

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA 2023

ALVILA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	
7 ASIAKASTURVALLISUUS	
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Kakspy Palvelut Oy Y-tunnus 2852255-6

Kunta Kotka

Kunnan nimi Kotka

Kuntayhtymän nimi HUS

Sote-alueen nimi HUS

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Alvila

Katuosoite Lapinlahdenpolku 6

Postinumero 00180 Postitoimipaikka Helsinki

Sijaintikunta yhteystietoineen Helsinki

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Helsinkiläiset mielenterveyskuntoutujat paikkamäärä: 25

Esimies Nicolina Makkonen

Puhelin 040-5366367 Sähköposti nicolina.makkonen@kakspy.com

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) 8.5.2020

Palvelu, johon lupa on myönnetty Ympäriavuorokautinen palveluasuminen

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 8.5.2020

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat -

Ostopalvelujen tuottajat -

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Alvilan toiminta-ajatus on tuottaa ympärivuorokautista palveluasumista helsinkiläisille mielenterveyskuntoutujille. Alvilassa henkilökunta on paikalla ympärivuorokautisesti. Alvila toimii tiiviissä yhteistyössä Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan kanssa koordinoiden yhdessä palveluiden tarvisijoiden asumistarpeita. Alvilassa suunnitellaan hoito- ja kuntoutus yksilöllisesti kuntoutussuunnitelman pohjalta.

Kakspy Palvelut Oy tuottaa ja kehittää asiakaskunnan tarpeista lähteviä, joustavia, nykyaikaisia ja kilpailukykyisiä palveluja. Palvelut on tarkoitettu tukemaan mielenterveys- ja päihdeongelmia kohdanneiden, vammaisten, osatyökykyisten ja muuta erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden kuntoutumista kohti yhteiskunnallista osallisuutta. Kakspy Palvelut Oy on Kaakkois-Suomen sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry:n ja Alvi ry:n omistama yhteiskunnallinen yritys, joka maksaa kaikki veronsa Suomeen. Yhtiön tuottamat palvelut perustuvat toipumisorientaatioviitekehykseen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Alvilan toiminta perustuu toipumisorientaatioon, asiakaslähtöisyyteen ja ammatillisuuteen. Yhteiset arvot ovat osallisuus, toiveikkaus ja vastuullisuus.

Asiakastyö on yksilöllistä ammattieettisesti toteutettua toimintaa, jossa asiakkaiden kohtelu on kunnioittavaa ja laadukasta. Toimintaperiaatteina asumispalvelussa ja kuntouttavissa palveluissa on asiakkaan toimintakyvyn, elämän- ja arjenhallinnan sekä psykososiaalisen hyvinvoinnin lisääntyminen ja sen myötä asiakkaan siirtyminen itsenäisempään asumiseen sekä integroituminen yhteiskuntaan. Vaihtoehtoisesti on myös asiakkaita, joiden kanssa pyritään säilyttämään tämänhetkinen psyykinen hyvinvointi ja elämänlaatu ennallaan.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskienhallinta; riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskienhallinnan työnjako

Alvilan riskienhallinta on sidoksissa Kakspy Palvelut Oy:n ylimmän johdon vastuulla olevaan strategiseen riskienhallintaan. Työpaikkaselvitys on Alvilassa tehtynä. Johto

huolehtii riskienhallinnan ja sisäisen valvonnan järjestämisestä. Alvila huolehtii käytännön turvallisuuden päivittäisestä hallinnasta.

Alvilassa on määriteltyinä ja kirjattuna riskienkartoitus tapaturman, vaarojen, ergonomian, biologisten vaaratekijöiden sekä henkisen kuormituksen osalta STM:n työsuojelun edellyttämällä tavalla.

Lääkehoitoon liittyvät riskit ovat kirjattuna lääkehoitosuunnitelmaan. Jos puutteita havaitaan, ne korjataan välittömästi.

Kakspy Palvelut Oy:ssa on laadittuna kirjalliset menettelyohjeet väärin- ja kaltoinkohtelun osalta.

Henkilökunta on saanut riittävät ensiapu- ja turvallisuuskoulutukset. Paloturvallisuus- ja poistumisharjoitukset järjestetään säännöllisesti sekä asukkaille, että henkilökunnalle. Yksilölliset turvakävelyt järjestetään säännöllisesti jokaiselle ohjaajalle ja asiakkaalle.

Kakspy Palvelut Oy:n johdon ja palveluvastaavien tehtävänä on omavalvonnan aktiivinen arvioiminen ja toimintatapojen päivittäminen. Riskienhallinta on merkittävä osa omavalvontaa. Riskienhallinnan osalta käydään jatkuvaa arviointia ja keskustelua siitä, miten työtilanne, työvuorosuunnittelu ja asiakaskunnan haasteet, yhteiskunnan ja maailman tilanne vaikuttavat yksikön riskeihin ja sitä kautta riskienhallinnan toimenpiteisiin. Tähän arviointiin ja kehittämiseen osallistuu vahvasti myös Kakspy Palvelut Oy:n työsuojeluorganisaatio.

Riskienhallinnan järjestelmät

- Luettelo riskienhallinnan toimeenpanon keinoista:
- henkilöstön perehdytysuunnitelma
- LähiTapiolan-riskienhallinnan prosessi Riskipulssi ja riskiauditointi
- yksikön turvallisuussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys, yksikössä on nimetty turvallisuusvastaava
- säännölliset poistumisharjoitukset ja muu paloturvallisuuteen liittyvä harjoitus
- yksikön lääkehoitosuunnitelma ja lääkinnällisten laitteiden omavalvonta- ja seurantasuunnitelma
- tartuntatauti-ohjeet ja varautumissuunnitelma hengitystieinfektioissa
- ohje yksiköille asiakirjoista/asiakirjahallinta
- tietosuojaseloste
- työvuorosuunnittelu Työvuorovelho
- koulutussuunnitelma
- työsuojeluorganisaatio ja työsuojeluohjelma sekä muut ohjeistukset yksiköille

Riskien tunnistaminen

Havaituista epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä raportoidaan työryhmälle, palveluvastaavalle, työsuojeluorganisaatiolle, johtoryhmälle ja/ tai toimitusjohtajalle havaitun riskin suuruudesta riippuen. Epäkohdat kirjataan yksikön tai organisaation ohjeistuksen mukaisesti niin että havaittu riski voidaan poistaa tai minimoida mahdollisimman nopeasti.

