

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 RISKIENHALLINTA	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	5
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	8
7 ASIAKASTURVALLISUUS	10
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	14
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	14
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	15

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Validia Oy Y-tunnus 1948154-5

Kunta

Kunnan nimi KokkolaKuntayhtymän nimi Keski-PohjanmaaSote-alueen nimi Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystalokuntayhtymä, SOITE

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Henkilökohtainen apu, KokkolaKatuosoite Metsonkuja 8Postinumero 67800 Postitoimipaikka KokkolaSijaintikunta yhteystietoineen Kokkola

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu; asiakkaita 51Esimies Tuula HannikainenPuhelin 044- 4780197 Sähköposti tuula.hannikainen@validia.fi**Toimintalupatiedot**Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta *(yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)* _____Palvelu, johon lupa on myönnetty Kokkolan Validia-talo

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 14.9.2018

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat Henkilökohtainen apu ei käytä ostopalveluna hankittuja palveluita

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Henkilökohtainen apu Kokkola tuottaa vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua asiakkailleen sekä päivittäisiin toimiin että vapaa-aikaan. Toiminta-ajatuksemme on tukea ja auttaa vaikeavammaista henkilöä suoriutumaan arkielämään liittyvistä toimistaan siten, että hän voi elää mahdollisimman täysipainoista elämää vammastaan tai sairaudestaan huolimatta. Toimintamme johtoajatus on, että asiakas on keskiössä ja on oman elämänsä asiantuntija avuntarpeestaan huolimatta.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Asiakkaan ihmisarvon sekä itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ovat keskeisimmät arvot, joihin toimintamme perustuu. Arvojen toteutuminen näkyy yksikkömme arjessa esimerkiksi niin, että asiakaskäytien sisällön, aikataulun ym suunnittelu perustuu yksilölliseen toteuttamissuunnitelmaan ja asiakkaan toiveiden ja tarpeiden kuuntelemiseen. Asiakas kohdataan tasavertaisena yhteistyökumppanina. Keskeistä toiminnassamme on myös luotettavuus. Meille on tärkeätä, että asiakas saa toivomansa palvelun siihen aikaan ja sillä tavalla kuin siitä on sovittu. Työyhteisössämme pyrimme avoimuuteen ja keskustelemaan ilmapiiriin ja olemme avoimia kehitysajatuksille. Jokainen työntekijä voi osaltaan vaikuttaa oman työnsä toteuttamiseen ja palvelun sisällön kehittämiseen.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Kriisiviestintäohje, poikkeamien ja palautteiden vakavuusluokittelu, poikkeamien ja palautteiden hallinta, kaltoin kohteluun puuttumisen menettelyohje, henkilöstön perehdytysohjelmat, hygieniaohje, poikkeustilanteiden toimintasuunnitelma, työsuojelun riskikartoitus, influenssarokoteohje, asiakaspalautteiden käsittelyohje

Riskien tunnistaminen

Validia Oy:tä ja koko sen toimintaa koskeva riskien arviointi tapahtuu Validia Oy:n ohjeilla ja niitä varten valmistelluilla materiaaleilla. Riskien tunnistaminen tehdään vähintään kaksi kertaa vuodessa ja tarvittaessa. Siinä arvioidaan muun muassa palvelun tuottamiseen liittyviä riskejä, tietosuojaan ja asiakasrekisteriin liittyviä riskejä, henkilöstöön liittyviä riskejä, tiloihin ja asiakkaan kotona käytettäviin

laitteisiin liittyviä riskejä, palvelun aiheuttamia riskejä henkilöstölle ja jätteiden käsittelyyn liittyviä riskejä. Riskien arviointiin osallistuu yksikössä esimies sekä henkilöstö.

Koska henkilökohtainen apu tuotetaan niin, että palvelu tapahtuu usein asiakkaan kodin ohella myös kodin ulkopuolella, liittyvät myös riskit ja niiden luonne siihen, millaista itse palvelu on. Riskeiksi on tunnistettu muun muassa palvelun tuottamiseen liittyviä riskejä. Tällaisia ovat esimerkiksi tiedonkulku asiakkaan ja avustajan välillä, henkilöstöön kohdistuvat riskit kuten esimerkiksi asiakkaan luokse liikkuminen, asiakkaan kanssa liikkuminen sekä asiakkaan asuintiloihin liittyvät seikat.

