

TUETUN ASUMISEN OMAVALVONTASUUNNITELMA 2023

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS	14
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	17
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	19
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	19

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Kakspy palvelut Oy

Y-tunnus 2852255-6

Kymenlaakson hyvinvointialue

Tuettu asuminen Kymenlaakso

Kymenlaaksonkatu 20 D 123

48100 Kotka

Sijaintikunta Kotka PL 205 48101 Kotka

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan;

Tuettu asuminen, mielenterveyskuntoutujat, päihdekuntoutujat, kehitysvammaiset

Palveluvastaava Jari Peltola

Puhelin 040 7103203

Sähköposti jari.peltola@kakspy.com**Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot**

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 25.08.2020

Palveluala, joka rekisteröity on tuettu asuminen

Ei alihankintaa

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuvat tuetun asumisen ohjaajat ja palveluvastaava. Omavalvontasuunnitelman päivitys tehdään omavalvonnan vastuunjaon mukaisesti.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa

Palvelupäällikkö Jari Peltola 0407103203 jari.peltola@kakspy.com

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun sisältöön, laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Päivitykset hyväksyy palvelupäällikkö. Omavalvontasuunnitelmaan tehtävät muutokset kirjataan suunnitelmaan viiveettä ja omavalvontasuunnitelma pidetään ajan tasalla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään omavalvonnan vastuunjaon mukaisesti tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman on julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti pyytämällä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelmaa säilytetään tuetun asumisen toimistolla.

Laadittu pvm. 14.6.2023

Tarkistettu pvm. ____

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Tuettu asuminen on tarkoitettu omassa kodissa asuville mielenterveys- tai päihdeongelmia kohdanneille, vammaisille tai muille erityistä tukea asumiseen ja arkeen tarvitseville henkilöille. Asiakasta ohjataan tuetun asumisen avulla harjoittelemaan sairauden, riippuvuuden, vamman tai muun elämänhallinnan haasteiden kanssa selviytymistä ja lisäämään yhteiskunnallista osallisuutta.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon palvelujen tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelujen tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa palvelussa. Yhteisesti sovitut arvot ja toimintaperiaatteet muodostavat työyhteisössä vallitsevan toimintakulttuurin, mikä näkyy mm. asiakkaiden ja omaisten kohtaamisessa.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot ovat toiveikkaus, osallisuus ja vastuullisuus

Kuntoutumista edistävä työskentely perustuu yksilölliseen toteuttamis- tai palvelusuunnitelmaan ja toipumisorientaatio -viitekehykseen. Kuntoutuminen suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä asiakkaan, ammattihenkilöiden ja lähiverkoston kanssa. Kuntoutumisprosessin yhteydessä tehdään tiivistä yhteistyötä sekä omaisten ja asiakkaan muiden sosiaali- ja terveydenhuoltoalan toimijoiden kanssa.

Toipumisorientaatio työskentelyn pääperiaatteena on kohdentaa kuntoutumistyöskentelyn painopiste toimintakykyä edistävään työskentelyyn, jossa asiakkaan tarpeet ja voimavarat muodostavat lähtökohdan yksilöllisille kuntoutumisprosesseille. Työskentelyn tavoitteena on lisätä asiakkaiden omia vaikuttamismahdollisuuksia sekä saada asiakkaiden elämässä aikaan muutoksia, jotka mahdollistavat omatoimisen elämän ja mahdollisimman täysipainoisen osallisuuden yhteiskunnassa. Työskentelyssä huomioidaan myös omaisten ja työntekijöiden hyvinvointi.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Tuetun asumisen henkilökunta tuo välittömästi esille havaitsemansa epäkohdat, haittatapahtumat ja läheltä piti tilanteet. Niiden 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.

Tämän jälkeen selvitetään tapahtuman syy sekä toteutetaan tapahtumien ehkäisemisen vaatimat korjaavat toimenpiteet ilman viivytyksiä. Muutokset toimintatapoihin informoidaan työntekijöille suullisesti, sähköpostilla tai henkilöstöpalaverissa joka aina kirjaataan.

Kakspy Palvelut Oy:llä on käytössä sähköinen LähiTapiolan riskienhallintamenetelmä, joka auttaa vahinkoriskien hallinnassa ja laadunvalvonnassa. Ilmoituksen käsittelee palveluvastaava, joka vastaa ilmoitusten käsittelystä henkilökuntapalaverissa. Lisäksi ne kirjataan ja raportoidaan säännöllisesti työsuojelutoimikunnalle, joka ryhtyy tarvittaessa asian vaatimiin jatkotoimenpiteisiin.