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

Henkilökunta on paikalla 24/7 huolehtimassa siitä, että arki sujuu turvallisesti. Jos asiakas tai omainen huomaa epäkohtia, laatupoikkeamia tai riskejä he kertovat siitä henkilökunnalle. Kaikki väkivalta ja läheltä piti-tilanteet kirjataan LähiTapiolan riskienhallintaohjelmaan Riskipulssiin ja niistä annetaan tieto palveluvastaavalle, palvelupäällikölle ja työsuojeluorganisaatiolle. Asiakkaille on yksikön seinällä kirjalliset ohjeet, kuinka menetellä, mikäli hän kokee joutuneensa epäasiallisen kohtelun, kaltoinkohtelun, väkivallan tai vallankäytön kohteeksi. Henkilökunta auttaa ja opastaa muistutuksen teossa, mikäli tarvetta.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Todetut epäkohdat, uhka- ja vaaratilanteet kirjataan ja näiden kirjallisten dokumenttien pohjalta tai koulutuksista saadun informaation kautta muokataan toimintoja. Laatupoikkeamat kirjataan LähiTapiolan riskienhallintaohjelmaan Riskipulssiin ja käsitellään yhdessä työryhmän, palveluvastaavan ja palvelupäällikön tai toimitusjohtajan kanssa. LähiTapiolan riskienhallintaohjelmaan Riskipulssiin kirjataan kaikki epäkohdat ja läheltä piti tilanteet niin uhka- ja vaaratilanteiden kuin lääkepoikkeamien osalta. Jokaisesta ilmoituksesta tulee tieto palveluvastaavalle ja palvelupäällikölle. Asiakasasiat kirjataan asiakastietojärjestelmään (Sofia CRM).

Korjaavat toimenpiteet

Kaikki LähiTapiolan riskienhallintaohjelma Riskipulssiin tulleet ilmoitukset käsitellään kuukausittaisissa henkilökunnan palaverissa. Palaveriin osallistuu lähes koko työryhmä, palveluvastaava ja palvelupäällikkö tai toimitusjohtaja. Palaverista pidetään kokouspöytäkirjaa ja siihen kirjataan korjaavien toimenpiteiden seuranta ja korjaavat toimenpiteet. Koko työryhmä saa tiedon näistä korjaavista toimenpiteistä. Asiakkaita informoidaan henkilökohtaisesti. Yhteiset asiakasasiat käsitellään asiakkaiden kanssa viikoittaisissa asukaskokouksissa.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Korjaavista toiminnoista sovitaan yhdessä kuukausittaisissa palavereissa henkilökunnan kanssa ja kartoitetaan menettelyt, joihin yhdessä sitoudutaan. Muokataan yhdessä tapoja ja toimintoja turvallisempaan ja riskittömämpään suuntaan. Mikäli muutokset edellyttävät tiedottamista yhteistyötahoille, ilmoittaa niistä yhteistyökumppaneille palveluvastaavalle tai palvelupäällikkö.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Toimitusjohtaja, palvelupäällikkö, palveluvastaava, laajennettu johtoryhmä ja koko yksikön henkilökunta.

Palveluvastaava, sairaanhoitaja AMK, Ttm Nicolina Makkonen, puh. 040-5366367, Lapinlahdenpolku 6, 00180 Helsinki, nicolina.makkonen@kakspy.com

Varapalveluvastaava, sairaanhoitaja AMK, Jarno Korja, puh. 044-4914453, Lapinlahdenpolku 6, 00180 Helsinki, jarno.korja@kakspy.com

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Suunnitelmaa päivitetään vuosittain, sekä tarpeen mukaisesti toimintojen muuttuessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön yleisissä tiloissa olevalla ilmoitustaululla sekä yksikön toimistossa virallisten dokumenttien kansiossa. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös Kakspy Palvelut Oy:n internet sivuilta: www.kakspypalvelut.com

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

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?

Asumisen yksilölliset tavoitteet sekä tuen tarve määritellään yhdessä asukkaan (ja hänen verkostonsa) kanssa kuntoutussuunnitelmassa asumisen alussa. Kuntoutussuunnitelma päivitetään 6kk:n välein. Arvioinnissa käytetyt mittarit sovitaan yhdessä palveluntilaajan, asiakkaan ja yksikön henkilökunnan kesken. Alvilassa käytetään Muutoksen Ruoria sekä kuntoutussuunnitelman pohjana, että arviointityökaluna.

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

Asiakas ja hänen omaisensa osallistuvat palvelutarpeen arviointiin asumisen alkuvaiheessa ja sen jatkuessa kuntoutussuunnitelman mukaisena. Asiakas päättää itse, miten hänen omaisensa ja läheisensä osallistuvat hänen kuntoutukseen ja palvelutarpeen arviointiin. Asiakas on aina itse mukana, kun hänen palvelutarvetta ja kuntoutusta arvioidaan.

Kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan kuntoutussuunnitelmaan. Kuntoutussuunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon- ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä.

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

Päätavoitteenamme on edesauttaa asiakkaan mahdollisimman kokonaisvaltaista integroitumista yhteiskuntaan sekä lisätä elämänhallintaa. Alvilan tavoitteena on toimia voimavarakeskeisesti asiakkaan henkilökohtaisia taitoja ylläpitäen ja kuntoutumista tukien. Asiakas osallistuu kuntoutussuunnitelman tekoon ja kirjaamiseen sekä lukee hänestä kirjatut kuntoutussuunnitelmat.

Alvilan kuntoutussuunnitelma perustuu asiakkaan monipuoliseen palvelutarpeen arviointiin. Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan yksilölliset fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja henkiset voimavarat ja tarpeet. Kuntoutussuunnitelma tehdään asiakkaan tarpeiden, voimavarojen ja riskitekijöiden pohjalta. Kuntoutussuunnitelmaan kirjataan

palvelun tavoitteet ja toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi. Kuntoutussuunnitelma on yksilöllinen ja konkreettinen sekä asiakkaan omista tarpeista lähtevä. Sairauksien hyvä hoito, suun terveydenhuolto, asiakkaan voimavarojen ja toimintakyvyn säilyttäminen sekä kuntoutuminen huomioidaan. Muutoksen Ruorissa käydään läpi toipumisen kahdeksan osa-alueetta: Psykkinen hyvinvointi, itsestä huolehtiminen, arjenhallinta, sosiaaliset suhteet, opiskelu ja työ tai muu merkityksellinen ajankäyttö, riippuvuudet, itsetuntemus sekä luottamus ja toivo.

