



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA TESOMAN VALIDIA-ASUNNOT

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	2
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	7
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	7
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	8
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	8
4.2.3 Asiakkaan osallisuus	10
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	11
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	12
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	12
4.3.2 Ravitsemus.....	13
4.3.3 Hygieniäkäytännöt.....	13
4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito	13
4.3.5 Lääkehoito.....	14
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	14
4.4.1 Henkilöstö.....	15
4.4.2 Toimitilat.....	17
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	18
4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	19
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	20
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	21
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	21

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Validia Oy/ Tesoman Validia-asunnot	Kunnan nimi: Tampere
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1948154-5	Kuntayhtymän nimi: Pirkanmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymä
	Sote -alueen nimi: Pirkanmaa
Toimintayksikön nimi Tesoman Validia-asunnot	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Tampere, Tesoman valtatie A 59, 33310 Tampere	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Asumispalvelut/ tehostettu palvelu/ muut vammaiset, 8 asiakaspaikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Tesoman valtatie 31 A 59	
Postinumero 33310	Postitoimipaikka Tampere
Toimintayksikön vastaava esimies Jarkko Höynälä	Puhelin 0447650815
Sähköposti jarkko.hoynala@validia.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 26.3.2020	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Asumispalvelut/Tehostettu palvelu- muut vammaiset	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 15.1.2020	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 17.1.2020
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Yhtiön ostotoiminta ei kuulu julkisten hankintojen kilpailusta koskevaan lain piiriin. Palveluiden ja tuotteiden ostosopimustoi- mittajien valinnassa huomioidaan mm. toimittajayrityksen sopivuus toimintaamme, tuotteiden ja palveluiden valtakunnallinen saatavuus sekä kokonaiskustannukset.	
Ateriapalvelut (lounas ja päivällinen): Feelia Oy Apuvälineet: Haltija Group Oy Kutsujärjestelmä: Viria Tietotekninen tuki: Enfo Vartiointipalvelut: Avarn Oy Apteekkipalvelut: Tesoman apteekki	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus
Tuemme asiakkaitamme elämään omannäköistä arvokasta elämää. Se muodostuu lähtökohtaisesti it- senäisyydestä ja turvallisuudesta. Itsenäisyys mahdollistaa omaa elämää koskevan päätöksenteon ja

v.9.0/Akle/ 20.11.2019/Ekos

vaikuttamisen mahdollisuuden omaan arkeen liittyvissä asioissa. Turvallisuus muodostuu toimintayksikön tarjoamista palveluista. Palvelut suunnitellaan asiakaslähtöisesti jokaisen yksilöllisen tarpeen mukaan. Tavoitteenamme on tuottaa vammaisille ja valituille erityisryhmille korkealaatuisia palveluja. Tuottamamme palvelut ovat vammaispalvelulain mukaisia ja vastaavat asiakkaan palvelutarvetta elämän eri vaiheissa. Toiminnan ydin on toimintakyvyn ylläpitämisen ja itsenäisen selviytymisen tukemisessa. Lisäksi edistämme yksilön yhdenvertaisia mahdollisuuksia elää haluamallaan tavalla toimintarajoitteista huolimatta.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot ohjaavat työtämme. Ne näkyvät päivittäisessä työssämme sekä ovat apuna valinnoissamme ja ratkaisuissamme, joita päivittäin työssämme teemme. Arvomme ovat Ihmisarvo, Luotettavuus, Rohkeus, Uudistuminen ja Avoimuus. Arvot on avattu Validia eettiseksi ohjeistoksi.

LIITE: Eettinen ohjeistus

Kaikki ihmiset, asiakkaamme ja työntekijämme, ovat samanarvoisia. Kohtaamme ihmiset ainutkertaisina yksilöinä. Tuemme itsemääräämisoikeutta: oikeutta ilmaista mielipiteitä, tehdä päätöksiä ja valita. Palveluidemme avulla asiakkaamme voivat elää itsensä näköistä elämää.

Menestyksemme ja kasvumme perustuu ansaittuun luottamukseen ja aitoon vuorovaikutukseen. Sitoudumme tavoitteisiin ja teemme mitä lupaamme. Toimimme läpinäkyvästi, rehdisti ja yhteiskunnallisesti vastuullisesti. Asiakaslupauksemme on ”Sinun näköinen elämä. Minun tehtävä”

Kehitämme liiketoimintaamme rohkeasti, luovasti ja ennakkoluulottomasti. Olemme valmiita tekemään kasvuun vaadittavat valinnat ja ottamaan tarvittavat riskit. Toimimme oma-aloitteisesti ja edellytämme vastuunkantoa. Olemme ylpeitä asiantuntemuksestamme ja tuloksistamme.

Menestyksemme edellytyksenä on jatkuva uudistuminen. Arvioimme päivittäin toimintamme laatua ja tuloksellisuutta sekä uskallamme kokeilla ja kehittää toimintaamme. Olemme valmiita oppimaan toisiltamme ja asukkailtamme. Rakennamme aktiivisesti uutta liiketoimintaa.

Avoimuus merkitsee meille avointa tiedonkulkua sekä erilaisten näkemysten arvostamista. Kehitämme liiketoimintaamme vuorovaikutuksessa ja yhdessä oppien. Avoimuus perustuu rehellisyyteen, läpinäkyvyyteen ja luottamukseen. Emme pelkää ottaa puheeksi vaikeitakaan asioita ja käsittelemme niitä avoimesti kehittyäksemme ja oppiaksemme lisää. Jaamme aktiivisesti kokemuksiamme ja työmme tuloksia.

