

Humana

Muuramen päivä- ja työtoiminnan omavalvontasuunnitelma

Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	4
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen	5
2.1	Omaevalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt.....	5
2.2	Omaevalvontasuunnitelman seuranta	5
2.3	Omaevalvontasuunnitelman julkisuus	5
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
3.1	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet	5
3.2	Toimipisteen toimintaa ohjaavat arvot	6
4	Omaevalvonnan toimeenpano	7
4.1	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen	7
4.2	Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	8
4.3	Riskienhallinnan työnjako.....	8
4.4	Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista.....	8
4.5	Riskien tunnistaminen	9
4.6	Ilmoitusvelvollisuus.....	9
4.7	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen.....	10
4.8	Korjaavat toimenpiteet	10
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	11
5.	Palvelu- ja hoitosuunnitelma.....	11
5.1	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	11
5.2	Asiakkaan asiallinen kohtelu	13
5.3	Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.....	14
5.4	Asiakkaan oikeusturva.....	14
5.5	Omatyöntekijä/Omaohjaaja/Omahoitaja.....	16
6	Palvelun sisällön omavalvonta	16
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista, oppimista, osallisuutta sekä uusien asioiden kokemista tukeva toiminta	16
	Ravitsemus	17
6.2	Hygieniakäytännöt	17
6.3	Infektioiden torjunta	18
6.4	Kestävä kehitys	18
6.5	Terveysten- ja sairaanhoito.....	18
6.6	Lääkehoito.....	18
6.7	Monialainen yhteistyö.....	18
7	Asiakasturvallisuus	19
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	19
7.2	Terveysuojelulain mukainen omavalvonta.....	19
7.3	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet.....	19
7.4	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	20
7.5	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	20
7.6	Toimitilat	20

7.7	Teknologiset ratkaisut	21
7.8	Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet.....	21
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	21
8.1	Asiakastietojen käsittely	21
8.2	Humanalle on laadittu rekisteri- ja tietosuojaseloste, jotka käydään aina perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa lävitse. Henkilöstö käy yksikköön tullessa pakollisen tietoturvaan liittyvän GDPR-koulutuksen. Henkilöstön kanssa käydään lävitse tietoturvaan liittyviä asioita ja kannustetaan asioiden kertaamiseen Humana akatemiassa. Mikäli tietosuojapoikkeamia tapahtuisi, niistä tehtäisiin välittömästi ilmoitukset Gurufieldiin, josta ne ohjautuvat käsiteltäväksi Humanan tietosuojavastaava Ulla Hirvelä Fondia – ulla.hirvelä@humana.fi	22
8.3	Asiakastyön kirjaaminen	22
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....	22
10	Omavalvontasuunnitelman seuranta	23
11	Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit	23

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana avopalvelut

Y-tunnus: 2769452-4

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Keski-Suomen hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Muuramen päivä- ja työtoiminta, Pihla

Katuosoite: Virastotie 2

Postinumero: 40950 Postitoimipaikka: Muurame

Sijaintikunta: Muurame

Palvelumuoto: Vammaispalvelulain mukaista työ- ja päivätoimintaa sekä sosiaalihoitolain mukaista työtoimintaa

Esihenkilö: Tarja Saero

Puhelin: 040-7764800

Sähköposti: tarja.saero@humana.fi

Henkilöstömäärä; 3 toistaiseksi voimassa olevassa työsuhteessa, 1 määräaikainen työntekijä sekä 2 tarvittaessa töihin kutsuttavaa työntekijää

Ilmoituksenvarainen toiminta

Ilmoituksen ajankohta: 18.3.2016

Palveluuala, joka on rekisteröity:

Päivätoiminta/Päiväpalvelut-kehitysvammaiset 15 asiakaspaikkaa

Päivätoiminta/Päiväpalvelut-mielenterveyskuntoutajat: 10 asiakaspaikkaa

Alihankintana ostetut palvelut

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Lounas: ravintola Muurmanni

Eteistilojen matot: Linström

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

2.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

Yksikön omavalvontasuunnitelman tekemiseen ovat osallistuneet koko henkilöstö. Omavalvontaan liittyviä asioista keskustellaan säännöllisesti henkilöstön kanssa arjessamme sekä säännöllisissä palaverissamme. Omavalvonnan suunnittelusta vastaa yksikön esimies Tarja Saero.

2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan ja päivitetään vähintään 4 kertaa vuodessa. Suunnitelmaa päivitetään kuitenkin osana arjen toimintaa. Mikäli suunnitelmassa oleviin käytänteisiin tulee muutoksia, ne päivitetään saman tien.

2.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on yksikössä kaikkien luettavissa eteisessä sekä sähköisenä yksikön Humanan kotisivuilla.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

3.1 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatuksena on toimia luotettavana palveluntuottajana työ- ja päivätoiminnan järjestäjänä kehitysvammaisille henkilöille, mielenterveyskuntoutujille tai muulla tavalla vammautuneille henkilöille. Toiminnassa huomioidaan asiakkaiden omat kyvyt ja toiveet, tuetaan asiakkaiden valinnanmahdollisuutta ja kunnioitetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeutta. Tavoitteena on tarjota asiakkaille monipuolista toimintaa tukien asiakkaita yksilöllisesti mahdollisimman omatoimiseen selviytymiseen sekä sosiaalisiin vuorovaikutussuhteisiin. Toiminnalla parannetaan asiakkaiden elämänlaatua, ylläpidetään ja kehitetään asiakkaiden toimintakykyä ja ennaltaehkäistään psyykkisiä ongelmia.

Toiminnan pääperiaatteena on asiakkaiden omien toiveiden pohjalta laaditut viikkosuunnitelmat. Tämä motivoi asiakkaita aktiiviseen osallistumiseen. Toiminta tapahtuu melko paljon myös toimitilojen ulkopuolella osallistuttamalla asiakkaitamme monenlaisen yhteiskunnalliseen toimintaan sekä erilaisten palvelujen käyttämisen opetteluun.

Tämän myötä olemme saaneet luotua paljon yhteistyötä monen paikallisen ja alueellisen toimijan sekä yksityisten henkilöiden kanssa.

Kommunikointi- ja vuorovaikutustaitojen kehittäminen on tärkeässä osassa erityisesti päivätoiminnan paljon tukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa. Asiakkaitamme tuetaan ja ohjataan vaihtoehtoisten kommunikointimenetelmien käytössä. Tällä alueella olemme myös aktiivisessa roolissa aloitteen tekijöinä asiakkaan uusien kommunikointikeinojen saamiseksi.

