



UUDENMAAN TUKITUVAN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Medivida Hoiva Oy

Uudenmaan Tukitupa tarjoaa kokonaisvaltaista psykososiaalista tukea ja ohjausta asiakkaan arkeen ja asumiseen

Sisällys

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	2
1.4 Päiväys.....	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	4
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	5
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	5
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....	6
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	8
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	15
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen .	18
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	22
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	26
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	27
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	28
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	29
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	29
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	30

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Uudenmaan Tukitupa Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 2091828-1 Soteri rekisteröintinumero: 1.2.246.10.20918281.10.0	
Toimintayksikön nimi Uudenmaan tukitupa Oy	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoiin Seutulantie 1, 04410 Järvenpää Yksikönjohtaja; Satu Uuttu satu.uuttu@medivida.fi Puh. 0503495085	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Uudenmaan Tukitupa Oy on yksityinen sosiaalipalveluyritys, joka tuottaa kotiin vietäviä palveluita ja tukiasumispalveluita. Uudenmaan Tukituvan tuottamia palveluita ovat; päihde- ja mielenterveysongelmiin vastaavaa sosiaaliohjaus, mielenterveys- ja päihdeongelmiin vastaavaa tukiasumispalvelu, päihde avohoito- ja kuntoutus, vammaisten henkilökohtainen apu ja erityinen tuki, iäkkäiden kotona asumisen tuki, sekä lapsiperheiden kotipalvelu. Uudenmaan Tukituvalla on 3 tukiasuntoa.	
Toimintayksikön katuosoite Seutulantie 1	
Postinumero 04410	Postitoimipaikka Järvenpää
Toimintayksiköstä vastaava henkilö Satu Uuttu	Puhelin 0503495085
Sähköposti satu.uuttu@medivida.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) Uudenmaan Tukitupa ei tarjoa ympärivuorokautista toimintaa, vaan toiminta on ilmoituksenvaraista	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 4.4.2011	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta Sosiaalihuolto 1.7.2007 (Etelä-Suomen aluehallintovirasto) Terveystuolto 22.10.2024 (Etelä-Suomen aluehallintovirasto)

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Uudenmaan Tukituvan toiminta-ajatus

Uudenmaan Tukitupa Oy on yksityinen sosiaalipalveluyritys, joka tuottaa tukiasumispalveluita ja kotiin vietävää tukea. Uudenmaan Tukitupa ei tarjoa ympärivuorokautista toimintaa, vaan toiminta on ilmoituksenvaraista.

Uudenmaan Tukituvan tuottamia palveluita ovat; päihde- ja mielenterveysongelmiin vastaavaa sosiaaliohjaus, mielenterveys- ja päihdeongelmiin vastaavaa tukiasumispalvelu, päihde avohoito- ja kuntoutus, vammaisten henkilökohtainen apu ja erityinen tuki, iäkkäiden kotona asumisen tuki, sekä lapsiperheiden kotipalvelu.

Tuotamme palveluita asiakkaiden kotiin ja välivuokrattuihin tukiasuntoihin. Tukiasuntonne sijaitsevat Vantaalla ja Järvenpäässä. Kotiin vietävien palveluiden osalta toimimme Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella, Vantaan- ja Keravan hyvinvointialueella, Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella ja Helsingissä.

Kotiin vietävien palveluiden 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.

Lapsiperheiden kotipalvelun toiminta-ajatuksena on tukea ja auttaa perheitä selviytymään arjessa. Toiminta on perheen arjen toimintakykyä turvaavaa ja vahvistavaa palvelua, johon sisältyy perheen yksilöllisen tarpeen mukaan hoitoa ja huolenpitoa. Kotipalvelu on tilapäistä perheen arjen tukemista, jota voi saada alentuneen toimintakyvyn, perhetilanteen, rasittuneisuuden, synnytyksen, vamman tai muun syyn perusteella.

Kotiin vietävä päihde avohoito- ja kuntoutus toimii osana muuta päihdehoitoa. Se tukee potilaan yksilöllisiä, päihdehoidolle asetettuja tavoitteita, kuten päihteiden käytössä tavoiteltua muutosta tai päihteetöntä elämäntapaa. Tavoitteena on myös potilaan jatkohoitoon motivoituminen ja ohjautuminen.

Ammatillinen tukihenkilö -palvelu on tarkoitettu vammaispalvelujen asiakkaille, jotka tarvitsevat tukea erityisesti omatoimisuuden lisäämisessä, itsenäistymisessä, sosiaalisten taitojen vahvistamisessa ja yhteiskuntaan osallistumisessa. Palvelua toteutetaan palvelutarpeen arvioinnissa todetun tarpeen mukaisesti. Ammatillisen tukihenkilön kanssa harjoitellaan sellaisia taitoja, joiden oppiminen auttaa ja hyödyttää vammaista henkilöä pitkäaikaisesti jokapäiväisessä elämässä.

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 loukkaamattomuuden 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.

1.4 Päiväys

- Omavalvontasuunnitelma on päivitetty 16.12.2024

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yksikönjohtajan ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa Uudenmaan Tukituvan yksikönjohtaja Satu Uttu, satu.uuttu@medivida.fi, 0503495085. Uudenmaan Tukituvalla valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen yksikönjohtaja Satu Uttu vastaa siitä, että lainsäädäntöä sekä viranomaisohjeita noudatetaan ja palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeita. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy Medivida Hoivan toimialajohtaja Kirsi Chime, kirsi.chime@medivida.fi.

Uudenmaan Tukituvan omavalvontasuunnitelman päivittäminen, seuranta ja julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on tärkeä toimintaa ohjaava dokumentti ja sitä pidetään yllä yksikössä säännöllisin tarkastuksin. Henkilökunnan kanssa käymme aina päivitetyn omavalvontasuunnitelman läpi. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa

tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Tarkastukset toteutetaan vähintään vuoden välein. Vaikka päivitettävää ei olisi, kirjataan suunnitelmaan päivitys ajankohtaisuuden tarkistamiseksi. Omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa ja päivitettäessä on otettu huomioon palautetieto, joka on saatu Uudenmaan Tukituvan palveluja saavilta asiakkailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä yksikön henkilöstöltä. Tämä kattaa sekä säännöllisesti kerättävän että muuten saadun palautetiedon. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä on huomioitu palveluissa, niiden laadussa ja asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset. Lisäksi päivittämisen yhteydessä on tarkastettu myös muiden toimintaa ohjaavien suunnitelmien ajantasaisuus. Päivitetty omavalvontasuunnitelma löytyy aina Uudenmaan Tukituvan verkkokansioista, toimiston ilmoitustaululta ja Uudenmaan Tukituvan julkisesta internet-sivulta. Vanhemmat versiot löytyvät tallennettuina Uudenmaan Tukituvan verkkokansioista. Omavalvontasuunnitelman toteutumisesta raportoimme vähintään kolme kertaa vuodessa hyvinvointialueille.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

Uudenmaan Tukituvan asiakkaat ohjautuvat palvelumme piiriin hyvinvointialueiden ohjaamana. Jokaisella hyvinvointialueella on omat arviointikriteerinsä sijoituksen suhteen.

