

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	2
1 PALVELUN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS	16
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	20
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	21
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	21

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu [Valviran antaman määräyksen \(1/2014\)](#) mukaisesti, joka tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonnaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOTPalveluntuottajaNimi Esperi Toimintakeskus Oivapaja, HR-Invest OyY-tunnus 2360946-8KuntaKunnan nimi SastamalaKuntayhtymän nimi SastamalaSote-alueen nimi Sotesi, Sastamalan seudun sosiaali- ja terveyspalvelutToimintayksikkö tai toimintakokonaisuusNimi Toimintakeskus OivapajaKatuosoite Puistokatu 3Postinumero 38200Postitoimipaikka Sastamala

Sijaintikunta yhteystietoiin

Sastamalan kaupunki, Aarnontie 2 A, 38200 Sastamala

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Eryistä tukea tarvitsevien työ- ja päivätoiminta, 40 kehitysvammaiset + 40 muut vammaisetEsimies Heidi Hieta-ahoPuhelin 050 409 0367Sähköposti heidi.hieta-aho@esperi.fi**Toimintalupatiedot**Palvelu, johon lupa on myönnetty PäivätoimintaIlmoituksenvarainen toiminta Yksityiset sosiaalipalvelut; päivätoimintaRekisteröintipäätöksen ajankohta 28.3.2014**Allihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat**

- Siivoushuolto; Vammalan Siivoushuolto
- Mattojen vaihtopalvelu; Lindström Oy
- Ruoan jakelu; Heinon Leipomo Oy
- Kiinteistöhuolto; Sastamalan kiinteistötekniikka
- Vartiointi; Securitas Oy
- Asiakkaiden internetliittymä; Lounea Oy
- Puhelinliittymät ja työntekijöiden internetliittymä; Elisa Oyj
- Tavarantoimittaja ja täyttöpalvelu; Staples
- Taksipalvelut; Olli Juvela Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Esperi tekee yhteistyötä pääsääntöisesti yhtiötasolla sovittujen luotettavien alihankkijoiden kanssa. Heidän kanssaan pidetään vähintään kerran vuodessa yhteistyöpalaveri, jossa katselmoidaan yhteistyön toimivuutta ja kehittämismahdollisuuksia. Suurimpien hankintakohteiden sopimustoimittajia auditoidaan vähintään kerran 3 vuoden aikana. Auditoinnit suorittaa ko. hankinnasta vastaava henkilö yhdessä toisen valitun henkilön kanssa.

Arjessa yksikön esimies vastaa alihankkijoiden toiminnan sopimuksenmukaisuudesta. Hän on tarvittaessa yhteydessä sovittuun yhteyshenkilöön puhelimitse ja sähköpostilla. Yksikön esimiehen tulee varmistaa, että laadunseurantapalaverit palveluntuottajien kanssa toteutuvat kvartaaleittain (ruokahuolto ja siivous). Tarvittaessa pyydämme alihankkijoilta tarvittavia selosteita ja toimintasuunnitelmia/-kertomuksia. Laadun seuranta on arjessa jatkuvaa ja palautetta annetaan tarvittaessa. Palautetta alihankkijoiden palveluista pyydetään myös asiakkailta, omailsilta ja henkilöstöltä.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä

Konsernin keskeisiltä palveluntuottajilta on vaadittu omavalvontasuunnitelma. Tarvittaessa palveluntuottajat räätelöivät omavalvontasuunnitelman yhteistyössä ko. yksikön kanssa.

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**Toiminta-ajatus**

Esperi Care on valtakunnallinen hoiva-alan konserni, joka tarjoaa asumispalveluita, tukipalveluita sekä päivätoimintapalveluita perheille, lapsille, ikääntyneille, mielenterveyskuntoutujille ja kehitysvammaisille sekä lääkäripalveluita.

Esperin visiona on olla alansa johtavin ja arvostetuin edelläkävijä. Esperi on viime vuosina toteuttanut tähän visioon tähtäävää henkilöstö- ja laatustrategiaa.

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Esperi Toimintakeskus Oivapaja järjestää työ- ja päivätoimintaa kehitysvammaisille ja muuta erityistä tukea tarvitseville henkilöille.

Työtoiminnan tavoitteena on vahvistaa heikossa työmarkkina-asemassa olevien kehitysvammaisten ja erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden mahdollisuuksia työllistyä tasa-arvoisina yhteiskunnan jäseninä. Oivapajassa työtoiminnan tärkein toiminta-ajatus on lisätä osallisuutta tukevaa ja yksilöllistä toimintaa, joka tukee asiakkaan valinnanvapautta. Oivapajassa työtoiminnan asiakkaat harjoittelevat työelämätaitoja tekemällä kiinteistöhuollon tehtäviä sekä alihankintatöitä. Lisäksi harjoitellaan itsenäisen elämisen taitoja, parannetaan toimintakykyä ja autetaan sosiaalisten taitojen kehittämisessä monipuolisen pajatoiminnan avulla. Oivapajan henkilökunta tukee asiakkaiden elämää kokonaisvaltaisesti, antaen neuvoja ja apua arkielämän haasteisiin. Tärkeä osa toimintaa on myös monipuolinen harrastus- ja retkitoiminta.

Oivapajassa päivätoiminnan toiminta-ajatuksena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia. Päivätoiminnan tarkoituksena on edistää asiakkaan suoriutumista päivittäisissä toiminnoissa, turvata hänen tarvitsemansa hoiva ja ohjaus sekä tukea osallisuutta yhteiskuntaan. Toiminnan lähtökohtana on toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen, mielekkään tekemisen tarjoaminen sekä itsenäisen päätöksenteon tukeminen. Meillä on aito halu oppia tuntemaan asiakkaamme yksilöllisesti, jotta voimme tukea juuri hänen tarpeitaan.

Oivapajan asiakkaaksi voi tulla kehitysvammalain tai vammaispalvelulain mukaisella päätöksellä, jonka tekee asiakkaan kotikunnan sosiaalitoimen viranhaltija. Ohjaustyötä toteutetaan kuntouttavalla työotteella, jota ohjaa sosiaalihuoltolaki, laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista, vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta.

Arvot ja toimintaperiaatteet

On ilo kohdata sinut

Vuorovaikutus ja välittäminen ovat työmme perusta. Toisen ihmisen kohtaaminen on meille ilon hetki. Annamme kohtaamiselle aikaa ja olemme aidosti läsnä. Meillä jokainen on arvokas omana itsenään.

Toimintakeskus Oivapajan ohjaajien työssä tämä näkyy erityisesti kaikkien asiakkaiden tasapuolisena huomioimisena. Myös ne hiljaisimmat ja ujoimmat asiakkaat tulevat huomioiduiksi ja heille varataan kiireetön aika kohtaamiselle päivittäin. Tervehdimme asiakkaitamme joka aamu toivottaen jokaisen tervetulleeksi työ- ja päivätoimintaan.

Rehtiys on vahvuutemme

Teemme mitä lupaaamme. Tunnumme oman alamme ja tiedämme, mihin pystymme. Tekemisemme on läpinäkyvää sekä avointa. Teemme vastuullisia ratkaisuja ja luomme turvallisuutta kaikilla toimintamme tasoilla.

Pohdimme etukäteen toiminnan riskejä ja pyrimme minimoimaan niitä esimerkiksi retkitoiminnassa selkeällä vastuunjaolla. Aktiivista työ- ja päivätoiminnan arkea eletessä, saattaa asiakkaalle kuitenkin sattua haavereita. Tiedotamme aina rehdisti tilanteista omaisia, asumisyksiköitä ja vakavista poikkeamista myös kuntaa. Omaisyhteistyömme on rehtiä. Asioista puhutaan realistisesti sekä tuemme asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Kunnioitamme moniammatillista tiimiä, joka on asiakkaan elämän tukena.

Meissä on rohkeus uudistaa

Johdamme tavoitteellisesti ja katsomme rohkeasti eteenpäin. Säännöllinen mittaaminen ohjaa kehittymistämme. Keräämämme osaaminen on voimavaramme, josta olemme ylpeitä. Olemme jokainen erilaisia ja opimme jatkuvasti toisiltamme. Kokeilemme uteliaina uutta ja löydämme yhdessä parhaat tavat toimia.

Oivapajalla luodaan aktiivisesti asiakkaille uusia kokemuksia. Näistä kertovat erilaiset tempauksemme, kuten taidenäyttelyt ja pop up –kesäkahvila toiminta. Meillä on otettu käyttöön myös kansalaisopistotyyppinen lukujärjestys, jossa asiakkaan valinnat ovat keskiössä.

Yksikön toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet, jotka sisältyvät arvoihimme ja löytyvät Läheisen – oppaasta. Läheisen opas on luettavissa mm. yksikkömme ulkoisilta nettisivuilta.

Läheisen oppaassa kuvataan käytännönläheisesti, miten Esperin arvomaailma ja yrityskulttuuri voivat parhaimmillaan näkyä jokapäiväisessä työssä eettisesti ja arvokkaasti.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet ja toimintamallit, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esimiesten 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.