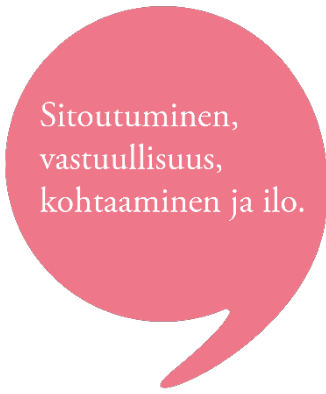
Asiakkaitamme ohjataan ja tuetaan työharjoittelujen kautta työhön lähialueen erilaisissa työpaikoissa. Osallisuuden tukeminen on yksi keskeisistä tavoitteistamme. Tämän myötä on saatu myös meidän päivätoiminnan asiakkaitamme tutustumaan ja harjoittelemaan työn tekemistä ravintolassa, seurakunnan päiväkerhossa, kukkakaupassa sekä päiväkodissa.

Toimintaperiaatteenamme on ottaa kaikessa huomioon asiakkaidemme omat toiveet, mielipiteet ja osallistuminen. Asiakkaamme saavat olla mukana miettimässä työhön liittyviä tekijöitä yhdessä henkilökunnan kanssa. Yhdessä olemme pohtineet esimerkiksi hyvää kohtelua, terveyteen, hyvinvointiin ja turvallisuuteen liittyviä asioita sekä toiminnan kehittämiseen kuuluvia asioita. Näin toimimalla luomme tasavertaisuutta ja toimimme suunnittelusta alkaen asiakaslähtöisesti.

Asiakkaillamme on omat nimetyt ohjaajat, jotka ovat etupäässä syntyneet ryhmäjakojen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus valita myös oma ohjaaja ryhmäjaosta huolimatta.

Henkilökunnan säännölliset palaverit ovat viikon välein. Tapanamme on käydä esiin nousseita akuutteja asioita hyvin nopeasti lävitse. Tämä on meille helppoa, koska teemme kaikki hyvin samanlaista työaikaa.

3.2 Toimipisteen toimintaa ohjaavat arvot



Sitoutuminen,
vastuullisuus,
kohtaaminen ja ilo.

Oikeus hyvään elämään on sisäänkirjoitettu muun muassa YK:n lasten oikeuksien sopimukseen. Se on myös työskentelyn lähtökohtana sekä toimintaamme ohjaava visio Muuramen päivä- ja työtoiminnassa. Teemme jatkuvaa työtä arvojen parissa, jotta ne tulevat näkyväksi jokapäiväisessä työssämme. Meillä Humanassa on tärkeää olla avoin, laadukas, luotettava ja vastuullinen toimija. Työstämme arvojamme – sitoutuminen, vastuullisuus, kohtaaminen ja ilo – jatkuvasti, jotta ne näkyvät päivä- ja työtoiminnan jokapäiväisessä arjessa.

Sitoutuminen näyttäytyy meillä asiakkaiden omien toiveiden pohjalta tehdystä toiminnan suunnittelusta, toteutuksesta ja arvioinnista. Meillä asiakkaat voivat myös olla ohjaamassa toimintatuokioita ohjaajan tukemana. Meillä kaikilla, sekä asiakkailla että ohjaajilla on mahdollisuus vaikuttaa omiin valintoihin sekä osallistumiseen. Henkilökuntamme sekä

asiakkaamme ovat tasa-arvoisia työkavereita keskenämme. Asiakkaat ovat meille tosi tärkeitä ja jokainen on meille erityinen ja yhdessä ohjaajien kanssa mietimme hänen asioitaan. Yksilöllisiä ratkaisuja teemme rohkeasti asiakkaan hyvinvoinnin tukemiseksi.

Vastuullisuus sosiaali- ja hoivapalveluissa on lähellä yksilön ja perheen elämää. Meillä päivä- ja työtoiminnan palvelun tarjoajana on erittäin iso vastuu kunnioittaa yksilöä, kuunnella häntä ja vastuu auttaa. Lähes kaikilla asiakkaillamme on pitkät asiakassuhteet kanssamme, joten tunnemme heidät hyvin. Yhteistyötä teemme paljon asiakkaan tärkeiden ihmisten kanssa. Näitä ovat mm. kodit, asumisen yksiköt, eri terapeutit, asiakkaiden harjoittelupaikat. Vastuullisuus näkyy myös kestäväen kehityksen aktiivisena toimijana. Kirpputori toiminta ja käytetyn materiaalin hyödyntäminen ovat tästä esimerkkeinä ja myös jatkuva kehittämisen alue. Työnantajana huolehdimme henkilöstömme hyvinvoinnista huomioimalla yksilölliset toiveet ja vahvuudet sekä tuemme toisiamme arjessamme.

Kohtaaminen ja ilo on meidän mielestä kaiken keskiössä toiminnassamme. Aito läsnäolo, kuunteleminen, kaikkien tunteiden hyväksyminen, erilaisuuden arvostaminen on arkeamme. Ajattelemme että, meidän jokainen kohtaaminen ja tekemisemme on merkityksellinen puolin ja toisin asiakkaidemme kanssa.

4 Omavalvonnan toimeenpano

4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen ja ennakointi ovat omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä.

Päivä- ja työtoiminnassa riskejä ja epäkohtia tunnistetaan tekemällä säännöllisesti riskianalyysejä kattavasti eri alueilta. Vuoden 2023 lopussa on riskiarvioinnit tehty yhdessä henkilöstön kanssa. Yhdessä ollaan mietitty niitä ja tehty korjaavia toimenpiteitä. Meillä on tapana käsitellä näitä asioita arjessamme heti tuoreeltaan ratkaisukeskeisesti. Maaliskuussa olemme aloittaneet riskiarviointien tekemisen ja jatkamme niiden käsittelyä huhtikuun ajan. Arviointeja tehdään fyysikaalisista vaaratekijöistä, fyysisestä kuormittumisesta, tapaturman vaaroista, psykososiaalisista kuormitustekijöistä, hallintajärjestelmistä ja toimintatavoista sekä kemiallisista ja biologisista vaaratekijöistä.

4.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat ja poikkeamat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilöstö omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilöstölle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palvelussa.

Humanassa käytämme Gurufield-järjestelmää oman työn valvonnan ja laadun kehittämisen työkaluna. Järjestelmä pitää sisällään havaintojen, palautteiden ja poikkeamien hallinnan, tarkastuskäyntien raportoinnin ja seurannan sekä itsearvioinnit. Jokainen työntekijä raportoi havaintojaan järjestelmään. Järjestelmä tukee ja auttaa meitä edistämään asiakas- ja henkilöstöturvallisuutta sekä kehittämään toimintatapoja toiminnoissamme.

Meillä päivä- ja työtoiminnassa työntekijä raportoi tapahtuneesta mahdollisimman pian Gurufield-järjestelmään. Esihenkilölle tulee ilmoitus tapahtuneesta ja asian käsittely alkaa. Tapahtumat käsitellään aina yhdessä henkilökunnan kanssa varsin nopeasti. Useimmiten tapahtuma käydään keskustellen lävitse jo ennen varsinaista Gurufield-järjestelmässä tehtävää raportointia. Tämä on mahdollista, koska suurin osa henkilöstöstämme on aina yhtä aikaa paikalla. Useimmiten järjestelmässä tehtävä käsittely korjaavine toimenpiteineen on tehty samana tai seuraavana työpäivänä. Joissakin tapauksissa on tapausten johdosta tehty erillisiä toimintaohjeita. Nämä ovat liittyneet asiakkaan ohjaamiseen, ennakoimiseen sekä struktuuriin. Kirjallisiin toimintaohjeisiin on näin helppo palata myöhemmin.