Henkilöstö tuo havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat sekä riskit esimiehen tietoon heti tällaisia havaitessaan. Henkilökunnan on mahdollisuus tuoda asia esimiehen tietoon joko tapaamalla esimiestä, soittamalla tai esimerkiksi sähköpostilla. Puhelimitse esimies on tavoitettavissa virka-aikana. Henkilökunnalla on käytössään IMS-raportointijärjestelmä, johon kirjataan kaikki esimerkiksi läheltä piti -tilanteet. Sähköinen linkki IMS-järjestelmään löytyy Validia Oy:n Valpuri- intranetistä, joten se on henkilöstön helposti saatavilla.

Asiakkaat ja omaiset voivat ottaa suoraan yhteyttä henkilökohtaisen avun esimieheen joko puhelimitse tai sähköpostilla. Asiat voidaan ottaa tämän lisäksi esille myös avustajan käynnin yhteydessä heti, jos epäkohtia ilmenee.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatapahtumat ja läheltä piti - tilanteet käsitellään henkilöstön kanssa mahdollisimman pian, kun niitä esiintyy. Tapahtumat kirjataan IMS- järjestelmään ja niistä tehdään yhteenvetoraportit. Riskien käsittelyssä tärkeää on, että henkilöstöllä on mahdollisuus tuoda esiin havaitsemiaan riskejä ja heillä on myös velvollisuus siihen. Monet riskit tulevat esiin työtehtävien aikana ja toiminnan kehittämisen kannalta onkin tärkeää, että ne tuodaan esiin heti, kun niitä ilmenee.

Kun tieto riskistä tulee esimiehen tietoon, sitä aletaan käsitellä. Keskeistä asiaa käsiteltäessä on, että henkilöstö tulee tietoiseksi riskistä sekä se, että riskiin tai muihin tapahtuneeseen yritetään löytää ratkaisu yhdessä.

Työntekijät kirjaavat toiminnassa mahdollisesti tapahtuneet poikkeamat IMS:n lisäksi myös Hilikka-toiminnanohjaus- ja asiakastietojärjestelmään asiakkaan tietoihin. IMS-poikkeamia käsitellään kuukausittain liiketoimintajohtajan sekä esimiesten toimesta. Esimies vastaa riskitapahtumien tiedottamisesta henkilöstölle; voidaan kutsua henkilöstö yhteiseen palaveriin tai ollaan yhteydessä puhelimitse tai sähköpostitse.

Korjaavat toimenpiteet

Korjaavat toimenpiteet kirjataan IMS-järjestelmään siinä tilanteessa, kun niitä käsitellään henkilöstön kanssa. Henkilöstön kanssa yhdessä sovitaan, että miten tilannetta seurataan ja määritellään siihen vastuuhenkilö/vastuuhenkilöt. IMS-järjestelmästä löytyy ohjeet sekä poikkeamien että asiakaspalautteiden käsittelyyn ja siellä on ohjeet myös korjaaviin toimenpiteisiin sekä haittatapahtumien ennalta ehkäisyyn.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Tiedottaminen tapahtuu sähköpostilla, yhteisissä kokouksissa tai puhelimitse. Asiakkaille ja yhteistyökumppaneille voidaan tarvittaessa lähettää myös tiedotteita. Henkilökohtaisen avun toimistossa on myös kansio, johon laitetaan tiedotettavia asioita ja henkilökunta voi sieltä lukea toimintaohjeita ja muita ajankohtaisia asioita.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Henkilökohtaisen avun esimies Tuula Hannikainen ja henkilökohtaisen avun työntekijät.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta

Henkilökohtaisen avun esimies Tuula Hannikainen, Metsonkuja8,67800 Kokkola, puh. 044- 4780197 tuula.hannikainen@validia.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Suunnitelma tarkistetaan ja päivitetään aina, kun siihen on tarvetta tai vähintään vuosittain.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma löytyy verkosta Validia Oy:n internetsivuilta kohdasta henkilökohtainen apu. Suunnitelma on nähtävissä myös tulostettuna Kokkolan Validia asumispalveluyksikön ilmoitustaululla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Henkilökohtaisen avun palveluiden piiriin hakeutuvalle asiakkaalle on kunnassa tehty palvelutarpeen arviointi, jonka mukaisesti asiakkaalle on myönnetty henkilökohtaista apua tietyn tuntimäärän mukaan. Tämä tuntimäärä on pohjana asiakkaan

palveluille. Jos henkilökohtainen avustaja avustaessaan asiakasta huomaa muutoksia esimerkiksi asiakkaan fyysisessä, psyykkisessä tai kognitiivisessa toimintakyvyssä, keskustellaan tästä asiakkaan ja mahdollisesti hänen omaisensa kanssa ja palvelutarvetta arvioidaan uudestaan ja suunnitelmaa päivitetään.

Henkilökohtaisen avun palveluiden toteuttamissuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan toiveet ja tarpeet palveluiden suhteen. Suunnitelma laaditaan palvelun alkaessa, se päivitetään vuosittain sekä aina tarpeen vaatiessa. Palveluntarvetta arvioidaan jatkuvasti asiakaskäyntien yhteydessä ja keskustellaan asiakkaan, hänen läheistensä ja mahdollisten muiden toimijoiden, esim. kotihoidon, kanssa tilanteesta. Avustajat ja esimies ovat säännöllisesti yhteydessä asiakkaaseen ja hänen läheisiinsä myös puhelimitse ja sähköpostilla. Esimies käy vähintään kerran vuodessa asiakkaiden luona keskustellessa palvelusta.

Hoito- ja palvelussuunnitelma

Palvelusuunnitelmat laaditaan yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa joko ennen palvelun alkua tai viimeistään ensimmäisen käynnin yhteydessä. Suunnitelmassa kuvataan tarpeet, joihin palveluilla vastataan ja keinot esimerkiksi käyntiajankohdat, käyntien sisältö ja toiveet avustajasta. Suunnitelmat kirjataan paperiversioon ja myös asiakastietojärjestelmä Hilikkaan. Paperiset versiot ovat sekä asiakkaan kotona että henkilökohtaisen avun toimistolla kansiossa työntekijöiden saatavilla. Esimies varmistaa avustajien ja asiakkaiden kanssa keskustelemalla päivittäin/viikoittain miten suunnitelmat toteutuvat. Suunnitelmat tarkistetaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa.

Asiakaskäyntien yhteydessä työntekijät tiedottavat ja keskustelevat asiakkaan ja omaisten kanssa eri vaihtoehdoista. Asiakkaille lähetetään tarvittaessa tiedotteita. Asiakkaat voivat ottaa yhteyttä esimieheen joko suoraan tai avustajan kautta.

Kun palvelusuunnitelmaa tarkistetaan tai kun sitä tehdään uudelle asiakkaalle ensimmäisen kerran, siitä tiedotetaan henkilökunnalle joko tekstiviesteillä tai sähköpostilla. Esimies on myös henkilökohtaisesti yhteydessä työntekijöihin, jos on tilanteesta nopeasti tiedotettavaa. Uusien työntekijöiden kohdalla esimies käy henkilökohtaisesti keskustelun asiakkaan tilanteesta ja mistä palvelusuunnitelmat löytyvät. Uusilla työntekijöillä on myös perehdytystä asiakkaan kotona.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakaskäynnit toteutetaan yksilöllisen toteuttamissuunnitelman mukaisesti, johon on kirjattu asiakkaan toiveet ja tarpeet. Käyntiajat ja toiveet esimerkiksi avustajan osaamisesta ja yhteisistä mielenkiinnon kohteista huomioidaan käyntejä ja henkilökuntaa suunniteltaessa. Päivittäiset avustustehtävät toteutetaan sillä tavalla ja siinä järjestyksessä

kuin asiakas haluaa niitä tehtävän tai hän tekisi ne itse. Asiakkaan kotona tehtävä avustaminen tarkoittaa sitä, että asiakasta ja hänen elinpiiriään kunnioitetaan.