Esimiehellä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskienhallinnan prosessi on omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo Toimintakeskus Oivapajan riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys
- Oivapajan varautumissuunnitelma koronan ennaltaehkäisyssä
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Lääkehoitosuunnitelma
- Perehdytyskortti
- Poikkeama-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa asiakasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset sekä tietosuoja/- tietoturvailmoitukset
- Työn riskien arviointi-järjestelmä
- Toimintaympäristön riskikartoitus, jossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
- Ohje rajoittamistoimenpiteiden käytöstä

Omavalvontasuunnitelma on yksi yksiköidemme riskienhallinnan suunnitelmista.

Esperissä on yhdessä sovittu, miten asioita tehdään ja nämä toimintatavat on kuvattu Essin toimintaohjeisiin ja niihin viitataan tässä suunnitelmassa. Nämä ohjeet ovat vähimmäisvaatimus toiminnan sisällölle ja laadulle sekä osa riskienhallintaa. Mikäli yksikössä halutaan toimia jostakin erityisestä syystä (sopimus velvoite) toisella tavalla, kuin mitä toimintaohjeissa on kuvattu, on tämä hyväksyttävä Esperin Laaturyhmässä.

Toiminnan laatu varmistetaan ja kehitetään päivittäisen esimiestoiminnan lisäksi sisäisillä ja ulkoisilla auditoinneilla. Auditoinneissa kartoitetaan yksikön vahvuuksia, kehitysalueita ja poikkeuksia erityisesti suhteessa siihen mitä toimintaohjeissa on määritelty. Auditoinneissa tarkastellaan myös sertifikaatin kriteerien toteutumista ja eri toimintaa ohjaavien lakien noudattamista yksikön toiminnassa.

Toimintakeskus Oivapajalla on suoritettu sisäinen auditointi vuonna 2021 ja ulkoinen auditointi on tehty viimeksi vuonna 2018. Ulkoisessa auditoinnissa ei huomattu ainoatakaan poikkeamaa, eikä yksikköön kohdistunutta kehitysehdotusta.

Riskien tunnistaminen

Prosessien ja toimintaympäristön riskikartoitus tehdään yksiköissämme vuosittain esimiehen vuosikellon mukaan. Se auttaa yksikköä hahmottamaan sitä toimintaympäristöä ja sen haasteita, missä yksikkö toimii ja mitä vaatimuksia toimintaympäristö asettaa, että halutut tulokset saavutetaan. Riskikartoituksessa arvioidaan, mitkä ovat keskeisiä prosessien toimintaan vaikuttavia asioita. Siinä määritellään mitkä sidosryhmät ovat keskeisiä yksikön toiminnassa ja mitä vaatimuksia nämä aiheuttavat yksikön toiminnalle.

Riskikartoitus tehdään yhdessä henkilöstön kanssa lokakuussa ja siihen kirjattujen, ennaltaehkäisevien toimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan seuraava vuoden toukokuussa.

Yksiköissämme tehdään vuosittain myös STM Työn vaarojen ja riskien arviointi yhteistyössä esimiehen ja henkilöstön kanssa. Työn vaarojen ja riskien arviointi tallennetaan Laatuporttiin.

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

Havaitessaan tai saadessaan tietoonsa epäkohtia tai sen ilmeisiä uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa jokaisen työntekijän velvollisuus on viipymättä ilmoittaa asiasta yksikön esimiehelle. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § mukainen ilmoitus tehdään salassapitosäännösten estämättä.

Yhtiön intrassa (myöh. Essi) löytyy tarkemmat ohjeet havaitun epäkohdan ilmoittamiseen sekä lomake ilmoituksen tekemiseen.

Ilmoitus epäkohdasta tehdään erillisellä lomakkeella (Ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta). Ilmoituksen tekijä täyttää lomakkeelle tilanteen kuvauksen, ilmoituksen päivämäärän ja varmistaa ilmoituksen omalla allekirjoituksellaan. Asiakastietoja ei kirjata ilmoituslomakkeelle. Täytetty lomake toimitetaan viipymättä yksikön esimiehelle. Ilmoituslomakkeen täyttäminen ja eteenpäin toimittaminen ei poista velvollisuutta kirjata poikkeamailmoitusta Laatuporttiin.

Yksikön esimies kirjaa lomakkeen vastaanotetuksi ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi (sosiaalihuoltolaki (1301/2014) 49 §) sekä keskustelelee toimenpiteistä oman esimiehensä kanssa. Yksikön esimies vastaa toimenpiteiden toteutumisesta ja kirjaa tehdyt toimenpiteet lomakkeelle. Toimenpiteissä voi tarvittaessa konsultoida aluepäällikön lisäksi kunnan sosiaalihuollon johtavaa viranhaltijaa tai valvonnan vastuuhenkilöä.

Yksikön esimies toimittaa omalta osaltaan täytetyn lomakkeen viipymättä kunnan sosiaalihuollon vastaavalle virkamiehelle tai valvonnan vastuuhenkilölle. Yksikön esimies varmistaa, että epäkohdasta tai sen uhasta on kirjattu poikkeama Laatuporttiin. Poikkeama käsitellään yleisen poikkeamaprosessin mukaisesti yksikössä.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Kaikki havaitut poikkeamat kirjataan toimintajärjestelmä Essiin. Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät Essin Poikkeamien kirjaaminen -sivulta. Ilmoitus tehdään viipymättä tapahtuman jälkeen, jotta yksityiskohdat olisivat tuoreena mielessä. Poikkeaman raportoi sen havainnoinut henkilö. Kotimme jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että kirjaa havaitsemansa epäkohdat, poikkeamat ja riskit.

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Toimintakeskus Oivapajalla tapaturmasta tai läheltä piti -tilanteista tehdään aina viipymättä poikkeamailmoitus Esperin laatujärjestelmä Laatuporttiin. Poikkeaman tekee tilanteessa ollut ohjaaja. Yksikönpäällikkö käsittelee kaikki tällaiset ilmoitukset ja tilanteet käydään läpi koko henkilöstön kesken joka viikko järjestettävissä viikkopalavereissa. Viikkopalaverissa käydään läpi tilanteiden juurisyyt ja miten tapahtuma olisi voitu estää.

Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Toimintakeskus Oivapajalla reagoidaan välittömästi epäkohtiin ja reagoidaan niihin toimintatapoja muuttamalla. Esimerkiksi, jos asiakkaalla on lääkemuutosten tai iän myötä alkanut esiintyä aggressiivista käytöstä muita kohtaan, hänet sijoitetaan toimintaan niin, että hän ei pysty tarttumaan samassa ryhmässä oleviin henkilöihin.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Miten sovituisia muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Riskin tunnistamisen jälkeen toimintatapoja muutetaan välittömästi omassa toiminnassa sekä edellytetään toiminnan muutosta myös yritykseltä, joka vastaa alihankintana ostetusta palvelusta. Uudet toimintatavat suunnitellaan yhdessä viikkopalavereissa ja kaikki sitoutuvat noudattamaan niitä. Toimintakeskus Oivapajalla kaikki työntekijät osallistuvat viikkopalavereihin ja voivat näin ollen osallistua yhteiseen keskusteluun. Viikkopalavereista laaditaan asiakastietojärjestelmä DomaCareen muistio, jonka jokainen ohjaaja käy vielä lukemassa ja kuittaa luetuksi. Tällä käytännöllä varmistetaan, että yhdessä sovituisia asioista ei jää epäselvyyttä tai väärin ymmärrystä.

Kaikista tapaturmatilanteista informoidaan omaisia sekä asumisyksikön henkilökuntaa. Kaikki vakavat poikkeamat raportoidaan myös kunnalle.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavalonntasuunnitelma on tärkeä kotimme toimintaa ohjaava toimintalupaus; "näin meillä tehdään". Omaavalonntasuunnitelmaa pidämme yllä säännöllisin tarkastuksin. Tarkastukset toteutetaan vähintään kerran vuodessa, jos toimintakauden aikana ei esim. vastuisiin tai turvallisuuteen liittyen ole tapahtunut muutoksia. Tarkistuksen yhteydessä omaavalonntasuunnitelma päivätään, allekirjoitetaan sekä tulostetaan ja tallennetaan uutena versiona.

Ketkä yksikössä ovat osallistuneet omaavalonnan suunnitteluun?

Oivapajan yksikönpäällikkö yhdessä henkilökunnan kanssa.

Kuka vastaa omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Toimintakeskus Oivapajan yksikönpäällikkö

Heidi Hieta-aho, 050 409 0367

heidi.hieta-aho@esper.fi

Omaavalonntasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä varmistetaan omaavalonntasuunnitelman ajantasaisuus?

Omaavalonntasuunnitelma tarkastetaan vähintään kerran vuodessa, mutta aina myös silloin kun palveluissa tapahtuu muutoksia. Muutos voi olla laatuun liittyviä asioita tai yhteistyökumppaneiden vaihtuminen.

Omaavalonntasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omaavalonntasuunnitelma on nähtävillä?