Validia Oy:n tuottamissa palveluissa lähtökohtana on asiakaslähtöisyys ja asiakkaan palvelutarve. Seuraamme ja arvioimme asiakastyytyväisyyttä ja palvelujen kohdentumista aktiivisesti sekä kehitämme niihin liittyviä palautejärjestelmiä. Yhteisen arvoperustan luomiseksi ja ylläpitämiseksi järjestämme käyttäjäasiakkaiden kanssa vuosittain arvoiltapäivän, jossa kirkastamme toimintaamme ohjaavia arvoja.

Harjoitamme monipuolista ja asianmukaista viestintää ja markkinointia asiakkaisiin, omaisiin ja muihin sidosryhmiin kohdistettuna. Panostamme henkilöstön työhyvinvointiin, ammatillisuuden kehittämiseen ja yhtiön arvojen mukaiseen toimintaan. Huomioimme toiminnassamme tehdyt sitoumukset, toimintaa ohjaavat lait ja viranomais määräykset. Ohjeet ja sitoumukset on ydinosaan kaikkien tiedossa. Validia käytössä olevat tilat mahdollistavat asiakkaiden ja henkilökunnan esteettömän liikkumisen ja toiminnan.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan 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

Validia arvioidaan riskejä ja mahdollisuuksia yhtiö- ja yksikkötasolla. Yhtiössä riskinhallinnan tavoitteena on tunnistaa ja dokumentoida sekä ehkäistä poikkeamat, määrittää ja toteuttaa niille korjaavat toimenpiteet ja toimenpiteiden vastuuhenkilöt. Strategisesta riskien hallinnasta vastaa yhtiön johtoryhmä.

Liite: Riskienhallintataulukko

Poistumisturvallisuusselvitys on tarkoitettu toimintakyvyltään alentuneiden henkilöiden paloturvallisuuden suunnittelun, toteutuksen ja ylläpidon apuvälineeksi. Poistumisturvallisuusselvitys kuvaa turvallisen poistumisen vaatimusten täyttyvän. Poistumisturvallisuusselvitys tarkoittaa asukkaiden omatoimisen selviytymisen ja avuntarpeen sekä henkilökunnan ja palokunnan pelastajien toimintavalmiuden analysointia yksikössä tapahtuvassa tulipalotilanteessa. Poistumisturvallisuusselvitys päivitetään kolmen (3) vuoden välein.

Liite: Poistumisturvallisuusselvitys

Pelastussuunnitelma tehdään 4 Ks-ohjelmassa. Pelastussuunnitelman tarkoituksena on antaa perusteet normaalitoimintoja häiritsevien, vaikeuttavien tai estävien turvallisuusuhkien suunnitelmalliseen ennaltaehkäisyyn ja selkeät toimintaohjeet sekä henkilöstölle, asukkaille että vierailijoille uhkien käytännön torjunnassa. Suunnitelman avulla turvallisuus pyritään saamaan osaksi jokapäiväistä toimintaa.

Pelastuslain 9 §:n (379/2011) mukaan rakennuksen omistajan ja haltijan sekä toiminnanharjoittajan on huolehdittava siitä, että rakennus, rakennelma ja sen ympäristö pidetään sellaisessa kunnossa, että: 1) tulipalon syttymisen, tahallisen sytyttämisen sekä leviämisen vaara on vähäinen; 2) rakennuksessa olevat henkilöt pystyvät tulipalossa tai muussa äkillisessä vaaratilanteessa poistumaan rakennuksesta tai heidät voidaan pelastaa muulla tavoin; 3) pelastustoiminta on tulipalon tai muun onnettomuuden sattuessa mahdollista; 4) pelastushenkilöstön turvallisuus on otettu huomioon.

Helposti syttyvää materiaalia tai muuta tavaraa ei saa säilyttää ullakolla, kellarissa, rakennuksen välitörmässä läheisyydessä niin, että siitä aiheutuu tulipalon syttymisen tai leviämisen vaaraa. Tulipalon sammuttaminen ei saa vaikeutua.

Pelastussuunnitelmasta 4 Ks:sta, saadaan kuvalliset ja värilliset turvallisuusohjeet henkilöstön työn tueksi. Ohjeita löytyy seuraaviin tilanteisiin: tulipalo, hätäensiapu, hätäilmoitus, vesivahinko/ sähkökatko sekä avainhenkilöiden yhteystiedot.

Liite: Pelastussuunnitelma

Validia- poikkeustilanteiden toimintasuunnitelma sisältää seuraavat ohjeet täydennettynä yksikön tiedoilla: palvelukutsujärjestelmän – ja tietoliikenneyhteyden vikatilanteet, kiinteistöön liittyvät vikatilanteet, joita ovat palovaroitinjärjestelmä, sähkön-, veden ja lämmönjakelu, LVI-laitteiden häiriötilanne, vartiointi- ja turvallisuuspalvelut ja turvallisuutta tukevat laitteet.

Poikkeustilanteita voivat aiheuttaa henkilöihin liittyvät tilanteet, esim. päihtynyt/ aggressiivinen/ itsetuhoisen henkilö, äkillinen kuolema, vaje henkilöstöresurssissa tai epidemiat.