Yksittäisen palvelun käyttäjän/työntekijän kanssa käydään vielä aina erikseen läpi riski- tai poikkeamatilanteiden kokonaisuus ja sovitaan tarvittaessa jatkotoimenpiteistä

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

- henkilöstön perehdytysuunnitelma ja perehdyttäminen
- tiedonsiirto henkilökunnan kesken; henkilökuntapalaverit viikoittain ja akuuttien kuulumisten vaihto päivittäin
- LähiTapiolan-riskienhallinnan prosessi Riskipulssi
- varhaisen välittämisen malli
- yksikön turvallisuussuunnitelma, yksikössä on nimetty turvallisuusvastaava
- yksikön lääkehoitosuunnitelma
- tartuntatauti-ohjeet
- ohje yksiköille asiakirjoista/asiakirjahallinta
- tietosuojaseloste
- työvuorosuunnittelu Velho
- koulutussuunnitelma
- työsuojeluorganisaatio ja työsuojeluohjelma sekä muut ohjeistukset yksiköille

Riskienhallinnan työnjako

Kakspy Palvelut Oy:n johdon ja palveluvastaavien tehtävänä on omavalvonnan aktiivinen arvioiminen ja toimintatapojen päivittäminen. Riskienhallinta on merkittävä osa omavalvontaa. Niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin turvallisuuden takaaminen on ensiarvoisen tärkeää. Riskienhallinnan osalta käydään jatkuvaa arviointia ja keskustelua siitä, miten työtilanne, työvuorosunnittelu 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 prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskien tunnistaminen

Tuetun asumisen työntekijät tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, haittatapahtumat ja läheltä piti tilanteet välittömästi. Niiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen Riski-Pulssiin, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Ilmoitus tehdään palveluvastaava Jari Peltolalle. Palveluvastaava tekee tarvittavat toimenpiteet asiaan liittyen. Palveluvastaava vie tiedon Kymenlaakson hyvinvointialueen sosiaalialan johtavalle viranhaltijalle Tommi Reiman puh. 040 489 8473. Ohjeet ja lomakkeet löytyvät tuetun asumisen toimistosta. Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus lomakkeelle välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaisiin kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan.

Työntekijä palauttaa lomakkeen täytettynä yksikkönsä palveluvastaavalle. Palveluvastaava kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi.

Lomake palautetaan viivytyksettä alueen vastaavalle johtavalle sosiaalityöntekijälle viimeistään 3-5 päivän kuluessa, kopio lomakkeesta toimitetaan sosiaalityön palvelujohtajalle. Vastaava johtava sosiaalityöntekijä käy läpi epäkohdan tai sen uhan ilmoituksen ja mihin toimenpiteisiin on ryhdytty, tarvittaessa ohjeistaa ja neuvoo palveluntuottajaa.

Vastaava johtava sosiaalityöntekijä arvioi, ovatko tehdyt toimenpiteet riittäviä, tekee lomakkeeseen omat merkinnät ja mahdolliset lisäykset. Vastaava johtava sosiaalityöntekijä huolehtii ilmoituksen toimittamisesta kirjaamoon. Kopio lähetetään ilmoituksen tehneelle työntekijälle, yksikön palveluesimiehelle, potilas- ja sosiaaliasiamiehelle, sosiaalityön palvelujohtajalle ja palvelutuotannon ohjaus- ja valvonta yksikölle. Vakavista epäkohdista menee tieto myös aluehallintovirastoon.

Ilmoitukset käsitellään työyksiköissä ja vastuualueilla. Ilmoitusten perusteella kehitetään toimintaa. Yksiköiden työntekijöiden tulee olla tietoisia sovitusta käytännöistä.

Henkilökunta tietää vastuunsa ja velvollisuutensa 48§ ja 49§:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta liittyen asiakkaan epäasialliseen kohteluun tai sen uhkaan. Henkilökunta on tietoinen, että ilmoituksen tehneeseen ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Lomake ilmoituksen tekemisestä on jokaisen työntekijän saatavilla henkilökunnan ilmoitustaululla sekä henkilökunnan käyttämässä yksikön sisäisessä drive-tiedostossa.

Asiakkaiden ja omaisten esille havaitsemiensa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien esilletuonti ja niiden käsittely

Jos asiakkaalla tai hänen omaisellaan on tarvetta tehdä muistutus yksikön toiminnasta, häntä ohjeistetaan sen tekemisessä. Muistutuksen vastaanottaja on Kymenlaakson hyvinvointialueen asiakkailla hyvinvointialueen kirjaamo, Keskuskatu 19, 48100 Kotka.

Yksikössä on käytössä Kymenlaakson hyvinvointialueen ohjeistamana 48§:n ja 49§:n mukainen ilmoituslomake asiakkaan saamasta epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta. Työryhmä on tietoinen ilmoitusvelvoitteestaan asiakkaan saaman kohtelun osalta.

Asiakassuhteen alkaessa asiakkaalle annetaan tuetun asumisen palautekanavatiedote, joka käydään asiakkaan kanssa läpi. Kakspy Palvelut Oy:lle on tärkeää saada jatkuvaa palautetta toiminnastaan, korjata väärinkäsityksiä, huonoa kohtelua tai menetelmiä. Asiakas voi vaikuttaa saamaansa palveluun kertomalla kokemuksista paikalla olevalle työntekijälle, palveluvastaavalle, palvelupäällikölle, kokemusasiantuntijalle tai sosiaaliasiamiehelle.