Päivitetty omaavalonntasuunnitelma on julkisesti nähtävillä Esperin ulkoisilla, toimintakeskuksen omilla nettisivuilla sekä yksikön ilmoitustaululla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Pääosa asiakkaista ohjautuu palveluihimme kunnan ohjaamana. Jokaisella kunnalla on omat arviointikriteerinsä palveluiden oston suhteen. Asiakkaan palvelun tarpeen arviointia tehdään yhdessä tilaajan kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään asiakkaan tullessa palveluihin noin 1 kk:n sisällä ja päivitetään tarvittaessa mutta vähintään puolen vuoden välein.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan ja mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Toimintakeskus Oivapajalla asiakkaan palveluiden tarvetta on arvioitu käymällä vuoropuhelua niin asiakkaan, omaisten, asumisyksikön henkilökunnan kuin kunnan edustajien kanssa. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Harkinnassa on ottaa käyttöön FIM-mittaristo vuoden 2022 aikana.

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

Toimintakeskus Oivapajalla järjestetään asiakkaan palveluihin tulon yhteydessä verkostopalaveri, jossa asiakas, omaiset, asumispalvelun henkilökunta arvioivat palveluntarvetta ja määrittelevät toiminnalle kuntouttavat tavoitteet. Oivapajan yksikönpäällikkö käy tarvittavaa keskustelua asiakkaan palvelutarpeesta omaisten sekä kunnan kanssa.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Asiakkaidemme yksilöllisiä hoito- ja palvelusuunnitelmia ylläpidetään ja arkistoidaan asiakastietojärjestelmä DomaCaressa. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään vähintään kaksi kertaa vuodessa tai asiakkaan toimintakyvyn oleellisesti muutuessa. Hoito- ja palvelusuunnitelman päivittäminen on omaohjaajan tehtävä yhdessä asiakkaan kanssa.

Hoito- ja palvelusuunnitelma on osa asiakkaan laadukasta palvelua:

Verkostopalaverissa yhteistyössä asiakkaan, omaisten, palveluohjaajan ja asumisyksikön ohjaajien kanssa laaditaan toimintakykyarvion suunnitelma, missä sovitaan, miten asiakkaan kuntoutuksellisia tavoitteita ja osallisuuttaan edistetään.

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, hänen läheistensä ja tilaajan kanssa. Asiakas voi itse määrittää, ketä hän haluaa mukaan suunnitelman laatimiseen. Asiakkaan ymmärrystä tuetaan palavereissa tarvittaessa selkokuvien ja tukiviittomien avulla. Korona-aikana vallitsevasta tilanteesta riippuen verkostopalaverit saatetaan pitää etänä. Kommunikointi muuttuu etäpalavereissa selkeästi haastavammaksi, mutta asiakkaan mielipiteen ilmaisua pyritään parantamaan Oivapajan yksikönpäällikön, omaohjaajan ja asiakkaan etukäteen käymällä vuoropuhelulla.

Ensimmäinen hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan asiakassuhteen alussa, noin kuukauden kuluessa siirtymisestä palveluihin.

Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään sopimuksessa määrätyin väliajoin tai tarvittaessa, mutta kuitenkin vähintään kaksi kertaa vuodessa.

Hoito- ja palvelusuunnitelma sisältää:

- Asiakkaan oman arvion tuen ja avun tarpeesta sekä siitä, miten hän toivoo itseään ja asioitaan hoidettavan
- Ammatillisen arvion tuen tarpeesta (Yhteinen keskustelu)
- Tavoitteet, joihin palvelulla pyritään
- Keinot, joilla tavoitteet pyritään saavuttamaan
- Keinojen toteutukseen osallistuvat henkilöt ja sidosryhmät sekä näiden vastuujako
- Arviot tavoitteiden toteutumisesta

Suunnitelma tehdään asiakkaamme palveluiden laadun parantamiseksi ja varmistamiseksi: asiakas määrittelee itse, mistä hänen hyvinvointinsa ja mielekäs elämänsä koostuu: lähtökohdina ovat asiakkaan omat päätökset ja valinnat = Asiakkaan näköinen elämä

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

Toimintakeskus Oivapajalla pidetään asiakkaan verkostopalaveri kerran vuodessa. Verkostopalaveriin kutsutaan koolle asiakas, omaiset, asumisyksikön omaohjaajat ja esimies sekä kunnan palveluohjaaja tai sosiaalityöntekijä. Verkostopalaverissa käydään tarkasti läpi koko hoito-, palvelusuunnitelma, jotta varmistutaan siitä, onko asiakkaan elämässä tapahtunut muutoksia, jotka vaikuttavat asiakkaan turvalliseen palveluiden toteutumiseen. Palaverissa käydään läpi myös kuntouttavien tavoitteiden toteutuminen ja asetetaan seuraavalle puolelle vuodelle uudet, konkreettiset ja saavutettavissa olevat tavoitteet. Tavoitteiden tulee olla realistisia, jotta ne tukevat parhaiten asiakkaan omanarvontuntoa sekä oppimisen iloa.

Puolen vuoden päästä verkostopalaverin pitämisestä omaohjaaja käy yhdessä asiakkaan kanssa läpi asiakkaan kuntouttavat tavoitteet ja on yhteydessä myös omaisiin tavoitteiden toteutumisesta sekä uusien tavoitteiden asettamisesta toiminnalle. Omaohjaaja käy henkilökunnan viikkopalaverissa läpi omaohjattavalleen asetetut tavoitteet, jotta kaikki ohjaajat ovat tietoisia niistä. Omaohjaaja on vastuussa tavoitteiden harjoittelusta toiminnassa.

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

Suurin osa uusista Pirkanmaan alueella olevista asiakkaista saa palveluja kunnan päätöksellä Tuomi Logistiikan kilpailutetun puitesopimuksen ehtojen mukaan. Asiakas käy tutustumassa eripalveluntarjoajiin ennen kuin valitsee palvelunsa. Kunta tekee päätöksen noin 3kk pituisesta tutustumisjaksosta, jonka jälkeen tehdään päätös palveluiden jatkosta.

Toiminnan tavoitteiden asettamisessa asiakas on merkittävässä asemassa niiden määrittelyssä. Toimintakeskus Oivapajalla on käytössä niin sanottu kansalaisopistomainen pajatoiminta, josta asiakas pystyy itse valitsemaan omien mielenkiinnonkohteiden perusteella pajat, joihin haluaa osallistua.

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

Omaohjaaja sekä yksikönpäällikkö ovat vastuussa verkostopalavereissa sovittujen asioiden informoimisesta muille ohjaajille. Jokaisen verkostopalaverin sisältö käydään yhteisesti läpi viikkopalavereissa.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Toimintakeskuksemme asiakkailla on mahdollisuus saada palveluja keskustan läheisyydessä sijaitsevassa esteettömässä ympäristössä. Asiakkaiden tahdon ja mielipiteen huomioon ottamisella ja itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan sitä, että asiakkaillamme on oikeus henkilökohtaiseen vapauteen, yksityisyyteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen.

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Itsemääräämisoikeuden tukeminen ja kunnioittaminen ovat palveluissamme toiminnan keskiössä. Me olemme asiakkaita varten ja kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ottaen huomioon sen, että tehtävämme on turvata asiakkaiden hoito ja huolenpito sekä edistää asiakkaiden hyvinvointia ja turvallisuutta. Autamme ja ohjaamme asiakkaita Oivapajalla ystävällisesti ja turvallisesti siten, että asiakkaat eivät vahingoita itseään tai toisia.

Asiakkaamme saavat mahdollisuuden osallistua aktiivisina jäseninä ympäröivään yhteiskuntaan. Käymme aktiivisesti retkillä sekä taidenäyttelyissä, kirjastossa, kirpputoreilla, kahviloissa ja ravintoloissa koronarajoitukset huomioon ottaen. Palvelumme lähtökohdaksi on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia. Työ- ja päivätoiminnan kuntouttavilla tavoitteilla pyritään parantamaan elämänlaatua ja arjesta selviytymistä myös omassa kodissa. Teemme vahvaa yhteistyötä niin asumisyksiköiden kuin fysioterapeuttien sekä musiikkiterapeutin kanssa.

Asiakkaiden kuntouttava työ- ja päivätoiminta on sitä, että me Oivapajan ohjaajat kuuntelemme ja havainnoimme asiakkaiden valmiudet, kyvyt, lahjakkuudet ja kiinnostuksen kohteet sekä luomme asiakkaille mahdollisuuden itsensä toteuttamiseen. Toimintakeskus Oivapajalla on käytössä kansalaisopistotyyppinen pajatoiminta, josta asiakkaat saavat valita

itselleen mieluisimmat vaihtoehdot. Asiakkaat tulevat kohdatuksi ja kuulluksi sekä ovat mukana päättämässä omaan palveluunsa liittyvissä asioista erittäin vahvasti. Asukaspalavereissa päätöksentekoa tuetaan selkokuvien, tukiviittomien ja talking mats –tekniikan avulla. Jokaisen asiakkaan oma ääni on tärkeä osa suunniteltaessa puolivuositain uutta, vaihtuvaa ryhmämuotoista pajatoimintaa, josta löytyy jokaiselle mieluisia vaihtoehtoja.