Liite: Poikkeustilanteiden toimintasuunnitelma

Kriisillä tarkoitetaan yllättävää tapahtumaa tai prosessia, joka uhkaa yrityksen tai yhteisön aineellisia tai aineettomia arvoja eli ihmisiä, kiinteistöjä, irtaimistoa tai mainetta (esim. tulipalo, potilasvahinko, epidemiat jne). Kriisi voi olla joko äkillinen tapahtuma / onnettomuus / huolimattomuus tai hitaammin huomattomasti edennyt tapahtumaketju. Kriisiksi voidaan mieltää kaikki tapahtumat, jotka vaikuttavat tai uhkaavat vakavasti organisaation toimintaa ja mainetta tai aiheuttavat kielteistä julkisuutta.

Validia- kriisiviestinnästä vastaa toimitusjohtaja tai hänen poissa ollessaan hänen sijaisensa.

Liite: Kriisiviestintäohje

Työturvallisuudessa työnantajaa koskee varsin laaja yleinen huolehtimisvelvoite. Alan asiantuntijana työnantajan oletetaan olevan selvillä toimialan ominaisista vaara- ja haittatekijöistä sekä niiden torjunnasta. Työnantaja vastaa työpaikan ja työympäristön turvallisuudesta huolehtimalla työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä ottamalla huomioon työhön, työolosuhteisiin, muuhun työympäristöön sekä työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat. Työnantaja tarkkailee työympäristöä, työyhteisön tilaa, työtapojen turvallisuutta sekä toimenpiteiden vaikutusta työn turvallisuuteen ja terveellisyyteen.

Validia vastuu toimintayksikön työsuojelusta on yksikön esimiehellä, joka huolehtii työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Esimies huolehtii ja toteuttaa yhteistyössä henkilöstönsä kanssa riskien arvioinnista työpaikalla (STM-lomake) sekä korjaavista toimenpiteistä.

Työntekijällä on vastuu huolehtia omasta ja muiden turvallisuudesta, noudattaa työnantajan määräyksiä ja ohjeita, ilmoittaa havaitsemistaan vaaroista ja poistaa ne kykyjensä mukaan, noudattaa järjestystä ja siisteyttä, huolellisuutta ja varovaisuutta, käyttää henkilökohtaisia suojaimia ja turvalaitteita, välttää häirintää ja epäasiallista kohtelua, toimia yhteistyössä työnantajan kanssa, olla poistamatta turvalaitetta tai varoitusmerkintää ilman erityistä syytä.

Riskien tunnistaminen

- **Hoitoon ja palvelun tuottamiseen liittyvät riskit:** toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus, apuvälineiden puutteellisuus ja yksikön viestinnän jalkauttaminen kaikkien henkilökunnan jäsenten tietoisuuteen
- **Lääkehoidon turvalliseen toteuttamiseen liittyvät riskit:** ajantasainen tieto asiakasta hoitavalta lääkäriltä/taholta, lääke muutosten huomiointi erityisesti sairaalajaksolta kotiutuessa ja lääkehoidon toteuttaminen alusta loppuun rauhallisessa tilanteessa, kiireettömästi ja huolellisesti
- **Tietosuojaan ja asiakasrekisteriin liittyvät riskit:** Salassapitovelvollisuuden toteuttamiseen liittyvät riskit
- **Henkilöstöön liittyvät riskit:** Viestinnän kulkeutuminen kaikille henkilökunnan jäsenille, koska yksikössä pieni määrä henkilöstöä
- **Asiakkaan tiloihin ja asiakkaan kotona käytettäviin laitteisiin liittyvät riskit: Asiakkaiden aiheuttamat riskit henkilöstölle:** Epidemiatilanteessa tilojen käyttö ohjeistuksien mukaan haasteellista esimerkiksi puhtaat/likaiset tilat ja asiakkaiden alkoholinkäyttöön liittyvät riskitilanteet yksikössä.
- **Jätteiden käsittelyyn liittyvät riskit:** lääkejätteen oikeaoppinen hävittäminen ja lajittelun vastuullinen toteuttaminen

Tesoman Validia-asuntojen merkittävimmät riskit:

- Henkilöstöön liittyvät riskit
- Lääkehoitoon liittyvät riskit
- Hoitoon ja palvelun tuottamiseen liittyvät riskit

Henkilökunta tiedottaa tietoonsa tulleesta/havaitsemastaan epäkohdasta, laatu poikkeamasta ja turvallisuusriskistä välittömästi yksikönpäällikölle. Lisäksi epäkohdan/riskin havainnut täyttää IMS-järjestelmään tarvittavat tiedot havaitusta poikkeamasta. IMS-järjestelmän päivitykset, rakenne ja täyttöohjeet ovat kaikkien henkilökuntaan kuuluvien tiedossa.

Riskien käsitteleminen

Tapahtuneet läheltä piti -tilanteet käsitellään yksikössä joka viikko tiimipalaverin yhteydessä. Tarkoituksena on pureutua poikkeaman juurisyihin ja kehittää toimintaa entistä turvallisemmaksi. Tiimipalaverista kirjataan muistio ja näin poikkeaman käsittely jalkautuu koko henkilökunnan tietoon. Kuukausittain yksikönpäälliköllä on mahdollisuus aluekokouksessa paneutua aluetason poikkeamiin ja huomioida oman yksikön toiminnassa havaitut puutteet koottuna listauksena. Asukkaiden omaisia ja tilaajaa tiedotetaan poikkeamista aina tarvittaessa.