Asumisen alussa tehdään Mini kuntoutussuunnitelma ennen varsinaista kuntoutussuunnitelmaa, jossa määritellään varsinaisen kuntoutussuunnitelman ajankohta ja osallistujat, jotka asukas haluaa mukaan kutsuttavan. Mini kuntoutussuunnitelmassa selvennetään asumisen säännöt, tehostetun palveluasumisen sisältö, maksut ja vastuut, vuokrasopimuksen tekoaika, avainkäytänteet, sekä yleiseen asumiseen yhteisössä liittyvät käytännöt. Kuntoutussuunnitelmassa sovitaan aina seuraavan kuntoutussuunnitelman päivitysajankohta. Kuntoutussuunnitelmia tarkistetaan tapauskohtaisesti, tarpeesta riippuen, kuitenkin vähintään kaksi kertaa vuodessa.

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

Jokaisella asiakkaalla on omaohjaaja joka koordinoi asiakkaan asumista ja asumiseen liittyviä palveluja sekä huolehtii asiakkaan hyvinvoinnista asumisen aikana kokonaisvaltaisesti yhdessä koko työryhmän kanssa.

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

Omaohjaaja on vastuussa tiedon jakamisesta työyhteisössä. Työryhmä kokoontuu kerran kuukaudessa yhteiseen palaveriin, jossa on mahdollisuus kertoa kuntoutussuunnitelman sisällön muutoksista. Tiedon jakamiseen käytetään myös asiakastietojärjestelmää Sofiaa sekä suullisia päivittäisiä raportteja. Mahdolliset suunnitelmaan tehtävät muutokset kirjataan heti työyhteisölle tiedoksi.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja asiakkaiden vapautta päättää jokapäiväisestä toiminnasta pyritään vahvistamaan toiminnassa. Asiakkaita ohjataan erilaisten aktiviteettien pariin ja heitä kannustetaan ottamaan vastuuta omasta elämästä. Asiakkaat osallistuvat yhteisön ohjelman suunnitteluun ja toteutukseen viikoittaisessa yhteisökokouksessa. Asiakkaat vastaavat itsenäisesti rahavaroistaan, avaimistaan ja

muista tavaroistaan. Mikäli asiakkaalla on ongelmia rahankäyttönsä suhteen ja hän haluaa siihen säännöstelyä, tehdään se asiakkaan toivomuksesta.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito- ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

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

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevista periaatteista yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Alvilassa ei ole käytössä pakkokeinoja. Rajoittavat toimenpiteet esim. rahan käytöstä tehdään aina suunnitelmallisesti yhdessä asiakkaan kanssa, asiakkaan niin halutessa. Rajoittavat toimenpiteet kirjataan asiakasraportointiin ja tehdään kirjallinen sopimus yhdessä asiakkaan kanssa. Alvilan henkilökunta ei rajoita esim. asiakkaiden rahankäyttöä, tupakointia, menemisiä tms. Jos asiakas ei itse pysty huolehtimaan raha-asioistaan, hänellä on ulkopuolinen virallinen taho mikä hoitaa hänen raha-asioitaan, esim. edunvalvoja tai välitystilihoitaja. Alvilan henkilökunnan rooli on ohjata, opastaa ja auttaa asiakasta esim. yhteydenpidossa muihin tahoihin tai hakemaan hänelle kuuluvia etuuksia. Organisaatiossa on tehty itsemääräämissuunnitelma.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Yksikössä ei ole käytössä rajoittavia välineitä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Asiakkaiden epäasiallinen kohtelu on täysin kiellettyä Alvilassa. Mikäli joku asiakkaistamme kokee tullessaan väärin tai kaltoin kohdelluksi on menettelyohjeet kaikkien luettavana yleisissä tiloissa ja tarvittaessa ilmoituksen tekoon saa apua henkilökunnalta asian selvittämiseksi. Kakspy Palvelut Oy:ssa on kirjattuna menettelyohjeet hoidon ja avun laiminlyönnin, oikeuksien rajoittamisen tai loukkaamisen, taloudellisen, fyysisen väkivallan, seksuaalisen hyväksikäytön sekä psyykkisen kaltoinkohtelun varalta. Henkilökunta auttaa asiakasta tekemään kirjallisen valituksen heti kun asia tuodaan henkilökunnan tietoisuuteen.

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

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käydään heti läpi. Työvuorossa oleva ohjaaja, kuka saa tiedon siitä mitä on tapahtunut, keskustele tilanteesta asiakkaan kanssa. Palveluvastaava ja tarvittaessa myös palvelupäällikkö tai toimitusjohtaja keskustelevat asiasta asiakkaan ja hänen omaisensa tai läheisensä kanssa. Asiakas päättää itse missä määrin omaiset ja läheiset otetaan mukaan.

Asiakkaan osallisuus

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

Asiakkaat osallistuvat Alvilan arkeen heidän kuntoutussuunnitelman mukaisesti määritellyin asioin. Asiakkaat ovat Alvilassa vaikutusvaltaisia jäseniä yhteisössä ja saavat äänensä kuuluviin aina kun toimintaa muutetaan tai kehitetään. Lauantaisin Alvilassa on yhteisökokous, jossa yhteisön asioista tehdään päätöksiä, muutoksia ja kehitysehdotuksia yhdessä asiakkaiden kanssa. Alvilassa toimii myös asiakkaista koostuva asukastoimikunta. Asukastoimikunta on valittu lauontain asukaskokouksessa. Asukastoimikunnan tehtävänä on kehittää asumiseen liittyviä asioita asiakkailta saadun palautteen pohjalta. Asukastoimikunta kokoontuu vähintään kaksi kertaa vuodessa.

Omaiset ovat kiinteästi mukana asiakkaiden kuntoutumisen ja hoidon suunnittelussa asiakkaan niin itse halutessa. Omaisille järjestetään myös omaisten tapahtumia kaksi-kolme kertaa vuodessa, joissa he voivat tavata toisiaan sekä keskustella henkilökunnan kanssa.