Uudenmaan Tukituvan käytössä on tuki- ja palvelusuunnitelma. Tuki- ja palvelusuunnitelma tehdään kuukauden sisään asiakkuuden alkamisesta. Tuki- ja palvelusuunnitelma päivitetään kolmen kuukauden välein ja tarvittaessa, eli aina asiakkaan tilanteen tai tavoitteiden muututtua oleellisesti. Tuki- ja palvelusuunnitelman käytöstä informoidaan asiakkaaksi tullessa. Tuki- ja palvelusuunnitelmaa tarkistettaessa arvioinnin kohteena ovat prosessin toteutuminen, toiminnan vaikuttavuus ja tuloksellisuus.

Palvelun sisällön ja tulosten seurannan apuvälineenä tuki- ja palvelusuunnitelman lisäksi toimii säännöllinen raportointi. Uudenmaan Tukituvalla on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Hilikka. Hilikkaan kirjataan säännöllisesti asiakkaan kanssa tapahtuva työskentelyn sisältö. Tukityöskentelystä raportoidaan säännöllisesti ja sovitusti kirjallisesti sekä tarvittaessa puhelimitse / sähköpostitse asiakkaiden sosiaalityöntekijöille.

Tuki- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään 3 kk välein ja tavoitteiden saavuttamista seurataan. Asiakkaalle asetettuja tavoitteita tarkastellaan peilaten päivittäiskirjauksiin.

Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Palveluiden kohdentamisen ongelmat: Asiakkaiden tarpeiden riittämätön arviointi, jolloin palvelut eivät vastaa yksilöllisiä tarpeita.	Keskisuuri riski, heikentää asiakastyytyväisyyttä ja voi pahentaa terveydentilaa	Asiakkaan kattavat taustatiedot tilaajalta. Yhteistyö tilaajan kanssa, yhteiset tapaamiset.
Kommunikointiongelmat asiakkaiden kanssa.	Keskisuuri riski, voi johtaa väärinkäsityksiin hoitotarpeista.	Henkilöstön koulutus erityisesti maahanmuuttajien kanssa työskentelyyn, tulkkipalvelut tarvittaessa

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Asiakkaan tuki- ja palvelusuunnitelma sisältää lähtötilanteen kartoituksen, ohjaustyön tavoitteet, keinot ja arvioinnin. Tuki- ja palvelusuunnitelman päivitys tapahtuu sopimuksen mukaisesti. Omaohjaaja osallistuu hoito/verkostopalaveriin, ja hänen velvollisuuksiinsa kuuluu tuki- ja palvelusuunnitelman toteutus ja arviointi. Tarvittaessa yksikönjohtaja opastaa tässä.

Tavoitteiden toteutumista seurataan verkostotapaamisissa, joihin osallistuvat asiakas, omainen asiakkaan toiveiden mukaisesti, omaohjaaja, tiimivastaava tai yksikönjohtaja tilaajan edustaja sekä mahdollisuuksien mukaan asiakkaan muu monialaiseen verkostoon kuuluva henkilö, esim. toimintaterapeutti tai lääkäri. Arviointia tehdään myös omaohjaajan omana työnä ja henkilökunnan kokouksissa.

Omaohjaaja täyttää sopimuksen mukaan väliraportin asiakkaan voinnista sovitulta ajalta. Väliraporttia kirjatessa arvioidaan myös asiakkaiden psyykkistä toimintakykyä ja arviointi viedään asiakastietojärjestelmä Hilikkaan. Omaohjaajan tehtävä on myös huolehtia asukkaan tarpeiden mukaisesta yksilöllisestä keskustelutuokiosta

Omaohjaaja perehdyttää työyhteisön omien asiakkaiden hoitoon ja ohjaukseen. Omaohjaaja osallistuu verkostopalaveriin, ja hänen velvollisuuksiinsa kuuluu tuki- ja palvelusuunnitelman toteutus ja arviointi. Tarvittaessa yksikönjohtaja opastaa tässä.

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

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 Hilikkaan ja hyvinvointialue kirjaa omaan järjestelmäänsä.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Uudenmaan Tukituvan valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa yksikönjohtaja Satu Uuttu, 0503495085, satu.uuttu@medivida.fi.

Uudenmaan Tukituvalla on laadittu valmius- ja varautumissuunnitelma, joka sisältää riskien kartoituksen ja yleisiä toimintaohjeita keskeisimpiin poikkeustilanteisiin. Valmiussuunnitelma sisältää toimintaan liittyviä toimintaohjeita niin työntekijöille kuin asiakkaille. Valmius- ja varautumissuunnitelma on osana työntekijän perehdytystä.

Uudenmaan Tukituvan toimistotila on vuokrattu. Toimistotilan vuokranantaja pitää palo- ja pelastussuunnitelman ajan tasalla. Tulipalon sattuessa toimistossa on ohjeistukset, kuinka tulee toimia. Ohjaajat opastavat tarvittaessa asiakkaita oman kodin turvallisuuden ylläpidossa, muun muassa varmistamalla, että asiakkailla on toimiva palohälytyn.

Uudenmaan Tukituvan tukiasuntojen palohälyttimistä ja niiden toimivuudesta vastaavat yksikönjohtaja / tiiminvetäjä ja ohjaajat yhdessä. Asiakkaan muuttaessa Uudenmaan Tukituvan tukiasuntoon, käydään asiakkaan kanssa läpi asumisen säännöt, mitkä kieltävät tupakoinnin sisällä paloturvallisuuden vuoksi.

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

Uudenmaan Tukituvalla toimii työhön sitoutunut henkilökunta, joka on pitkään toiminut alalla. Henkilöstömäärä on riippuvainen asiakkaiden tuen määrästä, avun tarpeesta ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Riittävä määrä vakituisia perehdytettyjä sijaisia käytetään, mikäli vakituiset työntekijät ovat sairaana tai lomalla. Tarvittaessa myös tiiminvetäjä ja yksikönjohtaja sijaistavat. Uudenmaan Tukitupa ei käytä vuokrattua työvoimaa tai toiselta palveluntuottajalta alihankittua työvoimaa.

Varmistamme, että asiakas saa hänelle sovitun palvelun/tapaamisen työntekijän sairastapauksissa töiden uudelleen järjestelyllä tai sijaistuksilla.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

*Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Työntekijöiden poissaolot	Keskittason riski	Resursointisuunnitelma, kriittisten roolien varahenkilöjärjestelyt, henkilöstön koulutus.
IT-järjestelmien häiriöt tai käyttökatkot	Korkea riski: Häiriöt voivat keskeyttää palveluiden toiminnan ja aiheuttaa tietoturvariskejä.	Säännöllinen järjestelmien valvonta, varmuuskopiointi, häiriösuunnitelma ja käyttäjäkoulutus.
Tietoverkkoyhteyksien katkeaminen	Kohtalainen riski: Yhteyshäiriöt voivat estää toimintaa ja heikentää palvelun saatavuutta.	Useiden verkkoyhteyksien käyttö, varayhteydet.
Toimitiloihin kohdistuvat vahingot (tulipalo, vesivahinko)	Matala riski mutta suuri vaikutus: Vahinko voi aiheuttaa tilojen käyttökelvottomuuden.	Paloturvallisuusjärjestelyt, säännölliset tarkastukset.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Toimialajohtaja ja yksikönjohtaja vastaavat palvelun laadusta. Toimialajohtaja ja yksikönjohtaja johtavat toimintaa ja valvovat, että palvelu täyttää sille säädetyt edellytykset toiminnassa koko ajan. Yksikönjohtaja toimii vastuuhenkilönä ja vastaa kokonaisuudessaan yksikön johtamisesta ja toiminnasta sille asetettujen vaatimusten mukaisesti. Palvelun laatua ja vaikuttavuutta arvioidaan ja seurataan arjessa henkilöstön viikkopalaverissa. Yksikössä käydään läpi ja päivitetään vuosittain kaikki vaatimusten mukaiset suunnitelmat vuosikellon avulla.