Kokemusasiantuntija toimii Kakspy Palvelut Oy:n laajennetussa johtoryhmässä ja edustavat asiakkaiden ääntä. Kaikki yhteistyö kokemusasiantuntijan kanssa on luottamuksellista. Asiakas voi olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen ja tehdä hänen avustamana muistutuksen kunnan viranomaiselle tai aluehallintoviranomaiselle.

Korjaavat toimenpiteet

Edellä mainittuihin tilanteisiin reagoidaan välittömästi ilmoittamalla palveluvastaavalle sekä laatimalla tilanteesta ilmoitus LähiTapiolan sähköiseen riskienhallintajärjestelmä Riskipulssiin. Tämän jälkeen selvitetään tapahtuman syy sekä tehdään vastaavien tapahtumien ehkäisemiseksi vaadittavat toimenpiteet ilman viivytyksiä. Muutokset kirjataan

järjestelmään ja niistä tiedotetaan välittömästi asianosaisille. Työhön suhtaudutaan vakavasti mutta kehittäen. Pyritään oppimaan virheistä ja toimintoja muuttamalla minimoimaan riskit jatkossa. Työsuojeluorganisaatio seuraa riskejä ja palveluvastaavan vastuulla on seurannan ylläpitäminen ja toteutuminen omassa yksikössä.

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään aktiivista, kehittävää keskustelua toimintamallien muutostarpeisiin ja muutoksiin. Niistä sovitaan välittömästi tai viimeistään viikoittaisessa henkilökuntakokouksessa. Merkittävistä muutoksista tiedotetaan välittömästi asiakkaille, asianosaisille ja vastuuhenkilöille.

Tutustu myös STM:n julkaisuun

[Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:](#)

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi perustuu kokonaisvaltaiseen ihmiskäsitykseen, jolloin arvioinnin kohteena ovat fyysinen, sosiaalinen ja henkinen hyvinvointi. Asiakkaan palvelun toteuttaminen arvioidaan yhteistyössä hänen, palvelun tilaajan sekä tuetun asumisen henkilökunnan kanssa. Lähtökohtana arvioinnille on asiakkaan oma käsitys palvelun tarpeesta sekä keinoista, jolla hyvinvointia edistetään. Tarvittaessa arviointiin osallistuu asiakkaan läheisiä sekä muita yhteistyöverkoston edustajia. Arvioinnin apuna käytetään RAI-toimintakykymittaria.

Yksilöllisessä toteuttamis- tai palvelusuunnitelmassa asetetaan asiakkaan kuntoutumista ohjaavat tavoitteet sekä keinot niiden saavuttamiseksi. Tavoitteet asetetaan realistiseksi sekä sellaisiksi, että niiden arviointi on mahdollista osana arjen kuntoutustyötä. Jokaiselle asiakkaalle tehdään kirjallinen toteuttamis- tai palvelusuunnitelma ensimmäisillä käyntikerroilla aloituspalaverin jälkeen. Toteuttamis- tai palvelusuunnitelma lähetetään palvelun tilaajalle kuukauden kuluessa. Toteuttamis- tai palvelusuunnitelmaa tarkastetaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti, mutta vähintään kuuden kuukauden välein sekä ennen maksusitoumuksen päättymistä. Toteuttamis- tai palvelusuunnitelman tarkastuksessa ovat läsnä asiakas ja oma vastuuhjaaja. Maksusitoumuksen jatkoa arvioitaessa mukaan kutsutaan oma sosiaalityöntekijä, asiakkaan verkostoa sekä läheisiä.

Toteuttamissuunnitelman päivityksen oikea-aikaisuudesta huolehtii asiakkaan oma vastuuhjaaja yhdessä työryhmän kanssa. Asiakkaan tilanteesta tiedottaminen kuuluu vastuuhjaajan työtehtäviin. Toteuttamissuunnitelma lähetetään kirjallisena palvelun ostajalle päivityksen jälkeen.

Toteuttamis- tai palvelusuunnitelman toteutumista seurataan seuraavilla menetelmillä:

1. Keskustelut ja kirjaamiset asiakkaan omasta kokemasta
2. Työntekijöiden havaintojen kirjaus
3. Kirjallinen arviointi toteuttamis- tai palvelusuunnitelman tarkastamisen yhteydessä
4. RAI-arvioinnit tehdään yhdessä asiakkaan kanssa säännöllisesti, RAI -arvioinnin tuloksista nousevia haasteita nostetaan toteuttamis- tai palvelusuunnitelman tavoitteiksi

Toteuttamis- tai palvelusuunnitelman tavoitteet ja toimenpiteet määrittävät tuetun asumisen käyntien sisältöä. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa käynnillä ja näin hän pääsee itse vaikuttamaan omien asioiden oikeaan kirjaamiseen. Suunnitelma kirjataan asiakasrekisteriin.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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.

Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#), [Vammaispalvelujen käsikirja](#)).