4.3 Riskienhallinnan työnjako

Esihenkilön tehtävä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Esihenkilö vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Hänellä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskienhallinta vaatii myös aktiivista osallistumista koko henkilöstöltä. Työntekijämme osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen säännöllisesti.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Henkilökunnaltamme vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisen ja laadukkaan päivä- ja työtoiminnan tarjoaminen on mahdollista.

4.4 Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään 4 kertaa vuodessa. Tämä suunnitelma päivitetty 4/2024. Seuraava päivitys viimeistään 8/2024. Riskitekijöiden arviointeja tehdään vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa.

Gurufield ilmoitukset löytyvät toimistosta omasta kansioistaan. Ilmoituksissa ei ole tunnistettavaa henkilötietoa.

Palo- ja pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys sekä lääkehoitosuunnitelma on toimistossa ja jokainen henkilökuntaan kuuluva on siihen perehtynyt.

Palautteet asiakkailta, läheisiltä, yhteistyökumppaneilta sekä henkilöstöltä käsitellään aina yhdessä henkilöstön ja usein myös asiakkaiden kanssa. Palautetta saadaan säännöllisesti tehtävän Roidu-asiakastytyväisyyskyselyjen kautta. Joulukuussa 2023 on tehty edellinen kysely, jonka NPS:93. Huhtikuussa 2024 on seuraava kyselymme.

Työpaikkaselvityksiin sekä tilojen tarkastukseen liittyvät asiakirjat löytyvät toimistosta. Seuraava työpaikkaselvitys on sovittuna työterveyden kanssa 8/2024.

4.5 Riskien tunnistaminen

Riskien kartoitus on päivä- ja työtoiminnassa säännöllistä toimintaa, jolla tarkoitetaan saatavissa olevan tiedon järjestelmällistä käyttämistä vaarojen tunnistamiseksi sekä ihmisiin, omaisuuteen, ympäristöön ja toimintaan kohdistuvan riskin suuruuden arvioimiseksi. Riskien kartoituksella saadaan esille merkittävimmät uhkatekijät, joihin etsitään tarkoituksenmukaisimmat riskienhallintatoimenpiteet. Riskien kartoitusta arvioidaan henkilöstön kanssa.

Pelastussuunnitelma on yksikössä laadittuna ja säännöllisesti päivitetynä. Suunnitelma on toimistossa kansiossa. Pelastussuunnitelma liittyy tärkeänä osana riskien kartoittaminen ja niiden hallinta. Arviointeja tehdään sekä henkilöstön että asiakkaiden näkökulmasta. Henkilöstö tekee riskiarviointeja lävitse vähintään kerran vuodessa tai aina tarvittaessa esim. viikkopalaverien yhteydessä. Henkilöstö ymmärtää riskien tunnistamisen tärkeyden ja riskitekijöiden hallinnan ja on aktiivisessa roolissa.

Työsuojelun toimintasuunnitelma arvioidaan joka vuosi, viimeisin maaliskuussa 2024. Arvioinneista nousevat tärkeät asiat kirjataan työsuojelun kehittämissuunnitelmaan. Nämä asiakirjat löytyvät toimistosta.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty ja hyväksytty tammikuussa 2024.

Käyttöturvallisuustiedotteet on tehty kaikista käytettävistä aineista. Nämä löytyvät siivoushuoneesta omasta kansiostaan. Kemikaaliluettelo on niin ikään tehtynä löytyen siivoushuoneesta.

4.6 Ilmoitusvelvollisuus

Esihenkilön tulee varmistaa, että työntekijät tuntevat ilmoitusvelvollisuuden. Meillä sosiaalihuollossa toimivilla on laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ ja 30§ mukaisesti velvollisuus ilmoittaa toimipisteen esihenkilölle, jos huomaamme tehtävässämme tai saamme tietoomme asiakkaan sosiaalihuollon eli palveluiden toteuttamisessa epäkohdan tai epäkohdan uhan. Ilmoitus tehdään lisäksi Gurufieldiin valitsemalla tapauksen tyyppiä ”asiakastyön poikkeama”. Ilmoitus menee käsiteltäväksi ilmoituksen tekijän esihenkilölle. Ilmoituksen tekijään

ei saa kohdistaa mitään kielteisiä vastatoimia. Henkilöstön kanssa on käyty lävitse lakipykälä ilmoitusvelvollisuudesta ja kerrattu käytäntöjä, miten tilanteessa tulee toimia.

Esihenkilön ilmoittaa epäkohdasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä käynnistettävä toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan välittömäksi poistamiseksi. Mikäli toimiin ei ryhdytä, tulee ilmoituksen tekijän ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle.

Korjaavat toimenpiteet toteutetaan, kuten omavalvontasuunnitelmassa, kohdassa korjaavat toimenpiteet kuvataan. Mikäli epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa toimipisteen omavalvonnan menettelyssä, otetaan se välittömästi työn alle ja dokumentoidaan korjaavat toimenpiteet Gurufieldiin. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

4.7 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Esihenkilön vastuulla on käsitellä säännöllisesti tietoon tulleet poikkeamat, havainnot ja epäkohdat niin Gurufieldissä kuin henkilöstön kanssa. Jokainen ilmoitus käsitellään erikseen järjestelmässä analysoiden juurisyitä ja asettamalla tarvittaessa korjaavat toimenpiteet. Esihenkilö määrittää riskiarvion perusteella, kuinka syvällisesti tutkinta tulee suorittaa. Ilmoituksen tekijä pystyy seuraamaan ilmoituksen käsittelyä.

Haittatapahtumat käsitellään aina työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa mahdollisimman pian, useimmiten jo samana päivänä. Päivä- ja työtoiminnassa tämä onnistuu helposti, koska koko henkilöstö on lähes aina paikalla. Sijaisten kanssa tapahtumat käydään myös lävitse. Kaikki tapaukset korjaavine toimenpiteineen löytyy omasta kansiostaan toimistosta. Toisinaan tapahtumien johdosta on tehty kirjallisia toimintaohjeita liittyen asiakkaan yksilölliseen ohjaukseen. Näitä käydään yhdessä henkilöstön kanssa lävitse. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

4.8 Korjaavat toimenpiteet

Esihenkilö vastaa siitä, että laatu-poikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti- tilanteiden varalle määritellään korjaavat toimenpiteet. Näillä estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tarvittavat toimenpiteet dokumentoidaan Gurufieldiin ilmoituksen käsittelyosiossa ja toimenpiteelle asetetaan vastuuhenkilö. Hän toteuttaa toimenpiteen ja dokumentoi korjaavan toimenpiteen ratkaistuksi. Esihenkilö seuraa, että korjaavat toimenpiteet tulevat ratkaistuksi. Korjaavia toimenpiteitä pohditaan yhdessä henkilöstön kanssa. Henkilöstö on aktiivisesti mukana ja tällöin myös sitoutuneita uusien toimintatapojen ja -ohjeiden käyttöön. Mikäli toimenpiteet vaikuttavat muihin yhteistyötahoihin, näistä tiedottaminen sovitaan yhdessä henkilöstön kanssa.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5. Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7§:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteesta tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Kehitysvammaisten erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta.

