



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

| | |
|--|----|
| PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT | 1 |
| 1 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN | 2 |
| 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET | 3 |
| 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO | 5 |
| 4 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET | 10 |
| 5 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA | 19 |
| 6 ASIAKASTURVALLISUUS | 25 |
| 7 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN | 37 |
| 8 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA | 41 |
| 9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA | 41 |

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Medivida Oy / Sinivida Annala

Y-tunnus 2261251-8

Hyvinvointialue Pirkanmaan hyvinvointialue

Kunnan nimi Tampere

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Sinivida Annala Oy

Katuosoite Ylisenkatu 6 as. 4

Postinumero 33710

Postitoimipaikka Tampere

Sijaintikunta yhteistietoineen

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tuettu asuminen tukiasunnossa. 28 asuntoa. yli 18-vuotiaat mielenterveys- ja päihdekuntoutujat, 18-29 vuotiaat nuoret aikuiset sekä jälkihuollon piiriin kuluvat asiakkaat 18-25 vuotiaat. Palvelemme arkisin 8-20 välisenä aikana ja lauantaisin 8-15 välisenä aikana.

Esihenkilö Heidi Sissala

Puhelin 0504626110

Sähköposti heidi.sissala@medivida.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston / Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) : **01.06.2016**

Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta: **10.06.2016**

Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta: **29.06.2016**

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Yksityiset sosiaalipalvelut, asumispalvelut / Tuettu asuminen tukiasunnossa

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta: 01.06.2016

Palvelualue, joka on rekisteröity: Asumispalvelut/Tukiasuminen mielenterveyskuntoutujat 10 paikkaa

Asumispalvelut/tukiasuminen päihdekuntoutujat 10 paikkaa

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat: Ei ole

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Sinivida Oy Annalan tukiasumisyksikössä ei ole alihankintana tuotettuja palveluita.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä Ei x

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma on laadittu Sinividan yksikönjohtajan, henkilökunnan ja halukkaiden asiakkaiden kanssa yhteistyönä.

Yksikönjohtaja Heidi Sissala, 0504626110, heidi.sissala@medivida.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Omavalvontasuunnitelma on tärkeä toimintaa ohjaava toimintalupaus, "näin meillä tehdään" ja sitä pidetään yllä yksikössä säännöllisin tarkastuksin. Tarkastukset toteutetaan vähintään vuoden välein. Vaikka päivitettävää ei olisi, kirjataan suunnitelmaan päivitys ajankohtaisuuden tarkistamiseksi. Päivitetty omavalvontasuunnitelma löytyy aina yksikön ilmoitustaululta ja yksikön tietojärjestelmästä.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä henkilökunnalle toimiston ilmoitustaululla sekä asiakkaille rappukäytävän ilmoitustaululla tulostettuna.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Sinivida Oy tarjoaa kriisiasumista ja arjen sekä asumisen tukemista kaiken ikäisille jälkihuollon, mielenterveys- ja päihdetyön sekä aikuissosiaalityön asiakkaille.

Kriisiasiakkaan kanssa työskentely on pääsääntöisesti oman asunnon hakemisen tukemista ja ohjaamista.

Tukiasuminen sisältää arjen ja asumisen tukemista, taloudenhallinnan sekä itsenäisen asumisen ja elämisen opettelua sosiaaliohjaajien tuella. Palveluita tuotetaan kriisi- ja tukiasuntoihin sekä asiakkaiden omiin koteihin. Yrityksen palvelut ovat käytettävissä valtakunnallisesti.

Toiminta on asiakkaiden kokonaisvaltaista psykososiaalista tukemista, jonka tavoitteena on asiakkaiden omien voimavarojen tunnistaminen ja asiakkaan elämänhallinnan tukeminen. Työntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta vie eteenpäin työntekijän ammatillinen suhtautuminen. Työntekijän tehtävänä on kulkea asiakkaan rinnalla ohjaten tätä ammatillisella tiedolla ja taidolla kohti yhdessä luotuja tavoitteita. Tasavertainen kohtelu, asiakkaan ymmärtämiseen tähtäävä vuorovaikutus ja yhdessä luodut tavoitteet auttavat asiakasta sitoutumaan toiminnan tavoitteisiin.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaa ohjaavat arvot perustuvat ihmiskäsitykseen, jonka mukaan ihminen on jatkuvasti oppiva ja kehittymiskykyinen. Yksilöllä on mahdollisuus muutokseen missä tahansa elämänvaiheessa. Sosiaalityön eettiset periaatteet ohjaavat kaikkea toimintaa:

- Ihmisarvo ja oikeudenmukaisuus: Työskentelymme perustuu ihmisarvon loukkamattomuuden ja yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden periaatteille.
- Itsenäisyys ja elämänhallinta: Työskentelymme perustuu ihmisen itsenäisyyden ja oman elämänhallinnan arvostamiselle.
- Syrjäytymisen poistaminen: Tavoitteenamme on ehkäistä ja poistaa yksilöiden yhteiskunnallista syrjäytymistä ja huono-osaisuutta.
- Syrjinnän vastustaminen: Käsityksemme mukaan ihmisiä tulee kohdella kunnioittavasti ja tasavertaisesti riippumatta hänen taustoistaan.
- Väkivallan vastustaminen: Tehtävämme on tunnistaa työssä eri väkivallan muodot, ennaltaehkäistä ja ryhtyä toimenpiteisiin tarvittaessa.
- Asiakkaan yksityisyyden suojaaminen: Olemme kaikki vaitiolovelvollisia ja yhteistyökumppaneiden kanssa vaihdamme asiakastietoja asiakkaan kirjallisella luvalla.
- Asiakkaan osallisuus: Toimimme asiakkaidemme tukena ja tehtävänä on huolehtia, että asiakas on osallisena oman asiansa käsittelyssä.
- Henkilökohtainen vastuu: Sosiaalialan työntekijöinä olemme henkilökohtaisesti vastuussa työssä tekemistämme eettisistä ratkaisuista ja valinnoista.

Sinivida Oy tarjoaa tuettua tukiasumista asiakkaille, jotka tarvitsevat tukea, ohjausta ja neuvontaa asumisessaan, arjen ja elämänhallinnassa ja sosiaaliseen ympäristöön kiinnittymisessä sekä riippuvuuksien hallinnassa. Tuki päättyy asteittain ja tuen intensiteetti voi vaihdella useasta kontaktista päivässä, yhteen tapaamiseen viikossa. Tavoitteena on, että asiakkaat saavat valmiuksia itsenäiseen asumiseen ja elämänhallintaan, jotta he voivat tukiasumisen jälkeen muuttaa asumaan itsenäisesti.

Asiakkaiden kanssa laaditaan yksilöllinen asumista koskeva tukisopimus ja palvelusuunnitelma. Palvelusuunnitelmassa asiakas itse asettaa omat tavoitteensa yhteistyössä omaohjaajan kanssa.

Suunnitelman ajankohtaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti 3 kuukauden välein, kuitenkin viimeistään puolen vuoden välein sekä aina asiakkaan tilanteen muuttuessa. Asiakkaiden kuntoutumisesta tehdään raportti kuukausittain Pegasos-tietojärjestelmään ja tarvittaessa DomaCare asiakastietojärjestelmään.

Sinividan Oy:n ohjaajat tekevät tiivistä verkostotyötä asukkaan yhteistyötahojen kanssa ja seuraavat asukkaiden vuokranmaksua sekä asumista.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on 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 henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja



toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Suurin osa ohjaajien tekemästä työstä tehdään asiakkaan kotona (asiakkaan omassa asunnossa tai Sinivida Oy:n tukiasunnossa), joten ennakointi ja vaaratilanteiden mahdollisuuden tunnistaminen on työssä äärimmäisen tärkeää.