Toteuttamis- tai palvelusuunnitelmaan kirjataan myös tiedot toimenpiteistä asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistamiseksi.

Näiden vahvistamiseksi ja edistämiseksi huomioidaan yksilöllisesti mm. asiakkaan tarvitsemia vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä, joilla varmistetaan asiakkaan mahdollisimman täysivaltainen osallisuus omaan arkeen, osallisuuteen ja päätöksentekoon.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Toimintayksikön tehtävänä on huolehtia siitä, että asiakas saa hänelle toteuttamissuunnitelmassa määritellyt palvelut ja tuen. Asiakkaan kuntoutumisessa ja kohtelussa on noudatettava ihmisarvoisen asiakkuuden eettisiä periaatteita, joita ovat itsemääräämisoikeus, voimavaralähtöisyys, oikeudenmukaisuus, osallisuus, yksilöllisyys ja turvallisuus.

Tuetun asumisen tarjoamat palvelut perustuvat vapaaehtoisuuteen sekä siihen, että asiakkaat ovat oikeustoimikelpoisia ja kykeneviä päättämään asioistaan. Työntekijöiden rooli on itsemääräämisoikeutta tukeva ja ohjaava.

Ihmistä motivoi eniten, kun voi itse vaikuttaa ja määrätä omaan elämäänsä liittyvistä asioista. Hyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että ihminen uskoo omiin vaikutusmahdollisuuksiinsa. Toimintarajoitteisen ihmisen voi olla vaikea hahmottaa omia oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan, jos hänellä ei juurikaan ole kokemusta yhteiskunnassa toimimisesta ja erilaisista "pelisäännöistä". Tärkeää on, että oikeuksiin ja velvollisuuksiin liittyvät asiat käydään läpi yhdessä ja ihmistä autetaan ymmärtämään niitä.

Asiakkaille luodaan mahdollisuuksia tehdä omia valintoja ja päätöksiä antamalla tietoa eduista ja mahdollisista päätökseen liittyvistä riskeistä. Asiakkaiden vastuunoton harjoittelu mahdollistetaan (mm. rahankäyttö, lääkehoito, asiointi), myös epäonnistumiset ovat sallittuja. Periaatteena on, että asiakkaat saavat päättää mahdollisimman pitkälle omista asioistaan. Työyhteisössä käydään jatkuvaa keskustelua toiminnan etiikasta sekä asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta. Asiakkaat osallistuvat yksilöllisten toimintatapojen pohtimiseen ja kehittämiseen mm. yksilökeskusteluissa tuetun asumisen käynneillä. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin, että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan asiakas-suunnitelmaan.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Tuetussa asumisessa haittatapahtumat käsitellään välittömästi toimipisteessä, kun niitä ilmaantuu. Tuetussa asumisessa palautteeseen reagoidaan välittömästi ja esiin nousut asia käsitellään sekä korjataan välittömästi. Tarvittaessa käsittelyyn osallistuu myös Kakspy Palvelut Oy johdon edustajia. Mikäli asia ei selviä toimipisteessä, on hänellä oikeus tehdä valitus järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Asiakkaan oikeusturvaan liittyvissä asioissa häntä neuvoo toimipisteen työntekijät sekä tarvittaessa sosiaaliasiamies.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Kehittämistä otetaan vastaan jatkuvan palautteen menetelmällä, jolloin asiakkailla on jatkuva mahdollisuus antaa toiminnasta kirjallista tai suullista palautetta. Lähtökohtana on se, että toimipisteessä kehittämiseen reagoidaan välittömästi ja esiin nousut asia käsitellään sekä korjataan välittömästi. Vuosittain kerättävien asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset käsitellään tuetun asumisen kehittämisspäivässä. Kyselystä nostetaan esille kehittämistarpeet, joita viedään eteenpäin yhdessä johdon kanssa.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä 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: Palveluvastaava Jari Peltola

SOSIAALIASIAMIES

Sosiaali- ja potilasasiamies Pirkko Haikara

Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola

puh. 040 728 7313 ei erillistä puhelinaikaa.

Henkilökohtaista käyntiä varten aika varataan etukäteen.

Sähköpostiosoite on muotoa etunimi.sukunimi@socom.fi

Asiakkaan asemaa sosiaalihuollossa säätelee laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, joka tuli voimaan 1.1.2001. Asiakaslaki sisältää sosiaalihuollon asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan sisältyvät periaatteet. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun.

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on

1. neuvoo asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
3. tiedottaa asiakkaan oikeuksista
4. toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoo antava. Asiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamies voi toimia asiakkaan ja työntekijän välimehenä ongelmatilanteissa.

Kakspy Palvelut Oy:ssä on käytössä oma asiakasmuistutuslomake, lomakkeen asiakas saa ohjaajalta sitä pyytäessään.

