poikkeamia varten yksiköihin on luotu selkeät toimintaohjeet. Arjessa tapahtuviin poikkeamatilanteisiin puututaan ja ne dokumentoidaan sekä käsitellään viikoittaisissa tiimipalavereissa. Poikkeamien käsittelyssä arvioidaan tapahtumien syyt, vaikutukset sekä tarvittavat korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet.

Yksiköissä noudatetaan järjestelmällistä riskienhallinnan toimintamallia, jonka tavoitteena on ennaltaehkäistä turvallisuutta vaarantavia tilanteita. Toimintamalleja käydään läpi säännöllisesti henkilöstön tiimipalavereissa.

Laadukas ja turvallinen palvelu perustuu osaavaan ja ammattitaitoiseen henkilöstöön. Uudet työntekijät perehdytetään perehdytysohjelman mukaisesti ja jokaisella työntekijällä on työtehtäväänsä soveltuva koulutus. Henkilöstön osaamista ylläpidetään ja kehitetään vuosittaisen koulutussuunnitelman mukaisesti sekä säännöllisellä työnohjauksella ja tiimipalavereilla.

4.1. Asiakkaana Alfakuntoutus Hervanta Oy:llä

Asiakkaat ohjautuvat yksikköön sosiaalityön tekemän palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Arvioinnin pohjalta varmistamme, että yksikön resurssit ja osaaminen vastaavat asiakkaan yksilöllistä tuen tarvetta jo ennen palvelun alkamista.



laaditaan yksilölliset GAS-tavoitteet (Goal Attainment Scaling), jotka ohjaavat kuntoutuksen toteutusta ja vaikuttavuuden seuranta. (GAS-toimintakykymittarista enemmän luvussa 4.3.) Palveluntuottaja seuraa säännöllisesti kuntoutussuunnitelmien ajantasaisuutta ja tavoitteiden toteutumista molemmissa yksiköissä osana jatkuvaa laadunvalvontaa. Asiakkaiden kuntoutussuunnitelmat sekä GAS- tavoitteet laaditaan aina yhdessä asiakkaan kanssa. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty omaohjaaja, jonka kanssa asiakas työskentelee tiiviisti tukiasumisjakson aikana.

Alfakuntoutuksessa asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana, ja hänen osallisuuttaan kunnioitetaan kaikessa häntä koskevassa päätöksenteossa. Asiakas osallistuu omiin verkostopalaveriiniin, joita järjestetään säännöllisesti sekä aina tarvittaessa oman sosiaalityöntekijän ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Yksiköissä järjestetään viikoittain asukaskokous. Kokouksissa asiakkaat pääsevät osallistumaan arjen suunnitteluun, tuleviin tapahtumiin sekä koko yksikön toiminnan kehittämiseen.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja kunnioittaminen on osa toimintakulttuuriamme. Se näkyy jokapäiväisessä arjessa siten, että tuemme asiakasta tekemään omat valintansa ja kunnioitamme hänen yksityisyyttään. Henkilöstö käyttää työskentelyssään osallistavia työmenetelmiä, joka osaltaan vahvistaa asiakkaiden omaa toimijuuttansa.

Jokainen asiakas kohdataan tasavertaisena yksilönä. Tasavertaisuus ei tarkoita kaikille samanlaista palvelua, vaan jokaisen asiakkaan yksilöllisten tarpeiden sekä voimavarojen huomioimista. Alfakuntoutus Hervannan yksiköt ovat sitoutuneet syrjimättömyyteen kaikessa toiminnassaan.

4.2. Asiakaspalaute

Alfakuntoutus Hervanta Oy:n yksiköissä kerätään säännöllisesti asiakaspalautetta asiakkailta - vähintään kahdesti vuodessa. Palautteen keräämiseen käytetään kirjallista asiakastyytyväisyyskysely lomaketta. Saadut palautteet käydään läpi kunkin yksikön henkilöstön kanssa. Tuloksia analysoidaan vertaamalla niitä aiempiin asiakastyytyväisyyskyselyihin, mikä mahdollistaa laadun kehityksen seurannan pitkällä aikavälillä.

Palautteen pohjalta sovitaan konkreettiset toimenpiteet toiminnan kehittämiseksi. Mikäli palautteessa nousee esiin merkittäviä epäkohtia, niihin reagoidaan viipymättä osana omavalvonnan poikkeamien hallintaa.