Turvalliseen työskentelyyn ja ennakointiin liittyvät ohjeistukset:

- omavalvontasuunnitelma
- tukiasumisen säännöt
- ohjeistus yksintyöskentelyyn
- ohjeistus uhka- ja väkivaltatilanteessa
- työntekijöiden koulutukset.

Toimistossa ja jokaisen työntekijän mahdollisessa työautossa on ensiaputarvikkeita mahdollisten pienten tapaturmien varalta.

Tuettua lääkehoitoa toteutetaan tarvittaessa sopimuksen mukaisesti. Tuettuun lääkehoitoon osallistuvat henkilöt ovat suorittaneet opinnoissaan lääkehoidon teoriaopinnot, vähintään LOP lääkelaskut ja teoriaosuuden, PKV-läkehoidon osuuden sekä käytännön näytöt lääkehoidon toteutuksesta.

Lääkehoitoon osallistuvat työntekijät toteuttavat lääkehoitoa koulutuksensa ja lääkehoidon toteutuslupien mukaisesti. Yksikössä lääkehoitosuunnitelma, jonka päivittämisestä vastaa tarvittaessa tai viimeistään vuosittain yksikönjohtaja (sairaanhoitaja) ja lähihoitaja, joka toimii lääkehoidon käytännön organisaattorina. Yksikönjohtaja seuraa lääkehoidossa tapahtuvia poikkeamia, käsittelee ne yhdessä henkilöstön kanssa ja tekee poikkeaman vaatimat kirjaukset vaatimat kirjaukset.

Riskienhallinnan työnjako

Yksikönjohtaja johtaa työturvallisuutta työpaikalla ja osana tätä johtamistehtävää järjestelmää mm. riskinarvioinnin. Riskejä arvioivat esimies, henkilöstö, henkilöstön edustajat ja työsuojeluvaltuutettu.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Riskien ja poikkeamien hallinta <https://app.propilvipalvelut.fi/> järjestelmään.

Poikkeamien hallinnan tarkoituksena on oppia virheistä, ennaltaehkäistä uusia virheitä ja minimoida riskien toteutuminen ja vakavuus toteutuessaan. Koko työyhteisön ja tarvittaessa asiakkaiden on tarkoitus oppia kustakin tapahtumasta ja näin ennalta ehkäistään tapahtumien toistumista jatkossa. Poikkeamat luokitellaan: vaaratilanne (ns. läheltä-piti-tilanne), poikkeama ja vakava poikkeama.

Vakava poikkeama on tapahtuma, josta on tullut tai ollut lähellä tulla vakava haitta asukkaalle (joutunut sairaalaan, konsultoitu lääkäriä / ambulanssi), työntekijälle (asukkaan haastavan käyttäytymisen johdosta tehty työtapaturmailmoitus tai ollut terveydenhuollossa) tai merkittävä taloudellinen menetys.

Koko henkilökunta kirjaa havaitsemiaan poikkeamia ja riskejä (ml. läheltä piti -tilanteet), määritellyt käsittelijät käsittelevät poikkeamat ja yksikönvastaava kuittaa kunkin poikkeaman käsittelyn, kun poikkeama on läpikäyty yksikön tiimipalaverissa ja tarvittaessa asiakkaiden kanssa yhteisöllisessä talopalaverissa. Poikkeamat käsitellään myös koosteena johtoryhmässä ja raportoidaan myös hallitukselle.

Poikkeamia hallitaan, jotta poikkeavat palvelut tunnistetaan, ja palvelua ohjataan siten, ettei poikkeamasta aiheudu lisävahinkoa tahattomasti. Ennen kaikkea poikkeamahallinnalla pyritään siihen, että vastaavia poikkeamia ei pääsisi jatkossa enää tapahtumaan tai ainakin niiden toteutumismahdollisuuksia minimoidaan. Tämä tapahtuu käsittelemällä

kukin tapaus loppuun saakka toteuttaen sekä korjaavat toimenpiteet, että ennaltaehkäisevät toimenpiteet.

Tämän lisäksi analysoidaan kertyvää tietoa poikkeamista yrityksenlaajuisesti ja pyritään tunnistamaan kehityskohteita, joiden kautta voidaan ennaltaehkäistä poikkeamia.

Riskien tunnistaminen

Riskianalyysi auttaa yksikköä hahmottamaan kokonaisuutta missä toimitaan, mitä vaatimuksia toimintaympäristö asettaa, että halutut tulokset saavutetaan. Mitkä ovat keskeisiä prosessien toimintaan vaikuttavia asioita.

Kukin yksikönjohtaja arvioi oman prosessinsa/yksikön toiminnan ja käy sen henkilöstönsä ja tarvittaessa asiakkaiden kanssa läpi. Riskikartoitus arvioidaan puolivuositain mitä riskejä prosessiin liittyy - mitä toimenpiteitä tullaan tekemään.

Ilmoitusvelvollisuus

Kaikki poikkeamat käsitellään yksikönjohtajan johdolla yksikön tiimin ja tarvittaessa yhteisöllisissä asiakaspalaverissa. Kokouksessa käydään kunkin poikkeaman osalta läpi mitä tapahtui ja miksi. Samalla sovitaan mitä korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä tapaukseen liittyen tehdään. Kaksi kertaa vuodessa käydään läpi myös kuluneen vuoden poikkeamia ja katsotaan, onko poikkeamilla yhtenäisyyttä tai onko korjaustoimenpiteitä tehty riittävästi toistuvuuden estämiseksi. Tarvittaessa suunnitellaan kehitystoimenpiteet.

Kunkin poikkeaman osalta varmistetaan, että kaikki tarpeellinen sen nimenomaisen tapauksen korjaamiseksi on toteutettu. Tulee erityisesti arvioida, onko olemassa sellaisia toimenpiteitä, joilla voitaisiin varmistaa poikkeamien toistumattomuus. Kyseiset toimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä tiimin kanssa. Toimenpiteiden toteutumista tulee seurata ja arvioida vaikuttavuutta. Mahdollisesti syntyvät tallenteet tulee ensisijaisesti tallettaa poikkeamaraportin liitteeksi.

Mikäli poikkeaman syytä ei pystytä kokonaan poistamaan tulee arvioida, onko olemassa sellaisia toimenpiteitä, joilla ehkäistä poikkeamien uusiutumista. Ennaltaehkäisevät toimenpiteet suunnitellaan, toteutetaan, seurataan ja niiden vaikuttavuutta arvioidaan.

Kuukausi- ja tiimikokouksissa koko henkilökunnan kanssa, sekä tarvittaessa yhteisöllisissä asiakaspalavereissa käydään kanssa läpi kaikki Sinivida Oy:tä koskevat ohjeistukset, tiedotukset ja muutokset.

Tämän lisäksi vuosittain yhtiötasolla toteutetaan niin sanottu laadun omavarmistus, jossa kootaan laaturyhmän toimesta konsernin laajuisesti havaittuja epäkohtia, poikkeamia ja riskejä. Näitä kerätään ensisijaisesti pidetyistä auditoinneista, mutta myös koko poikkeamatietokantaa hyödynnetään. Kukin yksikkö vastaa osaltaan kyselyyn ja näin pyritään varmistamaan, että muualla havaittu epäkohta saadaan korjattua yksikössä omatoimisesti. Mikäli jokin havainnoista koskee yksikköä siten, ettei voida todeta asian olevan kaikin puolin yksikön osalta kunnossa, suunnittelee yksikönjohtaja korjaavat toimenpiteet ja aikataulun niille.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen niin työntekijöiden kuin asiakkaidenkin näkökulmasta 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.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

Asiakkaan palvelun tarpeen arviointi ja mittarista

Sinivida Oy:lle tulevan asiakkaan tuen ja palvelun tarpeen arvioi ensiksi kunnan sosiaalitoimesta asiakkaan oma sosiaalityöntekijä.

Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky.

Pääosa asiakkaista ohjautuu yksikköömme PIRHA-alueen Tampere-Orivesi, myös ympäristökunnat ohjaamana. Jokaisella kunnalla ja kaupungilla on omat arviointikriteerinsä sijoituksen suhteen. Asiakkaan asumisaikana palvelun tarpeen arviointia tehdään yhdessä kunta- ja kaupunkisijoittajan kanssa. Itsemaksavien asiakkaiden suhteen teemme palvelun tarpeen arvioinnin itse. Käytämme SiniVida Oy:n omaa arviointilomaketta sekä GAS-mittaria, hoitoisuuden ja tavoitteiden arvioinnissa.

Arviointilomake ja GAS-mittarilla arviointi täytetään 2-4 kertaa vuodessa sekä tarvittaessa. Kuntoutussuunnitelma tehdään asiakkaan muutosta noin 1 kk:n sisällä. Kuntoutussuunnitelman päivitys tehdään 3 kuukauden välein, aina tarvittaessa ja viimeistään 6kk välein. Kuntoutussuunnitelma sisältää lisäksi kuukausiarviointia/-raportointia, jonka omaohjaaja täyttää kuukausittain.

SiniVida Oy:n arviointilomakkeesta ja GAS-mittarin käytöstä sekä kuntoutussuunnitelman tekemisestä informoidaan asukasta asukkaaksi tullessa.

Asiakkaan palvelun tarvetta arvioidaan jatkuvasti yhteistyössä asiakkaan eri yhteistyökumppaneiden kanssa, esimerkiksi psykiatrianpoliklinikan, päihdepoliklinikan, sosiaalityön ja kunnan terveydenhuollon kanssa. Sijoittajakuntien tavoite on yleisesti pitää verkostotapaamisia vähintään puolen vuoden välein.

Osallisuus palvelutarpeen arvioinnissa

Asiakkaalla on mahdollisuus tulla tutustumaan Sinividan Oy:n tukiasuntoon ennen asiakkaaksi tuloa. Kotona asuvan asiakkaan on mahdollista tutustua yhteisen verkostopalaverin kautta tukitoimintaan ja sen sisältöön. Aloitus-/ verkostopalaveri, johon osallistuvat kunnan edustaja, asiakas, mahdollisesti asiakkaan omainen, Sinivida Oy:n ohjaaja, ja/ tai yksikönjohtaja, pyritään järjestämään ennen asiakkuuden alkamista.

Asiakas osallistuu itseään koskevaan päätöksentekoon oman toimintakykynsä puitteissa ja hyväksyy myös kirjallisesti tuki- ja palvelusuunnitelmassa yhdessä asetetut tavoitteet ja keinot.

Tuki- ja palvelusuunnitelma

Tuki- ja palvelusuunnitelman laatiminen ja toteutumisen seuranta

Asiakkuuden alkaessa tai kuukauden sisään asiakkaan kanssa tehdään tuki- ja palvelusuunnitelma, johon kirjataan perustietojen lisäksi tavoitteet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Tuki- ja palvelusuunnitelma tallennetaan Pegasos - tietojärjestelmään tai Doma Care tietojärjestelmään. Tuki- ja palvelusuunnitelma pitää sisällään:

Tavoitteet:

- taloudellinen tilanne
- taloudelliset tuet ja muut raha-asiat
- Asiointi
- Terveystila
- hoitotahot ja lääkitys
- muut palvelut tai tukitahot
- asumisen taidot, kyvyt ja historia
- sosiaaliset kontaktit
- päihteet

Keinot:

- tapaamisten määrä
- tapaamisten sisällöstä sopiminen
- suunnitelmaa tehdessä sovitut toimenpiteet
- yhteistyö sosiaalityön ja mahdollisten muun ammattiverkoston kanssa (yhteistyölupa)
- yhteistyö omaisten kanssa (yhteistyölupa)
- Raportointi
- GAS-mittari
- SiniVida Oy:n oma arviointilomake

Tuki- ja palvelusuunnitelma toimii työkaluna arvioitaessa työskentelyprosessin etenemistä ja tavoitteiden saavuttamista. Tuki- ja palvelusuunnitelma päivitetään kolmen kuukauden (viimeistään kuuden kuukauden) välein ja tarvittaessa, eli aina asiakkaan tilanteen tai tavoitteiden muututtua oleellisesti. Tuki- ja palvelusuunnitelman lisäksi asiakkaan oma sosiaalityöntekijä kirjaa yhdessä laaditut tavoitteet kunnan / kaupungin omaan asiakastietojärjestelmään. Tuki- ja palvelusuunnitelman toteutumista seuraavat ohjaajat ja asiakkaan oma sosiaalityöntekijä.

Tuki- ja palvelusuunnitelman sisällön perehdyttäminen henkilökunnalle ja suunnitelman mukaan toimiminen

Sinivida Oy:n yksikönjohtaja tai tiimivastaava ja/tai ohjaaja osallistuvat aina aloitus/verkostopalaveriin ja perehdyttää muut ohjaajat asiakkaiden tilanteisiin ja lähtökohtiin palaverissa saatujen tietojen mukaisesti sekä kirjaa nämä tiedot asiakastietojärjestelmään. Asiakkuuden aikana omaohjaajat osallistuvat pääsääntöisesti verkostopalaveriin ja heidän tehtäviinsä kuuluu tuki- ja palvelusuunnitelman toteutus, arviointi ja päivittäminen yhdessä asiakkaan kanssa. Tarvittaessa yksikönjohtaja tukee ja opastaa tässä. Tuki- ja palvelusuunnitelma tallennetaan asiakastietojärjestelmä Pegasokseen tai Doma- Care tietojärjestelmään

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja kunnioittaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Sinividalla kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta niin pitkälle kuin se on mahdollista hänen toimintakykynsä huomioiden. Pyrimme tuki- ja ohjaustyössä huomioimaan asiakkaan yksilöllisen päivärytmin ja toiveet. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen yksin ja yhdessä omaisensa ja / tai edunvalvojansa kanssa. Käytämme tuki- ja ohjaustyössä apuna asiakkaan kanssa

laadittua tuki- ja palvelusuunnitelmaa, jossa yhteisesti sovitut tavoitteet ja asiakkaan toiveet tulevat esille.

Tukiasuminen ja tuen vastaanottaminen on vapaaehtoista, joten työskentely perustuu kaikinensa neuvottelusopimukseen. Asiakkaiden asioista ei puhuta muiden asiakkaiden läsnä ollessa eikä heitä koskevia asiakirjoja pidetä muiden nähtävillä. Asiakas on paikalla häntä koskevissa päätöspalavereissa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan

Haittatapahtuman tai vaaratilanteen käsitteleminen asiakkaan kanssa

Asiakkaan ja läheisten kanssa tilanteet käsitellään keskustellen ja tarvittaessa annamme kirjalliset selvitykset. Ulkopuolisista epäasiallisuuksista tiedotamme tarvittavia osapuolia tilanteen vaatimalla tavalla.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Otamme asiakkaiden läheisiltä aktiivisesti palautetta vastaan, jonka avulla toimintaa ja toimintatapoja kehitetään jatkuvasti. Asiakkaiden ja heidän läheisten palautteet käsitellään yhteisesti tiimipalavereissa, mikäli palaute on suoraan toimintaamme kohdistuvaa.