Yhteisissä tiloissa on palautelaatikko, johon voi jättää valmiin lomakkeen avulla palautetta nimellä tai nimettömänä. Lisäksi vuosittain tehdään asiakastyytyväisyyskysely.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakaspalautteet, sekä palautelaatikosta että suullisesti saadut palautteet käsitellään ohjaajien ja asiakkaiden kanssa yhdessä lauontain asukaskokouksissa, ja niiden pohjalta toimintaa kehitetään tai muutetaan. Kehittämissuunnitelmat kirjataan asukaskokouksen pöytäkirjaan ja niiden toteutumista seurataan asukaskokouksissa. Asukaskokousten pöytäkirjat ovat kansiossa yleisissä tiloissa. Asiakaspalautteen kerääminen on jatkuvaa ja säännönmukaista. Asiakaspalautteiden pohjalta Alvilan arjen käytänteitä on muokattu ja niitä muokataan jatkuvasti. Asiakaspalautteen pohjalta on muokattu yksikön toimintaa kuten: päivä- ja viikko-ohjelmia, ryhmiä, retkikohteita ja muita arjen käytänteitä.

Asiakastyötä kehitetään jatkuvasti arjessa ja yhteisillä kehitys- sekä koulutuspäivillä. Asiakkaiden osallisuutta pyritään lisäämään jatkuvasti ja luomaan toimintoihin lisää asukaspalautteisiin pohjaavaa toimintaa.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja

1. Palveluvastaava Nicolina Makkonen
2. Palvelupäällikkö Jari Peltola

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Neuvonta puh. 09 3104 3355
ma-to klo 9-11.

Suojattua sähköpostia voi lähettää sosiaali- ja potilasasiamiehille [linkin](mailto:sosiaali.potilasasiamies@hel.fi) kautta osoitteeseen sosiaali.potilasasiamies@hel.fi

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen.

Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki
PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Sosiaali- ja potilasasiamiehet:
Jenni Hannukainen, Sari Herlevi, Teija Tanska

Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) sekä potilaslain (758/1992) soveltamiseen liittyvissä asioissa neuvoo sosiaalihuollon asiakkaan ja terveydenhuollon potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista toimii asiakkaan ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilsvahinkoasioiden käsittelemisessä sekä vahingonkorvausasioissa. Sosiaali- ja potilasasiamies on puolueeton taho, joka ei tee päätöksiä, eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta: 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9-12, to 12-15)

KKV:n vaihde ja osoitetiedot

Puhelin: 029 505 3050

Postiosoite: KKV, PL 5, 00531 Helsinki

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

Kuluttajaoikeusneuvoja:

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

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

Mahdolliset muistutukset käsitellään ensin yksikkötasolla, josta ne viedään yhteistoiminta- ja työhyvinvointiryhmään sekä laajennettuun johtoryhmään. Laajennetussa johtoryhmässä asiat käsitellään ja viedään Kakspy Palvelut Oy:n hallitukselle.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutuksesta riippuen 2 viikkoa - 1 kuukausi

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Alvilassa asuminen pohjautuu yksilöllisen palvelu- ja kuntoutussuunnitelman lisäksi myös yhteisöllisyyteen ja vertaistukeen. Arjesta tehdään hyvää toimimalla yhteisössä yhteisön täysivaltaisena jäsenenä. Jokaisen asiakkaan voimavarat huomioidaan ja mielekäästä

tekemistä koetetaan löytää näiden ominaisuuksien pohjalta. Alvilassa kannustetaan ja autetaan asiakkaita oppimaan uutta ja löytämään merkityksellistä tekemistä päiviin. Henkilökunta opastaa, auttaa ja motivoi asiakkaita hakeutumaan talon ulkopuolisiin toimintoihin omien voimavarojen ja kiinnostuksen mukaan, esim. työ- tai päivätoimintaan, opiskelemaan, töihin, kursseille tai vapaa-ajan harrastuksiin. Alvilan toiminta perustuu yhteisöllisyyteen yksilöllisyyden kanssa käsi kädessä. Alvilassa toimiva ja miellyttävä arki on kaikkien yhteisön jäsenten vastuulla. Yhteisiä arjen askareita ovat kaupassa käynti, ruoanlaitto ja siivous. Alvilassa toimii viikoittain erilaisia yhteisöllisiä ryhmiä. Toiset ryhmät ovat sellaisia, joihin osallistutaan yhdessä Alvilan ulkopuolella ja Alvilan tiloissa järjestetään muita edellä mainittuja ryhmiä sekä kausittaisiin juhlapyyhiin tai tapahtumiin liittyviä aktiviteetteja. Alvila osallistuu myös muiden palveluntuottajien järjestämiin toimintoihin kuten työsalitoimintaan ja päiväkeskustoimintaan. Alvila osallistuu aktiivisesti alueella toimivan Pro Lapinlahden ja Lapinlahden Lähteen toimintaan ja tilaisuuksiin. Pro Lapinlahti -liikkeen tavoitteena on Lapinlahden sairaalan säilyttäminen psykiatrian käytössä sekä sairaalan puiston suojelu. Heillä on alueella viljelypalstatoimintaa, jossa Alvila on mukana. Asiakkailta on oma viljelypalsta, jossa viljellään yrttejä, vihanneksia ja kukkia kasvukaudella kaikkien yhteiseksi iloksi.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Alvilassa toimii useita, erilaisia ryhmiä viikoittain, joilla tuetaan ja kasvatetaan asiakkaiden osaamista, toimintakykyä ja elämänlaatua. Esimerkkejä ryhmistä ovat mm. ruokaryhmä, liikuntaryhmä, bändiryhmä, retkir ryhmä, bingoryhmä, käsityöryhmä, naisten/miesten ryhmä, peliryhmä, sekä matkat niin ulkomaille kuin kotimaahan. Alvilassa on oma kuntoilutila ja bändihuone. Alvilan virkistystoiminta on aktiivista ja asiakkaiden kiinnostusten kohteista lähtevää. Lapinlahden Lähteen kanssa tehdään paljon yhteistyötä ja asiakkaat osallistuvat aktiivisesti Lähteen viikoittaisiin ryhmiin. Lähiympäristön tarjontaa hyödynnetään, mm. Helsingin keskustan laajaa kulttuuri- ja tapahtumatarjontaa hyödynnetään mahdollisimman paljon. Muiden toimijoiden kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. Alvilan asiakkaat pystyvät myös hyödyntämään Kampin palvelukeskuksen laajaa harrastus- ja virkistystoimintaa.