Oivapajan arjessa asiakkaiden mielipiteet tuodaan esille pienillä arjen ohjaustyön valinnoilla. Esimerkiksi asiakkaat saavat itse valita Heinoin Leipomon kahdesta lounasvaihtoehdosta. Asiakkaan päätöksentekoa ohjaajat tukevat selkokuvien ja tukiviittomien avulla. Oivapajalla on toteutettu vuonna 2019-2020 toiminnallisena opinnäytetyönä selkokerho toimintaa, jonka tarkoituksena oli opettaa asiakkaita käyttämään ja juurruttaa Oivapajan toimintatapoihin selkokuvien käyttöä. Opinnäytetyön tulokset olivat toiminnan kannalta äärimmäisen hyviä ja toivat selkokerhot osaksi jatkuvaa pajatoimintaa.

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Toimintakeskus Oivapajalla keskustelemme tiimipalavereissa yksikönpäällikön johdolla asiakkaiden itsemääräämisoikeudesta ja rajoittamistoimenpiteiden vaikutuksista tavanomaisena työhön liittyvinä asioina. Tiimipalavereissa sovimme yhteisistä ohjaustyön käytännöistä. Lisäksi pidämme kerran vuodessa verkostopalavereita, joissa käymme läpi asiakkaan palvelujen toteuttamissuunnitelmaa ja pyrimme löytämään uusia, asiakaslähtöisiä hoito- ja ohjaustyön keinoja yhdessä asumisyksikön, omaisten ja palveluohjaajan kanssa. Olemme tietoisia jokaisen asiakkaan erityispiirteistä ja niihin mahdollisesti liittyvistä riskitekijöistä. Nostona keskusteluissa on aina se että, onko erilaisten vaihtoehtoisten työmenetelmien ja toimintakäytäntöjen kautta mahdollista vahvistaa asiakkaiden itsenäistä suoriutumista ja mitkä ovat keinot, joilla päätettyjä rajoitustoimenpiteitä voidaan vähentää. Keinoja voi olla oman toimintamme kehittäminen, asiakkaiden toiminnallisuuden, aktiviteettien ja siirtymätilanteiden muuttaminen.

Uudet työntekijät perehdytetään ja ohjeistetaan sovittuihin asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tukeviin työmenetelmiin.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, jotka tarkistetaan tarvittaessa ja vähintään 6 kk välein, kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan asiakkaan itsenäistä suoriutumista. Seuraavat itsemääräämisoikeuteen liittyvät seikat kirjataan asiakkaiden palvelujen toteuttamissuunnitelmiin:

- toimenpiteet asiakkaan itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi
- asiakkaan osallistumisen ja osallisuuden turvaaminen
- asiakkaan käytössä olevat kommunikaatiomenetelmät ja hänen kykynsä ilmaista itseään ja toiveitaan
- millä keinoin asiakkaan palvelut toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä
- mitä rajoitustoimia arvioidaan jouduttavan käyttämään

Suoritamme ohjauksen ammatillisesti ja kaikkien asiakkaidemme kanssa yhteistyössä. Toimintakeskuksemme henkilöstöllä on kokemusta ja vahvaa osaamista haastavasti käyttäytyvän ihmisen kohtaamiseen ja hoitotyöhön. Neljä vakituista henkilökunnan jäsentä on suorittanut Mapa-koulutuksen, joka antaa konkreettisia työkaluja haastaviin asiakastilanteisiin turvaten sekä asiakkaiden että ohjaajien turvallisuuden.

Työ- ja päivätoiminnan asiakkaiden ohjaus, hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tukemiseksi on syyskuussa 2021 päivitetty toimintaohje ”Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttö kehitysvammaisten erityishuollossa”. Toimintaohje sisältää itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt sekä menetelmiä kehitysvammaisen henkilön itsemääräämisoikeuden tukemiseen ja tuettuun päätöksentekoon. Ohjeistuksessa on kuvattu myös rajoittamistoimenpiteiden arvioimisen prosessi. Toimintaohje on luettavissa Intranetin, Essin sivuilla.

Mikäli joudumme harkitsemaan rajoitustoimenpiteiden käyttöä, noudatamme lakien määrittämiä veloitteita arvioida rajoittamistoimenpiteiden käyttöönottoa sekä asiakkaan rajoittamiseen liittyviä yleisiä ja erityisiä edellytyksiä. Rajoittamistoimenpiteiden tarkastelussa ja arvioinnissa on apunamme asumisyksikön kautta kunnan oma monialainen asiantuntijaryhmä, joka koostuu laillistetusta lääkäristä, psykologista ja sosiaalityöntekijästä.

Työ- ja päivätoimintayksiköllä on mahdollista käyttää asumisyksiköissä tehtyjä rajoittamispäätöksiä. Me saamme kunnalta tehdyt päätökset ja niihin on lisätty maininta, että rajoittamista voidaan toteuttaa myös päivätoiminnassa. Tiettyjä rajoittamistoimenpiteitä voidaan käyttää myös Oivapajan henkilökuntaan kuuluvan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön päätöksellä, josta kirjallisen päätöksen tekee Oivapajan yksikönpäällikkö.

Mikäli joudumme turvautumaan rajoittamistoimenpiteeseen asiakkaan oman tai muiden terveyden, hyvinvoinnin tai turvallisuuden vuoksi, noudatamme rajoitustoimenpiteiden päätös- ja ratkaisuprosessissa normien ja lakien mukaista käytäntöä. Työ- ja päivätoiminnassamme on mahdollista toteuttaa perustelluista syistä erityishuoltoa tarvitseville asiakkaille, jotka asuvat ympärivuorokautisessa asumispalveluyksikössä, seuraavia rajoitustoimenpiteitä:

- kiinnittäminen 42 f § (ratkaisun voi tehdä henkilökuntaan kuuluva sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö)
- aineiden ja esineiden haltuunotto 42 g § (päätöksen voi tehdä henkilökuntaan kuuluva sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö)
- henkilön tarkastus 42 h § (ratkaisun voi tehdä vain toimintakeskuksen yksikönpäällikkö)
- rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö päivittäisissä toiminnoissa 42 k § (vaatii tehostetun palveluasumisen yksikössä tehdyn päätöksen)
- valvottu liikkuminen 42 m § (vaatii tehostetun palveluasumisen yksikössä tehdyn päätöksen)
- poistumisen estäminen 42 n § (vaatii tehostetun palveluasumisen yksikössä tehdyn päätöksen)

DomaCare-asiakastietojärjestelmään yksikön vastuuhenkilön kirjaaman päätetyn rajoittamistoimenpiteen välitämme tiedoksi asukkaan lisäksi hänen edustajalleen, hänen palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistuvalla omaisella tai edunvalvojalla ja omatyöntekijälleen. Myös viranhaltijan tekemän päätöksen saatamme asiakkaalle ja asiakkaan edustajalle tiedoksi. Tehdyt ratkaisut (esim. kiinnittäminen, henkilötarkastus ja lyhytaikainen erillään pitäminen) otetaan myös puheeksi ja kirjataan muistiin asiakkaan asiakaskertomukseen. Tehdyistä rajoittamisista toimitamme kuukausittaisen raportin asiakkaan edustajille ja palveluohjaajalle/sosiaalityöntekijälle. Itse asiakkaan kanssa keskustelemme tehdystä rajoittamisesta välittömästi rajoittamisen jälkeen tai heti, kun asiakas on siinä tilassa, että hän kykenee ymmärtämään asiaa.

Kiinnitämme huomiota rajoituksen käytön arviointiin ja jälkiselvittelyyn ja siihen, miten rajoitustoimi vaikuttaa asiakkaaseen ja onko meidän mahdollista jatkossa välttää rajoittamistoimenpiteen käyttöä mm. erilaisin keinoin tai toimintatavoin.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Toimintakeskus Oivapajalla on käytössä sängynlaidat yhdellä asiakkaalla sekä valvottu liikkuminen päätös yhdellä asiakkaalla.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Teemme työtä ja olemme toimintayksikössämme asiakkaitamme varten. Työskentelemme asiakaslähtöisesti ja toimimme suhteessa asiakkaisiin luottamuksellisesti ja asiakkaan omaa itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Asiakkailta on oikeus hyvään palveluun ja hyvään kohteluun.

Toimintakeskuksellamme on opetusvelvollisuus ja opetusoikeus. Toimimme esimerkkinä alan opiskelijoille. Meillä on vastuu ja ilo ohjata opiskelijoita ammatilliseen, asiakasta kunnioittavaan hoito- ja ohjaustyöhön.

Omavalvontasuunnitelmaamme on kirjattu, miten varmistamme asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menettelemme, jos epäasiallista kohtelua havaitaan.

Viikkopalavereissa keskustelemme, miten työssämme näkyy asiakkaiden hyvä kohtelu ja jaamme kokemustietoa toisillemme. Tuemme toisiamme työkäytännöissä.

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

Toimintakeskuksemme asiakkailla on oikeus tehdä muistutus yksikön esimiehelle tai viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymättömän kohteluunsa. Asiakkaiden tyytymättömyys voi olla epäasialliseen kohteluun liittyvää tai kokemus, että häntä ohjauvan työntekijän kanssa on hankaluutta. Mikäli asiakas itse ei kykene tekemään muistutusta, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa tai muu läheisensä.