Kaikissa palveluissamme jokainen asiakas kohdataan ja huomioidaan hänen yksilölliset tarpeensa. Asiakkaille laaditaan tuki- ja palvelusuunnitelma, jossa määritellään asiakkaan tarpeet, tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi.

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.

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

Kehitysvammaisuuden asiakkaiden kohdalla tarjotaan kotona asumista tukevaa ja mahdollistavaa kokonaisvaltaista tukea asumisen ja arjen hallintaan, kodin ulkopuolisiin työ- ja päivätoimintoihin, sosiaalisten taitojen harjoitteluun, itsenäisyyttä ja yksilöllisyyttä lisääviin toimintoihin.

Ikäihmistien tuen tavoitteena on mahdollistaa kotona asumista pidempään mahdollisten muiden kotona asumista tukevien toimien kuten kotihoidon lisänä. Tuen tarkoitus on näin ollen täydentää voimien ja asumisen taitojen seuraamista, tukea asumisen ja arjen hallintaan ja sujuvuuteen ja ohjata ja tukea tarvittaessa muihin palveluihin.

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.

Lapsiperheiden kotipalvelussa palvelu toteutetaan suunnitelmallisesti ja sovitulla tavalla samanaikaisesti useilla lapsen elämän osa-alueilla; koulussa, kotona, vapaa-ajalla, sekä läheis- ja kaverisuhteissa.

Työskentelyn kohteena on asiakaskohtaisen suunnitelman mukaisesti esimerkiksi lapsen, nuoren tai perheen arkielämä mukaan lukien yhteydet lapsen, nuoren tai perheen muihin tärkeisiin ihmissuhteisiin. Lapsen kanssa työskentelymenetelminä käytetään muun muassa yhdessä tekemistä, toiminnallisia menetelmiä ja keskusteluja sekä ohjausta ja neuvontaa. Työskenneltäessä vanhempien kanssa keinoina ovat esimerkiksi keskustelut, opastaminen ja ohjaus, mallittaminen, yhdessä tekeminen ja konkreettinen auttaminen. Koko perheen kanssa työskenneltäessä painottuu perheen sisäisen vuorovaikutuksen vahvistaminen, vanhempien ja lasten yhteisen toiminnan kautta. Työskentelyn tavoitteiden toteutumista ja tarvetta arvioidaan työskentelyn aikana. Tavoitteiden toteuttamista arvioidaan yhdessä sovitulla arviointimenetelmällä.

Uudenmaan Tukituvan palveluille asettamat laatuvaatimukset lastensuojelun ja vammaispalveluiden näkökulmasta pohjautuvat lainsäädäntöön, kuten lastensuojelulakiin (417/2007) ja vammaispalvelulakiin (laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista, 380/1987), sekä yleisiin laatu- ja turvallisuusperiaatteisiin:

Asiakkaan tarpeiden ja oikeuksien huomioiminen

- **Yksilöllisyys ja tarpeisiin vastaaminen:**
 - Palvelut suunnitellaan ja toteutetaan asiakkaan yksilöllisten tarpeiden, voimavarojen ja elämäntilanteen mukaisesti.

- Lastensuojelussa tämä tarkoittaa lapsen edun asettamista etusijalle. Ja vammaispalveluissa painotetaan esteettömyyttä ja toimintaedellytysten tukemista.
- **Osallisuus:**
 - Asiakkaalla, lapsella tai vammaisella henkilöllä, tulee olla mahdollisuus osallistua palveluiden suunnitteluun ja päätöksentekoon.
 - Lapsen mielipiteen huomioiminen on erityisen tärkeää.
- **Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus:**
 - Palvelut tarjotaan ilman syrjintää ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Turvallisuus

- **Fyysinen ja psyykinen turvallisuus:**
 - Psyykinen turvallisuus varmistetaan empaattisella ja asiakaslähtöisellä kohtaamisella.
- **Riskienhallinta:**
 - Tunnistetaan ja ennaltaehkäistään mahdolliset vaaratilanteet sekä haitat asiakkaille, esimerkiksi apuvälineiden käytössä tai asiakastilanteissa.

Ammattitaitoiset työntekijät

- **Kelpoisuusvaatimukset:**
 - Työntekijöiden tulee täyttää lainsäädännössä ja palvelun laadun kannalta asetetut pätevyysvaatimukset.
- **Koulutus ja jatkuva oppiminen:**
 - Henkilöstölle tarjotaan säännöllistä täydennyskoulutusta esimerkiksi turvallisuudesta, asiakaslähtöisyydestä ja erityisryhmien kohtaamisesta.
- **Riittävä henkilöstömitoitus:**
 - Varmistetaan että Uudenmaan Tukituvalla riittävästi henkilöstöä asiakkaiden turvallisen ja laadukkaan palvelun takaamiseksi.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Uudenmaan Tukitupa tuottaa pääsääntöisesti asiakkaan omassa kodissa tapahtuvaa palvelua. Uudenmaan Tukituvalla on 3 tukiasuntoa. Tukiasunnot ovat tarkoitettu itsenäistyville, erityistukea tarvitseville, asunnottomille ja mielenterveys- ja päihdekuntoutujille. Asunnot ovat kerrostaloyksioitä ja –kaksioita ja ne sijaitsevat tavallisissa kerrostaloissa. Asiakkaat hankkivat tukiasuntoihin huonekalunsa itsenäisesti.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot: Matias Lustig, matias.lustig@medivida.fi, Puh. 040 451 4419

Uudenmaan Tukituvan yksikönjohtaja Satu Uuttu vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta.

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 käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon 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 sosiaalihuollon asiakastiedot.

Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö. Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatimalla 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.

Uudenmaan Tukituvalla uuden työntekijän kanssa tehdään tulovaiheessa salassapitosopimus sekä käydään sen sisältö läpi. Uudenmaan Tukituvalla 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 tuetun asumisen sopimus.

Uudenmaan Tukituvalla on käytössä sähköinen Hilikka-asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakaskirjaukset aina asiakastapaamisen jälkeen ja skannataan asiakkaaseen liittyvät tärkeät paperit. Asiakkailta ei aktiivisesti kerätä lausuntoja tai vastaavia dokumentteja pitkäaikaiseen säilytykseen. Päätyneiden asiakkaiden kaikki asiakirjat toimitetaan asiakkaan hyvinvointialueen kirjaamoon. Työntekijöille tehdään tunnuksat rajatut tunnuksat, joilla pääsee kirjaamaan/lukemaan vain Uudenmaan Tukituvan asiakkaiden tietoja.

Jos Uudenmaan Tukituvalla havaitaan, että tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten täyttymisessä on merkittäviä poikkeamia, sen on ilmoitettava asiasta tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle. Jos tietojärjestelmän poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai tietoturvalle, on palvelunantajan ilmoitettava siitä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle.

Uuden työntekijän kanssa tehdään tulovaiheessa salassapitosopimus sekä käydään sen sisältö läpi. Yksiköissä on käytössä sähköinen Hilikka-asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakaskirjaukset kussakin työvuorossa. Poistuneiden/menehtyneiden asiakkaiden kaikki asiakirjat toimitetaan oman hyvinvointialueen kirjaamoon.