Henkilökohtaisessa avussa ei ole käytössä rajoittamistoimenpiteitä eikä -välineitä.

Asiakkaan asialliseen kohteluun ja sen merkitykseen kiinnitetään huomiota jo ennen varsinaisia työtehtäviä, henkilöstön rekrytointi- ja perehdytysvaiheessa. Rekrytointitilanteessa keskustellaan Validian toimintaperiaatteista ja otetaan esille yhtiön arvot ja keskustellaan niistä ja niihin sitoutumisesta. Arjessa asiakkaan asiallinen kohtelu tarkoittaa asiakkaan huomioimista, hänen elämänsä ja päätöksensä kunnioittamista.

Asiakkaaseen ja läheisiin otetaan ensin yhteyttä puhelimitse ja tarvittaessa järjestetään tapaaminen, jossa käydään läpi tapahtunutta. Tehdään myös suunnitelma sovittavista menetelmistä, jotta vastaavaa ei enää tapahtuisi. Keskustelu ja sovitut asiat kirjataan toteuttamissuunnitelman liitteeksi ja haittatapahtumat kirjataan Validiassa käytössä olevaan IMS-järjestelmään.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Vuosittain järjestetään asiakastyytyväisyyskysely, johon asiakkailla on mahdollisuus osallistua. Palautetta on mahdollisuus antaa myös arjessa, välittömästi, kun siihen ilmenee aiheita.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksien pohjalta laaditaan yhdessä asiakkaiden kanssa tavoitteita ja suuntaviivoja joita hyödynnetään mm toimintasuunnitelmaa laadittaessa.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja Henkilökohtaisen avun esimies Tuula Hannikainen

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista [Tina Sandström puh. 044-7232309](#)

- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja tehdä siitä selvitys vuosittain kunnan/kaupunginhallitukselle
- neuvoa ja avustaa sosiaalihuollon asiakasta mm. kirjallisen muistutuksen tekemisessä, jonka asiakas voi tehdä, jos hän on tyytymätön saamaansa kohteluun

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Valtakunnalliselta kuluttajaneuvonnan nettisivuilta löytyy tietoa siihen millaisissa asioissa kannattaa ottaa kuluttajaneuvontaan yhteyttä. Nettisivun osoite on:

<https://asiointi.kkv.fi/fi>

Muistutukset kirjataan IMS-järjestelmään. Muistutukseen vastaa kirjallisesti yksikön esimies. Yksikössä muistutukset käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa. Tällöin tavoitteena on pohtia keinoja, joiden avulla muistutuksessa esiin nousseet asiat on mahdollista jatkossa välttää.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 4 viikkoa

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaan avustaminen perustuu aina asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin palvelusta. Toiminta-ajatuksena on, että asiakas on omassa elämässään aktiivinen toimija. Asiakas osallistuu itse kaikkeen häntä koskevaan päätöksen tekoon ja siihen mihin ja milloin hän henkilökohtaista apua käyttää. Asiakastyössä otetaan huomioon asiakkaan psyykinen, fyysinen sekä sosiaalinen toimintakyky, joita tuetaan avustamistilanteissa. Asiat tehdään asiakkaan kanssa yhdessä ja hänen voimavaransa huomioon. Tavoitteena on ylläpitää ja vahvistaa asiakkaan omaa toimintakykyä kaikilla osa-alueilla. Jos henkilökohtainen avustaja avustaessaan havainnoi muutoksia asiakkaan toimintakyvyssä, hän ilmoittaa siitä esimiehelle ja muille asiakkaan hoitoon ja elämään osallistuville ja tarvittaessa toimintasuunnitelmaa päivitetään ja avustustoimintaa muutetaan paremmin asiakkaan tarpeita vastaavaksi.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Henkilökohtainen apu suunnitellaan yksilöllisesti ja avustusta järjestetään myös siten, että asiakkaalla on mahdollisuus harrastaa ja osallistua siten kuin hän itse haluaa.