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

Tavoitteiden toteutumista seurataan arjessa koko työyhteisön toimesta kuntoutussuunnitelman mukaisesti. Havainnot kirjataan asiakastietojärjestelmään ja uudet tavoitteet määritellään kuntoutussuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

Asiakkaan yleisen terveydentilan seurannassa tehdään tiivistä yhteistyötä lääkärin ja muun hoitoverkoston kanssa. Asiakkaiden perusterveydenhoito on Viiskulman

terveysasemalla. Helsingin kaupungin psykiatri käy yksikössä n. kahden viikon välein ja hän huolehtii asiakkaiden psyykkisen voinnin seurannasta. Alvilan vastuulääkärinä toimii psykiatri Martti Heikkinen.

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Alvilassa valmistetaan kaikki ateriat itse, yhdessä suunnitellun, asiakkaiden toiveet sisältävän ruokalistan pohjalta. Asiakkaat voivat halutessaan osallistua ruoanlaittoon ja kaupassa asioimiseen. Jokaisella Alvilan ohjaajalla on suoritettuna elintarvikeviraston hygieniapassi. Alvilassa tarjotaan monipuolista kotiruokaa, joka täyttää valtion ravitsemusneuvottelukunnan suositukset. Alvilassa kokki valmistaa ruoat paikan päällä. Asiakkaat valitsevat itse joko puolihoidon tai täyshoidon. Alvilassa tarjotaan aamupala klo.8 (viikonloppuna klo 9), päivällinen klo.14, päiväkahvit klo.16 ja iltapala klo. 20. Yöaikaisen paaston pituudeksi tulee enintään 11 tuntia. Täysihoidossa lounas tarjotaan klo 12 ja päivällinen klo 17. Alvila tuottaa tehostettua palveluasumista.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Alvilassa on huomioitu asiakkaiden allergiat, tyypin I ja II diabetes sekä muut erityisruokavaliota vaativat asiakkaat valmistamalla heille sopivat ateriat. Erityistä huomiota kiinnitetään rasvan laatuun, suolan käyttöön, kasvien ja marjojen riittävään saantiin sekä kuituihin.

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

Asiakkaita kannustetaan ja motivoidaan kohti terveellisempiä elämäntapoja. Ruokien ja välipalojen laatuun, terveellisyyteen ja monipuolisuuteen kiinnitetään erityistä huomiota. Jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioidaan ruokahuollon suunnittelussa. Muutamat asiakkaat valmistavat kaikki ateriansa itsenäisesti ja toiset syövät alakerrassa yhteisruokailussa. Asiakkaiden kanssa keskustellaan päivittäin voinnista ja varmistetaan että ravinnon ja nesteen saanti on riittävällä tasolla. Asiakkaita kannustetaan omatoimisuuteen myös ruokahuollossa ja asukkaiden kanssa käydään tarvittaessa yhdessä kaupassa.

Hygieniäkäytännöt

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

Yleiseen siisteyteen kiinnitetään huomiota ja asukkaita ohjataan omien asuntojensa siisteydessä sekä henkilökohtaisen hygienian hoidossa. Hyvään käsihygieniaan opastetaan ja käsidesejä on yhteisissä tiloissa saatavilla sekä kertakäyttöisiä lateksihanskoja. Tilojen siivouksessa käytetään erikseen tiloille varattuja siivousvälineitä ja jätteiden käsittely tehdään asianmukaisesti. Alvilassa on siivous- ja jätehuoltosuunnitelma sekä erillinen hygieniaohe käytössä. Alvilan siivous- ja jätehuoltosuunnitelma on laadittu yhteistyössä Keskuspuiston ammattiopiston kodinhoitajatutkinnosta vastaavan opettajan kanssa. Alvilassa kiinnitetään erityistä huomiota kierrätykseen ja ekologiseen ajatteluun.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Pitämällä yhteiset tilat puhtaina. Kosketuspinnat desinfioidaan päivittäin ja asukkaita ohjataan aktiivisesti hyvässä käsihygieniassa. Tarkempaa tietoa löytyy Kakspy Palvelut Oy:n erillisestä hygieniaoheesta.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Jokainen asiakas saa yksilöllisesti räätälöityä tukea siivoukseen, pyykinpesuun ja muihin kodinhoitoon liittyviin asioihin. Kotikäynneillä huolehditaan yhdessä henkilökunnan kanssa huoneistojen siisteydestä sekä pyykkihuollosta. Yhteiset tilat siivotaan yhdessä joka päivä asiakkaiden kanssa. Kiinteistössä on pyykkitupa.

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

Ohjaajilla on hygieniapassit ja he ovat perehtyneet yksikön hygieniaoheeseen sekä siivous- ja jätehuoltosuunnitelmaan. Uusi työntekijä perehdytetään aina puhtaanpidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen standardien mukaisesti.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

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

Asiakkaiden perusterveydenhuolto on järjestetty Helsingin kaupungin Viiskulman terveysasemalla, jossa heillä on oma lääkäri somaattisten vaivojen tutkimuksiin sekä hoitoon. Tarvittaessa oma lääkäri tekee lähetteen Erikoissairaanhoidon. Diabeteshoitajan vastaanotto on niin ikään Viiskulman terveysasemalla. Hammashoidon tarve hoidetaan Kivelän hammashoitolassa josta niin ikään asiakas saa tarvittaessa lähetteen hammaslääketieteen laitokselle, jos tarvetta. Hammaslääkärinajoista ja ajantasaisuudesta huolehtii Alvilan henkilökunta. Naisasiakkaiden gynekologin tutkimukset ovat myös perusterveydenhuollossa ja niistä huolehditaan henkilökunnan avustuksella. Sairaankuljetusta vaativissa tilanteissa soitetaan yleiseen hätänumeroon 112.

Psykiatri käy Alvilassa tapaamassa asiakkaita kahden viikon välein ja uusii samalla reseptit ja tarkistaa lääkityksien ajantasaisuuden sekä tapaa asiakkaita kaikissa askarruttavissa asioissa. Asiakkailta voi olla Psykiatrian poliklinikalle kontakti, kontaktin olemassa oloa ei kuitenkaan Alvilassa edellytetä. Asiakkaiden painoa, verenpainetta ja sokeritasapainoja seurataan Alvilassa säännöllisesti asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan, mutta vähintään kahdesti vuodessa tapahtuvassa Alvilan omassa pienmuotoisessa terveystarkastuksessa. Lisäksi asiakkaat käyvät lääkityksien takia Kampin HUS laboratoriossa kerran kuukaudessa perusveren kuvassa.