Uudet työntekijät perehdytetään asiakastietojärjestelmän ja varausosion käyttöön. Mikäli asiakastietojärjestelmässä on huoltoviive tai häiriötilanne, asiakaskäynnit kirjataan paperisesti ja siirretään tietojärjestelmään heti kun se on taas toiminnassa. Paperiset asiakastietomerkinnot säilytetään Uudenmaan Tukituvan lukitussa kaapissa ja hävitetään tietosuojasta.

Jokainen työntekijä perehdytetään Medividan tietosuojakäytäntöihin. Yleissääntö on, ettei henkilötietoja kerätä muutoin, kuin on tarpeellista ja niiden käyttö tulee olla perusteltua tietojen käsitellessä. Rekisteri- ja tietosuojaseloste: Medivida Hoiva Oy:n henkilötietolain (10 ja 24 §) ja EU:n yleisen tietosuojasetuksen (GDPR) mukainen rekisteri- ja tietosuojaseloste. Laadittu 24.5.2018. Viimeisin muutos 1.10.2022. Seloste löytyy julkisesti Medivida Hoivan internet sivuilta (www.medividahoiva.fi).

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniaikäytännöt

Yksikössämme on kattava valikoima erilaisia hygieniaohjeita eri tilanteisiin, epidemioihin ja tauteihin. Yksiköllä on oma hygienia-suunnitelma.

Asiakkaat huolehtivat pääosin henkilökohtaisesta hygieniastaan itse. Mikäli asiakas tarvitsee tukea tai ohjausta hygieniasta huolehtimiseen, omaohjaaja varmistaa, että asia on kaikkien ohjaajien tiedossa ja organisoituna yksikön kalenteriin. Asiakkaita tavataan heidän omissa kodeissaan. Työntekijöillä on käsidesiä mukana työautossa ja repussa.

Yksikössä seurataan tarkoin hygieniaohteiden noudattamista yksikön yhteisissä tiloissa ja ohjataan asukkaita hygieniasta huolehtimiseen.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikön lääkehoidon laatimisesta, seurannasta ja toteutumisesta vastaa yksikönjohtaja, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja Satu Uuttu, 0503495085, satu.uuttu@medivida.fi.

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.

Medividalla ja Uudenmaan Tukituvalla on käytössä yhteinen, THL:n Turvallinen lääkehoito – oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelmapohja. Sitä päivitetään tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa. Yksikönjohtaja ja lääkehoitosuunnitelmasta vastaava ohjaaja vastaavat vastuulääkärin hyväksymän ja allekirjoittaman lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta. Lääkehoitosuunnitelmaan tutustuminen kuuluu jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaan.

Uudenmaan Tukituvalla tukiasukkaiden kohdalla toteutetaan tuettua lääkehoitoa. Asiakkailla on vastuu omasta lääkehoidosta, mutta ohjaajat tukevat ja ohjaavat tässä. Uudenmaan Tukituvan lääkehoidokoulutuksen käynyt ohjaaja toimittaa lääkkeet asiakkaille valmiiksi jaetuissa annospusseissa sopimuksen mukaisesti. Asiakkaiden lääkkeitä ei säilytetä Uudenmaan Tukituvalla, vaan lääkkeiden säilytysvastuu on asiakkailla itsellään. Lääkehoito toteutetaan Yliopiston apteekin kautta. Yliopiston apteekki hankkii tarvittavat lääkkeet sekä toteuttaa lääkejaon valmiisiin annospusseihin.

Kotiin vietävän päihde avohoidon- ja kuntoutuksen osalta Uudenmaan Tukituvan lääkäriellä on lääketieteellinen vastuu asiakkaiden lääkityksestä. Uudenmaan Tukituvan lääkehuollosta vastaa yksikönjohtaja, jolla on sairaanhoitajan koulutus.

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. (Viimeisin päivitys 25.7.2024) Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Turvallinen lääkehoito-oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä.

Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään yksikön lääkehoitovastaavan toimesta vuosittain ja aina tarvittaessa. Lääkehoitosuunnitelma on osa yksikön omavalvontaa. Jokainen

lääkehoitoon osallistuva työntekijä lukee vuosittain päivitetyn lääkehoitosuunnitelman ja kuittaa päivämäärällä ja allekirjoituksella perehtyneensä dokumenttiin.

Lääkehoidon vaaratapahtumat voivat olla haittatapahtumia, poikkeamia tai läheltä piti-tapahtumia. *Lääkehaittatapahtuma* on tapahtuma, joka aiheuttaa asiakkaalle haittaa ja/tai liittyy ajallisesti lääkkeen käyttöön (es. lääkkeen haittavaikutus, lääkityspoikkeama). *Lääkityspoikkeama* on es. lääkkeen annostelua väärään aikaan, väärällä annoksella, väärällä antoreitillä tai lääkkeen jättämättä antaminen. Lääkityspoikkeamasta voi aiheutua haittaa asukkaalle. *Läheltä piti-tapahtuma* voisi aiheuttaa haittaa tai vaaraa asukkaalle.

Henkilökunta koulutetaan tunnistamaan ja toimimaan mahdollisissa lääkehoidon vaaratapahtumissa. Toimintatapojen muuttuessa henkilökuntaa tiedotetaan ja perehdytetään prosessiin tehdyistä muutoksista. Näin varmistetaan uusien toimintatapojen juurtuminen käytäntöön ja henkilökunnan toimiminen sovitulla tavalla.

Lääkityspoikkeama kirjataan potilastietojärjestelmään (Hilkka). Asiakasta, omaisia ja muita työntekijöitä informoidaan tapahtuneesta. Lisäksi lääkepoikkeamasta tehdään Medividan erilliseen laatujärjestelmään (Pro pilvipalveluun) ilmoitus ja tapahtuman jälkiselvitys käydään tiimipalaverissa läpi henkilökunnan kesken, jotta pystytään puuttua lääkepoikkeaman juurisyihin.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Uudenmaan Tukituvan lääkinnällisistä laitteista vastaa Yksikönjohtaja Satu Uuttu, puh: 0503495085, satu.uuttu@medivida.fi.

Uudenmaan Tukituvan palveluja toteutetaan asiakkaiden omassa kodissa. Yksikön liikkuvaan varustukseen kuuluu tarvittaessa alkometri, RR-mittari, kuumemittari ja happisaturaatiomittari. Mittarit kalibroidaan ohjeiden mukaisesti.

Uudenmaan Tukituvalla vaaratilanne saattaa aiheutua siitä, että esim. verensokerimittari antaa väärän tuloksen, joka voisi johtaa väärään hoitopäätökseen tai esim. verenpainemittari näyttää toistuvasti epäluotettavia arvoja, vaikka sitä käytetään oikein.

Jos lääkinnällisten laitteiden kanssa sattuu vaaratilanne, tehdään vaaratilanteesta Fimean antaman määräyksen mukainen ilmoitus. Ilmoitus löytyy Fimean verkkosivuilta ja ilmoituksen voi tehdä sähköisesti tai paperilomakkeella. Ilmoituksessa annetaan laitteen tiedot, kuvaus vaaratilanteesta ja seurauksista, havaitut viat ja poikkeamat, sekä käyttöolosuhteet.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 3.