Yksikönpäällikkö tai viranhaltija kirjaa muistutuksen ja käsittelee sen asianmukaisesti. Asiakas saa kirjallisen vastauksen kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltu.

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

Toimintakeskus Oivapajalla koko henkilöstö on vastuussa siitä, että hoidamme työtehtävämme ammatillisesti ja asiakasystävällisesti. Kukin työntekijä voi tehdä kirjallisen poikkeamailmoituksen, mikäli toteaa epäasiallista kohtelua. Poikkeama tulee yksikön esimiehen käsittelyyn. Kotimme tukena toimii aluepäällikkö ja laatupäällikkö.

Yksikönpäällikkö yhdessä koko henkilökunnan kanssa puuttuu asiakkaan epäasialliseen, epäkunnioittavaan kohteluun kodissamme, mikäli sellaista ilmenee. Esimies ottaa työntekijän kanssa asian puheeksi ja ohjaa työnteossa. Mikäli ohjaus ei ole riittävää ja työntekijä toistamiseen laiminlyö velvollisuutensa toimia ammattinsa ja tehtävänsä edellyttämällä tavalla, esimiehellä on mahdollisuus antaa kirjallinen varoitus työntekijälle. Vakavissa haittatapahtumissa esimies on yhteydessä asiakkaan läheisiin ja hänen edustajiin sekä asiakkaan omatyöntekijään, viranhaltijaan sekä sosiaalipalveluiden valvonnasta vastaavaan kunnan työntekijään.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaidemme ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

Saamme palautetta asiakkailtamme yleensä reaaliaikaisesti joko suullisesti tai non-verbaalisesti. Omaiset ja asumisyksikkö antavat yleensä palautetta tai kehittämisvinkkejä joko sähköpostilla, tekstiviesteillä tai suullisesti asiakkaiden haku-tilanteissa. Saadut palautteet kirjataan Essiin ja ne käsitellään viikkopalavereissa.

Hyödynnämme saatuja palautteita toimintamme kehittämisessä. Omaiset tuntevat parhaiten asiakkaidemme tavat ja tottumukset, joten niistä on hyvä oppia. Käymme palautteet läpi tiimipalavereissa kerran viikossa.

Miten saatua palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan kehittämisessä?

Saatu palaute toimii hyvänä pohjana toiminnan kehittämisessä. Omaisilla on pitkä tuntemus asiakkaistamme, joten on varsin tärkeää, että he kertovat vinkkejä, mistä varsinkin haasteellisesti kommunikoivat asiakkaamme pitävät, ja mistä eivät. Omaisten palaute helpottaa uusiin asiakkaisiin tutustumista ja nopeuttaa hyvän vuorovaikutuksen syntymistä ohjaajan ja asiakkaan välillä.

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja Toimintakeskus Oivapajan yksikönpäällikkö Heidi Hieta-aho

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Mira Kaaja, Puistokatu 2, 38200 Sastamala, p. 050 559 9859

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Sastamalan kuluttajaneuvonta, puh. 0295 53 6901, arkisin klo 9–15. (Itse maksavat asiakkaat)

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

Toimintakeskuksen yksikönpäällikön on huolehdittava siitä, että muistutukset käsitellään asianmukaisesti. Asia käsitellään ja mietitään tarvittavia jatkotoimia.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 2 viikkoa

Tarkemmat ohjeet löytyvät sisäisestä intrasta, Essistä.

<https://portal.esperi.fi/tyon-tueksi/Hoito-kuntoutus-ja-laaturyhm%C3%B6/Sivut/Palaute.aspx>

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden asumisen toteuttamissuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät hyvään arkeen, päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

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

Toimintakeskus Oivapajalla asiakkaalla on mahdollisuus saada tukea fyysisten, psyykkisten ja kognitiivisten tarpeiden toteutumiseen. Fyysistä toimintakykyä tuetaan yhteistyössä fysioterapeuttien kanssa ja kuntoutuksellinen näkökulma tulee esille toimintapajojemme suunnittelussa. Toimintakeskus Oivapajan ohjaajat eivät vastaa asiakkaidensa terveydenhuollon toteutumisesta, mutta ovat aktiivisesti yhteydessä asumisyksiköihin tai omaisiin, havaitessaan tarvetta lääkärikäyntiin tai muihin terveydenhuollon palveluihin.

Asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn parantaminen on kaiken toimintamme keskiössä. Sosiaalisten tilanteiden harjoittelu, on monen asiakkaamme kuntouttavana tavoitteena. Tuemme asiakkaidemme sosiaalista kanssakäymistä olemalla sosiaalisissa tilanteissa tukena. Lisäksi liikumme asiakkaidemme kanssa yhteiskunnan eri toiminnoissa, jolla pyrimme rohkaisemaan myös itsenäiseen kulkemiseen vapaa-aikana.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Oivapajan toiminta pitää monipuolisesti sisällään erilaista harrastus- ja viriketoimintaa. Päivätoiminnan asiakkaat ulkoilevat joka päivä sään salliessa. Lisäksi sekä työ- että päivätoiminnalle on ohjattua liikuntaa tanssialissamme sekä kesäisin ulkona. Erilaiset taide- ja musiikkipajat ovat myös suosittuja asiakkaidemme keskuudessa.

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

Jokaiselle Toimintakeskus Oivapajan asiakkaalle tehdään puolelle vuodelle kolme kuntouttavaa tavoitetta, johon toiminnallamme pyritään. Tavoitteiden saavuttamista arvioidaan yhdessä asiakkaan, omaisten ja kunnan kanssa ja ne kirjataan asiakastietojärjestelmäämme.

Ravitsemus

Toimintayksikössämme tarjoillaan Valtion ravitsemussuosittelujen mukaisia, monipuolisia ja maukkaita aterioita. Asiakkaiden ravitsemuksesta huolehtiminen on tärkeä osa kokonaisuhoivaa. Miellyttävien ruokailuhetkien järjestäminen

edesauttaa hyvän ravitsemuksen toteutumista. Olemme jakaneet ruokailuhetket porrastetusti, jotta saisimme mahdollisimman rauhallisen ruokailuhetken kaikille.

<https://www.ruokavirasto.fi/teemat/terveytta-edistava-ruokavalio/ravitsemus--ja-ruokasuositukset/aikuiset/>

Toimintakeskus Oivapajalla kaikilla aterioilla on tarjolla runsaasti juotavaa ja erityisesti kesä-aikana juomaa tarjoillaan myös ruokailujen välillä. Oivapajalla tarjoillaan Heinon Leipomo Oy:n tarjoama lounas sekä välipala. Sekä lounaalla että välipalalla asiakkaamme saavat valita kahdesta eri vaihtoehdosta.

Toimintakeskukseemme on tehty ruokahuollon omavalvontasuunnitelma.

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Oivapajalla toimii jakelukeittiö. Lounas toimitetaan lämpimänä paikalliselta Heinon Leipomo Oy:ltä.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Lounas ja välipaloissa on vaihtoehtoja, joten kaikki ruokavaliot tulevat huomioitua. Lounas on aina laktoositonta ja vähintään toinen lounasvaihtoehdoista gluteeniton. Tarvittaessa Heinon Leipomo toimittaa myös esimerkiksi maidottoman lounaan.

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

Asiakkaat saavat nestettä säännöllisesti päivämme aikana sekä lounaalla että välipalalla. Kuumina kesäpäivinä muistutetaan kaikkia asiakkaita veden juonnista.

Hygieniakäytännöt

Esperissä on tehty konsernitasoinen varautumissuunnitelma epidemia- ja pandemiatilanteisiin. Suunnitelma on työntekijöidemme luettavissa sisäisestä intrasta, Essistä.

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

Seuraamme asiakkaidemme yleiskuntoa, ravitsemus- ja mielentilaa, koska nämä vaikuttavat heidän kykyynsä puolustautua infektioilta. Henkilökunnan on huolehdittava henkilökohtaisesta hygieniastaan ja terveydestään. Asianmukainen puukeutuminen, jalkineiden, suojaesiliinon, käsineiden käyttö sekä riittävä käsihygienia ovat tärkeitä.

Käsihygienian lisäksi hygieniaan kuuluu aseptisen työjärjestyksen noudattaminen. Essissä on kattava valikoima erilaisia hygieniaoheja eri tilanteisiin, epidemioihin ja tauteihin.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Tavanomaiset varotoimet ovat toimintatapoja, joiden tavoitteena on katkaista mikrobin tartuntatiet. Varotoimet estävät mikrobeja siirtymästä asiakkaasta työntekijään ja työntekijästä asiakkaaseen. Ne estävät tartunnat myös hoito- ja tutkimusvälineistä ja ympäristöstä. Tavanomaisia varotoimia on suositeltavaa noudattaa aina kaikkien asiakkaiden hoidossa, ja ne ovat perustana muiden varotoimiluokkien lisätoimille. Tavanomaiset varotoimet ovat perushygieniaa.