Asiakaspalautteen kerääminen

Kaikki palautteet (myös suullisesti tullut) kirjataan (poikkeamat <https://app.propilvipalvelut.fi/>) DomaCare/Pegasokseen, jonka kautta ne ovat nähtävissä koko henkilöstölle. Palautteet käsitellään säännöllisesti tiimipalavereissa. Palaverissa sovitaan korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet tai prosessimuutokset, jotka kirjataan sähköiseen järjestelmään kehitystoimenpiteet lomakkeelle. Sovittujen toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti.

Yrityksessä toteutetaan vuosittain asiakas-, omais- ja sijoittajatytyväisyyskysely kaikille Konsernin asiakkaille, omaisille ja kuntasijoittajille. Tulokset käydään läpi konsernin johtoryhmässä ja yksiköissä sekä yhteisöllisissä asiakaspalavereissa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Yksikkö, toimiala ja yhtiö suorittavat säännöllisesti koko poikkeamakantaa hyväksikäyttäen analyysija, joiden tavoitteena on poikkeamien seuranta, toimenpiteiden vaikuttavuuden selvittäminen sekä kehittämiskohteiden tunnistaminen. Yksikkötasolla asiakaspalautteita käytetään jatkuvasti toiminnan kehittämisen perustana. Koontianalyysien perusteella tunnistetaan kehityskohteita ja ryhdytään mahdollisuuksien mukaan toimenpiteisiin niiden kehittämiseksi.

Asiakaspalautteet käsitellään tiimipalavereissa sekä yhteisöllisissä asiakaspalavereissa ja tehdään yhdessä tarvittavat toimenpiteet. Kehittämissuunnitelmassa otetaan huomioon mahdolliset asiakaspalautteet ja luodaan tavoitteet sekä toimenpiteet palautteen pohjalta. Asiakkaiden palautetta huomioidaan päivittäin ja niihin reagoidaan ajantasaisesti

mahdollisuuksien mukaan. Asiakkaat saavat halutessaan osallistua kaikkeen yksikön toiminnan suunnitteluun sekä kehittämiseen, mahdollisuuksia osallistumiseen tarjotaan aktiivisesti.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Lain asiakkaan asemasta ja oikeuksista 23§ ja 24§:n mukaisesti sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Muistutus toimitetaan kaupungin kirjaamoon ja kaupunki pyytää toimintayksiköltä vastauksen. Sosiaaliasiamiehet avustavat muistutusten laatimisessa. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa

Sosiaaliasiamiesten sähköpostiosoitteet asiointikunnittain:

Hämeenkyrö, Ikaalinen, Kangasala, Kihniö, Kuhmoinen, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Parkano, Pirkkala, Pälkäne, Tampere, Valkeakoski, Vesilahti, Ylöjärvi: sosiaaliasiamies@pirha.fi

Akaa, Urjala: satu.loippo@pikassos.fi

Juupajoki, Mänttä-Vilppula, Ruovesi, Virrat: sosiaaliasiamies@merikratos.fi

Punkalaidun, Sastamala: sosiaaliasiamies@tukitalo.com

Verkkoasiointi:

Luottamuksellinen sähköinen yhteydenotto sosiaaliasiamieheen:

Voit ottaa sosiaaliasiamieheen yhteyttä Suomi.fi:n Viestit-palvelun kautta. Sen käyttöä suositellaan, kun haluat asioida sähköisesti luottamuksellisissa asioissa. Etenkin päätökset tai muut viranomaisen asiakirjat tulee lähettää Viestit -palvelun kautta. Asiointi vaatii tunnistautumista joko verkkopankkitunnuksilla, sähköisellä henkilökortilla tai mobiilivarmenteella.

Puhelinasiointi:

Hämeenkyrö, Ikaalinen, Kangasala, Kihniö, Kuhmoinen, Lempäälä, Nokia, Parkano, Pirkkala, Pälkäne, Orivesi, Tampere, Valkeakoski, Vesilahti, Ylöjärvi

Puhelinnumerot

040 800 4187 Sosiaaliasiamies

040 800 4186 Sosiaaliasiamies

Virrat ja Ruovesi

Puhelinnumero

050 341 5244 Sosiaaliasiamies

Punkalaidun, Sastamala

Puhelinnumero

035 120 519 Sosiaaliasiamies

Akaa ja Urjala

Puhelinnumero

050 599 6413

Juupajoki ja Mänttä-Vilppula

Puhelinnumero

050 341 5244

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiames/>

KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15.

029 505 3050

Konsumentrådgivning på svenska

KULUTTAJANEUVONNAN YHTEYDENOTTOLOMAKE

(norm. 24 h) <https://asiointi.kkv.fi/asiointi>

Sinividan toimintaa koskevien muistutuksien, kantelu- ja muiden valvontapäätöksien käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

Kaikki muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään sekä yksikön viikko-palaverissa henkilöstön kanssa, tarvittaessa yhteisöllisissä asiakaspalavereissa, yksikönvastaavan sekä toimialan johdon kanssa. Vakavat valvonta-asiat käsitellään myös yrityksen johtoryhmässä. Myös kuntasijoittajaa informoidaan em. päätöksistä. Kaikkien käsittelyvaiheiden tarkoitus on löytää poikkeamien syyt ja kehittämistoimenpiteet, jotka toimiala johto jalkauttaa yksikönvastaavan avulla yksikköön asti.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Virallinen kirjallinen vastine annetaan viimeistään 2 viikon sisällä tiedoksi saannista tai pyydytyssä ajassa.

Omatyöntekijä

Omaohjaaja perehtyy asukkaan elämänkaareen ja pyrkii huomioimaan asukkaan kuntoutuksessa asukkaan tapoja ja tottumuksia mahdollisuuksien mukaan. Tutustumalla asukkaan elämäkokemuksiin, omaohjaaja pystyy hyödyntämään asukkaan omia voimavaroja ja vahvuuksia jokapäiväisessä toiminnassa. Omaohjaaja perehtyy asukkaan hoitohistoriaan, diagnoosiin/diagnooseihin, lääkitykseen.

Onnistunut ja asukkaan vointiin positiivisesti vaikuttava hoitosuhde perustuu luottamukseen. Omaohjaaja on asukkaan "asianajaja" ja pitää asukkaan puolia aina kun se vaan on kuntoutuksen ja hoidon näkökulmasta mahdollista.

Päivittäisestä hoidosta ja kuntoutuksesta vastaa koko henkilökunta omaohjaajan laatiman hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Toiminta riippuu aina kohderyhmästä ja asiakkaan yksilöllisistä tarpeista. Jokainen asiakas kohdataan ja huomioidaan hänen yksilölliset tarpeensa. Asiakkaalle laaditaan tuki- ja palvelusuunnitelma, jossa määritellään asiakkaan tarpeet, tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi.

Tuetulla asumisella pyritään asumissosiaalisin ja palveluohjauksellisin menetelmin lisäämään asukkaan itsenäistä pärjäämistä ja arjenhallintaa sekä ehkäistä syrjäytymistä. Tuettu asuminen on kokonaisvaltaisen toimintakyvyn huomioonottavaa, asukaslähtöistä sekä vuorovaikutuksellista työskentelyä kohti itsenäistä elämää.

Nuorten kohdalla tavoitteena on itsenäistä selviytymistä tukevien taitojen karttuminen, mutta yleiset tavoitteet painottuvat nuoren elämäntilanteesta ja voimavaroista riippuen joko taitojen vahvistamiseen tai itsenäisen selviytymisen mahdollisuuksien arviointiin. Itsenäisen asumisen tuki on kokonaisvaltaista psykososiaalista tukea asiakkaan asumisen ja arjen sujuvuuden takaamiseksi.