Asukkaat ja asukkaiden läheiset voivat antaa asiakaspalautetta toiminnasta sanallisesti tai kirjallisesti palautelomakkeiden, www.validia.fi sijaitsevan palautelinkin, puhelimen ja sähköpostin avulla. Yksikön henkilökunta kannustaa ja ohjaa tarvittaessa palautteen antamiseen liittyvissä asioissa erityisesti kommunikaatiohaasteista kärsivien asiakkaiden kohdalla. Palautteet kirjataan IMS-toimintajärjestelmään kokonaisuudessaan.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamat veloitetaan ilmoittamaan IMS-ohjelmassa heti poikkeaman tietoon tullessa. Ilmoituksen tekee se työntekijä, joka poikkeaman havaitsee. Ilmoitus menee käsiteltäväksi Validian laatukoordinaattoreille, jotka laittavat tiedon kommentteineen yksikönpäällikön tiedoksi. Yksikönpäällikkö ottaa asian käsittelyyn ja käy yhdessä henkilöstön kanssa läpi tapahtumaketjun. Viikkopalaverissa muistioon kirjataan poikkeama ja parannusehdotukset ja jalkautetaan viesti koko henkilökunnan tietoisuuteen, että vastaavaa ei jatkossa tapahtuisi. Käytännössä tämä tarkoittaa, että koko henkilöstö sitoutuu korjaaviin toimenpiteisiin.

Epäkohdat ja laatupoikkeamat käsitellään yksikössä ja analysoidaan juurisyyt. Käsittelyn ja analysoinnin tavoitteena on estää tapahtuman toistuminen. Muistio ja IMS-toimintajärjestelmä toimivat dokumentointivälineinä poikkeamille. Sovittujen toimenpiteiden toteutumista seurataan ja valvotaan koko henkilökunnan toimesta. Korjaavista toimenpiteistä viestitään asiakkaan läheisiä, tilaajaa ja yhteistyötahoja asianmukaisesti tietosuoja noudattaen.

Yksikön tukena poikkeamatilanteissa on yhtiön laatu- ja turvallisuuskordinaattorit. Erityisesti he ovat mukana seuraamassa korjaavien toimenpiteiden jalkautumista käytäntöön ja omalta osaltaan vastaavat konsultoivissa kysymyksissä. Vakavien poikkeamien kohdalla on erityisen tärkeää avoimuus ja viestintä aina johtoryhmälle asti. Yhtiötasolta voi näin ollen tulla tarkempaa ohjeistusta tilanteeseen liittyen. Tilaajakuntien kanssa tehdään tarvittaessa yhteistyötä poikkeamiin liittyen ja kerrotaan avoimesti tapahtuneesta maksajataholle.

Yhteistyökumppaneihin liittyvät laatupoikkeamat käsitellään hyvässä yhteisymmärryksessä ja tarvittaessa korjataan toimintatapoja vastaamaan laadukasta palvelua. Rakentavan yhteistyön luominen ja asioiden esille ottaminen ovat lähtökohtana kaikelle yhteistyölle. (Validia Oy vastaa alihankkijoidensa palveluista kuin omasta tuotannostaan)

Muutoksista tiedottaminen

Henkilöstöä tiedotetaan muutoksista välittömästi niiden tultua ilmi. Jokaisella henkilökuntaan kuuluvalla on käytössään yhtiön sähköpostiosoite ja tämä on yksikön pääasiallinen viestintäkanava yhdessä suullisen raportoinnin kanssa. Molempia käytetään yksikön toiminnassa päivittäin aktiivisesti viestinnän jalkauttamiseksi. Muita yhteistyötahoja tiedotetaan tarvittaessa muutoksista huomioiden tietoturvallinen tiedottaminen ja asioiden arkaluontoisuus.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontaa on koonnut yksikönpäällikkö. Omavalvontasuunnitelman suunnittelussa on mukana ollut Tesoman Validia-asuntojen lähihoitajat. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös oma vastuuhenkilö.

Liiketoimintajohtaja Susanna Ylisuvanto vastaa liiketoiminta-alueensa omavalvonnan organisoinnista ja johtamisesta.

Yksikönpäällikkö Jarkko Höynälä vastaa yksikön toiminnasta, toiminnan laadusta ja seuraa toiminnan laadun toteutumista. Yksikönpäällikön tehtävänä on palvelujen ja toiminnan kehittäminen, yksikön omavalvonnan suunnittelu, toteuttaminen, arviointi sekä yksikön henkilöstön perehdytys omavalvonnan toteuttamiseen.

Omavalvonnin suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Jarkko Höynälä 044 7650815 jarkko.hoynala@validia.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Yksikön omavalvontasuunnitelma ohjaa yksikön päivittäistä toimintaa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan, kun yksikön toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Päivittäminen tapahtuu kuitenkin aina vähintään vuoden välein. Päivittämisestä huolehtii yksikönpäällikkö ja henkilöstö yhdessä kehityskohteet huomioiden.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Tesoman Validia- asunnot sijaitsevat yleisessä kerrostalossa. Näin ollen ilmoitustaulua ei ole käytettävissä. Tämän vuoksi omavalvontasuunnitelma jaetaan jokaisen asukkaan kotiin. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Validia Oy:n www.sivuilla. Omavalvontasuunnitelma pidetään toimistossa nähtävillä henkilöstölle.