Tavanomaisiin varotoimiin kuuluu:

- käsihygienia
- oikea suojainten käyttö
- verivarotoimet
- hoitoympäristö
- eritetahradesinfektio

Tartuntojen ehkäisy epidemiatilanteessa:

- hyvä käsihygienia, koskee sekä henkilökuntaa sekä asukkaita
- käsihuuhtetta, saippuaa ja käsipyyheparia aina saatavilla
- henkilökunnan asianmukainen suojautuminen
- suojaimia käytetään oikein, katso erillinen ohje ja video suojaimien pukemisesta ja riisumisesta
- tarkka seuranta asukkaiden oireista
- työntekijä ei tule koskaan sairaana töihin
- rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, osastointi
- tarvittaessa otetaan käyttöön kosketus- ja pisaravarotoimet.

Yksikön omat toimintatavat infektioiden ehkäisyssä, esim. sairaanhoitajan toteuttamat infot tarttuvien tautien ja infektioiden leviämisen estämiseksi?

Toimintakeskuksemme on tehnyt hyvää yhteistyötä tartuntatautien ehkäisyssä Taysin alueellisen hygieniahoitajan Heli Piirtolan kanssa. Hygieniahoitaja on ollut helposti tavoitettavissa ja häneltä on saanut käytännön ohjeet tarttuvien tautien ja infektioiden leviämisen ehkäisyyn.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Toimintakeskus Oivapajalla henkilökunnan työvaatteet pestään tarvittaessa myös desinfioivalla pesuaineella. Myös asiakkaat ovat pyykkihuollon avustavissa tehtävissä. Oivapajalla käy siivoaja kerran viikossa pesemässä huolellisesti vesit ja keittiön pinnat. Siivoaja hoitaa myös vaihtuvia kausisiivouksia, kuten ikkunan pesuja ja lattian konepesuja. Päävastuu talon siivouksesta on työtoiminnan asiakkailta, jotka tekevät päivittäin omia vastuutöitään ohjaajan avustuksella.

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

Oivapajalle on tehty korona-aikaan oma varautumissuunnitelma, jossa on korostettu hygieniaan liittyviä toimenpiteitä. Varautumissuunnitelma on käyty läpi henkilöstön kanssa viikkopalaverissa sekä tehty erillinen muistilista helpottamaan siivoustöitä. Samoin siivous- ja puhtaanapito suunnitelma käydään läpi viikkopalaverissa aina päivivityksen yhteydessä.

Terveyden- ja sairaanhoito

Yksikön ohjeet asukkaan suun hoidon järjestämiseksi?

Toimintakeskus Oivapajan asiakkaiden suun hoidon palveluista vastaa joko omainen tai asumisyksikön henkilökunta. Oivapajan ohjaajat tukevat omaisten, asumispalveluiden ja tuetun asumisen ohjaajien työtä seuraamalla asiakkaiden suun terveyttä ja ovat tarvittaessa yhteydessä asukkaan suun terveydenhuollosta vastaavaan tahoon. Osa itsenäisesti asuvista asiakkaista pesee Oivapajalla hampaansa sovitusti, jotta suun hygienian hoito toteutuu edes työ- tai päivätoimintapäivinä.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Toimintakeskus Oivapajalla on asiakkaita, joilla on epilepsia. Pidämme kohtauksista tarkkaa kohtauspäiväkirjaa ja olemme aina kohtauksista ja mahdollisesta lääkitsemisestä yhteydessä asukkaan hoidosta vastaavaan tahoon. Oivapajan yksikönpäällikkö tai asukkaan omaohjaaja on tarvittaessa myös mukana Kevapolin verkostopalavereissa, jos asukkaan henkilökohtaisen tilanteen kartoitus sitä vaatii.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Toimintakeskus Oivapajalla ei ole asiakkailta käytössä muuta kuin tarvittaessa annettavia kipulääkkeitä ja epilepsia-kohtauksiin Stesolid 10mg peräruiskeliuos. Toimintakeskus Oivapajan lääkevastaava on lähihoitaja Riitta Jalonen, joka hallinnoi lääkekaapin avainta. Kaikki lääkeluvalliset ohjaajat voivat osallistua lääkehoitoon. Kaikki ohjaajat ovat vastuussa asiakkaiden terveydenhuollon ohjauksesta. Asiakkaiden kanssa keskustellaan terveellisistä valinnoista elämässä ja asiakkaiden vointia tarkkaillaan työ- ja päivätoimintapäivien aikana ja huolista raportoidaan niin omaisia kuin asumisyksiköiden henkilökuntaa.

Kiireellistä sairaanhoitoa vaadittaessa, kuten epilepsia-kohtauksen pitkittyessä lääkkeenannosta huolimatta, soitamme paikalle ambulanssin. Vakituinen henkilökunta on ensiapukoulutettua ja aloittaa tarvittaessa ensiaputoimet välittömästi ja ohjaa muut asiakkaat toiseen tilaan. Asiakkaan omaisia tavoitellaan heti, ja heille tiedotetaan tapahtuneesta. Mikäli asiakkaan läheiset toivovat, voidaan asiakasta tukea kiireettömän sairaanhoidon järjestämisessä asiakkaan toimintakyvyn edistämiseksi.

Yksikön ohjeet äkillisen kuolemantapauksen varalta?

Toimintakeskus Oivapajalla on pääosin asukkaan nuoria aikuisia, joten asiakkaiden äkilliset kuolemantapaukset ovat hyvin harvinaisia. Vakavan sairaskohtauksen tai onnettomuuden sattuessa, soitamme aina paikalle ambulanssin. Henkilökunnalle järjestetään vakavissa onnettomuustilanteissa työnohjauksellinen tilanne, jossa tapahtumaa voidaan käydä

läpi yhdessä ilman asiakkaiden läsnäoloa.

Lääkehoito

Yksikössä on käytössä Turvallinen lääkehoito –oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma. Sitä päivitetään tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa. Yksikönpäällikkö vastaa lääkärin hyväksymän ja allekirjoittaman lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta. Lääkehoitosuunnitelmaan tutustuminen kuuluu jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaan.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään aina silloin, kun asiakkaiden lääkehuollossa tapahtuu merkittäviä muutoksia tai vähintään kerran vuodessa.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Toimintakeskus Oivapajan lääkehoidon vastaava on lähihoitaja Riitta Jalonen. Riitta vastaa lääkekaapin sisällöstä, huolehtii pois vanhentuneet lääkkeet sekä pitää huolta, että asumisyksiköistä tai kotoa on tullut lisää tarvittavia kohtauslääkkeitä. Riitta vastaa myös ensiapupakkauksen ja keittiötilassa sekä työtoiminnan aulassa olevien ensiaputelineiden tarvikkeiden sisällön riittävydestä. Kaikki lääkeluvalliset ohjaajat osallistuvat lääkehoidon toteuttamiseen.

Monialainen yhteistyö

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

Toimintakeskus Oivapajalla ollaan herkästi yhteydessä niin asumispalveluyksiköiden ohjaajiin kuin asiakkaiden omaisiin kaikessa asiakkaan hyvinvointiin liittyvissä asioissa. Meidän tärkein tavoitteemme on olla kuntouttavaa toimintaa, jonka tavoitteiden saavuttamista palvelee tehokas verkostoyhteistyö. Jokaisen asiakkaan kohdalla pidetään kerran vuodessa verkostopalaveri, jossa ovat läsnä asiakas, omaiset, asumisyksiköiden tai tuetun asumisen ohjaaja sekä kunnan palveluohjaaja tai sosiaalityöntekijä. Lisäksi verkostoon ollaan yhteydessä puhelinkeskustelujen ja sähköpostien välityksellä puolin ja toisin.

Asumisyksiköiltä ja omaisilta toivomme aktiivista tiedotusta esimerkiksi lääkemuutoksista asiakkaan asioista vastaavalle omahoitajalle. Toimintakeskus Oivapajalla ei ole tällä hetkellä muita kuin tarvittaessa annettavia lääkkeitä. Toivomme kuitenkin avointa vuoropuhelua, jotta voimme arvioida asiakkaidemme hyvinvointia ja kertoa lääkäreille välitettävää tärkeää tietoa lääkemuutosten mukanaan tuomista mahdollisista sivuoireista.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Toimintakeskus Oivapajan tilat sijaitsevat yhdessä tasossa ja ovat esteettömät. Pienryhmätiloissa on oviin asennettu kynnykset äänieristystä lisäämään, jotta rauhallinen työympäristö mahdollistuvat sekä asiakkaille että henkilökunnalle. Kynnyksiin on asennettu luiskat helpottamaan pyörätuolien liikkumista. Yleisiin aulamaisiin tiloihin on kattoon ja seiniin asennettu akustiikkalevyjä kaikumisen estämiseksi. Yksikönpäällikkö on tehnyt tarkkaa yhteistyötä isännöitsijän ja taloyhtiön hallituksen puheenjohtajan kanssa, jotta ilmanvaihdon ja lämmityksen oikeilla säädöillä saadaan sekä kesällä että talvella tiloihin miellyttävä lämpötila. Taloyhtiön vuonna 2020 tekemän oviremontin myötä liikkuminen tiloista ulos on saatu myös turvalliseksi. Ulko-ovilla on asennettuna ovikoodilaitteet lisäämään vaikeavammaisten asiakkaiden turvallisuutta. Ovikoodilaitteiden vieressä lukee aukaisukoodi, mutta asiakkaat jotka eivät voi ilman ohjaajaa liikkua parkkipaikalla tai vilkkaasti liikennöidyllä pääkadulla, eivät saa itsenäisesti ovea auki.