KULUTTAJANEUVONTA

<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta>

Puhelimitse klo 9 - 15

Suomenkielinen: 029 553 6901

Ruotsinkielinen: 029 553 6902

Kuluttajaneuvonnan tehtävät:

- 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

Tuetun asumisen toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä aina toimipisteessä sekä Kakspy Palvelut Oy:n johtoryhmässä, joka vie asioita eteenpäin siten, että asia korjaantuu toimipisteessä. Lisäksi kaikkia asianomaisia informoidaan asian käsittelystä kirjallisesti. Muistutus käsitellään toimipisteessä kahden viikon aikana

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Asiakkaalle on tuetun asumisen vastuuohjaaja, joka pääsääntöisesti sopii hänen kanssaan tuetun asumisen tapaamiset ja toteuttaa ne. Vastuuohjaajan lomien ja mahdollisten sairaslomien aikana asiakasta tapaa toinen työryhmän ohjaaja. Tällaisista ohjaaja vaihdoksista ilmoitetaan asiakkaalle etukäteen. Ohjaajat ovat vaitiolovelvollisia asiakassuhteesta, asiakkaan kanssa täytetään yhteistyölupa, jossa asiakas päättää yhteydenpidon mahdollisuuksista verkostonsa kanssa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Kuntoutumista edistävillä toiminnoilla pyritään mielenterveyden kohenemiseen, psyykkisten, fyysisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin kasvuun sekä elämänhallinnan paranemiseen. Kuntoutumista edistävässä toiminnassa lähdetään aina liikkeelle yksilön voimavaroista huomioiden kuitenkin aina olemassa olevat haasteet ja hoidon tarve. Kognitiivisilla menetelmillä pyritään saamaan esteet, voimavarat, tulevaisuuden mahdollisuudet ja kehittämisalueet näkyviksi. Työskentely on käytännönläheistä, uusia suhtautumis- ja toimintatapoja kokeillaan jokapäiväisessä elämässä. Työntekijän rooli on neuvoa antava, asiakasta tukeva ja ohjaava.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms.

Asiakkaiden toteuttamis- tai palvelusuunnitelmaan kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Tavoitteiden mukaan tuetun asumisen käynneillä toimitaan suunnitelmallisesti toteuttamissuunnitelman mukaan.

Yhtenä tavoitteena on yhteiskuntaan jalkautuminen ja aktiivisesti osallistua yhteiskunnan toimintojen hyödyntämiseen esim. uimahallit, kirjastot, kulttuuritapahtumat yksilöllisen suunnitelman mukaisesti.

Seuranta tapahtuu jatkuvan arvioinnin menetelmillä ja se perustuu toteuttamissuunnitelmassa asetettuihin tavoitteisiin ja mittareihin. Seurannan tulokset kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Tuetussa asumisessa asiakas valmistaa itse ateriansa itsenäisesti tai ohjattuna, jolloin pidetään yllä keskustellen ja ohjaten tavoitetta terveellisestä ateriakulttuurista. tarvittaessa asiakasta ohjataan hyödyntämään mm. Kymenlaakson hyvinvointialueen tarjoama ravitsemus- ja elintapaneuvontaa ja noudattamaan saamia ohjeita arjessa. Asiakasta tuetaan, ohjataan ja kannustetaan näiden palvelujen piiriin pääsemisessä. Mielellään ohjaaja on mukana asiakkaan kanssa tapaamisilla, jotta yhteinen ymmärrys asiasta löytyisi ja tiedon sisäistäminen ja jakaminen mahdollistuisi paremmin.

Ravitsemuskeskustelujen ohella seurannan välineitä ovat painon ja pituuden mittaukset sekä tarvittaessa erilaiset laboratoriotestit. Työntekijä kohtaa asiakkaiden arkea ja huomioi jos jollakin fyysisen hyvinvoinnin osa-alueella tapahtuu huomattavia muutoksia. Tällöin keskustelun ja ohjaamisen lisäksi tehdään arviota hoidon tarpeesta yhdessä asiakkaan ja hoitavan lääkärin kanssa.

Hygieniakäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Asiakastyössä hygieniakäytännöt otetaan huomioon asiakkaan kotona työskennellessä. Ohjaajat huolehtivat myös omasta työturvallisuudesta hygieniakäytäntöjen suhteen. Lisäksi henkilökohtaiseen hygieniaan ohjataan yksilötasolla. Vastuuohjaaja ohjaa asiakasta hygienian ylläpitoon. Hygieniaan liittyvät asiat ovat osa yksilöllisessä toteuttamis- tai palvelusuunnitelmassa käsiteltävistä asioista.

Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Palveluvastaavan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Hänen on huolehdittava asiakkaiden ja työntekijöiden tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. [Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\) - THL](#)

Hygieniayhdyshenkilö Jaana Immonen, jaana.immonen@kakspy.com, 040 7103256

Toimipistettä ylläpitävä Kakspy Palvelut Oy seuraa THL:n ohjeistusta rokotusohjelmista ja muista toimenpiteistä epidemioiden ehkäisemiseksi. Viranomaisohjeistusta seurataan tiiviisti ja Kakspy Palvelut Oy:n sisäistä, Kymenlaakson hyvinvointialueen ja THL:n terveysviranomaisten suosituksia noudattavaa infektiovarautumissuunnitelmaa ylläpidetään ja toimintamalleja päivitetään koko ajan tarpeen mukaan. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan ohjeiden sisäistämisessä ja toteuttamisessa käytännössä.