Päihde- ja mielenterveyskuntoutujille tarjotaan kokonaisvaltaista ja yksilöllisesti räätälöityä tukea asumiseen ja arjenhallintaan sekä ohjataan ja tuetaan mahdollisiin hoitokontakteihin sekä kuntoutumista tukeviin aktiviteetteihin.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms. mahdollisuuksia toteutetaan yksilöllisesti asiakkaan toiveiden ja harrastuneisuuden mukaisesti (asiakkaan omakustanteisesti) tarvittaessa ohjaajan tuella ja ohjauksella. Ryhmämuotoista liikunta-, kulttuuri-, harrastus ja ulkoilutoimintaa järjestetään vaihdellen teemoja 3 päivänä viikossa. Ryhmät toteutetaan asiakkaiden toiveiden ja intressien mukaisesti. Ryhmämuotoisia retkiä tehdään 1-2 kertaa vuodessa. Kokemusasiantuntijaryhmiä on 1-2 kertaa kuukaudessa. Kokemusasiantuntijaryhmien aiheet koostuvat asiakkaista nousevista tarpeista ja etukäteen suunnitelluista keskusteluteemoista tai luennoista.

Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan tavoitteiden toteutumisen seuraaminen Sinividalla

Tuki- ja palvelusuunnitelmassa on kirjattu tukitoimien tavoitteet ja päivitys tapahtuu sopimuksen mukaisesti yhteistyössä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kanssa (mahdollisuuksien mukaan myös muun verkoston). Tuki- ja palvelusuunnitelmaa tarkastellaan kolmen kuukauden tai viimeistään kuuden kuukauden välein. Samaan aikaan arvioidaan tavoitteiden saavuttamista. Lisäksi asiakkaiden kanssa tehtävästä tukityöstä kirjoitetaan raporttia sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

GAS-mittari on aikuisten mielenterveysasiakkaiden toimintakyvyn ja avuntarpeen arvioinnin mittari. Kaikki mittaria käyttävät työntekijät ovat saaneet mittarin käyttöön liittyvän opastuksen/mentoroinnin. Mittari on apuna ja tukena arvioitaessa asiakkaan

toiminnallista suoriutumista, avun ja tuen tarvetta päivittäisissä toiminnoissa sekä oireiden vaikutusta toiminnoista suoriutumisessa. Mittarista on apuna sekä alkutilanteessa että jatkuvassa arvioinnissa. Asiakas voi toteuttaa arvioinnin myös itsearviointina.

Asiakkaan kuntoutussuunnitelma sisältää lähtötilanteen kartoituksen, ohjauksen tavoitteet, keinot, mittarit ja arvioinnin. Kuntoutussuunnitelman päivitys tapahtuu sopimuksen mukaisesti 4 kertaa vuodessa, kuitenkin vähintään kaksi kertaa vuodessa ja/tai tarvittaessa. Omaohjaaja osallistuu hoito/verkostopalaveriin, ja hänen velvollisuuksiinsa kuuluu kuntoutussuunnitelman toteutus ja arviointi. Tarvittaessa yksikönvastaava opastaa tässä.

Tavoitteiden toteutumista seurataan verkostotapaamisissa, joihin osallistuvat asiakas, omainen asukkaan toiveiden mukaisesti, omaohjaaja, ja/tai yksikönvastaava ja mahdollisesti kunnan edustaja sekä psykiatrian kontakti. Arviointia tehdään myös omaohjaajan omana työnä ja henkilökunnan kokouksissa.

Yksikössä asukkaiden psyykkistä toimintakykyä seurataan SiniVida Oy:n arviointilomakkeella ja GAS-mittarilla. Mittaria täytetään noin kolmen kuukauden välein ja tarvittaessa muutosten seurannan ylläpitämiseksi. Omaohjaaja täyttää kerran kuukaudessa kuukausiraportin asukkaan voinnista kuluneen kuukauden ajalta. Kuukausiraportti tehdään asiakastietojärjestelmässä Pegasoksessa tai DomaCare tietojärjestelmään. Omaohjaajan tehtävä on myös huolehtia asukkaan tarpeiden mukaisesta yksilöllisestä keskustelutuokiosta.

Ravitsemus

Asiakkaat valmistavat ruoan itse tai tarvittaessa ohjaaja tukee ja ohjaa ruoan valmistuksessa. Vastuu ruokailun järjestämisestä on asiakkailta, mutta tarvittaessa ohjaajat tukevat ja ohjaavat terveellisen ravitsemuksen toteutumista.

Hygieniakäytännöt

Yksikössä on hygienia- ja siivoussuunnitelmat, joihin jokainen työntekijä perehdytetään. Hygieniasuunnitelma sisältää infektioiden hallinnan tavoitteet sekä ohjeita infektioiden ehkäisyyn, käsihygieniaan ja suojavaatetukseen, aseptiseen toimintaan, tartuntatauteihin, vatsatautiin sekä siivoukseen liittyen. Siivoussuunnitelma sisältää kuvauksen siivoustyöstä sekä ohjeistuksen käytettävistä pesu- ja desinfiointiaineista. Siivoussuunnitelmassa on kuvattu myös asukkaiden ja henkilökunnan osallistuminen ja vastuut siivoustyöhön ja jätehuoltoon. Yksikössä on käytössä värikoodatut liinat eri siivouspinnoille ja siivouskohteille, joista ohjeistus löytyy siivouskaapista.

Työntekijät vastaavat henkilökohtaisesta hygieniastaan sekä ohjeidenmukaisesta rokotussuojastaan sekä asiakkaiden hygienia- ja siivousohjauksesta että toimistotilojen siivouksesta ohjeiden mukaisesti. Asiakkaat huolehtivat itse omasta hygieniasta, terveydestä ja sairauksien asianmukaisesta hoidosta sekä asunnon siisteydestä tarvittaessa ohjaajien tuella.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Päivi Pentinmäki paivi.pentinmaki@medivida.fi 044 3296630, Heidi Sissala, heidi.sissala@medivida.fi, p. 050 462 6110

Yksikössä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ja TAYS:n ohjeistuksia infektioiden torjunnassa. Hygieniayhdyshenkilöllä on mahdollisuus käyttää työaikaan infektioiden torjuntaan liittyviin asioihin. Hygieniayhdyshenkilö osallistuu TAYS:n hygieniahoitajien järjestämiin hygieniayhdyshenkilöiden tapaamisiin, perehdyttää uudet työntekijät hygieniakäytäntöihin ja jalkauttaa uudet ohjeet yksikköön sekä kouluttaa henkilökuntaa säännöllisesti. Infektioita seurataan ja raportoidaan hygieniahoitajille 6 kuukauden välein.

Työntekijät perehdytetään aseptiseen työjärjestykseen, käsihygieniaan, suojainten ja hoitotarvikkeiden käyttöön sekä huolehditaan hoito- ja särmäjätteiden oikeaoppisesta hävityksestä, siivoustavoista ja tiedottamisesta. Infektioiden hallintaan liittyvä koulutus- ja tiedottamistarve määritellään samalla vuotuisten koulutustarveselvitysten kanssa.

Terveyden- ja sairaanhoito

Terveydenhuoltoon liittyvät asiat Sinivida Oy:n asiakkaat käyttävät oman kotikuntansa tai asuinpaikkakuntansa työterveyttä ja tarvittaessa julkista terveydenhuoltoa. Asiakkaille annetaan tukea ja ohjausta terveydentilan ylläpitämiseen hoitotahojen kanssa yhteistyössä. Välittömästi sairaala- tai tehohoitoa vaativan sairauskohtauksen sattuessa kutsutaan välittömästi ambulanssi. Mikäli kyseisen asiakkaan kohdalla on olemassa yksilölliset toimintaohjeet sairauskohtausten varalle, toimitaan näiden lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti.