Asiakkaan psyykkisen voimien heiketessä otetaan ensisijaisesti yhteyttä psykiatriseen päivystykseen. Sairaalan ulkopuolella, kuten Alvilassa, olevien ihmisten hoitoon määräämisprosessi käynnistyy terveystarkastuslääkärin toimesta. Myös kuka tahansa muu laillistettu lääkäri voi laatia asukkaasta tahdosta riippumattoman lähetteen. Mikäli asiakas ei kykene ohjaajan avustuksella lähtemään päivystykseen, konsultoidaan Helsingin kaupungin terveysneuvontaa 09 310 10023 josta saa neuvoja. Sairaankuljetusta vaativissa kiireellisissä tilanteissa soitetaan yleiseen hätänumeroon 112 sairaankuljetuksen järjestämiseksi. Alvilan henkilökunta on ensiapukoulutettua ja koulutuksia pidetään jatkuvasti yllä. Tapaturmatilanteet hoidetaan koulutuksista saaduin valmiuksin.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Kaikkeen sairaudenhoitoon liittyvissä asioissa on henkilökunta apuna. Alvilassa sairaanhoitajat pitävät myös terveystarkastuksia kaikille asukkaille, n. kaksi kertaa vuodessa tai tarpeen mukaan. Sairaanhoidajan suorittamilla terveystarkastuksilla seurataan laajasti asukkaiden fyysistä ja psyykkistä vointia.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Ensisijaisesti omaohjaajat ja yksikön sairaanhoitajat muun työyhteisön tuella.

Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Alvilassa lääkityksestä huolehditaan valvotusti itsenäistymisvaiheeseen saakka. Alvilassa on lääkehoidon suunnitelma, jonka pohjalta lääkehoitoa toteutetaan. Lääkehoidon suunnitelma sisältää seuraavat osa-alueet:

- Lääkehoidon sisältö ja toimintatavat
- Lääkehoidon osaamisen varmistaminen ja ylläpitäminen
- Henkilöstön vastuut, velvollisuudet ja työnjako
- Lupakäytännöt
- Lääkehuolto: lääkkeiden tilaaminen, säilytys, palauttaminen, lääkeinformaatio, ohjaus ja neuvonta
- Lääkkeiden jakaminen ja antaminen
- Asiakkaiden informointi ja neuvonta
- Lääkehoidon vaikuttavuuden arviointi
- Dokumentointi ja tiedonkulku
- Seuranta- ja palautejärjestelmä.

Lääkesuunnitelmasta sekä lääketurvallisuudesta ja sen ajantasaisuudesta on vastuussa palveluvastaava, sairaanhoitajat ja koko työryhmä. Alvilan henkilökunta on lääkekoulutettua. Kakspy Palvelut Oy:ssä on käytössä LOVE (lääkehoidon osaaminen verkossa). Osaaminen organisaatiossa tentitään lainmukaisesti viiden vuoden välein.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Psykiatri Martti Heikkinen on Alvilan vastuulääkäri.

Alvilan palveluvastaava, sairaanhoitaja AMK, Ttm Nicolina Makkonen

Lääkevastaavat: sairaanhoitaja AMK Miia Sairanen ja varapalveluvastaava sairaanhoitaja AMK Jarno Korja

Kakspy Palvelut Oy:n lääkevastaavat sairaanhoitaja Kaisa Vaala (Kuuskaari, Kotka) ja Alvilan koko työryhmä

Monialainen yhteistyö

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

Asiakkaan asioidessa terveydenhuollon palveluissa yhteistyö ja tiedonkulku voidaan varmistaa tarvittaessa Alvilan ohjaajan mukanaololla. Tarvittava tietojen vaihto varmistetaan etukäteen asiakkaan suostumuksella. Alvilan asiakkailla on Viiskulman terveysasemalla oma terveydenhoitaja ja viikoittainen kiinteä puhelinaika, jolloin Viiskulman terveydenhoitaja soittaa Alvilaan.

Yhteistyö asiakkaiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kanssa on vakiintunutta ja yhteyshenkilöt tunnetaan. Yksikön kaikkien asiakkaiden lääkäri- ja terveystalvet on keskitetty tietyille henkilöille ja tämä edesauttaa yhteistyötä.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Alvilassa asiakasturvallisuus käsittää yksilön, työyhteisön ja organisaation periaatteet sekä toiminnot, joiden avulla varmistetaan asumisen turvallisuus ja suojataan asiakasta vahingoittumasta. Asiakkaan näkökulmasta asiakasturvallisuus on sitä, että asiakas saa tarvitsemaansa hoitoa ja kuntoutusta.

Asiakasturvallisuus kattaa hoidon ja ohjauksen turvallisuuden, laiteturvallisuuden ja lääkehoidon turvallisuuden. Asiakasturvallisuus on myös osa hoidon laatua. Asiakasturvallisuus on kaiken hoitamisen ja kuntouttamisen laadun perusta takaamaan asiakkaan, sekä hänen asioidensa turvallisen hoitamisen.

Alvilassa hyödynnetään olemassa olevia resursseja parhaalla mahdollisella tavalla ja oikeaan aikaan. Turvallisessa hoidossa menetelmät ovat vaikuttavia ja niistä ei koidu asiakkaalle haittaa. Asiakasturvallisuuden edistäminen on myös kustannusvaikuttavaa toimintaa, ja sen vaikutukset ulottuvat pitkälle tulevaisuuteen. Alvilassa asiakasturvallisuus jaetaan kahteen osa-alueeseen, joita ovat asumisen turvallisuus sekä lääkehoidon turvallisuus.

Turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja yhteisön tapa toimia aina siten, että varmistetaan asiakkaiden saaman hoidon turvallisuus. Asiakasturvallisuuskulttuuri sisältää Alvilassa asiakkaiden turvallista hoitoa edistävän toimintatavan, sekä sitä tukevan johtamisen, arvot ja asenteet. Alvilan asiakasturvallisuuskulttuuriin kuuluu riskien arviointi, ehkäisevät ja korjaavat toimenpiteet, sekä toiminnan jatkuva kehittäminen, mikäli puutteita havaitaan.