Taulukko 3: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Fyysinen turvallisuus, työntekijöiden turvallisuus esimerkiksi väkivallan tai uhkaavan käytöksen kohteena.	Keskisuuri riski	Ohjeet yksintyöskentelyyn, koulutukset, perehdytys.
Terveydellinen turvallisuus, Tartuntatautien leviäminen erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden ja työntekijöiden välillä. Tuholais- ja loiseläimet ja niiden leviäminen.	Keskisuuri riski	Suojautuminen (suojavaatteet), hyvä käsihygienia.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Uudenmaan Tukituvalla toimii työhön sitoutunut henkilökunta, joka on pitkään toiminut alalla. Henkilöstömäärä on riippuvainen asiakkaiden tuen määrästä, avun tarpeesta ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Uudet työpaikat laitetaan julkiseen hakuun. Rekrytoinnit tapahtuvat mol.fi- ja Medividan omilla www-sivuilla (www.medividahoiva.fi). Työntekijöiden kelpoisuuden varmistamme Valviran Terhikistä/Suosikista. Työntekijät toimittavat alkuperäiset tutkinto- ja opintotodistukset nähtäviksi yksikönjohtajalle 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.

Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan ja toteutetaan suhteessa asiakastunteihin. Asiakasmäärien kasvaessa rekrytoidaan lisää henkilökuntaa. Jokaisella vakituisella työntekijällä on sama tuntimäärä asiakastyötä.

Vakituisia perehdytettyjä sijaisia käytetään, mikäli vakituiset työntekijät ovat sairaana tai lomalla. Tarvittaessa myös tiimivastaava ja yksikönjohtaja sijaistavat. Asiakkaiden tuen tarve, luvat ja sopimukset määrittelevät yksikön rekrytoinnin edellytykset.

Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan esimiehen toimesta ennen työsuhteen alkamista.

Lisätyötarpeen syntyessä noudatetaan työsopimuslain säännöksiä ja tarjotaan lisätyötä jo työsuhteessa oleville yksikön työntekijöille. Rekrytoinnissa, kuten kaikessa henkilötietojen

käsittelyssä, noudatetaan tietosuoja-asetusta, työelämän tietosuojalakea sekä muuta soveltuvaan lainsäädäntöä.

Riittävä määrä vakituisia perehdytettyjä sijaista käytetään, mikäli vakituiset työntekijät ovat sairaana tai lomalla. Tarvittaessa myös tiiminvetäjä ja yksikönjohtaja sijaistavat. Uudenmaan Tukitupa ei käytä vuokrattua työvoimaa tai toiselta palveluntuottajalta alihankittua työvoimaa.

Sairaanhoitaja Yamk 1, yksikönjohtaja

Lähihoitaja 1, tiimivastaava

Sosionomi 1, sosiaalihoaja

Lähihoitaja 5, avohuollon ohjaaja

Lääkäri 0,1, (Koskee vain päihde avohoitoa- ja kuntoutusta)

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Ikäihmisten, vammaisten ja lasten kanssa työskenteleviltä tarkastamme ennen työsuhteen aloittamista rikosrekisteriotteen.

Uudenmaan Tukituvalla toimimme lain 504/2002 mukaan, joka velvoittaa työnantajaa selvittämään rikostaustan, kun henkilö työskentelee alaikäisten kanssa tehtävissä, jotka sisältävät olennaisesti lasten hoitoa, kasvatusta, opetusta tai muuta henkilökohtaista vuorovaikutusta. Pyydämme työntekijää esittämään rikosrekisteriotteen ennen työn aloitusta, ote palautetaan työntekijälle tarkastuksen jälkeen ja yksikönjohtaja merkkää verkkolevylle excel tiedostoon rikosrekisteriotteen tarkastuspäivän. Samoin toimimme valvontalain (980/2012) 28 § kohdalla, joka edellyttää rikostaustan selvittämistä henkilöiltä, jotka työskentelevät tehtävissä, joissa he ovat välittömässä ja jatkuvassa vuorovaikutuksessa iäkkäiden tai vammaisten henkilöiden kanssa.

Rekrytointitilanteessa tarkastamme jokaiselta sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki).

Uudenmaan Tukituvalla jokaisella työntekijällä tulee olla työtehtävien hoitamisen edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito. Työnantajan vastuulla on riittävän kielitaidon arviointi.

Rekrytoinnissa painotetaan poikkeuksetta työntekijän aiempaa työkokemusta kotiin vietävästä työstä sekä työskentelystä asiakkaan omassa elinympäristössä. Lisäksi hakijalle ovat eduksi mahdolliset lisäkoulutukset. Rekrytoitavaa pyydetään aina nimeämään soveltuva suosittelija/suosittelijoita ja jolta pyritään varmistamaan työntekijän soveltuvuus alalle. Ikäihmisten kanssa työskenteleviltä tarkastamme rikosrekisteriotteen rekrytointivaiheessa. Lisäksi käytämme 6 kk koeaikaa, jonka aikana yksikönjohtaja seuraa aktiivisesti työntekijän soveltuvuutta alalle.

Laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä voi tilapäisesti toimia alan opiskelija, kun opintopisteitä on riittävästi suoritettuna. Opiskelijalle, joka toimii sijaisena, järjestetään vastuuhjaaja, jonka puoleen voi aina kääntyä. Yksikönjohtaja valvoo ja varmistaa opiskelijan riittävän osaamisen.

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään toista poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Työntekijälle järjestetään työsuhteen alussa 1-2 perehdytyspäivää, jolloin työntekijä perehtyy asiakastyöhön sekä yksikön toimintatapoihin vakituisen henkilökunnan avustuksella. Yksikössä on käytössä kaksivaiheinen perehdytysmalli;

Yksikönjohtaja perehdyttää työntekijälle hallinnolliset työtehtävät. Tiimivastaava perehdyttää työntekijälle operatiivisen työtehtävät. Yksikössä on käytössä kirjallinen perehdytysopas, joka sisältää yksikön keskeiset toimintatavat sekä työtehtävät.

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

Yksikönjohtaja tekee vuosittain yksikköönsä koulutussuunnitelman. Suunnitelma laaditaan henkilökunnan kanssa käytyjen kehityskeskustelujen, sekä työntekijöiden tarpeiden pohjalta. Työntekijöiden käytyt koulutukset kirjataan Uudenmaan Tukituvan Verkkolevyjen

koulutuskalenteriin. Rekrytointitilanteissa kiinnitetään erityistä huomiota erityisosaamiseen ja henkilön haluun kehittää jatkossakin osaamistaan.

Työturvallisuuslain (738/2002) huomioidaan Uudenmaan Tukituvan työskentelyssä. Arvioimme säännöllisesti riskejä, mm. työympäristön vaaratekijöitä, jotka vaikuttavat, myös asiakas- ja potilasturvallisuuteen, koska turvallinen työympäristö suojaa sekä työntekijöitä että asiakkaita. Lisäksi pyrimme varmistamaan, ettei työ kuormita työntekijän terveyttä kohtuuttomasti ja että työolosuhteet tukevat työkykyä. Työntekijöiden hyvä työkyky varmistaa palveluiden laadun ja asiakasturvallisuuden. Työn kuormitusta seurataan kaksi kertaa vuodessa tehtävällä koko konsernin henkilöstökyselyllä, kehityskeskustelulla ja joka viikkoisissa tiimipalavereissa.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Työn kuormitus: Haastavat asiakastilanteet, haastavat ajokelit asiakkaiden luokse.	Keskisuuri riski	Asiakastilanteiden läpikäynti työryhmässä, työnohjaus, riittävästi aikaa siirtymiin autolla.
Lisäkoulutusten puute: Työntekijöiden osaamisen päivittäminen ei pysy ajan tasalla palvelun tarpeiden tai lainsäädännön muutosten kanssa.	Kohtalainen riski	Neljännesvuosittain koulutustarpeiden läpikäynti.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Muistutuksen vastaanottaja: Satu Uuttu, 0503495085, satu.uuttu@medivida.fi. Virallinen kirjallinen vastine annetaan viimeistään 2 viikon sisällä tiedoksi saannista tai pyydettyä ajassa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiavastaava palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita. Hän toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi

- tiedottamalla asiakkaan oikeuksista
- neuvomalla asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- neuvomalla muistutuksen laatimisessa
- raportoimalla asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittymisestä vuosittain kunnanhallitukselle
- edistämällä muilla tavoin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien toteutumista.