Hyvinvointialue myöntää sosiaalipalveluja yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelutarpeen arviointi perustuu asiakkaan omaan näkemykseen sekä yhden tai useamman asiantuntijan arviointiin. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys palvelun tarpeesta. Palvelutarpeen arviointi kattaa niin fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen kuin kognitiivisen toimintakyvyn. Päivä- ja työtoiminnan asiakkailla on päätös hyvinvointialueelta. Päätös on yksilöllinen, ollen 1-5 pv viikossa. Asiakkuuden alkaessa hänen kanssaan luodaan tavoitteet. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan käytössä olevan asiakastietojärjestelmä DomaCaressa. Asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmapalavereissa ollaan kutsuttuna mukana. Kutsusta vastaa asiakas tai hänen lähihenkilönsä. Asiakkaan asioissa olemme matalalla kynnyksellä yhteydessä hänen lähihenkilöön tai hyvinvointialueen sosiaalityöntekijään tai palveluohjaajaan asiakkaan luvalla. Oma nimetty ohjaaja vastaa suunnitelmien päivittämisestä sekä kirjaamisesta. Päivittäistä arviointia/raportointia yksilöllisten tavoitteiden osalta tekee asiakkaan kanssa ollut ohjaaja yhdessä asiakkaan kanssa. Toiminnassa on aloitettu tekemään RAI-arviointeja kaikille asiakkaille vuoden 2024 alussa ja ne ovat nyt tehtyinä. Aiemmin käytössä ovat olleet Toimi-arviointi ja Kyky-viisari. Kaikille kehitysvammaisille henkilöille on tehty itsemääräämisoikeussuunnitelmat DomaCaressa. Nämä suunnitelmat tukevat ja vahvistavat asiakkaiden osallistumista sekä itsemääräämisoikeutta. Suunnitelmat helpottavat myös henkilökuntaa huomioimaan ohjauksessa asiakkaan yksilölliset keinot ja tarpeet.

Päivä- ja työtoiminnassa on tehty loppuvuodesta 2023 itsearviointia kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunnan sekä työn ja päivätoiminnan valiokunnan (KVANK) osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan kehittämiseen. Tulokset olivat yksikkömme osalta varsin hyvät. Kehittämisen kohteeksi nousi vaihtoehtoisten kommunikointikeinojen kehittäminen.

5.1 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojeluun. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön

fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Päivä- ja työtoiminnassa on laadittu itsemääräämisoikeussuunnitelma yhdessä henkilöstön ja asiakkaiden kanssa. Suunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti henkilökunnan palaverissa.

Henkilökuntamme tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumisestaan oman toimintansa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Kaikessa toiminnassa seurataan yhteisesti sovittuja tavoitteita ja työskennellään niiden toteuttamiseksi. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kuunteleminen ja toteutuminen ovat toiminnan keskeisiä periaatteita. Miten asiakas kokee asioita, on yksi oleellisimmista kysymyksistä. Asiakasta tuetaan yksilöllisin keinoin oman mielipiteen ilmaisemiseen esim. vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä käyttäen. Toiminnan suunnittelussa otetaan huomioon hänen omat toiveet, tavoitteet sekä odotukset sekä korostetaan asiakkaan omaa osallistumista, osaamista ja vahvuuksia. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja huomioidaan kaikissa tilanteissa.

Kehitysvammaisille henkilöille on laadittu itsemääräämisoikeussuunnitelmat, jotka ovat DomaCaressa.

Asiakkuuden alkaessa sovitaan yhdessä, kenelle hänestä olevia tietoja voidaan luovuttaa ja tehdä yhteistyötä. Viime kädessä tämä määräytyy sovellettavan lainsäädännön mukaan.

Mikäli henkilökunnalla on akuutti huoli asiakkaan terveydestä ja hyvinvoinnista on hänellä velvollisuus olla välittömästi yhteydessä asiakkaan lähihenkilöön ja tarvittaessa terveydenhuollon päivystykseen.

Kirjaamis- ja raportointikäytännöt on suunniteltu yhdessä asiakkaiden kanssa, heitä mahdollisimman hyvin osallistaviksi. Päivittäiset kirjaamiset tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaiden osallisuutta palaverissa tuetaan ennakoimalla sekä esim. vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä käyttämällä. Toiminnan vaikuttavuuden arviointi/asiakastytyväisyyskyselyt voidaan toteuttaa eri menetelmiä käyttäen esim. kuva-arvioinneilla.

Sosiaalihuollossa asiakkaan hoito- ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palvelua tuotetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Päivä- ja työtoiminnassa ei ole päätöksiä rajoittamistoimenpiteistä. Meillä pohditaan paljon itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita ja mietitään yhdessä keinoja niiden toteutumiseksi. Keinoina voivat olla esim. ennakointi, tarkka päivästrukturi, kommunikoinnin tukeminen vaihtoehtoisia menetelmiä käyttäen ja opetellen niitä yhdessä asiakkaan kanssa.

5.2 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiallinen kohtaaminen ja kohtelu ovat päivä- ja työtoiminnassa tärkeässä roolissa.

Toiminnassamme on päivittäin mukana hyvin erilaisia asiakkaitamme päivä- ja työtoiminnasta, kirpputorillamme käyvät ulkopuoliset asiakkaat sekä usein myös eri yhteistyökumppanimme. Henkilöstö on perehdytetty toimimaan yhdessä sovittujen ohjeiden mukaan siten, että toimintatavat ennaltaehkäisevät kaltoinkohtelun ja epäasiallisen käytöksen esiintymisen. Yhdessä myös asiakkaidemme kanssa keskustelemme hyvistä tavoista, toisen arvostamisesta erilaisuudesta huolimatta ja kannustamme avoimeen vuorovaikutukseen. Tässä käytämme tarvittaessa apuna vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä. Joskus myös asiakkaiden välisiin epäasiallisiin vuorovaikutustilanteisiin on puututtava. Nämä tilanteet käsittelemme hyvin pikaisesti asiakkaitamme kuunnellen ja ennaltaehkäiseviä keinoja yhdessä miettien.

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalialan palveluntuottajalta hyvää palvelua ja kohtelua ilman syrjintää. Asiakkaita kohdellaan siten, ettei heidän ihmisarvoaan loukata ja että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkuudessa huomioidaan heidän toiveet, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieltänsä että kulttuuritaustansa. Asiakkaalla on oikeus käyttää suomen tai ruotsin kieltä, tulla kuulluksi ja asiakirjansa suomen tai ruotsin kielellä sekä oikeus saada tulkkaukspalveluja.