Asiakkaita ja heidän läheisiään kannustetaan antamaan palautetta myös matalalla kynnyksellä jokapäiväisessä arjessa. Suullinen palaute kirjataan tarvittaessa ylös, jotta se huomioidaan osana jatkuvaa laadunvarmistusta.

Yksiköiden vastaavat ohjaajat ovat vastuussa asiakaspalautteiden yhteenvedosta ja käsittelystä.

Asiakaspalautteiden koosteet käsitellään yhdessä asiakkaiden kanssa asiakkaille järjestettävän asukaskokouksen yhteydessä.

4.2.1 Muistutukset

Alfakuntoutuksessa jokaisella asiakkaalla on oikeus hyvään ja kunnioittavaan kohteluun. Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, häntä tuetaan käyttämään lakisääteisiä oikeusturvakeinojaan.

Hoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Sosiaalihuollon asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista kantelun Lupa- ja valvontavirastoon. Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa.

Epäasiallisesta kohtelusta keskustellaan yksiköiden vastaavien ohjaajien ja hallinnon kanssa. Henkilöstö ohjeistaa ja avustaa asiakkaita muistutuksen tai kantelun tekemisessä. Asiakkaita ohjataan olemaan tarvittaessa

sosiaaliasiavastaavaan yhteydessä. Yksiköissä on asiakkaiden saatavilla kirjalliset ohjeistukset muistutuksen tekemiseen.

Epäasiallisen kohtelun havaitsemisesta tehdään myös poikkeama, joka käsitellään työryhmän keskeisessä palaverissa. Epäasiallisen kohtelun tiimoilta ollaan yhteydessä myös palvelun tilaajaan eli Pirkanmaan hyvinvointialueeseen.

4.3. GAS- toimintakykymittari

GAS- toimintakykymittari on Alfakuntoutuksen yksiköiden keskeinen työkalu kuntoutuksen tavoitteellisuuden ja vaikuttavuuden todentamisessa. Toimintakykymittari mahdollistaa asiakkaan edistymisen näkyväksi tekemisen ja toimii tukiasumisjakson kuntoutuksen punaisena lankana.

Henkilöstö on koulutettu käyttämään GAS-toimintakykymittaria työkaluna. GAS-tavoitteita laatiessa toimitaan asiakaslähtöisesti ja asiakkaalle luodaan yksilölliset tavoitteet. Henkilöstö tukee tarvittaessa asiakasta tavoitteiden muotoilemisessa realistisiksi, mitattaviksi sekä saavutettaviksi. GAS-tavoitteet päivitetään tarvittaessa tai vähintään kolmen kuukauden välein. Asiakkaan kanssa arvioidaan edellisten GAS-tavoitteiden toteutuminen ja tämänhetkisen tilanteen perusteella arvioidaan ja luodaan asiakaslähtöisesti seuraavat tavoitteet. Mikäli asetettuja tavoitteita ei saavuteta, analysoimme syyt yhdessä asiakkaan kanssa ja muokkaamme tarvittaessa tukitoimia vastaamaan paremmin asiakkaan tarpeita.

Varmistamme henkilöstön osaamisen säännöllisillä koulutuksilla ja yhteisillä kirjaamiskäytännöillä molemmissa yksiköissä, jotta mittarin käyttö on yhdenmukaista ja luotettavaa

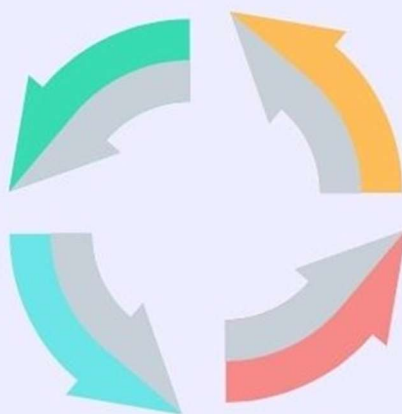
GAS-tavoitteiden laatiminen

1. KUPASU

Asiakkaiden kanssa täytetään kuntoutussuunnitelma, jossa arvioidaan asiakkaan tämänhetkistä toimintakykyä ja tuen tarpeita

2. GAS-tavoitteiden laatiminen

Asiakkaan kanssa laaditaan GAS-tavoitteet asiakaslähtöisesti ja asiakkaan voimavarat huomioiden



4. GAS-tavoitteiden arviointi

GAS-tavoitteet päivitetään tarvittaessa tai vähintään kolmen kuukauden välein. Päivityksen ohella arvioidaan edellisten tavoitteiden toteutuminen

3. GAS-työskentely

Viikoittaisilla asiakastapaamisilla edistetään GAS-tavoitteita.