Potilasasiavastaavan avun on oltava käytettävissä jokaisessa terveydenhuollon toimintayksikössä, kuten terveyskeskuksissa, keskussairaaloissa, yksityisillä terveysasemilla sekä toimintayksiköissä, joissa tarjotaan terveydenhuollon palveluja, esimerkiksi vanhainkodeissa. Yksi potilasasiavastaava voi toimia useammassa yksikössä.

Potilasasiavastaava

- neuvoo ja avustaa muistutusten teossa
- tiedottaa ja neuvoo potilaan oikeuksista ja asemasta
- edistää muilla tavoin potilaan oikeuksien toteutumista.

Hyvinvointialueiden sosiaaliasia- ja potilasasiavastaavien tiedot:

(Vantaan ja Keravan Hyvinvointialue, Helsinki, Länsi-Uudenmaan Hyvinvointialue, Itä-Uudenmaan Hyvinvointialue ja Keski-Uudenmaan hyvinvointialue)

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue:

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen, puh. 09 41910230, sosiaalijapotilasasiavastaava@vakehyva.fi.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue:

Sosiaali- ja potilasasiavastaava: Hanna Collan

Puhelinaika ma ja to klo 9–13

040 514 2535, hanna.collan@itauusimaa.fi

Helsinki:

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Yksikön päällikkö Tove Munkberg, Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska

sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Neuvonta

puh. 09 310 43355

Länsi-uudenmaan Hyvinvointialue:

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Jenni Henttonen (vastaava) ja Terhi Willberg.

p. 029 151 5838, sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue:

Sosiaali- ja potilasasiavastaava: Susanna Honkala

040 807 4756, susanna.honkala@keusote.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaava: Anne Mikkonen

p. 040 807 4755, anne.mikkonen@keusote.fi

Kuluttajaneuvonta

Postiosoite: KKV, PL 5, 00531 Helsinki

Käyntiosoite: Lintulahdenkuja 2, 00530 Helsinki

Kuluttajaneuvontaa puhelimitse puh. 095110 1200, Palveluaika ma, ti, ke klo 9–12, to klo 12–15.

Kuluttajaneuvonta sähköisesti: www.kkv.fi

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja kunnioittaminen Uudenmaan Tukituvalla

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.

Uudenmaan Tukituvalla 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 läsnäollessa eikä heitä koskevia asiakirjoja pidetä muiden nähtävillä. Asiakas on paikalla häntä koskevissa päätöspalavereissa. Asiakas lukee ja allekirjoittaa tukiraportit ennen kuin ne toimitetaan sosiaalityöntekijälle.

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 ilman muistutustakin kiinnitämme huomiota ja tarvittaessa reagoimme epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Yksikössä noudatamme erittäin korkeaa moraalia asiakkaan kohtaamisessa, asiakas on arvokas ja kohtaamme asiakkaan hänen tarpeidensa pohjalta.

Asiakkaan epäasialliseen kohteluun puututaan matalalla kynnyksellä. Ohjaajien kanssa käydään säännöllisesti kehityskeskustelut sekä mahdolliset varhaisen välittämisen keskustelut, joissa käsitellään asiakkaiden kohtelua aktiivisesti. Lisäksi esimies keskustelee ohjaajien kanssa muutoinkin säännöllisesti ohjaajien ja yksikön tilanteesta. Ohjaajat ovat aktiivisia tunnistamaan mahdollisen epäasiallisen kohtelun sekä aktiivisia keskustelemaan yksikönjohtajan kanssa.

Epäasiallisen kohtelun tullessa ilmi, teemme tarvittavat toimenpiteet virallista tietä sekä pidämme vahvasti asiakkaiden puolia ja työskentelemme heidän oikeuksien puolesta.

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

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 tiimipalaverissa, mikäli palaute on suoraan toimintaamme kohdistuvaa.

Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa ja aina asiakkuuden päättyessä. Palautteet käsitellään säännöllisesti tiimipalaverissa. Palaverissa sovitaan korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet tai prosessimuutokset, jotka kirjataan sähköiseen järjestelmään kehitystoimenpiteet lomakkeelle. Sovittujen toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti.

Medivida Hoivan nettisivuilla on julkisesti nähtävissä myös Uudenmaan Tukituvan asiakaspalautteita. Asiakaspalautteet käsitellään tiimipalaverissa 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 kielellisten oikeuksien toteutuminen

Asiakkaalla on oikeus saada tietoa, ohjausta ja hoitoa omalla äidinkielellään tai vaihtoehtoisesti hänelle ymmärrettävällä kielellä. Uudenmaan Tukituvalla käytämme aina tarvittaessa tulkkipalvelua, jonka käytöstä on sovittu aina etukäteen tilaajan kanssa

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.

*Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Puutteet asiakkaiden osallistumismahdollisuuksissa.	Voi heikentää asiakkaan sitoutumista ja tyytyväisyyttä palveluun.	Lisätään asiakkaille tietoa osallistumismahdollisuuksista. a. Mahdollistetaan asiakkaille aktiivinen osallistuminen hoidon suunnitteluun.
Eri kieli- ja kulttuuritaustaisten potilaiden kohtaamat esteet palveluissa.	Voi johtaa syrjäytymiseen tai heikentyneeseen palvelun laatuun eri ryhmille.	Koulutetaan henkilöstöä monimuotoisuudesta ja tehdään kirjallisia ohjeita.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Riskinhallinnan työkaluna käytämme STM-riskien kartoitusta. Teemme poikkeamailmoitukset kaikesta arjessa poikkeavasta vaara-, läheltä piti- ja uhkatilanteista, jotka käsittelemme yhdessä viikoittaisissa tiimipalavereissa ja opimme tilanteista uusia keinoja hallita mahdollisia riskitilanteita.

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

Turvalliseen työskentelyyn ja ennakointiin liittyvät ohjeistukset:

- omavalvontasuunnitelma
- vuokrasopimuksen erityisehdot
- tuetun asumisen sopimus ja säännöt
- ohjeistus yksintyöskentelyyn
- ohjeistus uhka- ja väkivaltatilanteessa
- työntekijöiden koulutukset

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

Tuettua lääkehoitoa toteutetaan erillisen sopimuksen mukaisesti. Tuettuun lääkehoitoon osallistuvat henkilöt ovat suorittaneet vähintään LOP-osion lääkehoidon verkkokurssista. Päihde avohoidon- ja kuntoutuksen osalta lääkehoitoa toteuttavat vain terveydenhuollonkoulutuksen saaneet työntekijät.

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskinhallinta vaatii lisäksi aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Yksikössä työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Koko yksikön henkilökunta sitoutuu riskinhallinnan mukaiseen työskentelyyn. Eri ammattiryhmien asiantuntemus hyödynnetään ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

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

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

4.1 Millaiset ovat muita mahdollisia lakisääteisiä ilmoitusvelvollisuuksia koskevat menettelyohjeet?

Uudenmaan Tukituvalla noudatamme valvontalain pykälää (980/2012) 29 §, joka säätelee, että henkilöstön on ilmoitettava palveluyksikön vastuuhenkilölle palveluyksikön toiminnassa ilmenevistä epäkohdista, niiden uhasta tai muusta lainvastaisuudesta. sen tavoitteena on turvata palveluiden laatu ja turvallisuus.