Omavalvontasuunnitelman liitteet on koottu kansioon, joka on saatavilla toimistosta. Viranomaismääräysten mukaan nähtävillä olevat dokumentit ovat yksikössä esillä toimiston kaapissa ja asukkaiden asunnoissa. Yksikön omavalvontasuunnitelma tulee näkyville Validian kotisivuille Tesoman Validia-asuntojen omalle sivulle.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

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

Validia keskiössä on asiakas- ja toimintakeskeisyys. Vammaispalvelulain mukaiseen palveluasumiseen kuuluvat vamman aiheuttaman haitan vuoksi tarvittavat palvelut, jotka ovat välttämättömiä asiakkaan jokapäiväiselle suoriutumiselle. Palvelun toteuttaa ammattitaitoinen, moniammatillinen, osaava sote-alan henkilöstö.

Asiakkaan toimintakykyarviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa Mini-Asta mittarilla. Arviointia voidaan tarkentaa Asta-mittarilla. Mini-Asta lomake on tarkoitettu päivittäisen toimintojen alustavaan arviointiin. Mini-Asta mittari soveltuu hyvin asiakkaille, joiden toimintakyky vaihtelee sairauden vuoksi.

Palvelutarvetta arvioidaan aina yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa arviointiin otetaan mukaan asiakkaan läheinen henkilö. Palvelutarpeen tulee lähtökohtaisesti olla asiakaslähtöistä ja mahdolliset toiveet palvelussa otetaan huomioon. Lisäksi on erityisen tärkeää saada realistinen käsitys asiakkaan palvelutarpeesta ja monesti asiakkaan läheinen voi tukea palvelutarvetta arvioitaessa esimerkiksi kommunikaatiossa tai tarvittavien asioiden muistamisessa.

4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan toteuttamissuunnitelmaan. Toteuttamissuunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun toteuttamissuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua maksajatahon asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Toteuttamissuunnitelman noudattaminen ja sen ohjaamana toimiminen on omavalvonnan keskeisiä asioita. Suunnitelmassa sovitaan asiakkaan ja palveluntuottajan välillä palveluasumiseen liittyvistä tavoitteista ja niiden toteuttamisesta. Toteuttamissuunnitelma pohjautuu maksajatahon luomaan palvelusuunnitelmaan sekä kunnan viranomaisen tekemään hallintopäätökseen.

Toteuttamissuunnitelma pohjautuu sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812 annettuun lakiin. Sen 7 §:n mukaisesti toteuttamissuunnitelma tehdään yhteistyössä asukkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa ja/tai asukkaan ja hänen läheisensä tai läheisensä kanssa. Toteuttamissuunnitelmassa otetaan huomioon asukkaan itsemääräämisoikeus ja hänen toiveensa suunnitelmaa tehdessä tulee ottaa huomioon. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan toteuttamissuunnitelmaan. Toteuttamissuunnitelman tulee tukea myös asukkaan omaa osallistumista päivittäisiin arkeen ja näin kuntoutumiselle asetetut yksilölliset tavoitteet tulevat toteutumaan päivittäisessä toiminnassa. Lisäksi toteuttamissuunnitelmassa tapahtuvat muutokset viestitään palvelun tilaajalle ja saadaan asiakkaan voimien muutokset viestittyä asianomaisille tahoille.

Toteuttamissuunnitelma tehdään ensimmäisen kuukauden aikana uudelle asukkaalle. Ennen toteuttamissuunnitelman tekoa henkilökunta on tutustunut asukkaan toimintakykyyn ja päivittäisen avuntarpeeseen. Toteuttamissuunnitelman laatii nimetty omahoitaja/omahoitajat. Toteuttamissuunnitelma päivitetään puolen vuoden välein tai asukkaan avuntarpeen muuttuessa.

Jokainen henkilökunnan jäsen tutustuu asukkaan toteuttamissuunnitelmaan. Omahoitajan/omahoitajien vastuulla on jalkauttaa toteuttamissuunnitelmassa sovittuja asioita muun henkilökunnan tietoon, ja toteuttamissuunnitelmat luovat pohjan päivittäiselle kirjaamiselle. Päivittäinen kirjaaminen ja asukkaan toimintakyvyn arviointi pohjautuu suunnitelmassa sovittuihin asioihin.

4.2.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Validian arvoperusta varmistaa ihmisarvon toteutumisen ja kunnioittamisen jokapäiväisessä toiminnassa. Asiakkailta on itsemääräämisoikeus, jota tukemalla vahvistamme asiakkaan yksityisyyttä, vapautta päättää itselleen tärkeistä asioista ja elämisen yksityiskohdista. Lisäksi asiakkaiden osallistumista yhteisön sekä yhteiskunnan toimintaan tuetaan.

Asiakkailta on omat vuokra-asunnot, joihin mennään vain kutsusta tai asiakaskohtaisessa palvelun toteuttamissuunnitelmassa mahdollisesti sovittujen säännöllisten tarkastuskäyntien yhteydessä.