5. Henkilöstö

Ammattitaitoinen, riittävä ja hyvinvoiva henkilöstö on keskeinen edellytys laadukkaaseen ja turvalliseen palvelun toteutumiseen. Henkilöstöön liittyviä käytäntöjä kehitetään jatkuvasti osana omavalvontaa, jotta voidaan varmistaa henkilöstön osaaminen, työssä jaksaminen sekä palveluiden laadukas ja turvallinen toteutuminen. Henkilöstö toimii yksiköissä kuntouttavan, osallistavan ja eettisesti kestävästi työotteensa mukaisesti. Tässä omavalvontaohjelman luvussa kuvataan yksiköiden keskeiset henkilöstöä koskevat vastuut, käytännöt ja periaatteet.

5.1. Työn organisointi ja tehtävien jako

Yksiköiden toiminta perustuu selkeään työn organisointiin ja tarkoituksenmukaiseen tehtävien jakoon. Näillä pyritään toiminnan sujuvuuteen, asiakasturvallisuuteen ja laadukkaaseen

palveluntuottamiseen. Työn organisointia arvioidaan säännöllisesti osana omavalvontaa ja arjen sujuvuutta.

Kummassakin yksiköissä vastaavat ohjaajat toimivat lähiesihenkilöinä. Vastaavia ohjaajia ja henkilöstöä tukee toimitusjohtaja operatiivisena ja hallinnollisena tukena. Yksikön esihenkilöt vastaavat kokonaisuuden organisoinnista. Yksiköissä on jaettu työryhmän kesken eri vastualueet; hygieniavastaava, tietosuojavastaava, työsuojeluvastuu, yksikön turvallisuusvastaava, opiskelijavastaava.

Selkeä työnjako ja toimiva organisointi tukevat työyhteisön sujuvaa yhteistyötä sekä edistävät turvallista, asiakaslähtöistä ja kuntouttavaa työskentelyä.

5.2. Rekrytointi

Alfakuntoutus Hervanta Oy:n rekrytoinneissa noudatetaan tasa-arvoisia sekä yhdenvertaisia rekrytointiperiaatteita. Uudet työntekijät sekä sijaiset perehdytetään systemaattisesti yksikön toimintaan (perehdytyksestä lisää luvussa 5.3).

Alfakuntoutus Hervanta Oy vastaa siitä, että molemmissa palveluyksiköissä työskentelee toiminnan laajuuteen ja asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Tarkistamme jokaisen työntekijän ammatillisen pätevyyden sekä rekisteröinnin (Terhikki/Suosikki) työsuhteen alussa.

Rekrytoinneissa otamme huomioon ammatillisen pätevyyden lisäksi henkilön pätevyyttä kuntoutustyöhön ja sitoutumista yrityksen arvoihin.

Palveluntuottaja huolehtii, että äkillisissä poissaolotilanteissa yksiköiden toimintaedellytykset ja asiakasturvallisuus säilyvät. Käytämme ensisijaisesti tuttua varahenkilöstöä.

5.3. Perehdytys

Alfakuntoutuksessa perehdytys on suunnitelmallinen prosessi. Kattavalla ja suunnitelmallisella perehdytyksellä varmistetaan, että jokainen työntekijä

hallitsee yksikön turvalliset toimintatavat, asiakaslähtöisen työotteen ja lainsäädännön vaatimukset.

Yksiköiden esihenkilöt vastaavat perehdytyksen kokonaisuudesta, työsuhteen asioista sekä vaitiolositoumuksista. Jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään vastuuperehdyttäjä työryhmästä, joka käy läpi kirjallisen perehdytys suunnitelman kohta kohdalta ja perehdyttää uuden työntekijän arjen työhön.

Perehdytys kattaa yksikön toimintatavat, turvallisuusohjeet, asiakaskohtaiset kuntoutussuunnitelmat (mukaan lukien GAS-tavoitteet) sekä tietoturva-asiat. Tiedostamme työn laaja-alaisuuden, joten perehdytys on prosessi, joka jatkuu suunnitelmallisen perehdytyksen jälkeen työn ohessa. Esihenkilö seuraa perehtymisen edistymistä jokapäiväisessä arjessa sekä säännöllisillä yksilökeskusteluilla.