Sinividan lääkehoitokäytännöt

Asiakkaat vastaavat itse lääkehoidostaan ja/tai lääkeluvalliset avohuollon hoitotyöntekijät auttavat, tukevat ja toteuttavat lääkehoidon asiakkaalle. Yksikön avohuollon ohjaajat tukevat asiakkaita lääkehoidon toteutumisessa lääkärin ohjeen mukaisesti ja/ tai toteuttava tarvittaessa asiakkaille lääkehoitoa lääkärin ohjeen mukaisesti. Asiakkaat säilyttävät lääkkeet omassa asunnossaan tai tarvittaessa asiakkaan lääkkeet säilytetään kaksoislukituksen takana, henkilökunnan toimistossa lukollisen oven takana, lukollisessa kaapissa. Asiakas jakaa dosetin itse, tarvittaessa ohjaajan valvomana ja/tai ohjaaja avustaa lääkkeiden jakamisessa ja lääkehoidon toteuttamisessa. Ohjaaja varmistaa asiakkaan omatoimisuuden, sekä tarvittaessa lääkkeiden riittävyyden, sekä ohjaa reseptien uusimisessa. Yksikössä toteutettava lääkehoito on avohuollon ohjaajien ja yksikönjohtajan, sekä myös asiakkaan omalla vastuulla, koska pääsääntöisesti asiakkaat vastaavat itse lääkkeiden ottamisesta. Sinivida Annalan asiakkaat maksavat lääkkeensä ja muut hoitotarvikkeet itse. Asiakkaita ohjataan ja opastetaan itsenäiseen lääkehoidon toteuttamiseen. Tarvittaessa asiakas ohjataan julkisen terveydenhuollon piiriin esimerkiksi erilaisiin ryhmiin lääkehoidon toteutukseen.

Yksikönjohtajalla ja lääkevastaavalla lähihoitajalla on arjen kokonaisvastuu lääkehoidosta. Tämä tarkoittaa toiminnan organisointia, asiakashoitoon liittyvää tehtäväjako,

lääkehoitoon liittyvää ohjausta, neuvontaa ja valvontaa sekä työyksikön lääkehuollon toimivuudesta huolehtimista yhteistyössä muiden hoitoon osallistuvien kanssa.

Yksikönjohtaja ja lääkevastaavana toimiva lähihoitaja vastaavat lääkehoitosuunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta sekä päivittämisestä vuosittain, sekä tarpeen vaatiessa useammin.

Yksikönjohtajalla on vastuu työnjaosta eli siitä, kenelle eri tehtävät toimintayksikössä kuuluvat. Työhönottolanteessa arvioidaan työntekijän koulutus, kokemus ja ammattitaito suhteessa kyseiseen tehtävään ja tarkistetaan opinto- ja työtodistukset.

Jokaisella yksikössä lääkehoitoon osallistuvalla tulee olla lääkelupa (LOP teoria, LOP lääkelaskut, PKV tarvittaessa PKV opintopolku, sekä käytännön näytöt suoritettuna). Lupa tulee olla vakituisen henkilöstön lisäksi myös sijaisilla sekä keikkatyöntekijöillä.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta

Tuetun lääkehoidon vastaava Sinivida Annala

Yksikönjohtaja Heidi Sissala heidi.sissala@medivida.fi p. 0504626110, käytännössä arjen vastuu lähihoitaja Anne Alanko, anne.alanko@medivida.fi 046 8757271

Rajattu lääkevarasto

Yksityisen palveluntuottajan on haettava lupa sosiaalihuollon asumispalveluyksikössä rajatun lääkevaraston perustamiseen ja ylläpitämiseen. Kunnan on tehtävä ilmoitus sen toimintayksikköön perustettavasta ja ylläpidettävästä rajatusta lääkevarastosta.

Jos yksikössä on rajattu lääkevarasto, onko toimintaan myönnetty lupa (yksityinen toimija) tai tehty ilmoitus (julkinen toimija). Miten sen lääkevaraston käyttöä seurataan, arvioidaan ja valvotaan?

Lue lisää:

Ohje rajatusta lääkevarastosta

SiniVida Oy Annalan tukiasumisyksikössä ei ole lääkevarastoa

Monialainen yhteistyö

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa;

Asiakkaiden kanssa sovitaan asiakkuuden alkaessa tietojen luovuttamisesta allekirjoitetulla yhteistyöluvalla. Tiedonkulku järjestyy pääasiassa puhelinkeskusteluin, sähköpostilla, neuvotteluiden muodossa sekä kirjepostilla. Salatulla sähköpostilla voidaan lähettää asiakastietoja, tavallisella sähköpostilla ei lähetetä tunnistettavia tietoja. Sovitut asiat kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään Pegasos tai DomaCare ja kunta / kaupunki kirjaa omaan järjestelmäänsä.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuutta kehitetään palautteen ja poikkeamien kautta, joiden käsittely tapahtuu viikkopalavereissa.

Asiakasturvallisuutta kehitetään myös esimerkiksi palotarkastusten yhteydessä saadun palautteen pohjalta edelleen. Lisäksi palautetta saadaan muilta yhteistyökumppaneilta.

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja

ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakas-
turvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvol-
lisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain
mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huo-
lehtimaan itsestään.

Sinivida Oy:n sidosryhmiä ovat muun muassa

- asukkaat
- omaiset
- sijoittajakunnat
- valvovat viranomaiset, terveystarkastaja

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.

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuh-
taudet 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.

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Kukin yksikönvastaava arvioi oman prosessinsa/yksikön toiminnan ja käy sen henkilöstönsä
ja tarvittaessa asiakkaiden kanssa läpi. Riskikartoitus arvioidaan yksikössä puolivuositain

mitä riskejä prosessiin liittyy (kemialliset, fysikaaliset, fyysiset, psykososiaaliset, biologiset-, väkivalta ja epäasiallinen kohtelu ja mitä toimenpiteitä tullaan tekemään.

Yksikönjohtaja johtaa työturvallisuutta työpaikalla ja osana tätä johtamistehtävää järjestelmää mm. riskinarvioinnin. Riskejä arvioivat esimies, henkilöstö, henkilöstön edustajat ja tarvittaessa työsuojeluvaltuutettu.

Riskien ja poikkeamien hallinta <https://app.propilvipalvelut.fi/>

Poikkeamien hallinnan tarkoituksena on oppia virheistä, ennaltaehkäistä uusia virheitä ja minimoida riskien toteutuminen ja vakavuus toteutuessaan. Koko työyhteisön ja tarvittaessa asiakkaiden on tarkoitus oppia kustakin tapahtumasta ja näin ennalta ehkäistään tapahtumien toistumista jatkossa.

Poikkeamat luokitellaan: vaaratilanne (ns. läheltä-piti-tilanne), poikkeama ja vakava poikkeama.

Vakava poikkeama on tapahtuma, josta on tullut tai ollut lähellä tulla vakava haitta asukkaalle (joutunut sairaalaan, konsultoitu lääkäriä / ambulanssi), työntekijälle (asukkaan haastavan käyttäytymisen johdosta tehty työtapaturmailmoitus tai ollut terveydenhuollossa) tai merkittävä taloudellinen menetys.