Asiakkaiden kotiin tuotetaan jokapäiväisessä elämässä tarvittavia palveluita. Tärkeänä pidetään, että asiakkaita aktivoidaan palveluita tuottaessa osallistumaan siinä määrin, kun kukin asiakas siihen kykenee. Asiakkaan kotona toimimme kuten asiakas itse toivoo, ja alistamme asioita asukkaan päätäntävaltaan. Luottamuksellinen suhde jokaiseen työntekijään on avainasemassa omien toiveiden esiin tuonnille ja tavoitteemme on kehittää tätä jokaisessa asiakaskohtamisessa.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoitustoimenpiteet keskustellaan aina asiakkaan, omaisten ja asiakasta hoitavan lääkärin kanssa ja kirjataan huolellisesti toteuttamissuunnitelmaan.

Validian toimintayksikön henkilökunta tukee asiakasta hänen omien mielipiteidensä esille tuomisessa, valintojen tekemisessä ja itsemääräämisoikeuden vahvistamisessa esimerkiksi vaihtoehtoisin kommunikaatiomenetelmin. Tesoman Validia-asuntojen tämänhetkisinillä asukkailla ei ole käytössä vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä, jokainen tämänhetkinen asukas ilmaisee itseään puheella. On kuitenkin tärkeää, että asiakkaan omasta mielipiteestä varmistutaan ja saadaan tarpeen tullen vahvistusta myös omaisilta tai muilta lähihenkilöiltä.

Rajoitustoimenpiteiden käytön edellytyksenä on se, että asiakkaan itsemääräämiskyky on alentunut siinä määrin, ettei hän kykene tekemään omaa hyvinvointiaan tukevia, hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia. Jos tilannetta pystytään ennakoimaan, tulee olla tehtynä asianmukaiset päätökset. Rajoitustoimenpiteiden käyttö tulee eteen myös tilanteissa, joissa niiden käyttäminen on välttämätöntä asiakkaan itsensä tai muiden henkilöiden terveyden vaarantumisen vuoksi, ruumiillisen koskemattomuuden turvaamiseksi tai merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi. Rajoitustoimenpiteitä käytettäessä on varmistuttava, että muut, lievemmat keinot eivät ole tilanteeseen soveltuvia.

Liite: Itsemääräämisoikeuden vahvistamissuunnitelma

Tesoman Validia- asunnoilla eletään arkea asukkaiden toiveiden mukaan asioista neuvotellen. Asukkaiden kanssa on neuvoteltu palveluun sopivimmat ruokailu-, peseytymis-, ja asunnon siivousajat. Tällöin jokaisella on mahdollisuus kiireettömään ja odotusajattomaan palveluun. Akuutteihin tarpeisiin pyritään vastaamaan välittömästi tai asukkaan kanssa neuvotellaan tarpeelle sopiva ajankohta. Itsemääräämisoikeus on suurimpia arvojamme. Koko palvelukokonaisuutemme tukee ja kunnioittaa sitä. Tuemme ja osallistamme asukkaita omaan elämäänsä päivittäin, jokaisella avustuskäynnillä sekä toteuttamissuunnitelmia laadittaessa.

Osalla Tesoman Validia-asuntojen asiakkaista on käytössään laidalliset sängyt ja tarvittaessa käytetään turvavyötä pyörätuolilla liikuttaessa asiakasturvallisuuden takaamiseksi. Lisäksi asukkailla on ranne/nilkkavöitä. Tarvittaessa lisärajoitteista keskustellaan yhdessä asukkaan hoitavan lääkärin kanssa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

1.1.2016 alkaen sosiaalihuoltolain 48 § velvoittaa sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnan vastaavalle henkilölle (yksikönpäällikkö), jos huomaavat tehtävissään epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Yksityinen palvelutuottaja tekee ilmoituksen kunnan järjestämisvastuulle kuuluvista sosiaalihuollon palveluista ilmoituksen kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle (vammapalvelu - tai/ vanhustyönjohtaja).

Jos Validia- työyhteisön sisällä havaitaan asiakkaan kaltoinkohtelua, asia tulee saattaa välittömästi esimiehen tietoon. Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havainnostaan. Esimies puuttuu asiaan välittömästi ottamalla asian puheeksi epäillyn kaltoinkohtelijan kanssa ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin.

Jos työyhteisöstä havaitaan ulkopuolisen tahon asiakkaaseen kohdistuvaa kaltoinkohtelua, asia tulee saattaa välittömästi esimiehen tietoon. Esimiehen puuttuu asiaan välittömästi ottamalla huolen puheeksi asiakkaan sosiaalityöntekijän ja/ tai omaisten kanssa.

v.9.0/Akle/ 20.11.2019/Ekos

Jos havaitaan asiakkaiden keskuudessa toiseen asiakkaaseen kohdistuvaa kaltoinkohtelua, asia tulee saattaa välittömästi esimiehen tietoon. Esimiehen tulee välittömästi puuttua ottamalla huoli puheeksi asiakkaan, hänen omaistensa / läheistensä sekä sosiaalityöntekijän kanssa.

Kaltoinkohtelua voi esiintyä eri muodoissa. Työntekijöiden on tärkeää havainnoida erilaisia tilanteita ja reagoida välittömästi havaitessaan kaltoinkohtelun eri muotoja. Avoin ja ammatillinen työilmapiiri mahdollistaa asioiden esille ottamisen yksikössä sisäisesti. Operatiivinen johtamisjärjestelmä ja kokouskäytännöt tukevat päivittäistä dialogia työyhteisön ja esimiesten välillä.

Asiakasvarojen käsittelystä ja säilyttämisestä on menettelyohje (taloudellinen kaltoinkohtelu)

Jos työntekijä ottaa puheeksi kaltoinkohteluun liittyvän asian, joka koskettaa organisaation toimintaa, työnantajalla ei ole oikeutta ryhtyä vastatoimiin työntekijää kohtaan.

Epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käydään aina juuri syitä myöden asiakkaan kanssa läpi. Halutessaan hän voi ottaa tilanteeseen mukaan omaisensa tai läheisensä.

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja 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. Yksikössämme on hyvin tärkeää kerätä palautetta eri kanavista ja dokumentoitu saatu palaute asianmukaisesti viipymättä.

Palautteen kerääminen

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat asiakaspalautetta toiminnastamme sanallisesti ja tai kirjallisesti palautelomakkeiden, www.validia.fi sijaitsevan palautelinkin, puhelimen ja sähköpostin avulla. Kaikki näin annetut palautteet kirjataan IMS-järjestelmään ja tullaan käsittelemään henkilökunnan viikkopalaverissa. Erityistä tukea ja kommunikaatiota vaativissa tilanteissa Yksikönpäällikkö keskustelee asianomaisten kanssa erikseen sovittuna ajankohtana ja kirjaa toivotut kehityskohteet muun henkilökunnan tietoon. Vuosittain asiakkaille järjestetään asiakastyytyväisyyskysely, missä jokainen asiakas pystyy tuomaan tarvittaessa ulkopuolisen tukemana realistisen kuvan saamastaan palvelusta.

Jatkuva luottamuksellinen kommunikaatio yhdessä vastaanottavaiseen asenteeseen palautetta kohtaan luo mahdollisuuden asiakkaalle tuoda esille kokemiaan asioita. Henkilökunnan tavoitteena on viikkopalaverin yhteydessä keskustella saaduista palautteista ja muokata toimintaansa entistä asiakaslähtöisempään suuntaan.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Jatkuva asiakaspalautteen kuuntelu ja ymmärtäminen ovat toimintamme lähtökohtia. Säännöllisesti tehtävät asiakastyytyväisyysmittaukset lisäävät ymmärrystä ja auttavat suuntaamaan toimintaamme entistä asiakaslähtöisemmäksi.

Asiakas ja asiakkaiden läheisten palaute on ensiarvoisen tärkeää ja näiden avulla pystytään systemaattisesti suuntaamaan toimintaamme viikkopalaverissa ja henkilöstön ratkoessa arkipäivän haasteita. Palautteen dokumentointi ja palautteiden seuranta on jokaisen henkilökuntaan kuuluvan vastuulla ja palautteista keskustellaan avoimesti työyhteisössä.

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamansa 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 käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Liiketoimintajohtaja Susanna Ylisuvanto
susanna.ylisuvanto@validia.fi

Yksikkötasolla
Yksikönpäällikkö Jarkko Höynälä
jarkko.hoynala@validia.fi

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaaliasiamies:
Taija Mehtonen ja Laura Helovuori
sähköposti: sosiaaliasiamies@tampere.fi
puhelin: 040 800 4186, 040 800 4187
PL 487
33101 Tampere

Lain mukaan potilasasiamiehen tehtävänä on neuvoa potilaita potilaislain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa potilasta muistutuksen tai kantelun tekemisessä, tiedottaa potilaan oikeuksista sekä toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaaliasiamies seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä vuosittain selvityksen kunnanhallitukselle.

Lisäksi potilasasiamies osallistuu muistutuksen, kanteluiden ja potilasvahinkoilmoitusten käsittelyyn ja kouluttaa henkilöstöä potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyen.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat jaettu asiakkaiden asuntoihin ja yhteystiedot ovat näkyvissä myös yksikön ilmoitustaululla toimistotilassa.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu osoitteessa www.kuluttajaneuvonta.fi.

Puhelimitse kuluttajaneuvonta tavoittaa:

suomeksi puh. 029 5536 901

ruotsiksi tel. 029 5536 902

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

Muistutus käsitellään aina yhdessä alueen liiketoimintajohtajan kanssa. Kaikki muistutukset menevät tiedoksi myös yhtiön johtoryhmälle sekä käsitellään kuukausittaisessa aluepalaverissa. Tilanteissa voidaan pyytää konsultointi apua esimerkiksi henkilöstöhallinnolta ja tai laatu- ja turvallisuuskoordinaattorilta sekä tarvittaessa yhteistyökumppaneilta.

Toimintaa tullaan muistutuksen jälkeen kehittämään muistutuksen mukaisesti ja toiminnan suunnittelussa otetaan huomioon muistutuksessa esiin nousevat asiat.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Osa tietoon tulevista asioista vaatii reagointia välittömästi. Korjaavat toimenpiteet ja viestintä tapahtuvat tällöin välittömästi asioiden tultua ilmi. Kirjatut raportit tulevat tietoon laatu- ja turvallisuuskoordinaattorille, jotka seuraavat poikkeamia jatkuvasti. Vakavat poikkeamat vaativat kiireellisen käsittelyn 1-5pv.

Muistutus käsitellään siinä toimintayksikössä, jota muistutus koskee. Muistutukseen vastaa yksikön päällikkö kirjallisesti kohtuullisessa ajassa. Kohtuullinen aika on määritely muistutuksen vastaanottamisesta 4 viikon sisällä.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Yksikössä on käytössä kuntouttava työote. Asukkaat saavat ja heitä kannustetaan henkilökunnan toimesta osallistumaan kaikkiin kodinhoidollisiin tehtäviin yksilöllisiä voimavarojaan hyödyntäen. Tuemme asiakkaitamme elämään itsenäistä omannäköistä elämää.