Avustamistyön yhteydessä työntekijät tekevät jatkuvasti havaintoja asiakkaan toimintakyvystä ja hyvinvoinnista. Muutoksista keskustellaan esimiehen ja mahdollisten muiden toimijoiden kanssa ja tarvittaessa tavoitteita ja toimintaa muutetaan asiakkaan tarpeiden mukaiseksi.

Ravitsemus

Henkilökohtaisen avun asiakkaat vastaavat ravitsemuksestaan itse. Jos asiakkaalla on esimerkiksi ruoka-aineisiin liittyviä allergioita tai muita ruokailuun liittyviä erityistarpeita, tieto näistä kirjataan palveluiden toteuttamissuunnitelmaan, jolloin asia on avustajien tiedossa.

Henkilökunta on tietoinen mahdollisista ruokavalioista ja esimerkiksi kotona ruokia valmistessaan, noudattavat asiakkaan ruokavalio-ohjeita.

Henkilökohtaiset avustajat avustamistyössään seuraavat asiakkaan terveydentilaa ja tarvittaessa keskustellaan asiakkaan kanssa esimerkiksi siitä, jos ruokavalio on liian yksipuolinen.

Hygieniakäytännöt

Yleisten hygieniaohjeiden lisäksi huomioidaan myös asiakkaan toiveet ja tavat hoitaa hygieniaa. Monilla asiakkailla on kotona esimerkiksi suojakäsineitä avustamista varten ja henkilöstöllä on käytössään myös työnantajan hankkimia suojarusteita. Henkilöstöllä on tiedossaan myös viimeisin hygieniaohjeistus. Esimies vastaa siitä, että henkilöstöllä on viimeisin tieto hygienia-asioista ja tämä on myös yksi osa-alue uuden työntekijän perehdyttämistä.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään

Henkilökunnalla on tiedossa hygieniaohjeet miten toimitaan, kun siirrytään asiakkaalta toiselle. Jokaisella on mukanaan suojakäsineitä, käsidesinfektioainetta, suojaesiliinoja, suu-nenäsuojia jne, joita he käyttävät tarvittaessa asiakaskäynneillä. Joillakin asiakkailla on kotonaan henkilökunnalle erikseen vaihdettava työasu. Työn suunnittelussa otetaan huomioon työjärjestys ja asiakassuunnittelussa huomioidaan esimerkiksi asiakkaiden mahdollinen alttius saada helposti infektioitauteja. Sairaana ei mennä asiakaskäynneille.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty

Yksikössä ei ole omaa siivous- eikä pyykkihuoltoa.

Terveyden- ja sairaanhoito

Koska henkilökohtainen avustaminen tapahtuu joko asiakkaan kotona tai asiakkaan kanssa kodin ulkopuolella, on henkilökohtaisessa avussa työskenteleviä avustajia ohjeistettu ottamaan asiakkaan mahdollisissa sairastapauksissa yhteyttä 112:een. Sama ohjeistus koskee myös asiakkaan äkillistä kuolemantapausta.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta

Henkilökohtainen apu ei vastaa asiakkaidensa terveyden- ja sairaanhoidosta.

Lääkehoito

Kokkolan henkilökohtaisessa avussa toteutetaan lääkehoitoa, jos asiakkaalla on säännöllistä lääkitystä. Tällöin on kysymyksessä valmiiksi annosteltujen, luonnollista tietä eli suun kautta annettavien lääkkeiden antaminen asiakkaalle. Avustajat suorittavat SOITEn ja yleisen STM:n turvallisen lääkehoidon oppaan mukaisesti LOVE-läákehoidon koulutuksesta kouluttamattomalle henkilöstölle tarkoitetun MiniLOP-läáketenttiosuuden, johon kuuluu lääkehoidon teoriaosuus ja lääkelaskuosio. Suoritettuaan teoriaosan, jokainen työntekijä antaa näytöt asianomaisen asiakkaan lääkkeen antamisesta sairaanhoitajalle. Lääkkeen antoluvat allekirjoittaa SOITEn lääkäri ja ne ovat voimassa viisi vuotta.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain tai tarvittaessa useamminkin.