Keräämme uusilta työntekijöiltä suullista palautetta perehdytysprosessista. Kehitämme parhaillaan kirjallista palautelomaketta, joka täytetään määräajan kuluttua aloituksesta. Palautteen avulla perehdytys suunnitelmaa päivitetään vastaamaan työn vaatimuksia.

5.4. Osaamisen kehittäminen

Alfakuntoutus Hervannan yksiköissä panostetaan kattavasti henkilöstön osaamisen kehittämiseen. Yksiköihin on luotuna koulutussuunnitelmat, jonka mukaisesti yksikön henkilökuntaa koulutetaan.

Koulutusten sisällössä painotetaan asiakasryhmien erityisosaamista, lakisääteisiä täydennyskoulutuksia sekä kehitystarpeita, joita nousee esiin asiakaspalautteista tai poikkeamien seurannasta.

Henkilöstön osaamista ja koulutustarpeita seurataan säännöllisesti jokapäiväisessä arjessa, kehityskeskusteluissa sekä viikoittaisissa henkilöstön palaverissa.

5.5. Työsuojelu

Alfakuntoutuksessa työsuojelun tavoitteena on varmistaa terveellinen ja turvallinen työympäristö, jossa ennaltaehkäistään työtapaturmia, ammattitauteja sekä työn psyykkistä kuormittavuutta.

Mielenterveys- ja päihdetyössä on keskeistä varautua haastaviin asiakastilanteisiin. Molemmissa yksiköissä on luotuna yksilölliset toimintaohjeet uhkaavien tilanteiden varalle. Yksintyöskentelyyn liittyvät riskit on arvioitu, ja niitä hallitaan selkeillä toimintaohjeilla ja yhteydenpitokäytännöillä.

Työn henkinen kuormittavuus tunnistetaan ja sitä hallitaan aktiivisesti. Alfakuntoutus tarjoaa säännöllistä työnohjausta henkilöstölle. Erityisen kuormittavien tilanteiden jälkeen järjestetään aina purkukeskusteluja työyhteisön sekä esihenkilöiden kesken.

Yksiköissämme toimii nimetty työsuojeluvaltuutettu/yhteyshenkilö, ja yhteistyö työterveyshuollon kanssa on tiivistä ja ennaltaehkäisevää.

5.6. Henkilöstötyytyväisyys

Mittaamme henkilöstötyytyväisyyttä vuosittaisilla tyytyväisyyskyselyillä, joissa kartoitetaan työn sujuvuutta, johtamista, työilmapiiriä ja työssä jaksamista. Tulokset käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa ja niiden pohjalta sovitaan tarvittavia kehittämistoimenpiteitä.

Jokaisen työntekijän kanssa käytävät säännölliset kehityskeskustelut mahdollistavat yksilöllisen tuen, ammatillisen kehittymisen seuraamisen sekä myös mahdollisten kuormitustekijöiden tunnistamisen varhaisessa vaiheessa.

Kannustamme työntekijöitä tuomaan epäkohtia ja kehitysehdotuksia esiin matalalla kynnyksellä niin tiimipalavereissa kuin yksilöllisissä keskusteluissa. Työntekijöiden näkemykset otetaan huomioon yksiköiden toimintatapojen kehittämisessä.

Vaikka toimimme kahdessa eri toimintayksikössä, vahvistamme koko organisaation yhteishenkeä mm. yhteisillä koulutuspäivillä. Tämä mahdollistaa myös hyvien käytäntöjen jakamisen yksiköiden välillä.

5.7. Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus

Alfakuntoutuksessa noudatetaan tarkasti sosiaalihuoltolain (29§) mukaista ilmoitusvelvollisuutta. Jokaisella työntekijällä on lakiin perustuva velvollisuus ilmoittaa viipymättä toiminnasta esihenkilölle, jos hän tehtävissään havaitsee tai saa tietoonsa epäkohdan tai sen uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuus ohittaa salassapitosäännökset.

Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, tilanne selvitetään ja keskustellaan asianosaisten kanssa. Mahdolliset jatkotoimenpiteet määräytyvät tilannekohtaisesti. Jokainen tilanne kirjataan yksiköiden toiminnanohjausjärjestelmään. Tapahtuma käydään läpi yhdessä henkilöstön kesken ja pohditaan mitä tapahtuneesta voidaan oppia.