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus yksikön esihenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Ohjeet kantelu- ja muistutusmenettelystä on hyvän kohtelun suunnitelmassa.

Työntekijöitä kannustetaan käymään herkästi lävitse sekä asiakkaiden että esihenkilön kanssa tilanteet, joissa asiakas kokee tulleen asiattomasti kohdelluksi. Reklamaation voi antaa suullisesti, kirjallisesti mm. asiakastyytyväisyyskyselyn tai Humanan nettisivuilla olevan palautelomakkeen kautta. Mikäli reklamaatio tulee asiakkaalta tai tämän läheiseltä tilanne käydään välittömästi lävitse esihenkilön ja työntekijän kanssa. Tässä yhteydessä sovitaan yhteydenotosta asiakkaaseen. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus keskustella tilanteesta yksikön esihenkilön kanssa. Ensisijaisesti tilanne pyritään käsittelemään heti seuraavalla tapaamisella työntekijöiden ja asiakkaan/läheisten/verkoston kanssa. Asiakkaan kanssa sovitaan myös aina siitä, että tilanteesta tiedotetaan aina palvelun tilaajaa. Mikäli tilanne päättyy yhteisymmärrykseen, siitä tehdään maininta kausiyhteenvetoon. Mikäli tilanne ei selkene tai jää vakava ristiriita asia ilmoitetaan kirjallisena raporttina tilaajalle. Tilaajan kanssa ollaan puhelimitse yhteydessä välittömästi. Kaikki reklamaatiot käydään läpi työyhteisössä vailla tunnistetietoja yhteisen oppimisen kokemuksena.

Tilaajalta tulleet reklamaatiot kirjataan asiakastietojärjestelmä DomaCareen. Palvelun järjestämistä, aikataulua, hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin vastaa aina esihenkilö mahdollisimman pikaisesti. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan siten, että esihenkilö käy välittömästi keskustelun työntekijän kanssa, jonka jälkeen sovitaan yhteydenotosta tilaajaan.

5.3 Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Mittaamme asiakaskokemusta säännöllisesti Roidu-työkalun avulla. Asiakaskokemuksen mittaamisen kautta haluamme mahdollistaa asiakkaidemme osallisuutta ja pyrimme parantamaan palvelumme sisältöä sekä laatua, vastaamaan entistä paremmin asiakkaidemme yksilöllisiä toiveita. Asiakaskokemuksen mittaaminen toteutetaan anonyymisti. Saadut vastaukset käydään yhdessä lävitse koko henkilökunnan sekä asiakkaiden kanssa. Hyödynnämme vastauksia toimintamme kehittämisessä. Saamamme palaute on ollut aina hyvin positiivista eikä kehitysehdotuksia ole tullut. Tämä on meille myös haaste, koska toivoisimme erityisesti asiakkaidemme läheisiltä sekä tilaajalta toiveita toimintaamme liittyen. Arkeammehan me suunnitellaan ja arvioidaan yhdessä asiakkaidemme kanssa päivittäin.

Palautekanava löytyy Humanan nettisivuilta, jonne kuka tahansa voi käydä jättämässä palautetta. Palautteet ohjataan tilanteesta riippuen toimipisteestä vastaavalle henkilölle.

Päivä- ja työtoiminnassa järjestetään vuosittain useita tapahtumia, joihin on kutsuttu läheisiä, tilaajan edustajia sekä erilaisia yhteistyökumppaneita. Kaikkiin läheisiin ollaan myös useita kertoja vuodessa yhteydessä kirjeitse. Näissä kerrotaan päivä- ja työtoiminnan kuulumisia liittyen esim. toimintaan, tulevaisuuden suunnitelmiin ja henkilöstön kuulumisiin. Haluamme aina korostaa avointa ja vuorovaikutuksellista yhteistyötä. Meillä on aina avoimet ovet tulla keskustelemaan ja vaikkapa osallistumaan toimintaamme.

5.4 Asiakkaan oikeusturva

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää toimipisteen työntekijän tai toimipisteen esihenkilön kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa toimipisteen esihenkilölle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, on alla kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

Muistutus

Sinulla on oikeus tehdä muistutus toimipisteen esihenkilölle tai johtavalle viranomaiselle, mikäli olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai toimipisteen toiminnan laatuun. Muistutuksen voi tarvittaessa tehdä myös läheisesi tai laillinen edustajasi. Muistutuksen vastaanottamisen jälkeen epäkohta tulee heti toimipisteen vastuuhenkilön tietoon ja siihen voidaan puuttua nopeasti. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa.

Muistutuksen vastaanottaja: Tarja Saero

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 1-4 vko

Sosiaaliasiavastaava

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista tuli voimaan vuoden 2024 alusta. Uuden lain keskeisin muutos on, että toiminta siirtyy kokonaan julkisen puolen järjestämisvastuulle. Uudessa laissa säädetään lisäksi potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan vastuuhenkilöistä. Heidän tehtävänä on ohjata ja koordinoita potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toimintaa sekä seurata asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehittymistä. Vastuuhenkilöt tekevät lisäksi yhteistyötä viranomaisten ja palveluntuottajien kanssa asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita pääasiallisesti puhelimitse ja sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaille maksuttomia. Hänen lain mukaiset tehtävät ovat:

- Neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja varhaiskasvatustlain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä.
- Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu sosiaalihuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Koota tietoa asiakkaan yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- Toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Sosiaaliasiavastaava, Keski-Suomen hyvinvointialue, Eija Hiekka, 044-2651080

Sosiaaliasiavastaava; Pirkanmaan hyvinvointialue, Sanna Juurakko, Taija Mehtonen. Yhteydenotot suomi.fi-verkkoasioinnin kautta, kirjeitse tai sähköpostitse.

Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira

Jos olet muistutusvastauksen jälkeen edelleen tyytymätön, voit tehdä asiasta kantelun aluehallintovirastoon, jossa tutkitaan, onko asiassa toimittu laillisesti ja asianmukaisesti. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainvastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi koettuun toimintaan tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin. Kantelu ei voi muuttaa tai kumota tehtyä päätöstä. Kantelun voi tehdä kuka tahansa ja se on maksutonta. Aluehallintoviraston sivuilta löytyy malli ja ohjeita kantelun tekemiselle.

AVI:n yhteystiedot: [0295016000](tel:0295016000)/ kirjaamo.lansi@avi.fi

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja. Kuka tahansa voi ottaa yhteyttä oikeusasiamieheen, jos kokee, että on kohdeltu huonosti tai epäoikeudenmukaisesti esimerkiksi lastensuojelussa. Oikeusasiamiehelle voi tehdä kantelun kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Oikeusasiamies tutkii tapauksen, jos hän epäilee, että viranomainen on toiminut väärin tai vastoin lakia. Kun asia on tutkittu, saat kirjallisen päätöksen, joka lähetetään sinulle ja sille, jonka toimintaa arvostelit. Kaikki asiat pyritään ratkaisemaan alle vuodessa.