Terveyden- ja sairaanhoito

Toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä sekä ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta ovat ohjeistettu kirjallisesti ja ne ovat omavalvontasuunnitelman liitteenä. Käytännöt liittyvät oleellisena osana uusien työntekijöiden perehdytykseen. Lisäksi hoitoon liittyviä ohjeita päivitetään jatkuvasti vastaamaan muuttuvia käytäntöjä.

Tuetun asumisen ohjaajat seuraavat asiakkaan terveydentilaa ja mahdollisia sairaudenhoitoja tuetun asumisen käynneillä. Ohjaajat tekevät havaintoja ja keskustelevat asiakkaiden kanssa. Ohjaajat ohjaavat ja motivoivat heitä käyttämään terveydenhuollon palveluja.

Kuntouttavalla työotteella ylläpidetään asiakkaan toimintakykyä ja käynneillä tuetaan liikkumiseen sekä tarvittaessa liikutaan yhdessä. Käynneillä huomioidaan psyykinen hyvinvointi ja seurataan sitä säännöllisesti.

Lääkehoito

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

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

Tuetun asumisen asiakas vastaa lääkehoidon toteutumisesta itse. Päävastuu lääkehoidosta on asiakkaan hoitavalla lääkärillä. Tuetun asumisen käynneillä asiakasta ohjataan ja tuetaan tässä tarpeen ja suunnitelman mukaan. Jos asiakkaalla on tarve tuettuun lääkehoitoon, se voidaan järjestää tuetun asumisen käynneillä.

Palveluvastaava vastaa lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, henkilöstön lääkehoidon osaamisen tasosta ja lääkehoidon tenttien ajantasaisuudesta. Työntekijät suorittavat lääkeosaamisen tentit. Sairaanhoitajat toimivat henkilöstön lääkeosaamisen näyttöjen vastaanottajina. Koko henkilöstö vastaa lääkehoidon vaikuttavuuden seurannasta.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa. Päivityksen yhteydessä uusi lääkehoitosuunnitelma lähetetään allekirjoitettavaksi Kymenlaakson hyvinvointialueen osoittamalle lääkärille ja tallennetaan allekirjoitettuna PSOP-järjestelmään sekä yksikön lääkehoidon kansioon. Lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuudesta vastaavat nimeytyt sairaanhoitajat yhdessä palveluvastaavan kanssa.

Yksikön lääkehoidosta vastaa Emma Holmsten, emma.holmsten@kakspy.com

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Yhteistyö alkaa asiakkaan ohjautumisesta tuettuun asumiseen asiakkaaksi. Yhteistyö perustuu asiakkaan kirjalliseen suostumukseen tietojen välittämisestä ja yhteistyöstä. Lähtökohtana on, että asiakasta autetaan ja ohjataan käyttämään tarvitsemiaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Yhteistyötä asiakkaan verkoston kanssa tehdään suunnitelmallisesti, jotta asiakkaan kuntoutumisen tuki on tarkoituksenmukaista.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia veloitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Tuetun asumisen työntekijöillä on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Yksikössä tapahtuvan palvelun asiakasturvallisuutta arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaan fyysisen ympäristön riskit soveltaen Kakspy Palvelut Oy:n ja tuetun asumisen riskikartoitusta sekä työsuojaohjeistusta.

Kakspy Palvelut Oy:llä on oma varautumissuunnitelma ja toiminnan keskeytysvakuutus tilanteita varten, jolloin toimintayksikön toiminta tulipalon, sähköhäiriöiden, vesivahinkojen tms. johdosta ei voi jatkua nykyisissä toimitiloissa.

Asiakasturvallisuuteen on kiinnitetty huomiota myös kirjaamalla ylös turvallisen tuetun asumisen käynnin ohjeistus.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Toimistotilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Asiakkaan kotona tai lähiympäristössä tapahtuvan palvelun asiakasturvallisuutta arvioitaessa otetaan huomioon fyysisen ympäristön riskit. Riskien tunnistamisen jälkeen sovitaan turvallisen tuetun asumisen käynnin toimintatavat. Tarvittaessa tuetun asumisen käynnillä on kaksi työntekijää ja vartijakutsupainike.

Toimistotiloja huolletaan ja tarkastetaan säännöllisesti. Toimistotilat ovat vuokratiloissa ja tuetun asumisen turvallisuusvastaava huolehtii säännöllisistä tarkastuksista mm. ilmanvaihtoon, sisälämpötiloihin ja paloturvallisuuteen liittyen.