Palo- ja pelastussuunnitelma päivitetty:

Toimintakeskus Oivapajan palo- ja pelastussuunnitelma on päivitetty viimeksi 4.3.2021.

Henkilöstö

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Toimintakeskus Oivapajan henkilöstömitoitus perustuu oman kunnan asiakkaille myöntämään palvelusetelin mitoitukseen. Mitoitusvahvuus perustuu palvelusetelisääntökirjaan, joka on julkisesti nähtävissä täältä: https://www.sotesi.fi/sotesi2/liitetiedostot/editori_materiaali/37330.pdf?name=Palvelusetelisaantokirja_1.9.2020

Henkilöstömitoitus vaihtelee eri päivinä asiakkaiden mitoitusvahvuuden ja käyttöpäivien mukaan.

Toimintakeskus Oivapajalla työskentelee kuusi ohjaajaa sekä yksi osa-aikainen ohjaaja. Lisäksi yksikönpäällikkö osallistuu ohjaustyöhön 19% työajalla. Toimintakeskus Oivapajan ohjaajista viisi on lähihoitajia, yksi yhteisöpedagogi (AMK) ja osa-aikainen ohjaaja sairaanhoitaja (AMK).

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Toimintakeskus Oivapajalla on käytössä Sijaiset.fi sähköinen sijaishankintajärjestelmä. Poissaoloja paikataan sijaisilla, aina kun asiakasmitoitus sen vaatii.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Oivapajan yksikönpäällikkö tekee säännöllistä rekrytointia esimerkiksi sijaisten suhteen, sillä monen sijaisen elämäntilanteet muuttuvat. Oivapajalla on aina ollut hyvä sijaistilanne ja käytämme erityisesti sijaisina hyviä opiskelijoita, sillä he ovat saaneet hyvän ja kattavan tutustumisen asiakkaisiimme harjoittelujaksoillaan.

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

Toimintakeskus Oivapajan yksikönpäällikkö organisoii työtehtävät huolellisesti. Keskittymistä vaativia hallinnollisia töitä voi tehdä etätöyönä, jolloin työlle ei synny niin paljoa asiakkaiden keskeytyksiä. Etäpäivien vastapainona on päiviä, jolloin yksikönpäällikkö toimii täysin koko päivän ohjaustyössä asiakkaiden parissa. Osittaisella hoitovapaalla ollessaan yksikönpäällikkö tekee 70 prosentista työaika, jos 51% on hallintoa ja 19% ohjaustyötä. Yksikönpäällikkö osallistuu erityisesti asiakkaiden kanssa ruokailutilanteisiin, jotta enemmän ohjausta vaativat tilanteet sujuvat turvallisesti ja jouhevasti.

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

Oivapajalla ei työskentele avustavissa tehtävissä olevia henkilöitä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Uusia työpaikkoja tarjotaan ensisijaisesti yksikön omille, osa-aikaisille tai määräaikaisille työntekijöille. Jos tehtävään ei löydy työntekijää yksikön sisältä, tehtävä laitetaan harkinnan mukaan joko Esperin sisäiseen tai julkiseen hakuun.

Valittujen työntekijöiden kelpoisuus varmistetaan Terhikki-järjestelmästä ja työntekijän rekisteröintinumero kirjataan hänen tietoihinsa HR-järjestelmään (mepco). Vähintään tyydyttävällä tasolla oleva suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito varmistetaan jo hakemuksesta, ensimmäisessä puhelinkeskustelussa ja lopulta haastattelussa. Työntekijä toimittaa alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset nähtäväksi esimiehelle haastattelussa tai viimeistään ennen työsuhteesta

sopimista. Esimies skannaa todistukset Mepco järjestelmään työntekijän tietoihin. Työntekijältä varmistetaan tartuntatautilain edellytykset täyttävä rokotussuoja.

Yksikössä pyritään käyttämään samoja sijaisia ja näin varmistaa jatkuvuus ja hoidon laatu. Yksikössä on käytössä sijaislista, sekä sähköinen Sijaiset.fi-palvelu.

Asiakkaidemme tarpeet, yksikön toimilupa ja sopimukset määrittelevät kotimme rekrytoinnin edellytykset. Esimies tekee esityksen rekrytointitarpeesta, joka hyväksytään yksi yli yhden -periaatteella. HR-tiimi julkaisee rekrytointi-ilmoituksen sovituisissa kanavissa.

Äkillisessä tai ennalta arvaamattomassa tilanteessa tarjoamme lisätyötä ensi sijassa osa-aikaisille työntekijöillemme joilla on halukkuutta tehdä lisätyötä. Toimintakeskuksessamme on käytössään sijaisia, joille tarvittaessa tarjoamme avoimna olevia työvuoroja.

Rekrytoinnissa, kuten kaikessa henkilötietojen käsittelyssä, noudatetaan hyvää työnantajatapaa, tietosuojaa sekä muuta soveltuvaa lainsäädäntöä.

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

Uusia työntekijöitä rekrytoidessamme huomioimme toimialan yleiset osaamisvaateet sekä lainsäädännön ammattihenkilön pätevyyden kriteereistä.

Hakuilmoitusta tehdessä olemme arvioineet sen, millaista osaamista ja työkokemusta uudelta työntekijältä odotamme. Toimintakeskuksen asiakkaiden tarpeet määrittävät, millaista lisäosaamista uusi työntekijämme tarvitsee. Hakijoista valitsemme henkilön, joka parhaiten vastaa osaamiseltaan, kokemukseltaan ja soveltuvuudeltaan yksikkömme tarvetta.

Meillä on käytössä 6 kk koeaika uusissa työsuhteissa.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä 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 täydennyskoulutautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen sekä kehitysvamma-alan työtä tukevat koulutukset.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Perehdytys on yksi tärkeimmistä vaiheista työsuhteessa. Hyvällä perehdytyksellä varmistamme sen, että jokainen uusi Esperiläinen saa riittävät tiedot ja mahdollisuuden omassa työssä onnistumiseen sekä pääsee osaksi työyhteisöä. Perehdytyksen päävastuu on uuden työntekijän esimiehellä, mutta koko työyhteisöllä on rooli uuden työntekijän perehdyttämisessä ja mukaan ottamisessa.

Uusi työntekijä perehdytetään Esperin perehdytysmallin mukaisesti. Vastuu perehdytyksen suunnittelusta ja toteutumisesta on esimiehellä. Yksikönpäällikkö perehdyttää Esperin organisaatioon, Oivapajan toimintatapoihin, työterveyteen ja kiinteistöön liittyvät asiat. Lääkevastuussa oleva ohjaaja perehdyttää lääkehuollon ja kaikki ohjaajat yhdessä osallistuvat arjessa asiakastyön perehdyttämiseen. Jokainen asiakkaamme on oma ainutlaatuinen persoonansa, omine toimintatapoineen, joten paras perehdytys tapahtuu arjessa sanoittamalla, miksi toimimme tietyllä tavalla eri asiakkaidemme kanssa.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Yksikönpäällikkö tekee vuosittain kodin toimintasuunnitelman jonka osana kirjataan osaamiseen liittyvät tavoitteet. Suunnitelma laaditaan henkilökunnan kanssa käytyjen kehityskeskustelujen, asiakkaiden tarpeiden ja yksikön toiminnan pohjalta.

Työntekijöiden kädyt koulutukset kirjataan Mepco-henkilötietojärjestelmään. Esperi järjestää myös omia koulutuksia. Esperillä on yhteistyökumppaneita joiden avulla huolehdimme lakisääteisistä koulutuksista sekä kehitämme tarpeitamme vastaavia koulutuskokonaisuuksia.

Kannustamme työntekijöitämme myös vapaa-ajalla tapahtuvaan, omatoimiseen opiskeluun oman ammattitaidon ylläpitämiseksi.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa?

Havaitessaan tai saadessaan tietoonsa epäkohtia tai sen ilmeisiä uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa jokaisen työntekijän velvollisuus on viipymättä ilmoittaa asiasta yksikön esimiehelle. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § mukainen ilmoitus tehdään salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoitusvelvollisuus on kuvattu tarkemmin tällä lomakkeella, kohdassa "Riskien tunnistaminen".

Toimitilat

Oivapajan tilat ovat esteettömät ja tilavat. Tilojen yhteispinta-ala on noin 1140m². Toimitiloissa on rentoutumiseen tarkoitettu valkoinen huone, kokoushuone, tilava aistihuone, päivätoiminnan huone, tila hoitotoimenpiteille, työtoiminnan huone ja avoin työtila, ruokasali, 300m² tanssisali sekä taidenäyttelytila. Lisäksi yksikönpäälliköllä on oma toimisto, jossa on pieni neuvottelutila sekä ohjaajilla on oma toimisto.