Voit soittaa oikeusasiamiehen kansliaan ja kysyä neuvoa. Puh. 09 4321 (numerosta vastaa "eduskunta - riksdagen") Kerro, että sinulla on asiaa oikeusasiamiehen kansliaan.

Kuluttajaneuvonta:

- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- kuluttajaneuvonnan opastus ja sovitteluapu on maksutonta

Kuluttajaneuvonta: 029 505 3050

5.5 Omatyöntekijä/Omaohjaaja/Omahoitaja

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi oma työntekijä. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palveluntarpeen arvioinnin mukaisesti. Päivä- ja työtoiminnassa on jokaiselle asiakkaalle nimetty oma ohjaaja. Hän vastaa yhdessä asiakkaan kanssa hänen päivä- tai työtoiminnan tavoitteellisesta toiminnasta huomioiden asiakkaan omat tarpeet ja toiveet. Oma ohjaaja huolehtii säännöllisen arvioinnin, kirjaamisen sekä asiakassuunnitelman päivittämisen. Oma ohjaaja on mukana asiakkaan palavereissa ja on säännöllisesti yhteydessä asiakkaan lähihenkilöihin. Asiakkaalle kerrotaan hänen oma sosiaalityöntekijä tai palveluohjaaja.

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista, oppimista, osallisuutta sekä uusien asioiden kokemista tukeva toiminta

Päivä- ja työtoiminnassa on tavoitteena järjestää monipuolista ja asiakkaiden omista toiveista ja tavoitteista lähtevää toimintaa. Toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan mahdollisimman yksilöllisesti huomioiden asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista sekä sosiaalista toimintakykyä edistävää toimintaa. Toiminta tapahtuu pääsääntöisesti ryhmissä. Asiakkaan tarpeiden mukaisesti toiminta voi olla hyvin yksilöllistä. Joillakin asiakkailla on toiminta-, puhe- ja fysioterapiaa. Ohjaajat

toimivat tiiviisti yhteistyössä eri terapeuttien, asiakkaiden läheisten sekä muiden asiakkaiden tärkeiden henkilöiden kanssa. Yhteistyöstä sovitaan asiakkuuden alkaessa.

Asiakkaiden toimintakykyä ja tavoitteita arvioidaan päivittäin DomaCare asiakastietojärjestelmässä. Käyttöön ollaan ottamassa RAI-arvioinnit, joiden tekemiset on vuoden 2024 alussa aloitettu. Aiemmin käytössä olleet Toimi-arvioinnit ja Kyky-viisarit ovat olleet siirtymävaiheessa tukena ja apuna. Arvioinneissa huomioidaan myös asiakkaan vapaa-ajan, asumisen sekä kuntouttavista terapioista saatua tietoa. Asiakkaiden kanssa tehdään yhdessä päivittäiset kirjaukset DomaCareen. Henkilökunta raportoi myös sanallisesti asiakkaan tärkeistä asioista toisille työntekijöille. Useimmiten asiakas on itse myös mukana tässä.

Ravitsemus

Asiakkailla on mahdollisuus nauttia lounas ja päiväkahvi toimintapäivän aikana. Sopimuksemme mukaan lounas maksaa asiakkaalle 4,20€ ja kahvi 1,80€. Laskutus tehdään kerran kuukaudessa hyvinvointialueille. Osa asiakkaista käy lounaalla ravintola Muurmannissa. Ohjaaja on tarvittaessa mukana auttamassa ruoan ottamisessa sekä huolehtimassa turvallisen siirtymisen sinne. Asiakkaita ohjataan terveellisen ja suositusten mukaisen annoksen ottamiseksi. Tässä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä tuetaan hänen omaa valinnanmahdollisuutta. Ohjaajat ohjaavat myös käsien pesussa sekä muun hygienian hoidossa. Ruokailussa huomioidaan asiakkaiden erityisruokavaliot sekä mahdolliset sairaudet. Ravintola Muurmanni toimittaa lounasruokaa myös toimintatiloihimme. Noin puolet asiakkaista nauttii lounaan siellä. Toimintatiloissamme tapahtuvan lounaan annostelee ohjaaja, asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Ohjaajat auttavat ruoan pilkkomisessa ja joidenkin asiakkaiden kohdalla myös auttavat syömisessä. Asiakkaat saavat tukea ja apua hygienian hoidossa sekä astioiden palauttamisessa. Päiväkahvit asiakkaat nauttivat pääsääntöisesti toimintatiloissamme. Toimintaan voi kuulua myös suunnitellusti lounaan ja välipalan valmistamista omassa ryhmässä. Ruokailuita voi olla myös ravintoloissa, kahviloissa, retkillä esim. kodalla. Näissä kaikissa tilanteissa on ohjaaja auttamassa ja tukemassa mahdollisimman itsenäistä ruokailua.

Joidenkin asiakkaiden kohdalla tehdään päivittäistä arviointia hänen ravitsemuksesta asiakastietojärjestelmässämme. Muutoksista olemme yhteydessä asiakkaan lähihenkilöön.

6.2 Hygieniakäytännöt

Päivä- ja työtoiminnassa ohjataan ja autetaan asiakkaita hygienian hoidossa. Asiakkaita ohjataan esim. käsien pesuun aina toimintaan tultaessa, ennen ruokailua ja kahvia, wc-käyntien jälkeen. Tarvittaessa ohjaajat auttavat myös intiimihygienian hoidossa. Siivoushuoneessa on varattu eriteämpäri mahdollisen oksennuksen varalle.

Toimintatilojen siivouksesta vastaa jokainen ohjaaja siivoussuunnitelman mukaan. Siivoussuunnitelma on toimiston seinällä. Päivittäiseen siivoukseen kuuluu keittiöiden, kirpputorin ja wc-tilojen siivous. Joillakin asiakkailla on omia siivoustehtäviä, joiden tekemiseen he saavat ohjausta. Kerran vuodessa käytetään ulkopuolista siivoajaa kattojen, ikkunoiden ja ilmastointiputkien puhdistamiseen.

Pyykinpesusta, kuivaamisesta ja silittämisestä vastaa nimetty ohjaaja yhdessä asiakkaan kanssa. Pyykkiä tulee kodin tekstiileistä sekä siivousliinoista.

6.3 Infektioiden torjunta

Asiakkaat osallistuvat päivä- ja työtoimintaan ainoastaan terveinä. Mikäli asiakas sairastuu toimintapäivän aikana, hänet kotiutetaan välittömästi. Henkilökuntaa suositellaan vahvasti ottamaan kausi-influenssa rokotukset. Akuuteissa sairaustilanteissa on henkilökunta velvollinen huolehtimaan asiakkaille välitöntä apua ja olemaan yhteydessä asiakkaan lähihenkilöön. Käytännössä akuuteissa, vakavissa tilanteissa aloitetaan hätäensiapu ja soitetään 112. Tämän jälkeen toimitaan viranomaisten ohjeiden mukaisesti. Henkilöstöllä on voimassa oleva EA-1 koulutus.