Henkilöstö

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omavalvontasuunnitelmassa on henkilökunnan määrä ja henkilöstörakenne (koulutus ja työtehtävät) sekä periaatteet, jotka koskevat sijaisten/varahenkilöstön käyttöä. Suunnitelmaan kirjataan tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Tuetun asumisen henkilöstö

Henkilökunnan määrä on yhteensä 12,5: työntekijöitä 12 (sairaanhoitaja amk, sosionomi amk, yhteisöpedagogi amk, lähihoitaja) ja palveluvastaava 0,5

Toimintayksikön henkilöstön riittävyys

Tuetun asumisen henkilöstömitoitus ja työvuorosuunnittelu määräytyvät annettujen suositusten, sopimusten ja käytännön toiminnan pohjalta. Palveluvastaava vastaa yksikkönsä henkilöstön käytöstä sekä työvuoro- ja sijaistussuunnittelusta

Sairauspoissaolojen ja muiden työvapaiden osalta palveluvastaava arvioi yksikkönsä sijaistamisen tarpeen. Lyhyet poissaolot voidaan sijaistaa vakituisen henkilökunnan joustavalla työn suunnittelulla. Pidempien poissaolojen sekä vuosilomien osalta palveluvastaava ja palvelupäällikkö arvioivat kuinka riittävä ja vaadittava henkilöstömitoitus turvataan. Palveluvastaavan työtehtävät ovat hallinnollisia eikä häntä lasketa yksikön ohjaajamitoitukseen.

Vuosilomasuunnittelu tehdään yksiköittäin kesälomien osalta 31.3. mennessä ja talvilomien osalta 30.9. mennessä. Palveluvastaava vastaa tasapuolisesta lomasuunnittelusta noudattaen esim. kiertävää lomasuunnittelua tms. Palveluvastaava toimittaa vuosilomasuunnitelmansa Kakspy Palvelut Oy:n henkilöstöasioista vastaavalle, joka vastaa Oy:n määräaikaisten työntekijöiden palkkaamisesta.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantaja tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä on omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>

Henkilöstörakenteessa huomioidaan erityisesti henkilöstön sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillinen osaaminen. Henkilöstön kelpoisuudesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista. Kaikki asiakastyötä tekevät työntekijät ovat sosiaali- tai terveydenhuollon koulutuksen käyneitä. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammatilliseen koulutukseen kuuluu molempien kotimaisten kielien hallinta.

Kohderyhmänä ovat täysi-ikäiset asiakkaat ja lapsiperheet. Työntekijöiden soveltuvuus, ammattilaillisuus ja luotettavuus varmistetaan, opiskelu- ja työtodistuksilla sekä haastattelulla.

Rikosrekisteritaustaote vaaditaan ohjaajilta, jotka työskentelevät lapsiperheiden tai ikääntyneiden kanssa.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Tuetun asumisen työntekijät perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Henkilökunnan ja uusien työntekijöiden perehdyttäminen on palveluvastaavan vastuulla. Perehdyttämiseen osallistuu koko työryhmä. Työryhmästä nimetään uudelle työntekijälle oma tutori. Käytössä on perehdytysohjelma, jonka avulla perehdyttämisen toteuttaminen varmistetaan. Kakspy Palvelut Oy:n henkilöstöasioiden vastaava vastaa toimintakäytännöissä ja ohjeistuksissa tapahtuvien muutosten tiedottamisesta palveluvastaaville ja nämä edelleen henkilökunnalle. Muutokset käsitellään yksikön viikottaisissa henkilökuntapalaverissa.

Täydennyskoulutustarve arvioidaan lähtökohtaisesti yksittäisen työntekijän tarpeista, mutta tarvittaessa järjestetään koulutusta koko henkilökunnalle. Jokaisella työntekijällä on vähimmäisvaatimuksena osallistua kolmeen täydennyskoulutuspäivään vuosittain. Yk-

sityiskohtaisempi selvitys osaamisen ylläpitämisestä, koulutussuunnittelusta ja koulutukseen hakeutumisesta ilmenee erillisestä koulutussuunnitelmasta, osana yksikön toimintasuunnitelmaa. Koulutussuunnitelmassa on lisäksi kuvattu toimintaperiaatteet koskien henkilökunnan työnohjausta.

Toimitilat

Henkilökunnalla on vuokratut toimistotilat Kotkassa ja Kouvolassa.

Tuetun asumisen asiakkaat asuvat omissa vuokra-asunnoissaan. Kakspy palvelut Oy:n välivuokraamiin tukiasuntoihin asiakas tekee asuinhuoneiston vuokralain mukaisen vuokrasopimuksen, jossa on kirjattuna vuokralaisen oikeudet ja velvollisuudet.

Teknologiset ratkaisut

Tuetun asumisen asiakkaita ohjataan ja tuetaan käyttämään tarvittaessa omia matkapuhelimiaan ja soittamaan hädän sattuessa hälytyskeskukseen. Heidän kanssaan käydään säännöllisesti keskustelua siitä, mistä tarvittaessa apua saa. Heillä on myös mahdollisuus olla tuetun asumisen työntekijään puhelinyhteydessä tämän työaikana, muulloinkin kuin käynnin aikana.

Henkilöstöllä on käytössä vartijakutsupainikkeet, jolla varmistetaan työturvallisuus.