Asiakasta ohjeistetaan tarvittaessa tekemään muistutus tai ottamaan yhteys sosiaaliasiavastaavaan. Epäkohdasta tehdään ilmoitus aina myös tilaajalle.

6. Turvallisuus

Turvallisuus on keskeinen ja tärkeä osa laadukasta palvelua. Tässä luvussa kuvataan yksikön toiminta ja periaatteita, joilla pyritään varmistamaan asiakkaiden, henkilöstön ja toiminnan tietoturallinen toteutuminen. Yksiköissä turvallisuutta edistetään ennakoivalla toiminnalla, selkeillä toimintatavoilla ja ohjeistuksilla, henkilöstön osaamisen ylläpitämisellä sekä mahdollisten riskien tunnistamisella ja poikkeamien prosessinmukaisella käsittelyllä.

6.1. Asiakasturvallisuus

Alfakuntoutuksessa asiakasturvallisuus muodostuu fyysisestä- ja psyykkisestä turvallisuudesta sekä tuotettavan palvelun laadusta.

Turvallisuus varmistetaan ennakoivilla toimintatavoilla sekä yhtenäisillä prosesseilla molemmissa yksiköissä.

Yksikköihin on luotu pelastussuunnitelma ja toimintasuunnitelma poikkeusolojen sekä häiriötilanteiden varalle toiminnan jatkuvuuden varmistamiseksi. Asiakkaiden kanssa käydään säännöllisesti läpi paloturvallisuus asioita sekä asiakkaat ohjeistetaan yksikön paloturvallisuuteen asiakkaiden muuttaessa yksikköön.

Yksikköön muuttavien asiakkaiden kanssa käydään perusteellisesti läpi yksikön toimintaa koskevat säännöt sekä palvelusopimus. Yksiköiden arki on suunniteltu mahdollisimman johdonmukaiseksi.

Henkilöstö on koulutettua ja jokaisen työntekijän riittävä osaaminen huomioidaan jo rekrytointivaiheessa. Henkilöstö perehdytetään perehdytysohjelman mukaisesti yhteneväisten prosessien varmistamiseksi. Yhteneväiset prosessit takaavat yhdenmukaiset toimintatavat, joka on tärkeä osa asiakasturvallisuutta. Henkilöstö saa säännöllistä koulutusta lääkehoidossa, ensiavussa sekä haastavien tilanteiden kohtaamisessa.

Kaikki asiakasturvallisuutta vaarantaneet tilanteet ja 'läheltä piti' -tilanteet raportoidaan poikkeamailmoituksina, jotta voimme kehittää toimintaamme ja estää asiakasturvallisuutta uhkaavat tilanteet jatkossa.

6.2. Työturvallisuus

Työturvallisuus nähdään kokonaisuutena, joka koostuu fyysisestä turvallisuudesta, psyykkisestä jaksamisesta sekä sujuvasta tiedonkulusta.

Henkilöstöllä on käytössään selkeät ohjeistukset kaikkiin keskeisiin työprosesseihin liittyen. Selkeät ohjeistukset vähentävät epävarmuutta työssä ja minimoivat työn psyykkistä kuormittavuutta.

Yksiköissä on käytössä selkeät viestintäkanavat, joilla varmistamme, että tieto tavoittaa sujuvasti kaikki työntekijät.

Arvioimme yhdessä henkilöstön kanssa säännöllisesti työhön liittyviä vaaroja ja haittoja. Yksiköissä kiinnitetään erityistä huomioita haastavien asiakastilanteiden ennaltaehkäisyyn. Työntekijöillä on mahdollisuus

purkukeskusteluun kuormittavien tilanteiden jälkeen. Lisäksi tuemme työntekijöiden jaksamista säännöllisellä työnohjauksella.

6.3. Tietosuoja

Alfakuntoutuksessa asiakastiedon käsittely perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä sekä EU:n yleiseen tietosuojasetukseen (GDPR). Varmistamme asiakkaidemme yksityisyyden suojan kaikessa työskentelyssämme.

Asiakastietoja sisältäviin järjestelmiin on pääsy vain niillä työntekijöillä, jotka tarvitsevat tietoja työtehtäviensä hoitamiseen. Käyttöoikeudet poistetaan välittömästi työsuhteen päättyessä. Käytämme yksiköissämme suojattuja sekä viranomaisvaatimuksien täyttäviä asiakastietojärjestelmiä. Kirjalliset asiakirjat säilytetään lukituissa tiloissa ja niiden hävittäminen tapahtuu tietoturvallisesti.