6.4 Kestävä kehitys

Päivä- ja työtoiminnassa on listattuna kestävän kehityksen toimia. Meillä huomioidaan kestävä kehitystä lajittelemalla jätteet, pitämällä kirpputoritoimintaa, materiaaleja uusiokäytetään, hankitaan käytettyjä huonekaluja ja tavaroita, minimoidaan ruoan hävikki, ostetaan tuotteita alennetuilla hinnoilla, liikutaan energiatehokkaasti kävellen ja käytetään myös julkisia liikennevälineitä. Näiden lisäksi ohjataan asiakkaita kestäväan kehitykseen ja järjestetään säännöllisesti siihen liittyvää opastusta ja toimintaa.

6.5 Terveyden- ja sairaanhoito

Päivä- ja työtoiminnassa on terveyden ja sairaanhoito hyvin vähäistä. Asiakkaat ovat toiminnassa aina terveinä ja asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoito kuuluu heidän koteihin. Joissakin poikkeustilanteissa voimme olla asiakkaan mukana esim. hammaslääkärissä. Näistä sovitaan aina erikseen asiakkaan läheisen kanssa. Ennaltaehkäisevää terveydenhoitoa ja ensiapua on ollut suunnitellussa toiminnassamme. Nämä toimintatuokiot olemme itse suunnitelleet. Säännöllisesti olemme opetelleet esim. haavan hoitoa.

6.6 Lääkehoito

Päivä- ja työtoiminnan lääkehoito perustuu yksikön lääkehoitosuunnitelmaan. Suunnitelma on päivitetty ja lääkärin hyväksymä 15.1.2024. Päivä- ja työtoiminnassa ei säilytetä lääkkeitä. Kolmella asiakkaalla on aina mukanaan epilepsia-kohtauslääke ohjeineen. He pitävät lääkkeen aina omassa laukussaan. Henkilöstön kanssa on perehdytty lääkkeen antamiseen. Osalla henkilökunnasta on voimassa oleva lääkehoidon koulutus.

6.7 Monialainen yhteistyö

Asiakkaiden kanssa voi olla hyvin monenlaista yhteistyötä eri verkostojen kanssa. Yhteistyöstä sovitaan aina asiakkuuden alettua.

Päivä- ja työtoiminnassa on paljon yhteisiä kumppaneita ja yhteistyötahoja. Näitä ovat mm. hyvinvointialueiden palveluohjaajat, sosiaalityöntekijät, kotihoidon työntekijät, asiakkaiden

avustajat, alihankintatöitä tarjoava yritys, Muuramen seurakunta, asiakkaiden työharjoittelupaikat, eri oppilaitokset.

Toiminnan sisältöihin kuuluu paljon osallistumista ja asiointeja erilaisissa palveluissa sekä tapahtumissa Muuramessa että lähialueilla.

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Päivä- ja työtoiminnan turvallisuutta ohjaa päivitetty pelastussuunnitelma. Viranomaistarkastukset tehdään lakisääteisesti hyvinvointialueen pelastustoimen sekä Terveystalon työterveyden kanssa. Alkusammuttimien huolloista vastaa kiinteistöyhtymä. Sammuttimet tarkistettu 4/2023. Seuraava tarkistus 1/2025.

Palo- ja pelastussuunnitelma on päivitetty 10/2023 löytyen toimistosta tärkeät kansioista. Samaten poistumissuunnitelma löytyy kansioista. Vähintään vuosittain yksikössämme tehdään poistumisharjoitus, edellinen tehty 2/2024. Päivä- ja työtoimintaan on tehty myös poikkeusolosuhteisiin varautumisen suunnitelma-Valmiussuunnitelma. Tämä omassa kansiossaan toimistossa. Turvallisuuteen liittyviä asioita on käsitelty asiakkaidemme kanssa suunnitelmisamme toimintatuokioissa.

Toistaiseksi voimassa olevilla ohjaajilla on voimassa olevat koulutukset väkivallan ennaltaehkäisystä ja hallinnasta. Olemme käyneet AVEKKI tai AHHA koulutuksia.

7.2 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

Toimintatiloihin on tehty terveysturvallisuuden mukainen tarkistus muuttaessamme tiloihin 2018. Teemme säännöllisesti työsuojelulain mukaisia riskiarvioita työsuojelun toimintasuunnitelman mukaisesti vähintään kerran vuodessa. Arvioimme fyysisiä vaaratekijöitä, tapaturman vaaroja, psykososiaalisia riskitekijöitä, fyysistä kuormittavuutta, hallintajärjestelmiä ja toimintatapoja sekä biologisten tekijöiden vaarojen arviointia. Yhteistyö kiinteistönhoidosta vastaavan Muuramen lämmön kanssa on hyvää.

7.3 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki. Meillä tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toiminnastamme. Meillä päivä- ja työtoiminnassa on henkilökunta paikalla arkisin klo 7.30-16 välisenä aikana. Hankintasopimus hyvinvointialueen kanssa määrittelee osin henkilökunnan pätevydestä ja koulutuksesta. Sopimuksen mukaan 1/3 osalla henkilöstöstä tulee olla ammattikorkeakoulututkinto tai vastaava aiempi opistotasoinen tutkinto. Sijaisten tarve arvioidaan aina tilannekohtaisesti. Sijaisina on ammattitutkinnon suorittaneita lähihoitajia. Henkilöstön koulutukset ja vastualueet menee seuraavasti.

Esihenkilö: sosionomi. Vastaa yksikön toiminnasta. Oma päivätoiminnan ryhmä ohjattavana. Palveluvastaava: lähihoitaja, työvalmentaja. On esimiehen sijaisena ja vastaa alihankintoista. Oma työtoiminnan ryhmä.

Ohjaaja: kuntoutuksenohjaaja. Vastaa talon ulkopuolella tapahtuvista asiakkaiden työharjoittelusta ja mahdollisista työllistymisistä. Oma päivätoiminnan ryhmä.

Ohjaaja, määräaikainen työsuhde: lähihoitaja. Oma päivätoiminnan ryhmä.

Ohjaaja, sijainen n. 3 pv/vko:ssa: lähihoitaja. Eri ryhmien ohjaajana tarpeen mukaan.

Ohjaaja, sijainen n. 2pv/vko:ssa: lähihoitaja. Eri ryhmien ohjaajana tarpeen mukaan.

Päivä- ja työtoiminnassa on pitkäaikaiset sijaiset, jotka tuntevat hyvin asiakkaat ja toimintakulttuurin.