Kaikki poikkeamat käsitellään yksikönvastaavan johdolla yksikön tiimin ja tarvittaessa yhteisöllisissä asiakaspalaverissa. Kokouksessa käydään kunkin poikkeaman osalta läpi mitä tapahtui ja miksi. Samalla sovitaan mitä korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä tapaukseen liittyen tehdään. Kaksi kertaa vuodessa käydään läpi myös kuluneen vuoden

poikkeamia ja katsotaan onko poikkeamilla yhtenäisyyttä tai onko korjaustoimenpiteitä tehty riittävästi toistuvuuden estämiseksi. Tarvittaessa suunnitellaan kehitystoimenpiteet

Koko henkilökunta kirjaa havaitsemiaan poikkeamia ja riskejä (ml. läheltä piti - tilanteet), määritellyt käsittelijät käsittelevät poikkeamat ja yksikönvastaava kuittaa kunkin poikkeaman käsittelyn, kun poikkeama on läpikäyty yksikön tiimipalaverissa ja tarvittaessa asiakkaiden kanssa yhteisöllisessä talopalaverissa. Poikkeamat käsitellään myös koosteena johtoryhmässä ja raportoidaan myös hallitukselle.

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset

Kunkin poikkeaman osalta varmistetaan, että kaikki tarpeellinen sen nimenomaisen tapauksen korjaamiseksi on toteutettu. Tulee erityisesti arvioida, onko olemassa sellaisia toimenpiteitä, joilla voitaisiin varmistaa poikkeamien toistumattomuus. Kyseiset toimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä tiimin kanssa. Toimenpiteiden toteutumista tulee seurata ja arvioida vaikuttavuutta. Mahdollisesti syntyvät tallenteet tulee ensisijaisesti tallettaa poikkeamaraportin liitteeksi.

Mikäli poikkeaman syytä ei pystytä kokonaan poistamaan tulee arvioida, onko olemassa sellaisia toimenpiteitä, joilla ehkäistä poikkeamien uusiutumista. Ennaltaehkäisevät toimenpiteet suunnitellaan, toteutetaan, seurataan ja niiden vaikuttavuutta arvioidaan.

Suurin osa ohjaajien tekemästä työstä tehdään asiakkaan kotona (asiakkaan omassa asunnossa tai Sinividan tukiasunnossa), joten ennakointi ja vaaratilanteiden mahdollisuuden tunnistaminen on työssä äärimmäisen tärkeää.

Kuukausi- ja tiimikokouksissa koko henkilökunnan kanssa, sekä tarvittaessa yhteisöllisissä asiakaspalaverissa käydään kanssa läpi kaikki Sinividaa Oy:tä koskevat ohjeistukset, tiedotukset ja muutokset.

Tämän lisäksi vuosittain yhtiötasolla toteutetaan niin sanottu laadun omavarmistus, jossa kootaan laaturyhmän toimesta konsernin laajuisesti havaittuja epäkohtia, poikkeamia ja riskejä. Näitä kerätään ensisijaisesti pidetyistä auditoinneista, mutta myös koko poikkeamatietokantaa hyödynnetään. Kukin yksikkö vastaa osaltaan kyselyyn ja näin pyritään varmistamaan, että muualla havaittu epäkohta saadaan korjattua yksikössä omatoimisesti. Mikäli jokin havainnoista koskee yksikköä siten, ettei voida todeta asian olevan kaikin puolin yksikön osalta kunnossa, suunnittelee yksikön päällikkö korjaavat toimenpiteet ja aikataulun niille.

Turvalliseen työskentelyyn ja ennakointiin liittyvät ohjeistukset:

- omavalvontasuunnitelma

- tukiasumisen säännöt
- ohjeistus yksintyöskentelyyn
- ohjeistus uhka- ja väkivaltatilanteessa
- työntekijöiden koulutukset

Toimistossa ja jokaisen työntekijän mahdollisessa työautossa on ensiaputarvikkeita mahdollisten pienten onnettomuuksien varalta.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Yhteistyötä tehdään henkilöstön edustajien, tarvittaessa työsuoja- ja valtuutetun, työterveyden, julkisen terveydenhuollon kanssa sekä STUK.fi ja AVI kanssa.

Työterveyshoitajan toimesta tehdään säännölliset työpaikkaselvitykset yksikköön.

Henkilöstö

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

Sinividan henkilöstön määrä ja rakenne:

- 1 Sairaanhoidaja (YAMK), yksikönjohtaja Heidi Sissala (100% hallinto)
- 1 Sosionomi (AMK), sosiaaliohjaaja, tiimivastaava arjen työssä 100%
- 1 Sosionomi (AMK) opiskelija, lähihoitaja arjen työ 100%
- 1 Lähihoitaja arjen työ 50%

- 1 Lähihoitaja, avohuollon ohjaaja 100%
- 1 Lähihoitaja, avohuollon ohjaaja 100%
- Mitoitus 4.5 asiakastyössä, yksikönjohtaja 100% hallinnollinen

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

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Sinividan sijaisten käytön periaatteet ja henkilöstön riittävyyden varmistaminen

Riittävä määrä vakituisia perehdytettyjä sijaisia käytetään, mikäli vakituiset työntekijät ovat sairaana tai lomalla. Akuuteissa tilanteissa tarvittaessa myös yksikönjohtaja sijaitaa.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Yksikönjohtaja on 100% hallinnollinen, jolloin esihenkilötyöhön on resursoitu riittävästi aikaa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja

terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla 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>

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Rekrytointiprosessissa huomioidaan kielivaatimus työpaikkailmoituksessa. Työhakemusten ja työhaastatteluiden avulla kartoitetaan työnhakijan kielitaitoa.

Uudet työpaikat laitetaan julkiseen hakuun. Rekrytoinnit tapahtuvat mol.fi- ja Medividan omilla www-sivuilla. Työntekijöiden kelpoisuuden varmistamme Valviran Terhikistä/Suosikista. Työntekijät toimittavat alkuperäiset tutkinto- ja opintotodistukset nähtäviksi yksikön vastaavalle ennen työsuhteen alkamista. Todistuksista otetaan kopiot. Yksikössä pyritään käyttämään samoja sijaisia, jolla jatkuvuus ja palvelun laatu varmistetaan. Yksikössä on käytössä sijaislista ja ohjeistus sijaisten käyttöön.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Rekrytoinnissa painotetaan poikkeuksetta työntekijän aiempaa työkokemusta kotiin vievästä työstä sekä työskentelystä asiakkaan omassa elinympäristössä. Lisäksi hakijalle ovat eduksi mahdolliset lisäkoulutukset, kuten menetelmäosaaminen. Rekrytoitavaa

pyydetään aina nimeämään soveltuva suosittelija/suosittelijoita ja jolta pyritään varmistamaan työntekijän soveltuvuus alalle. Työhaastattelut pyritään toteuttamaan sekä ryhmä että yksilöhaastatteluina yksikön vastaavan johdolla. Lisäksi käytämme 6 kk koeaikaa, jonka aikana yksikön vastaava seuraa aktiivisesti työntekijän soveltuvuutta alalle.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Vastuu perehdytyksestä on yksikönjohtajalla, tiimivastaavalla sekä ohjaajilla.

Perehdytyksessä käydään läpi seuraavat asiat:

- henkilökunnan esittely
- työsopimus, työntekijöiden oikeudet ja velvollisuudet, vaitiolovelvollisuus
- työaikaan liittyvät asiat, ruokatauot sekä poissaoloista ilmoittaminen
- palkkaus
- työturvallisuusasiat ja työterveyshuolto
- työskentelytilat ja konkreettiset työvälineet
- perehdytyskansio työohjeineen
- yhteistyöverkosto
- ohjaajan työnkuva

Perehdytyksessä käytetään apuna perehdytyksen seurantalomaketta, joka takaa sen, että kaikki tarvittavat asiat tulevat läpikäytyiksi aloittavan työntekijän kanssa. Säännöllinen työnohjaus työntekijöiden työssä jaksamista tukemaan.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Täydennyskoulutuksia järjestetään asiakkaista ja työntekijäistä nousevien menetelmätarpeiden mukaisesti, konsernissa järjestetään pääsääntöisesti vuosittain talon sisäisiä alakohtaisia täydennyskoulutuksia. Työntekijöillä on mahdollisuus kouluttautua myös alaan liittyvien ja omien intressien mukaisesti SiniVida Oy:n kustantamana. Yksikössä on jokaiselle vuodelle toimintasuunnitelma, johon sisällytetään koulutustarpeet ja -suunnitelmat.