Yksiköiden työntekijät ovat allekirjoittaneet työsuhteen alkaessa kirjallisen salassapito ja vaitiolositoumuksen. Tietosuojaan liittyvät asiat ovat keskeinen osa uuden työntekijän perehdytystä.

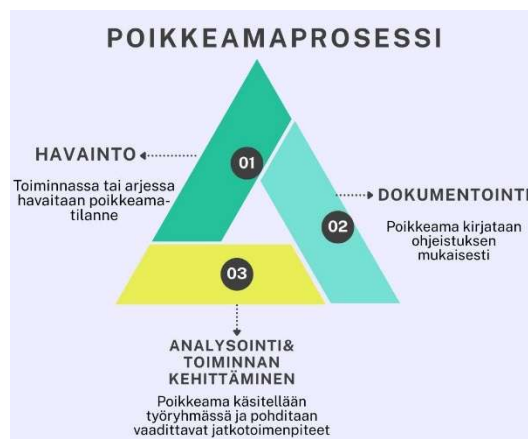
Yksiköissä arvioidaan säännöllisesti tietosuojaan liittyviä riskejä. Mahdolliset poikkeamat raportoidaan viipymättä yksikön esihenkilöille sekä tietosuojavastaavalle, poikkeamista tehdään tarvittaessa ilmoitus lisäksi valvovalle viranomaiselle. (Riskeistä ja niihin varautumisesta kerrotaan tarkemmin luvussa 7).

Alfakuntoutuksen asiakkailta on oikeus tietää, miten häneen liittyviä tietoja käsitellään – tietosuojaselosteet ovat asiakkaiden saatavilla molemmissa yksiköissä. Ohjeistamme asiakkaitamme heidän oikeuksistaan tarkastaa omia tietojansa.

7. Riskit ja niihin varautuminen

Alfakuntoutuksessa riskienhallinnan perustana on ennakointi, avoin keskustelukulttuuri ja jatkuvan oppimisen prosessi. Tavoitteenamme on tunnistaa palvelun laatuun tai turvallisuuteen vaikuttavat riskit.

Henkilöstöä kannustetaan huomioimaan ja raportoimaan kaikista poikkeamatilanteista, haittatapahtumista sekä ”läheltä piti” -tilanteista. Poikkeamakirjaukset käsitellään yksiköiden viikoittaisissa palavereissa – tällöin henkilöstö keskittyy pohtimaan tapahtumaan vaikuttaneita tekijöitä ja juurisyitä. Mikäli havaitsemme toistuvia samankaltaisia poikkeamia, arvioimme yksiköiden ohjeistusten toimivuutta ja kehitämme niitä tarvittaessa. Jos poikkeama johtuu ohjeiden noudattamatta jättämisestä, käymme ohjeistukset sekä käytännöt läpi yhdessä henkilöstön kanssa. Asiakkaiden kanssa keskustellaan heidän turvallisuuteensa liittyvistä riskeistä osana kuntoutussuunnitelman laadintaa ja asukaskokouksia.



Lääkehoidon poikkeamat analysoidaan erityisellä tarkkuudella osana lääkehoidon turvallisuuden valvontaa. (Lääketurvallisuudesta enemmän luvussa 8.)

Yksikköihin on luotuna ohjeistukset uhka- ja väkivaltatilanteiden varalle. Vakavan vaaratapahtuman sattuessa ensisijaisena tavoitteena on kaikkien osapuolten fyysisen turvallisuuden varmistaminen sekä viranomaisyhteistyö. Vakavista tapahtumista informoidaan välittömästi yksikön vastaavaa ohjaajaa, toimitusjohtajaa sekä palvelun tilaajaa (Pirkanmaan hyvinvointialue). Vakavan vaaratapahtuman jälkeen asiakkaille sekä henkilöstölle järjestetään ja selvitetään tarvittaessa kriisiapua. Työntekijöitä tuetaan esihenkilön, työyhteisön sekä tarvittaessa työterveyshuollon toimesta.

Yksiköissä suoritetaan vuosittain STM:n työsuojeluosaston mukaiset riskianalyysit. Lisäksi yksiköillä on poikkeusolojen toimintasuunnitelmat, joilla varmistetaan palvelun jatkuvuus häiriötilanteissa. Kriittiset työvaiheet on tunnistettu, ja niille on luotuna erilliset toimintaohjeet.