Yhteistyötä tehdään eri viranomaisten kanssa asiakasturvallisuuden parantamiseksi. Vakiintuneita yhteistyötahoja ovat pelastuslaitos, työsuojelu, sosiaali- ja terveysvirasto, aluehallintovirasto ja muut mielenterveystyön toimijat.

Henkilöstö

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Kakspy palvelut Oy:ssa on laadittu henkilöstösuunnitelma, josta ilmenee koko organisaation henkilöstöpolitiikka. Alvilassa työskentelee terveydenhuoltoalan koulutettu henkilökunta ja asiakasta kohden ohjaajia on 0,5. Alvilan henkilökunnasta 1/3 on amk koulutettua. Alvilassa työskentelee: Palveluvastaava sairaanhoitaja AMK, Ttm, varapalveluvastaava sairaanhoitaja AMK, 2 Sairaanhoitajaa AMK, 1 terveydenhoitaja, 1 sosionomi AMK, 7 lähihoitajaa, 1 kokki. Hallinnossa työskentelevät palvelupäällikkö, toimitusjohtaja, henkilöstöpäällikkö, kehityskoordinaattori ja toimistosiihteri sekä ATK-tuki. Sijaistyövoiman käyttö pyritään minimoimaan huolellisella työvuorosunnittelulla.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia käytetään turvaamaan toiminnan laatua tai työvoimapuutosta.

Käytetään ennalta perehdytettyjä tuttuja ja kokeneita sijaisia, joilla on terveydenhuoltoalan koulutus. Päätösvalta sijaisten käytöstä on palveluvastaavalla ja työntekijöillä.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilökunnan jaksamisesta pidetään hyvää huolto ja siten ennaltaehkäistään sairauksista johtuvia poissaoloja. Alvilassa on käytössä ajantasainen sijaislista, josta tarvittaessa kutsutaan työhön.

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

Palveluvastaavan työaika on mitoitettu niin että puolet on lähiesimiestyötä ja puolet asiakastyötä. Silloin palveluvastaava on myös riittävästi läsnä arjessa. Tämä varmistaa sen, että palveluvastaava tunnistaa yksikkökohtaiset haasteet. Organisaatio on hierarkialtaan matala ja toimitusjohtaja osallistuu yksikön kuukausittaisiin henkilöstöpalaverihin. Palveluvastaavat kuuluvat laajennettuun johtoryhmään ja

lähiesihenkilöille on järjestetty oma työnohjaus. On paljon henkilöstön työhyvinvointia tukevia asioita: työhyvinvointiryhmä, yksikössä oma työhyvinvointivastaava, työnohjaus, työterveyspalvelut, vapaa-ajantapaturmavakuutus, koulutussuunnitelma, kehityskeskustelut ja täydennyskoulutukset. Sen lisäksi työntekijät saavat käyttää yhden tunnin työaikaan viikossa omaehtoisen liikunnan harrastamiseen.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

Huoltoyhtiön laitoshuoltajat hoitavat rappukäytävien, kerroskäytävien ja kellarikerroksen siivouksen. Kokki valmistaa arkisin yhteisruokailun ruoat. Tämä varmistaa sen, että ohjaajien työaikaan käytetään tehokkaasti asiakastyöhön.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytoinnin pitää olla laadukasta, eikä siinä saa esiintyä syrjintää tai eriarvostamista.

Rekrytoitavalla tulee olla tehtäviin riittävä koulutus ja työkokemus sekä arvopohjan mukainen arvomaailma. Koulutukset tarkistetaan alkuperäisistä todistuksista ja rekistereistä. Rekrytoinnissa ovat mukana työnantajan edustaja, palveluvastaava ja yksikön työntekijä/työntekijöitä sekä asiakasedustaja.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Asiakkaiden kodeissa työskenteleviltä vaaditaan erityisen hyvää asennetta ja näyttöä aiemmasta työskentelystä vastaavissa olosuhteissa.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Alvilassa on käytössä koko työnkuvan ja lainsäädännön kattava perehdytysuunnitelma. Käytössä on kirjallinen perehdytysuunnitelma, jonka liitteenä työntekijä allekirjoittaa vaitiolositoumuksen. Asiakastietoja pääsevät katsomaan vain ne henkilöt jotka ovat allekirjoittaneet vaitiolositoumuksen.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Henkilökohtaiset kehityskeskustelut pidetään Alvilassa aina tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Näiden pohjalta rakennetaan tarvittava henkilökohtainen koulutussuunnitelma. Yksikkökohtaisessa koulutussuunnitelmassa varmistetaan kaikkien riittävä lääkehoidon, pelastus- ja turvallisuuskoulutuksen taso. Lisäksi Kakspy Palvelut Oy:ssa ylläpidetään Henkilöstö- ja koulutussuunnitelmaa, joka kattaa koko toiminnan.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

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

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).

Käytössä on LähiTapiolan riskienhallintaohjelma Riskipulssi ja luvussa 3 Riskienhallinta kerrotaan tarkemmin siitä, miten se käytännössä toimii Alvilassa. Jos työntekijä havaitsee asiakkaan kohtaaman epäkohdan sosiaalihuollon toteuttamisessa, asia viedään henkilöstön yhteiseen palaveriin. Siihen varataan riittävästi aikaa, jotta kaikki näkökulmat tulevat esille. Yhdessä tehdään toimenpide-ehdotuksia ja suunnitelma, miten ja missä aikataulussa edetään. Asiasta kerrotaan sosiaalihuollon johtajalle ja päätetään toimenpiteistä ja siitä, miten toimenpiteitä seurataan ja arvioidaan. Jos ei laadukkaita sosiaalipalveluja turvata, eikä em. toimenpiteet riitä asian korjaamiseksi tehdään ilmoitus oman alueen aluehallintovirastoon.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Alvila toimii Y-Säätiön vuokrakiinteistössä osoitteessa Lapinlahdenpolku 6, 01800 Helsinki. Alvilan yhteiset tilat ovat 151.5 m². Henkilökunnalla on käytössään 2 toimisto- / taukokuonetta, joista toinen toimii kansliana ja toinen lääkehuoneena. Yhteiset tilat käsittävät keittiön, olohuoneen, ruokasalin, siivouskomeron ja 2 WC:tä sekä suihkun. Kellarikerroksessa on harrastetiloja bändihuone ja kuntoiluhuone sekä pyykkitupa, sauna, kellarikomerot sekä teknisiä tiloja. Asiakkaiden on mahdollista ottaa oma saunavuoro, sauna lämpiää kahdesti viikossa, keskiviikkoisin ja perjantaisin.