Lääkehoitoa tarvitsevan asiakkaan oma lääkäri vastaa potilaansa lääkehoidosta.

Monialainen yhteistyö

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa on asiakaslähtöistä. Yhteistyötä tehdään asiakkaan toivomalla ja tarvitsemalla tavalla esimerkiksi hänen omaistensa ja läheistensä kanssa. Tarvittaessa ollaan yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään tai edunvalvojaan, jos hän niin haluaa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Poikkeamat asiakasturvallisuudessa ja läheltä piti - tilanteissa kirjataan IMS - järjestelmään. Nämä käydään läpi henkilöstön kanssa. Tärkeää läpikäynnissä on löytää toimintatapoja, joiden avulla asiakasturvallisuutta vaarantavat tilanteet voidaan tulevaisuudessa välttää. Keskeistä henkilöstön kanssa tehtävässä työssä on ennaltaehkäisy ja ennakoitavuus. Esimerkiksi uuden asiakkaan kohdalla henkilöstön kanssa on mahdollista pohtia toimintatapoja, joiden avulla avustustyö on turvallista ja mahdolliset riskitekijät tunnistetaan etukäteen. Henkilöstölle on myös informoitu Validia Oy:n työsuojeluorganisaation toiminta sekä yhteystiedot.

Henkilöstö

Kokkolan henkilökohtaisessa avussa työskentelee 9 vakituisessa ja 1 määräaikaisessa työsuhteessa olevaa avustajaa. Heidän lisäksi yksikössä on 10 tarvittaessa työhön kutsuttavaa avustajaa.

Avustajan työhön ei ole tällä hetkellä koulutusvaatimusta, mutta avustajista yhdellä on alan ammatillinen perustutkinto ja osa on käynyt henkilökohtaisen avustajan

kurssin. Suurimmalla osalla on pitkä työkokemus avustamistyöstä. Työntekijöillä on erityisesti kokemusta vaikeavammaisten henkilöiden avustamisesta, koska noin puolet avustajista on työskennellyt aikaisemmin Validian omassa vaikeavammaisille suunnatussa asumispalveluyksikössä. Validia kouluttaa ja perehdyttää myös itse työntekijöitään esimerkiksi ergonomiaan, vuorovaikutukseen, erilaisten asiakkaiden kohtaamiseen, salassapito- ja vaitiolovelvollisuusasioihin ja potilasasiakirjakäytäntöihin.

Sijaisten käytön periaatteet

Jos asiakkaalle sovittu avustaja esimerkiksi sairastuu, hänen tilalleen pyritään löytämään toinen avustaja. Päivittäisissä toimissa avustusta tarvitsevalle asiakkaalle pyritään aina järjestämään korvaava työntekijä tutuista avustajista, jotka ovat perehtyneet tämän asiakkaan avustamiseen. Yksikössä on pyritty myös siihen, että avustajilla on osaamista usean asiakkaan avustamisesta. Tällä pyritään varmistamaan, että sijaistavan avustajan löytyminen asiakkaalle onnistuu ja palvelu on turvallista laadukasta.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan

Avustajien määrää peilataan aina sekä asiakkaiden määrään että myös siihen, toteutuvatko asiakkaiden avustamistoiveet heidän toivomallaan tavalla. Henkilöstön riittävyyden varmistamiseksi rekrytoidaan koko ajan sijaishenkilökuntaa, joita voidaan perehdyttää usean asiakkaan avustamiseen. Näin turvataan henkilöstön saatavuus esimerkiksi sairastumistapauksissa ja vuosilomien aikana.