8. Lääkehoito ja lääketurvallisuus

AlfaKuntoutuksessa toteutettava lääkehoito perustuu STM:n Turvallinen lääkehoito oppaaseen ja yksikön lääkehoitosuunnitelmaan.

Lääkehoitosuunnitelmaan on kuvattu, miten turvallinen lääkehoito toteutetaan yksikössä. Suunnitelma perustuu yksikössä toteutettavaan riskienhallintaa, jossa prosesseja arvioidaan. Lisäksi lääkehoitosuunnitelmaan on kirjattu lääkehoitoa toteuttavien työntekijöiden koulutusvaatimukseen, riittävän osaamisen varmistamiseen sekä lupamenettelyihin liittyviä asioita.

Lääkehoitosuunnitelman avulla varmistetaan laatua, asiakasturvallisuuden vaatimuksien täyttymisen ja asiakasturvallisuuden kehittämiseen.

Ensisijaisesti asiakkaat ovat itse vastuussa lääkehoidostaan, mutta palvelutarpeen tullen, Lempäälän yksiköissä voidaan tarjota tukea, ohjausta ja neuvontaa turvalliseen lääkehoitoon.

Hervannan yksikössä ei toteuteta lääkehoitoa, mutta ohjataan asiakkaita perusterveydenhuollollisissa asioissa.

Mikäli asukkaan palvelutarpeeseen kuuluu lääkehoito, kuuluu asukkaiden lääkehoidon seuranta, kirjaus ja tarvittaessa yhteydenotto hoitotahoon kaikille lääkeluvallisille ohjaajille.

Lääkehoitoa yksikössä voi toteuttaa työntekijä, joka on suorittanut asianmukaiset lääkehoidon luvat. Lääkehoidon osaamisen taso, mitä vaaditaan: LOP, PKV sekä injektiot s.c. sekä i.m.

Työntekijällä tulee olla suoritettuna kirjallisten LOVE tenttien lisäksi, myös lääkkeiden jako näytöt, ennen lääkehoidon toteuttamista yksikössä.

Lääkelupien teoriaosaaminen ja näytöt uusitaan viiden vuoden välein. Luvat hyväksytetään lääkäriellä. Lisäksi työntekijän tulee olla perehtynyt yksikön lääkehoitosuunnitelmaan ja näitä asioita käydään läpi aika ajoin yhdessä työryhmän kesken.

Yksiköissä ei toteuteta sairaanhoidollisia toimenpiteitä, mutta ohjaamme ja neuvomme terveydenhuollollisissa asioissa asiakkaitamme sairaanhoitopalveluihin.

Arjessa asukkaiden kanssa, usein nousee esiin terveydenhuollollisia asioita ja annamme ohjausta perusterveydenhoitoon ja hyvinvointiin liittyvissä asioissa. Näitä voivat olla esimerkiksi ravitsemukseen liittyvät asiat.

9. Kehittäminen ja vastuullisuus

Alfakuntoutus Hervanta Oy:n toiminta perustuu jatkuvaan kehittämiseen, laadun arviointiin sekä vastuulliseen työotteeseen. Palvelua kehitetään suunnitelmallisesti viikoittaisissa työryhmän palaverissa ja kerätyn asiakaspalautteen ja koulutuksien avulla. Toiminnan kehittämisessä korostuu asiakkaiden yksilölliset tarpeet, osallisuuden vahvistaminen sekä kuntoutumista tukeva arki.

Vastuullisuus näkyy päivittäisessä työssämme eettisenä, asiakaslähtöisenä ja yhdenvertaisena kohteluna. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, yksityisyyttä, osallisuutta kunnioitetaan kaikessa toiminnassa.

Vastuullisuus ulottuu myös kestävän kehityksen periaatteiden huomioimiseen toiminnassamme. Pyrimme edistämään ekologista, sosiaalista ja taloudellista kestävyttä arjen toiminnoissa. Tämä tarkoittaa resurssien tarkoituksenmukaista käyttöä, jätteiden lajittelua ja vähentämistä. Sosiaalisen kestävyys näkökulmasta edistämme asiakkaiden osallisuutta, yhdenvertaisuutta ja syrjäytymisen ehkäisyä. Taloudellinen vastuullisuus näkyy toiminnan suunnitelmallisuutena.