Oivapajalla on asiakaskäytössä yhteensä neljä tilavaa inva- vessaa sekä työntekijöillä on omat vessat sekä miehille että naisille tarkoitetuissa pukuhuoneissa. Myös asiakkaille on omat pukuhuoneet.

Toimintakeskus Oivapajan tanssisali on alivuokrattu Sastamalan opistolle pääosin iltakäyttöön. Opiston asiakkaat käyttävät lastauslaiturin puoleista ulko-ovea, joka ei ole Oivapajan asiakkaiden pääasiallisessa käytössä.

Toimintakeskus Oivapajalla ei pääasiallisesti ole omaa piha-aluetta. Kesäisin hyödynnämme ulkoiluun lähellä olevaa kaupungin puistoa, joka on kauniiden järvimaisemien ympäröimä ja alueelta löytyy sekä uimaranta, että ulkopelimahdollisuuksia.

Teknologiset ratkaisut

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

Toimintakeskus Oivapajalla ei ole käytössä kulunvalvontajärjestelmiä. Ohjaajat ovat aina tilojen esteettömyyden avulla toistensa sekä asiakkaiden saatavilla.

Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

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

Asiakkaiden henkilökohtaisten apuvälineiden huollon tilaamisesta vastaavat omaiset tai asumisyksiköiden henkilökunta.

Toimintakeskus Oivapajalla on yhteiskäytössä kolmella asiakkaalla sairaalasänky ja puominostin vaipan vaihtamista varten. Oivapajalta löytyy myös kaksi kuumemittaria. Yksikönpäällikkö tilaa sairaalasängyn ja puominostimen huollon laitteiden ohjeiden mukaisesti tai tarvittaessa Esperin yhteistyökumppanilta AlluMedicanilta.

Jokainen työntekijä perehdytetään laitteiden käyttöön henkilökunnan toimesta aidoissa hoitotilanteissa, jolloin uusi työntekijä pääsee seuraamaan laitteiden käyttöä ensin sivusta. Laitteiden perehdytyksestä pidetään listaa, josta käy ilmi, ketkä työntekijät on perehdytetty. Jos Oivapajan laitteissa tai asiakkailla apuvälinelainaamosta lainassa olevissa laitteissa havaitaan vaaratilanne, tehdään asiasta, läheltä piti –ilmoitus Fimealle. Ohjeet löytyvät täältä:

https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta

Yksikön terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikönpäällikkö Heidi Hieta-aho, 050 409 0367, heidi.hieta-aho@esperi.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastiedot ja potilastiedot ovat erittäin sensitiivisiä henkilötietoja, joilla on korostunut yksityisyyden suoja. Näin ollen työtehtävissä tietoon tuleva asiakastieto on ehdottoman salassa pidettävää tietoa, joka tulee pitää salassa myös työsuhteen päättymisen jälkeen. Salassapitovelvoite on huomioitu myös henkilöstön työsuhteissa. Asiakastietoja tulee aina käsitellä huolellisesti ja kiinnittää erityistä huomiota siihen, ettei niitä pääse katsomaan tai lukemaan sivulliset. Verkkoasemien ja järjestelmien käytöstä on laadittu yhtiön toimesta myös oma tietoturvaohjeistus, jota tulee noudattaa.

Työntekijöiden käytössä oleva ohjeistus yhtiön tietosuojakäytänteistä, on löydettävissä yhtiön intrasta, Essistä.

Hoito- tai asiakastyössä työskentelevän henkilöstö suorittaa tietosuojakoulutuksen työsuhteen perehdytysvaiheessa. Esi- mies merkitsee koulutuksen suoritetuksi työntekijän tietoihin Mepco-järjestelmään.

Toimintakeskus Oivapajalla asiakastietoja kerätään asiakastietojärjestelmä DomaCareen.

Asiakastyön kirjaaminen

Kirjaamisen tehtävänä on vahvistaa ohjauksen ja hoidon suunnittelua, toteutusta ja seurantaa. Kirjaamisella pyritään parantamaan hoidon jatkuvuutta ja tiedonvälitystä asiakkaan tilasta, hänen saamistaan palveluista ja hoidosta.

Kirjaaminen lisää asiakasturvallisuutta. Ajantasainen, huolella ja selkeästi kirjatut tiedot vahvistavat niin asiakkaan kuin henkilökunnankin oikeusturvaa.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ovat saaneet opintojensa aikana perusosaamisen asiakastyön hyvään kirjaamiseen. Kirjaaminen ja asiakastietojärjestelmän käyttö ovat osa uusien työntekijöiden perehdytystä. Toimintakeskus Oivapajalla käydään viikkopalaverissa keskustelua hyvän kirjaamisen tavoista. Tärkeää on, että ohjaaja ei tee oletuksia tai tulkintoja varsinkin haasteellisesta kommunikoivien asiakkaiden käytöksestä, vaan kirjaa ylös sen mikä on havaittavissa. Tarvittaessa yksikön työntekijöille järjestetään sisäinen koulutus kirjaamisesta.

Asiakkaan tietoja ylläpidetään ja säilytetään sähköisessä asiakastietojärjestelmässä. Työntekijämme, jotka osallistuvat asiakkaan hoitoon ja ohjaukseen ovat velvollisia kirjaamaan asiakkaan palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakasasiakirjoissa käytettävän kielen on oltava selkeää ja ymmärrettävää, ja niissä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä. Kirjaukset perustuvat näyttöön ja jos kyseessä on ammattihenkilön tulkinta tilanteesta, tulee sen ilmetä kirjauksesta.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Toimintakeskus Oivapajalla on laadittu erillinen lista, josta näkyy keiden asiakkaiden kirjauksista eri työntekijät vastaavat eri viikonpäivinä. Näin varmistumme siitä, että kaikkien asiakkaiden kohdalla kirjaukset tulevat hoidettua viipymättä. Oivapajalla kirjataan omien otsakkeiden alle asiakkaan hyvinvointiin ja kuntoutukseen vaikuttavia tekijöitä. On tärkeää, että kirjaukset tehdään oman otsakkeensa alle, jotta esim. sairaskohtauksista saadaan tarvittaessa nopeasti tietoa esimerkiksi lääkärin harkitessa lääkemuutosten tekemistä. Tärkeitä kirjauksia päivittäin ovat mahdolliset rajoitustoimenpiteet, vatsantoiminta, sairaskohtaukset, asiakkaan vointi ja mieliala, kuntouttaviin tavoitteisiin liittyvät huomiot ja arvio kuntouttavan toiminnan tuloksellisuudesta.

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

Toimintakeskus Oivapajalla yksikönpäällikkö käy henkilöstön kanssa läpi tärkeimmät tietosuojakäytännöt heti työsopimusta allekirjoitettaessa. Lisäksi henkilökunta osallistuu Esperin tietosuojakoulutukseen. Yksikönpäällikkö merkitsee koulutuksen suoritetuksi työntekijän tietoihin Mepco-järjestelmään, jonne syötetään kaikki työntekijöiden käymät koulutukset.

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

Yksikönpäällikkö on vastuussa työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä henkilötietojen käsittelystä ja tietoturvaan liittyvistä asioista. Opiskelijat ja alihankkijat allekirjoittavat salassapitosopimuksen, joka velvoittaa Oivapajalla tietoon tulleiden asiakassuhteiden salassapitoon. Yksikönpäällikkö huolehtii oikeaoppisesta ryhmäsähköpostien lähettämisestä omaisille ja yhteistyökumppaneille sekä käyttää salattua sähköpostia asiakasasioista yhteistyössä kunnan edustajien kanssa. Kaikki viestintä kulkee Oivapajalla yksikönpäällikön kautta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Esperi Care oy, Mikko Oikarinen, 0400-946329, Mannerheimintie 164, 00301 Helsinki.
Sähköposti: tietosuoja@esperi.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikön kehittämistarpeet nousevat mm. asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyistä, poikkeamailmoituksista, auditoinneista, palautteista, kehityskeskusteluista ja riskiarvioinneista sekä vuoropuhelusta asiakkaiden, henkilöstön, yhteistyökumppaneiden ja asiakkaidemme läheisten kanssa.

Yksikön toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Vuonna 2022 toimintakeskus Oivapajan keskeiseksi kehittämiskohteeksi valikoitui vaikeavammaisten asiakkaiden toiminnallisuuden parantaminen. Remontoimme vuonna 2021 päivätoiminnan työsalit ja vuonna 2022 on tarkoitus rakentaa toisesta työsalista osallisuutta tukeva aistihuone. Toinen kehityskohde liittyy Oivapajan palveluiden markkinointiin ja sosiaalisen median hyödyntämisestä. Sosiaalisen median hyödyntäminen lisää myös toiminnan avoimmaksi tekemistä niin yhteistyökumppaneille kuin muille sidosryhmille. Myös asiakkaiden osallistaminen sosiaalisen median käyttöön on kehittämistyön keskiössä.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Oma- ja yhteistyökumppaneiden kehittämistarpeiden seuranta ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Sastamala 3.1.2022

Allekirjoitus 