Vuosien varrella yhteisöllisyys on kehittynyt merkittävästi kodin sisällä, ja se on perusta talon sisäiseen toimivuuteen. Viikoittain yhteisissä tiloissa järjestettävä asukaskokous toimii asiakkaiden vaikuttavana elimenä. Vahva yhteisöllisyys, yhteinen olohuone, ruokailu ja arki tuottavat kyvyn huomioida yhteisön muut jäsenet. Yhteisöllisissä olosuhteissa asiakas voi turvallisesti kokeilla psykososiaalisia valmiuksiaan, yhdessä ohjaajien ja asiakastoverien antaman palautteen avulla, asiakas saa tarkastella kykyjään selviytyä arjen tilanteissa yhteisössä. Asiakastoverit voivat antaa yksilölle arvokasta tietoa selviytymisestä eri arjen tilanteissa ja Alvilan fyysiset tilat antavat tähän tarkoitukseen riittävät puitteet.

Asumistilat ovat 835.0 m² jotka jakautuvat 21 asuinhuoneistoon ja yleisiin tiloihin. Asuinhuoneistoissa on jokaisessa oma keittiö sekä kylpyhuone & WC ja ne ovat kooltaan 34-46 m² yksiöitä tai pieniä kaksioita ja sijaitsevat neljässä eri kerroksessa. Jokainen asiakas voi sisustaa huoneensa haluamallaan tavalla. Palveluntuottaja vastaa kuitenkin peruskalusteista Helsingin kaupungin puitesopimuksen vaativalla tavalla.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?

Alvilassa ei ole käytössä kulunvalvontalaitteita. Jokaisella asiakkaalla on omat avaimet asuntoonsa, ulko-oviin, sekä pihalla olevaan jätekatokseen, pyykkitupaan ja omaan postilaatikkoon. Alvilassa on sisäpuhelinjärjestelmä, jolla asiakkaat ja henkilökunta voivat kommunikoida keskenään. Henkilökunta kykenee suorittamaan tarvittavat mahdolliset hälytykset sisäpuhelinjärjestelmällä niin, että kuulutus kuuluu kaikissa Alvilan huoneistoissa.

Jokaisessa asuinhuoneistossa on sprinklerijärjestelmä jonka toimivuudesta vastaa kiinteistö yhdessä Alvilan ja huoltoyhtiön kanssa. Järjestelmä huolletaan ja testataan määrätyin väliajoin. Palokellojen toimivuutta testataan säännöllisesti. Lisäksi huoneistoissa on elektroniset silmukoinnilla toimivat paloilmalaisimet joiden toimivuus testataan kuukausittain ja niistä pidetään kirjaa.

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

Alvilassa ei ole käytössä henkilökohtaisia turva- tai kutsulaitteita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Alvilassa ei ole käytössä henkilökohtaisia turva- tai kutsulaitteita.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

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

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24-26 §). Organisaation on nimettävä vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan [terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä](#).

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

Alvilassa ei pääsääntöisesti ole asiakkaiden omassa käytössä olevia apuvälineitä. Jos on tarvetta apuvälineille, saa asiakas henkilökunnalta opastusta ja apua apuvälineiden hankinnassa.

Alvilassa on käytössä digitaalinen kuumemittari, verenpainemittari, verensokerimittari, stetoskooppi ja pulssioksimetri. Asiakkailta on tarvittaessa omat henkilökohtaiset verensokerimittarit.

Tarvittavien apuvälineiden hankinnassa avustetaan tekemällä yhteistyötä Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan työntekijöiden kanssa. Tarvittavat apuvälineet tulevat pääasiassa julkisen terveydenhoidon kautta.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?

Käytössä on LähiTapiolan Riskipulssi Ohjelma. Palveluvastaava avustaa tarvittaessa asianmukaisen Fimean vaaratilanneilmoituksen teossa.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Alvilan vastuusairaanhoitajat Jarno Korja ja Miia Sairanen vastaavat terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista yhdessä palveluvastaavan kanssa. Yhteystiedot: Alvila, Lapinlahdenpolku 6, 00180 Helsinki, puh. 040-4553330

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Asiakastietojärjestelmään perehtyminen on tärkeä osa perehdytysuunnitelmaa. Käytössä on A-luokan sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmä SofiaCRM. Palveluvastaava vastaa Sofia tunnusten antamisesta uudelle työntekijälle ja samalla työntekijä allekirjoittaa vaitiolositoumuksen.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Jokainen työntekijä on hyvin perehdytetty kirjaamiskäytäntöihin ja asiakastyön arjessa järjestetään riittävästi aikaa ja rauhaa asiakastyön kirjaamiseen.

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

Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat käydään läpi erityisesti perehdytysvaiheessa. Niistä on olemassa olevat kirjalliset ohjeet ja niiden

ajantasaisuutta tarkistetaan säännöllisesti. Tietosuojaan liittyvistä asioista muistutetaan henkilökuntaa säännöllisesti.

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

Tietoturvaan liittyvät asiat ovat osa kokonaisvaltaista perehdytysuunnitelmaa, joka toteutetaan kunkin uuden työntekijän osalta. Kaikki asiakastietoja käsittelevät henkilöt allekirjoittavat vaitiolositoumuksen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Palvelupäällikkö Jari Peltola, Kymenlaaksonkatu 20 D 123 48100 Kotka,
jari.peltola@kakspy.com, puh. 040 7103 203

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

Rekisteriseloste ja tietosuojaseloste ovat julkisesti nähtävissä yhteisten tilojen ilmoitustaululla.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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 vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Omavalvonnasta on Alvilalle työkalu, jonka avulla voidaan kehittää ja seurata palvelujen laatua päivittäisessä työssä. Toteutumista seurataan arjessa ja kokouksissa sekä muokataan tarvittaessa toimintaa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

Paikka ja päiväys Helsingissä 14.6.2023

Allekirjoitus _____

Palveluvastaava Nicolina Makkonen