Valvontalain 30 § mukaan palveluntuottajan velvollisuus on tiedottaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta. Tämä tarkoittaa, että Uudenmaan Tukituvan yksikönjohtaja informoi henkilöstöään heidän velvollisuudestaan ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista tai puutteista palvelujen laadussa tai turvallisuudessa. Tavoitteena on varmistaa, että mahdolliset ongelmat

tulevat ajoissa esille ja niihin voidaan puuttua tehokkaasti asiakas- ja potilasturvallisuuden takaamiseksi.

Henkilökunta ilmoittaa yksikönjohtajalle, jos he huomaavat epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikönjohtajalle. Lomake löytyy sähköisenä osoitteesta HENKILÖSTÖILMOITUS (office.com) sekä yksikön julkisista tiloista. Yksikönjohtaja kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esihenkilölleen, joka ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asukkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikönjohtaja vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

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 yksikönjohtaja kuittaa kunkin poikkeaman käsittelyn, kun poikkeama on läpikäyty yksikön tiimipalaverissa. 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.

Poikkeamaraportit kirjataan poikkeamaraporttijärjestelmään Pro pilvipalveluihin, Jokaisella työntekijällä on linkki Uudenmaan Tukituvan poikkeamailmoitukselle. Poikkeamailmoitukselle pääsee myös puhelimella Qr-koodilla. Teknisen epäkohdan esiintyessä poikkeama tehdään paperille kirjallisen ja palautetaan samana arkipäivänä yksikön johtajalle.

Tietoturvarikkomukset ilmoitetaan ensi tilassa sähköisen järjestelmän kautta tai kirjallisena yksikön johtajalle, joka käsittelee rikkeen yhdessä Medivida Hoivan toimialajohtajan kanssa. Kirjaaminen tulisi suorittaa viipymättä tapahtuman jälkeen, kun tapahtuma on vielä kirkkaana mielessä. Poikkeaman raportoi sen havainnoinut henkilö. Jokainen on vastuussa siitä, että kirjaa havaitut epäkohdat, poikkeamat ja riskit.

Kirjaamisen jälkeen poikkeama siirtyy yksikönjohtajan jatkokäsiteltäväksi ja poikkeama käsitellään tiimipalaverissa, jossa mietitään toimenpiteen poikkeaman korjaamiseksi sekä jatkossa poikkeaman ehkäisemiseksi.

Kaikki poikkeamat käsitellään yksikönjohtajan johdolla yksikön tai tiimin kokouksessa. 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.

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

Tiimikokouksissa käydään koko henkilökunnan kanssa läpi kaikki Uudenmaan Tukitupaa koskevat ohjeistukset, tiedotukset ja muutokset.

Yhteistyökumppaneille tiedotus tapahtuu pääasiassa yksikönjohtajan välityksellä sähköpostitse tai puhelimitse.

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

Epäkohta-, haitta- ja vaaratapahtumien käsittelyn ja niistä oppimisen prosessi on palveluyksiköissä systemaattinen toimintamalli, jonka tavoitteena on:

1. Turvallisuuden ja laadun parantaminen estämällä vastaavat tapahtumat tulevaisuudessa.
2. Nopea ja tehokas reagointi tilanteisiin, jotka voivat vaarantaa asiakkaiden tai työntekijöiden turvallisuuden.

Muita mahdollisia lakisäätteisiä ilmoitusvelvollisuuksia koskevia menettelyohjeita:

Uudenmaan Tukituvalla henkilökunnan kanssa käymme viikoittaisissa tiimeissä läpi asiakastilanteita. Yhdessä arvioimme, jos lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus edellyttää, että he raportoivat havaitsemistaan epäkohdista tai riskeistä. Näitä velvollisuuksia on säädetty eri laeissa, ja niiden tarkoituksena on turvata asiakkaiden, potilaiden tai muiden osapuolten oikeudet, terveys ja turvallisuus. Uudenmaan Tukituvalla mahdollisia tehtäviä ilmoituksia ovat mm. sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus avun tarpeessa olevasta henkilöstä ja lastensuojeluilmoitus.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. 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.

Vakavan vaaratapahtuman tunnusmerkit:

Palveluyksikössä vakavat vaaratapahtumat tunnistetaan niiden seurausten perusteella.

Vakavana pidetään tapahtumaa, joka:

- Johtaa asiakkaan, potilaan tai henkilöstön henkilövahinkoon, kuten kuolemaan, vakavaan vammaan tai terveyden heikkenemiseen.
- Voisi potentiaalisesti aiheuttaa vakavia seurauksia, vaikka niitä ei tapahtuisi (läheltä piti -tilanteet).
- Vaarantaa asiakas- tai potilasturvallisuuden merkittävästi, esimerkiksi hoidon viivästyminen kriittisessä tilanteessa tai vakava lääkehoitovirhe.
- Liittyy järjestelmälliseen puutteeseen toiminnassa, kuten työvoiman riittämättömyyteen

Vakavan vaaratilanteen sattuessa

Ilmoitus vastuuhenkilölle:

- Työntekijä, joka havaitsee vakavan vaaratapahtuman, ilmoittaa siitä välittömästi yksikönjohtajalle.
- Yksikönjohtaja raportoi omaiset, tilaajan, avi, valviran.

Tilanteen vakauttaminen:

- Ensiaputoimet, tilanteen hallinta ja mahdollisten lisävahinkojen estäminen.
- Viallisten laitteiden käytön keskeyttäminen tai riskialttiiden toimintojen pysäyttäminen.

Kirjaaminen:

- Vakavat vaaratapahtumat kirjataan viipymättä yksikön vaaratapahtumien seurantajärjestelmään.

- Ilmoitukseen liitetään yksityiskohtaiset tiedot tapahtumasta: mitä tapahtui, missä tilanteessa, osapuolet ja mahdolliset seuraukset.

Yhteenveto: Vakavien vaaratapahtumien tutkintaprosessi

Vaihe	Toimenpiteet
Tapahtuman tunnistaminen	Ilmoitus järjestelmään
Tutkinnan käynnistäminen	Tiedotus, laaditaan suunnitelma
Tiedon keruu	Tarvittavat dokumentit, haastatellaan asianomaiset
Analyysi ja juurisyy	Tehdään juurisyyanalyysi, kartoitetaan riskitekijät
Toimenpiteet	Korjaavat toimenpiteet ja seurantasuunnitelma
Raportointi	Raportti ja tiedottaminen tarvittaville tahoille.

Debriefing pyritään järjestämään mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Selvitystyön painopiste on tapahtuman syiden ja prosessien parantamisessa, ei yksittäisten henkilöiden syyllistämässä. Henkilöstöä kannustetaan raportoimaan vaaratapahtumista luottamuksellisesti ja johto tukee avoimuutta ja käsittelee raportit rakentavasti. Tapahtumia käytetään oppimiskokemuksina organisaation toiminnan kehittämiseksi.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Epäkohtailmoitusten sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten käsittelyssä esiin tulleet tiedot ovat tärkeitä omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä. Näitä tietoja hyödynnetään mm. seuraavilla tavoilla:

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen:

Ilmoituksista saadun tiedon perusteella omavalvontasuunnitelmaa voidaan päivittää vastaamaan todettuja riskejä ja puutteita.