7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkatessamme työntekijöitä otamme erityisesti huomioon henkilöiden soveltuvuuden ja luotettavuuden. Rekrytointitilanteessa tarkistamme sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki) ja merkitään tarkastuspäivä Sympaan. Noudatamme Humanan rekrytoinnin periaatteita. Työntekijöiden haastatteluun osallistuu esimiehen lisäksi ohjaaja. Yhdessä henkilöstön kanssa pohditaan minkälaista erityisosaamista uudella työntekijällä olisi hyvä olla.

7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uusi työntekijä perehdytetään asiakas- ja ohjaustyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös toimipisteessä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Uuden työntekijän aloittaessa hän on aluksi työparina ohjaajan kanssa perehtyessään ja tutustuessaan asiakkaisiin. Perehdytyksessä korostuu asiakkaiden yksilöllisyys, itsemääräämisoikeus sekä omavalvonta. Uudelle työntekijälle annetaan aikaa yksikön eri asiakirjojen tutustumiseen ja käydään perehdyttämistä lävitse Humanan perehdytysuunnitelman mukaisesti. Uuden työntekijän koulutukset ja todistukset käydään lävitse ja ne liitetään Sympa-järjestelmään. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajan velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Henkilöstöä kannustetaan ammattitaidon ylläpitämiseen Humana akatemiassa, Skhole-oppimisympäristössä sekä pidempiaikaiseen koulutukseen yksikön tarpeen niin vaatiessa. Lääkehoito-osaaminen, EA-koulutus sekä hygieniapassi-koulutus varmistetaan ja päivitetään säännöllisesti. Kaikki koulutukset merkitään Sympa-järjestelmään ja esimies tarkistaa niiden dokumentit.

7.6 Toimitilat

Päivä- ja työtoiminnan tilat sijaitsevat Muuramen keskustassa osoitteessa Virastotie 2. Tiloista on vuokrasopimus Muuramen vuokra-asunnot Oy:n kanssa, jonne maksetaan kuukausittain vuokraa. Tiloja on yhteensä 364 neliömetriä. Tiloissa on 4 erillistä ryhmätilaa, joista yksi on mahdollista jakaa väliovella kahteen tilaan. Tiloista 1 on tällä hetkellä varattu kirpputoritoimintaamme. Lisäksi on tauko/rentoutustila, asiakkaiden käytössä oleva keittiö, kodinhoito- ja siivoushuone, varasto, 5

wc:tä sekä eteis- ja käytävätiloja. Henkilöstöllä on käytössä pieni toimisto, työhuone sekä sosiaalitilat. Tilat on otettu käyttöön 5/2018. Kaikki tilat ovat hyvin aktiivisessa käytössä. Asiakkaat pääsevät vapaasti kulkemaan kaikkiin tiloihin, lukuun ottamatta henkilökunnan toimistoa sekä työhuonetta. Nämä tilat ovat aina lukittuina, mikäli henkilökuntaa ei ole tiloissa.

Jokaisella henkilökuntaan kuuluvalla on avain toimitiloihin, joista on avainten valvontarekisteri. Tämä on toimiston lukkokaapissa.

Tilojen kiinteistönhoidosta vastaa MVA Talopalvelu

7.7 Teknologiset ratkaisut

Tiloissa ei ole teknologisia ratkaisuja. Myöskään asiakkailla ei ole käytössä turva- tai kutsulaitteita.

7.8 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Päivä- ja työtoiminnassa ei ole erityisiä terveydenhuollon laitteita eikä tarvikkeita. Toimistossa on pieni lääkekaappi, jossa on puhdistus- ja sidostarvikkeita sekä kuumemittari. Lääkkeitä ei yksikössämme säilytetä.

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakastietojen käsittely

Henkilötiedoilla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun ja tunnistettavissa olevaan luonnollisen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettävien henkilötietojen hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on hyvin suunniteltua koko käsittelyn ajan 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 toisen 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 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen (2/2015) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä

käsittelystä annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. My Humanasta löytyy tietosuojaan liittyvät ohjeistukset mukaan lukien Tietosuojan ja tietoturvan omavalvontasuunnitelma.

8.2 Humanalle on laadittu rekisteri- ja tietosuojaseloste, jotka käydään aina perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa lävitse. Henkilöstö käy yksikköön tullessa pakollisen tietoturvaan liittyvän GDPR-koulutuksen. Henkilöstön kanssa käydään lävitse tietoturvaan liittyviä asioita ja kannustetaan asioiden kertaamiseen Humana akatemiassa. Mikäli tietosuojapoikkeamia tapahtuisi, niistä tehtäisiin välittömästi ilmoitukset Gurufieldiin, josta ne ohjautuvat käsiteltäväksi Humanan tietosuojavastaava Ulla Hirvelä Fondia – ulla.hirvela@humana.fi

8.3 Asiakastyön kirjaaminen

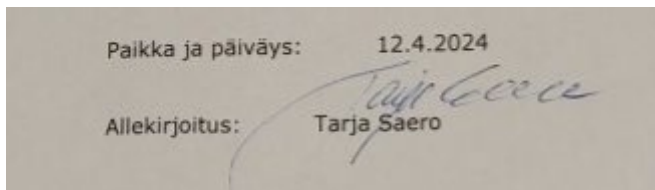
Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Henkilökuntaa perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen keskustelemalla ja kannustamalla kirjaamiseen liittyvään koulutukseen Humana akatemiassa. Vuoden 2024 alussa olemme erityisesti paneutuneet tähän syksyn omakantaan siirtymisen johdosta. Asiakaskirjaamiset tehdään meillä päivittäin pääsääntöisesti yhdessä asiakkaan kanssa. Päivittäisissä kirjauksissa arvioidaan mm. tavoitteiden toteutumista, toiminnan sisältöjä, asiakkaan omaa arviota päivän kulusta. Kirjaamisessa ollaan ottamassa yhä enemmän käyttöön symbolikirjausta. Kirjaaminen voi laajuudessaan, eri asiakkaiden kohdalla vaihdella melko paljon. Kirjaaminen on meillä hyvin yksilöllistä. Kirjaamisen apuna on aika monessa osallistuvassa kirjaamisessa käytössä vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä.

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

1. Hyvien kokemusten myötä haluamme yhä enemmän osallistuttaa asiakkaitamme talon ulkopuolella tapahtuvaan työhön.
2. Ollaan opittu tekemään toisten jätteestä uusia omia tuotteita.
3. Toimintaa olemme oppineet suunnittelemaan enemmän yli ryhmäjakojen. Toimintamme voi olla myös hyvin yksilöllistä, tapahtuen kokonaan talon ulkopuolella.

- Roidu asiakastyytyväisyyskyselyn NPS tulos 93. Haasteenamme on, etteivät asiakkaiden läheiset vastaa kyselyihin, vaikka heitä hyvin henkilökohtaisesti lähestyttäisiin. Huhtikuussa seuraavat kyselyt.

10 Omaevalvontasuunnitelman seuranta



11 Liitteet ja muut omaevalvontaan liittyvät materiaalit