Toimitilat ja tilojen käytön periaatteet

Sinivida Oy:n tukiasunnot ovat tarkoitettu asunnottomille, itsenäistyville, jälkihuollon asiakkaille, erityistukea tarvitseville ja mielenterveys- ja päihdekuntoutujille. Asiakkaille tehdään vuokrasopimus.

Annalassa kerrostalokiinteistössä on 28 asuntoa Sinivida Oy:n käytössä, jossa on lisäksi henkilökunnan toimisto ja yksikön esimiehen toimisto.

Sinivida:n työntekijät tapaavat pääsääntöisesti asiakkaita tukiasunnoissa tai asiakkaan omassa kodissa.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?
Yksikkö sijaitsee tavallisessa kerrostalossa, jossa asiakkailla käytössään erikseen varattuna aikana saunavuoro, pyykitupa sekä kerhohuone. Julkisia/yhteisiä tiloja käyttävät myös talon yksityiset asukkaat.
- Miten asukas voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
Asukas itse määrittelee oman sisustuksensa.
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.
Asukkaan tiloja ei käytetä muuhun tarkoitukseen hänen poissa ollessaan.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan, etäkäynneillä käytettäviin laitteisiin liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kuluttajaturvallisuuslain 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Yksikkö sijaistaa tavallisessa kerrostalossa, johon ei ole tietosuojan vuoksi asennettuna kulunvalvontaan liittyviä kameroita tai laitteita. Asiakkailla ei ole henkilökohtaisessa käytössään kulunvalvontalaitteita.

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

Käytössä henkilökohtaiset sisäiset radiopuhelimet viestintään. Motorola,
T42 TALKABOUT GO LIVE

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Heidi Sissala heidi.sissala@medivida.fi 050 4626110, vastaa radiopuhelinten käyttökunnosta ja uusimisesta.

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihoitoon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäisy on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihoitoon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkitseviksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkitseviksi laitteista annetussa laissa. Lääkitseviksi laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettävät laitteet ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveystieteiden ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkitseviksi laitteista annetun lain lain 31-34 §:ssä. Organisaation on muun muassa nimettävä vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden annettua lakia ja sen nojalta annettuja säädöksiä.

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkitseviksi laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja hoitoon asian mukainen toteutuminen?

Yksikössä käytössä PIRHA-alueen sopimusten mukaiset fysiologiset mittausvälineet: verenpainemittari ja kuumemittari. Laitteet kalibroidaan vuosittain tai tarpeen mukaan. Tarvittaessa ostetaan uusi.

Laitteiden mukana käyttöohje, käytön ohjaus yksikönjohtajan toimesta.

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

Yksikössä käytössä <https://app.propilvipalvelut.fi/> havaitsemisen kirjaamisen alustana. Vaaratilanne kirjataan <https://app.propilvipalvelut.fi/> ja tilanne käsitellään yksikön palaverissa esimiehen johdolla. Vaaratilanne raportoidaan tarvittaessa konsernini johdolle sekä laitevalmistajalle tai maahantuojalle. Jokainen laitteita käyttävä työntekijä perehdytetään laitteiden käyttöön. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus raportoida vaaratilanteesta esimiehelle sekä omaan paikallisen tietokoneen erilliseen poikkeamakansioon, tietosuojahuomioiden. Esimies raportoi tarvittaessa konsernin johdolle, laitevalmistajalle sekä maahantuojalle.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikönjohtaja Heidi Sissala heidi.sissala@medivida.fi 050 462 6110

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja paleluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen

käyttötarkoitukset määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaali- ja terveysalan asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaali- ja terveysalan asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaali- ja terveysalan asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturva- ja tietosuojan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laativalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

Sinivida Oy:lla on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Pegasos, johon tehdään asiakaskirjaukset aina asiakastapaamisen jälkeen. Joitain asiakaspapereita säilytetään myös paperisina. Asiakaspapereita säilytetään lukollisessa arkistokaapissa Sinivida Oy:n toimistossa. Asiakkailta ei aktiivisesti kerätä lausuntoja tai vastaavia dokumentteja pitkäaikaiseen säilytykseen. Päättäneiden asiakkaiden kaikki asiakirjat toimitetaan asiakkaan kotikuntaan.

Sinividalla uuden työntekijän kanssa tehdään tulovaiheessa salassapitosopimus sekä käydään sen sisältö läpi. Sinivida Oy:lle kertyy asiakirjoja / asiakirjakopioita ajalta ennen asiakkuuden alkamista ja sen aikana. Asiakkuuden alkaessa pyydetään kirjallinen lupa asiakkaalta tietojen vaihtamiseksi ammattilaisten kesken suunnitelman toteuttamiseksi. Tukiasuntoihin muuttavien asiakkaiden kanssa allekirjoitetaan lisäksi vuokrasopimuksen liite; säännöt.

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.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Asiakkaalle haetaan PIRHA-alueen Pegasos-tunnukset sekä citrix-tunnukset. Yksikönjohtaja aktivoi DomaCare-järjestelmään tunnukset. Yksikönjohtaja, tiimivastaava ja/tai perehdyttäjäksi nimetty henkilö perehdyttää työntekijän järjestelmien käyttöön.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Yksikönjohtajan hakee PIRHA-alueen tuki.istekki.fi ja pegasos.pirha@istekki.fi käyttäjätunnukset ja yksikönjohtaja aktivoi uuden työntekijän tunnukset 1. päivän aikana DomaCare-järjestelmään, perehdytys aloitetaan heti.

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

Yksikönjohtaja antaa uudelle työntekijälle perehdytysmateriaalin luettavaksi, joka sisältää tietosuojakäytänteet. Uusi työntekijä allekirjoittaa salassapitosopimuksen.

Sinividan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelemisen ja tietoturvan perehdytys sekä täydennyskoulutus

Jokainen työntekijä perehdytetään Medivida Oy:n tietosuojakäytäntöihin. Yleissääntö on, ettei henkilötietoja kerätä muutoin, kuin on tarpeellista ja niiden käyttö tulee olla perusteltua tietoja käsitellessä.

Pegasos-vastaava perehdyttää uudet esimiehet Pegasoksen käyttämiseen sekä tietosuoja poikkeamien tekemiseen ja toimialajohtaja kouluttaa heidät yksikön käytäntöihin tietojen käsittelyssä.

Mikäli tietosuoja-asiat herättävät kysymyksiä, niin kysymykset tulee lähettää ensisijaisesti toimialajohtajalle.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Matias Lustig, matias.lustig@medivida.fi

Sinividan rekisteriseloste ja tietosuojaseloste

Yleisten tilojen ilmoitustaululla kussakin yksikössä.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Sinividan vuoden 2023 kehittämissuunnitelmana on

EA-1 koulutukset kevät 2023

DKT (Dialektinen käyttäytymisterapia) aktivointi

SiniVida Oy:n sisäiset alan koulutukset.

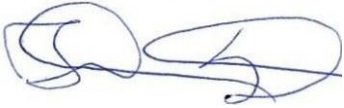
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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.**

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 Tampere 15.1.2024

Allekirjoitus Yksikönjohtaja Heidi Sissala