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

Yksikössä on avustaja, joka on perehtynyt asiakaskäyntilistojen suunnitteluun ja päivittäisten, akuuttien tilanteiden hoitamiseen. Tällä tavalla esimiehelle vapautuu päivittäisestä asiakastyön suunnittelusta aikaa lähiesimiestyöhön.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä

Henkilökohtaisessa avussa ei ole erikseen avustavaa ja tukihenkilöstöä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Validia Oy:ssa sovelletaan rekrytoitaessa henkilökuntaa hyvän rekrytointikäytännön mukaisia periaatteita.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus

Rekrytoitaessa uutta työntekijää, hänen kanssaan käydään läpi hänen soveltuvuutensa henkilökohtaisen avustajan työhön. Työntekijän kanssa käydään läpi, mitä asiakastyöltä vaaditaan, millaisia henkilökohtaisen avun asiakkaat ovat, mitä vaihtolo- ja salassapitosäännökset ovat ja mitä kotona, asiakkaan kanssa tehtävä työ käytännössä tarkoittaa. Rekrytoinneissa selvitetään työntekijän soveltuvuutta tähän työhön. Asiakastyön alettua palautetta on mahdollista saada sekä toisilta avustajilta sekä asiakkailta. Esimies käy perehdytyksen päätteeksi, 3 kk:n kuluttua, uuden työntekijän kanssa palautekeskustelun, jossa voidaan arvioida myös työhön soveltuvuutta. Alaikäisten kanssa työskenteleviä pyydetään toimittamaan rikostaustaote.

Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus

Henkilökohtaisen avun palvelun henkilöstö perehdytetään Validia Oy:n perehdytysohjelman mukaisesti. Uudelle työntekijälle sovitaan perehdytys Validian ohjeistuksen mukaisesti, jossa uusi työntekijä perehtyy sekä asiakkaisiin että työhön ja toimintatapoihin. Työntekijä saa perehdytysmateriaalin, jonka avulla hän voi seurata missä vaiheessa perehdytys on ja onko kaikki tärkeät asiat käyty läpi. Esimies vastaa siitä, että perehdytys on edennyt suunnitelman mukaisesti ja lopuksi käydään keskustelu, jossa voidaan arvioida, että kuinka perehdytys on edennyt. Joissakin tilanteissa järjestetään asiakaskohtaista perehdytystä. Tämä tehdään silloin, kun asiakkaalla on paljon erilaisia asioita, joihin tarvitaan yksilöllinen perehtyminen ja opettelu. Tällaisia ovat esimerkiksi siirtymiseen ja liikkumiseen, ruokailuun, erityis toimintoihin ja mielialaan ja kommunikointiin liittyvät erityistekijät. Perehdytykseen kuuluu myös henkilökohtaisen avun menettelyohjeisiin sekä omavalvontaan sekä sen toteuttamiseen liittyvä perehdyttäminen.

Henkilökuntaa täydennyskoulutetaan muun muassa ohjeiden, sopimusten sekä sääntökirjojen puitteissa. Henkilökunnalla on myös mahdollisuus hakeutua omaehtoisesti koulutukseen, joiden he katsovat täydentävän ammattitaitoaan.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta

aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

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 (katso luku 3 Riskienhallinta).

Henkilöstöllä on ohje ilmoittaa havaituista epäkohdistavälittömästi esimiehelle. Epäkohdat kirjataan IMS-järjestelmään ja siitä tiedotetaan myös palvelun ostajaa, jos epäkohta on sellainen, että siinä on toimittu sopimuksen vastaisesti. Epäkohdat käsitellään henkilökunnan kanssa ja niihin pyritään löytämään ratkaisu, jotta vastaavaa ei enää tapahdu. Sovitut, korjaavat toimenpiteet kirjataan ja niistä tiedotetaan henkilöstöä henkilökohtaisesti, yhteisessä palaverissa ja tieto tallennetaan kansioon, josta se voidaan lukea.