Käytössä oleva sähköinen LähiTapiolan riskienhallintamenetelmä auttaa vaaratilanteiden ja niiden uhkien hallinnassa ja ennaltaehkäisyssä.

Terveystieteiden laitteita tai tarvikkeita ei ole käytössä

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystieteiden tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojaa-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojaa-asetus 29 artikla).

Tietosuojaa-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 lu-

vussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. Tiedonhallinta sosiaali- ja terveystalalla, määräykset ja määrittelyt

Tuetun asumisen seloste käsittelytoimista on omavalvontasuunnitelman liitteenä.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Ohjaajan työssä kirjaamisen käytännöt ovat selkeitä. Ohjeet kirjaamisen käytäntöihin on jokaisen ohjaajan saatavilla ja ovat osana perehdytystä.

Tietosuojaperiaatteiden mukaan henkilötietoja on mm. käsiteltävä lain mukaisesti, asianmukaisesti ja rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi sekä luottamuksellisesti ja turvallisesti. Tuetun asumisen palveluntuottajan tulee henkilötietojen käsittelijän roolissa antaa asiakkaalle rekisterinpitäjää ja henkilötietojen käsittelyä koskevaa rekisteröidyn informointia.

Työntekijät ovat käyneet tietoturvakoulutuksen. Käytössä on Terveys LifeCare potilastietojärjestelmä.

Tietojärjestelmään liittyvät ohjeet

- Tietojärjestelmien yhteydessä on saatavilla niiden asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset käyttöohjeet
- Tietojärjestelmiä käytetään ylläpitäjän antaman ohjeistuksen mukaisesti
- Tietojärjestelmiä ylläpidetään ja päivitetään ohjeistuksen mukaisesti
- Käyttöympäristö soveltuu tietojärjestelmien asianmukaiseen sekä tietoturvan ja tietosuojan varmistamaan käyttöön
- Tietojärjestelmiin liittyvät muut tietojärjestelmät tai muut järjestelmät eivät vaaranna tietojärjestelmien suorituskykyä eivätkä niiden tietoturva- tai tietosuojainomaisuuksia
- Tietojärjestelmiä asentaa, ylläpitää ja päivittää vain henkilö, jolla on siihen tarvittava ammattitaito ja asiantuntemus

Jokainen tuetun asumisen työntekijä perehdytetään kirjaamiseen perehdytys suunnitelman mukaisesti. Mahdollisuuksien mukaan tuetun asumisen käynti kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa käyntiajalla tai työntekijä kalenteroi omaan kalenteriinsa päivittäisen kirjaamisen. Kirjaukset on tehtävä viipymättä.

Rekisteri- ja tietosuojaseloste on työntekijöiden näkyvillä ja asiakkaan nähtävillä halutessaan. Työntekijät ei saa katsoa omia tietojaan ja vain työn kannalta välttämättömät tiedot. Opiskelijoille on omat kirjaamisohjeet. Opiskelijat käyttävät opiskelijatunnuksia ja kirjaaminen on valvottua.

Tietosuojavastaava

Nimi ja asema: Jari Peltola palvelupäällikkö

Osoite: Kymenlaaksonkatu 20 D 123 48100 Kotka

Puhelin: +358 40 7103203

sähköposti: jari.peltola@kakspy.com

Tuetun asumisen yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

Lue lisää:

Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista

Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Tuetun asumisen toimintasuunnitelmassa on kirjattuna kehittämistarpeet.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteuttamista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. **Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.**

Tuetun asumisen asiakkaiden Rai -tiedoilla kohdennetaan omavalvontaa asiakaskunnan mukaiseksi ja toiminnan tarkastelulla löydetään laadun kehittämisen avainasiat.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Kotkassa 14.6.2023

Jari Peltola

1. ILMOITUS ASIAKKAAN EPÄASIALLISESTA KOHTELUSTA TAI SEN UHASTA

Työntekijän ilmoitus (sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49). Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Tilanteen kuvaus:

Päiväys

Työntekijä ja nimenselvennys

Olen saanut tämän ilmoituksen tiedoksi työnantajan edustajana

Päiväys

Yksikön palveluesimies ja
nimenselvennys

2. ASIAN SELVITTELY PALVELUVASTAAVAN TOIMESTA

Työnantajan asian johdosta tekemät toimenpiteet (sosiaalihuoltolaki § 49)

Päiväys

Palveluvastaava ja nimenselvennys

3. VASTAAVAN JOHTAVAN SOSIAALITYÖNTEKIJÄN YHTEENVETO

Annettu ohjaus ja neuvonta sekä tehdyt toimenpiteet ja arviointi

Päiväys

Vastaava johtava sosiaalityöntekijä ja nimenselvennys

Kopio lähetetty:

Työntekijä

Palveluesimies

Sosiaalityön palvelujohtaja

Palvelutuotannon ohjaus- ja valvontayksikkö

Potilas/sosiaaliasiamies

Aluehallintovirasto

Arkistoitu / Tweb