Valvontatoimien kohdentaminen:

Kerätyn tiedon avulla omavalvontaa voidaan kohdentaa riskialttiisiin toimintoihin ja prosesseihin.

Prosessien ja käytäntöjen kehittäminen

Ohjeistusten tarkistaminen.

Henkilöstön osaamisen kehittäminen

Koulutustarpeiden tunnistaminen.

Henkilöstön kanssa käydään läpi jo perehdytysvaiheessa palautteenanto kanavat ja niistä muistutetaan säännöllisesti.

Valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset ovat keskeisiä ohjaavia tekijöitä palveluyksikön omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä. Ne tuovat esiin ulkopuolisen näkemyksen yksikön toiminnasta, auttavat tunnistamaan parannuskohteita ja varmistavat toiminnan lainmukaisuuden.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Jokainen poikkeama käydään läpi tiimipalaverissa koko henkilökunnan kesken. Pohdimme yhdessä poikkeamaan johtaneen tapahtuman juurisyitä ja miten voimme tulevaosuudessa välttää tapahtuneen uudelleen.

Esimerkkinä kiireinen aikataulu johti asiakastyön kalenteroinnin vaikeuteen, joka aiheutti ajankäytöllisiä haasteita. Vähensimme työntekijöiltä asiakastunteja, jotta kalenteri oli paremmin hallittavissa. Siirryimme käyttämään asiakastietojärjestelmän varauskalenteria, joka helpottaa käyntien suunnittelua.

Tehdyt toimenpiteet auttavat työntekijöiden jaksamista, kuormitusta aiheutuu vähemmän ja myöhästymisiä asiakkaiden luota ei tule.

Kehittämistoimenpiteet kirjataan kehittämissuunnitelmaan. Kehittämissuunnitelman pohjalta suunnitellaan myös mahdollisia koulutuksia ja nämä kirjataan toimintasuunnitelmaan. Kehittämistoimenpiteistä vastaa yksikönjohtaja.

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6.

Taulukko 6: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Perehdytyskansion päivittäminen	Joulukuu 2024	Yksikönjohtaja	Alkuvuosi 2025
Työn kuormituksen vähentäminen: Riittävästi aikaa asiakaskäynneille, työn organisointi, yksikön johtajan antama tuki	Loppuvuosi 2024	Yksikönjohtaja	Alkuvuosi 2025

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Palvelun laatua ja turvallisuutta seurataan seuraavasti:

Asiakas- ja omaispalautteen kerääminen säännöllisesti.

- Mittareina asiakastytyvyisyys, koettu turvallisuus ja palvelun saavutettavuus.

Auditoinnit:

- Säännölliset sisäiset tarkastukset palveluprosessien ja turvallisuuskäytäntöjen arvioimiseksi.
- Standardien ja lainsäädännön noudattamisen varmistaminen.

Asiakkaiden tuki- ja palvelusuunnitelmien seuranta ja poikkeamat:

- Asiakaskohtaisten suunnitelmien toteutumisaste.
- Poikkeamien, kuten tapaturmien, asiakaspalautteen ja työntekijöiden vaaratilanteiden määrät.

Henkilöstön seuranta:

- Työhyvinvointikyselyt, poissaolot ja vaihtuvuus.
- Osaamisen arviointi, kuten koulutusten kattavuus.

Laadun ja turvallisuuden raportointi

- Raportoinnin sisältö: Poikkeamat, palautteet, kehityskohteet ja auditointitulokset.
- Raportointitiheys:
 - Kuukausittain: Yksikötason raportit.
 - Kvartaaleittain: Koontiraportit johdolle.
 - Vuosittain: Kokonaistilannekatsaukset, mukaan lukien laadun ja turvallisuuden kehitysehdotukset.

- Välineet: Digitaaliset raportointityökalut, esimerkiksi Hilkka asiakastietojärjestelmä ja riskienhallinnan ohjelmisto Pro pilvipalvelut.

Riskienhallintakeinojen toimivuuden ja riittävyyden varmistaminen

1. Jatkuva parantaminen:
 - Palautteiden ja auditointien perusteella päivitetään toimintamalleja.
 - Johdonmukainen seuranta korjaavien toimenpiteiden toteutumisesta.
2. Osallistava kehitys:
 - Työntekijät osallistetaan riskienhallinnan arviointiin ja kehittämiseen.
 - Kokemusten jakaminen ja hyvien käytäntöjen levittäminen.

Riskienhallinnan toimivuuden ja seurannan arviointi

1. Arviointimenetelmät:
 - Vertailu määriteltyjen tavoitteiden ja toteutuneiden tulosten välillä.
 - Riskianalyyysien päivittäminen uusien havaintojen perusteella.
2. Seurantatiheys:
 - Kriittiset riskit arvioidaan jatkuvasti.
 - Kaikkia riskejä koskeva kattava arviointi tehdään vähintään kerran vuodessa.
3. Vastuutahot:
 - Uudenmaan tukituvan yksikönjohtaja ja Toimialajohtaja arvioivat riskienhallinnan toimivuutta.
 - Asiakkaiden ja henkilöstön osallistaminen varmistaa käytännönläheisyyden.

Riskienhallinnan toteutumisen raportointi

- Kenelle: Johto, yhteistyökumppanit ja valvontaviranomaiset.
- Välineet: Raportit toimitetaan sähköisesti ja toimitetaan sopimuksen mukaisesti.

Laadun- ja riskienhallinnan seuranta kotiin vietävissä palveluissa vaatii selkeät menetelmät ja vastuuketjut. Säännöllinen raportointi ja yhteistyö mahdollistavat jatkuvan kehittämisen, mikä on erityisen tärkeää turvallisuuden ja asiakastyytyväisyyden varmistamiseksi.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Uudenmaan Tukituvalla on nimetty vastuuhenkilö Satu Uuttu, joka seuraa ja vastaa omavalvontasuunnitelman toteutumisesta. Seuranta on säännöllistä ja kalenteroitua. Erityisiä tarkastuskohtia ovat asiakasturvallisuus, henkilöstön toiminta ja poikkeamat. Havaitut poikkeamat kirjataan ja käsitellään välittömästi ja niiden korjaamisesta tehdään suunnitelma. Sisäisillä auditoinneilla varmistetaan, että suunnitelmaa noudatetaan johdonmukaisesti. Korjaavien toimenpiteiden etenemistä seurataan ja dokumentoidaan.

Puutteiden ilmetessä järjestetään henkilöstölle koulutusta. Uudet toimintamallit ja päivitetty ohjeet jaetaan henkilöstölle välittömästi. Henkilöstö kuittaa luettuaan toimintamallit ja ohjeet.

Selvityksen perusteella tehtävät muutokset kirjataan omavalvontasuunnitelmaan, ja päivitetty suunnitelma julkaistaan yksikön verkkosivuilla. Valvontalain 27 § mukaisesti omavalvontasuunnitelmasta raportoidaan vähintään neljän kuukauden välein tai tarvittaessa useammin, jos merkittäviä muutoksia tehdään. Seurantaraportti on nähtävillä Uudenmaan Tukituvan internet sivuilla.

Säännöllinen seuranta ja tiedottaminen takaavat omavalvontasuunnitelman läpinäkyvyyden, ajantasaisuuden ja käytännön vaikutuksen.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty: 16.11.2024

Satu Uttu