Toimitilat

Henkilökohtainen apu tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaiden kotona tai asiakkaiden kanssa heidän kotinsa ulkopuolella. Kokkolan henkilökohtaisella avulla on toimitila Kokkolan Validia -talossa osoitteessa Metsonkuja 8, 67800 Kokkola, jossa yksikön esimies työskentelee. Toimistossa avustajien on mahdollista käyttää tietokonetta sekä käyttää toimistotilaa asiakaskäyntien välissä taukotilana.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökohtaisella avulla on käytössä nettiajanvarausjärjestelmä, jonka avulla asiakkaiden on mahdollista varata itselleen avustajapalveluita ja saada tietää mihin aikaan ja kuka avustaja on hänelle suunniteltu. Työntekijät voivat kalenterin avulla viestiä, milloin ovat käytettävissä ja saavat sitä kautta tietoonsa avustamistyönsä ajankohdat. Varausjärjestelmän ohella viestiminen sekä asiakkaille että avustajille toteutuu myös puhelimitse, tekstiviestein, sähköpostilla tai esimerkiksi avustajakäynnin yhteydessä. Taivoista viestiä asiakkaalle sovitaan palveluiden toteuttamissuunnitelman yhteydessä. Viestimisessä otetaan huomioon asiakkaan mahdollisuudet käyttää erilaisia teknologisia välineitä.

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

Henkilökohtaisessa avussa ei ole käytössä asiakkaille turva- tai kutsulaitteita.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Henkilökohtainen apu ei vastaa asiakkaiden käyttämistä apuvälineistä.

Henkilökohtaiset avustajat informoivat välittömästi sosiaali- ja terveydenhuollon yksikköä, josta apuväline on asiakkaalle annettu, jos apuvälineessä ilmenee puutteita tai niiden kanssa on ollut vaaratilanteita.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Uuden työntekijän perehdytyksen alussa käydään läpi asiakastietojärjestelmät ja työntekijä saa niihin käyttöoikeudet oman työtehtävänsä mukaisesti. Esimies perehdyttää kirjaamiseen.

Esimies tarkastaa päivittäin tietojärjestelmistä miten asiakaskäynnit ovat toteutuneet.

Työsopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä allekirjoitetaan myös salassapito- ja vaitiolositoumus, jolloin työntekijät sitoutuvat siihen kirjallisesti. Tämä käydään esimiehen kanssa läpi. Esimies perehdyttää uuden työntekijän vaitiolo- ja salassapitoasioihin sekä henkilötietojen käsittelyyn. Samalla esimies keskustellen varmistaa, että työntekijä on ymmärtänyt mitä se tarkoittaa käytännössä. Tietosuojaseloste on luettavissa Validia Oy:n nettisivuilla: <https://www.validia-asuminen.fi/tietosuojaseloste>.

Validia kouluttaa henkilöstöään säännöllisesti ja vuoden 2021 aikana alkaa kokohenkilöstöä koskeva tietoturvakoulutus, joka suoritetaan nettiversiona.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Validia Oy:n tietosuoiavastaavana toimii Susanna Ylisuvanto, p. 050 468 4085, email: susanna.ylisuvanto@validia.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Työn luonteeseen liittyviä riskejä ovat esimerkiksi asiakkaan luo liikkumiseen liittyvät riskit, kuten liikenne, piha-alueiden ja teiden kunnossapito talviaikaan, yksin

työskentely monen tunnin ajan ja uusien työntekijöiden perehdytys ja sijaisten saatavuus ja osaaminen päivittäisiä toimintoja tarvitsevien asiakkaiden avustustyöhön. Yksin työskentelyyn on laadittu ohjeistuksia miten menetellään, jos kotikäynnin aikana tulee hätä- tai vaaratilanteita. Asiakastyöhön perehtymistä on tehostettu siten, että mahdollisimman moni vakituisista työntekijöistä ja osa sijaisista käy asiakkaiden luona tutustumassa kokeneemman avustajan kanssa. Henkilökohtainen apu on luonteeltaan sellaista työtä, jossa riskejä ajoittain ilmaantuu siten, että niihin vastaaminen toteutuu riskin ilmetessä eikä ennakolta. Tällöin riskeihin puututaan ja niistä keskustellaan heti. Ennakolta riskienhallinnassa käytetään kotiin vietävien palveluiden riskienkartoitusta, joka käydään henkilökunnan kanssa läpi määräajoin. Kehittämisen päämääränä on tunnistaa ja ennakoida riskitilanteita ja varautua niihin mahdollisimman hyvin, jotta isoilta vaaratilanteita välttyään.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Kokkola 30.12.2020

Allekirjoitus Tuula Hannikainen