Asiakkailla on subjektiivinen oikeus henkilökohtaiseen avustajaan ja avustajan kanssa asiakkaalla on mahdollisuus osallistua kodin ulkopuolisiin toimintoihin. Lisäksi asiakkailla on mahdollisuus hakeutua päivätoimintaan. Asiakkaan hyvinvointia ja kuntoutumista arvioidaan päivittäisessä hoivatyössä asiakaspalautteen ja keskustelujen perusteella mahdollisesta asioita yksilöllisesti sovitusti. Tarvittaessa toteuttamissuunnitelmaa päivitetään hyvinvointia tukevien palvelujen mahdollistamiseksi.

4.3.2 Ravitsemus

Tesoman Validia-asunnoilla asukkailla on mahdollisuus ottaa käyttöön ateriapalvelu. Tällöin ateriat kuljetetaan heille kotiin. Ateriapalveluun kuuluu aamupala, lounas, päivällinen, iltapala ja kahvitarjoilu. Lämmityksessä ja ruuan valmistuksessa auttaa tarvittaessa henkilökunta. Lounaan ja päivällisen toimittaa Feelia. Aamupalan ja iltapalan elintarvikkeet toimittaa S-ryhmä. Lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus pyytää henkilökunnalta apua omakustanteisesti hankkimansa ruuan valmistukseen.

Asiakasta kannustetaan päivittäin monipuoliseen ravitsemukseen ja mahdollistetaan asiakkaan omat mieltymykset ruokailun suhteen. Allergiat ja erityisruokavaliot otetaan huomioon erityisen tarkasti ja näiden noudattaminen on jokaisen henkilökunnan jäsenen vastuulla omassa työvuorossaan. Poikkeukset ruokavaliossa on ilmoitettu henkilökunnan toimistossa.

4.3.3 Hygieniakäytännöt

Jokaisen asukkaan päivittäisestä hygieniasta huolehditaan aamu- ja iltatoimien yhteydessä. Tämän lisäksi jokaiselle asukkaalle on määritelty suihkupäivä. Suihkupäiviä on sovittu 1-2 /viikko tai sovitusti asiakkaan tarpeen mukaan. Asukkaan kanssa keskustellen voidaan lisätä suihkupäiviä. Ajankohdat sovitetaan yhdessä ja sovitetaan viikkokalenteriin, jotta sovitut toimenpiteet tulee suoritettua.

Jokaisen työntekijän oma henkilökohtainen hygienia, erityisesti käsihygienia, on perustana tarttuvien tautien ehkäisyssä. Käsihuuhteen käyttö ennen ja jälkeen asukaskontaktin ja suojakäsineiden asianmukainen käyttö ovat tärkeä osa työskentelyä ja omavalvonnallisin keinoin epäkohtiin puututaan, esimerkiksi mietitään käsihuuhteiden sijoituspaikkoja. Erityistä hygieniaa vaativat työtehtävät edellyttävät suojaimia ja suojaimia käytetään annettujen ohjeiden mukaisesti. Lisäksi tulee ottaa huomioon sairaanhoitopiiriin hygieniaohjeet esimerkiksi epidemiatilanteissa.

Epidemiatilanteessa tärkeintä on noudattaa annettuja ohjeistuksia. Ohjeistukset saattavat tulla monelta eri taholta esimerkiksi sairaanhoitopiiriltä. Erityisen tärkeää on huomioida omaa yksikköä koskeva ohjeistus ja jalkauttaa ohjeistus jokaisen henkilökunnan jäsenen tietoon. Lisäksi asiakkaille ja omaisille viestitään kulloinkin voimassa oleva ohjeistus esimerkiksi vierailukäytäntöihin liittyen. Yhtiötasolla yksikön tukena toimii nimetty ryhmä, esimerkiksi 2020 vuoden aikana Koronapandemian valmiusryhmä.

Liite: Yksikön hygienia- ja siivousohje

4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Yksikön asukas voi valita julkisen tai yksityisen terveydenhuollon palvelut. Henkilökunta kiinnittää huomioita asukkaan kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin ja ohjaa tarvittaessa asukkaan oikean palvelun piiriin. Asukkaista suurin osa käyttää Tesoman terveysaseman palveluita terveydenhoidossaan. Asukas saa tarvittavaa apua ajanvaraukseen ja hänelle mahdollistetaan sujuva asiointi terveysasemalla.

Äkillinen kuolemantapaus on harvinainen. Äkillisessä kuolemantapauksessa soitetään hätäkeskukseen 112 ja noudatetaan sieltä saatua ohjeistusta. Pääsääntöisesti kotona tapahtuneessa äkillisessä kuolemassa poliisi tulee paikalle. Kuolemantapauksesta ilmoitetaan viipymättä omaisille ja yksikön päällikölle. Yksikössä ei ole vainajan säilytystiloja.

Yksikössä pitkäaikaissairaiden asiakkaiden elämänlaatua pyritään pitämään mahdollisimman normaalina jokaisen yksilöllinen tilanne huomioiden. Asiakkaan voinnin mukaan edetään kunnioittamalla asiakkaan toimintakyvyn rajoitteita.

v.9.0/Akle/ 20.11.2019/Ekos

<p>Toiminnanohjausjärjestelmässä on lääkehoitoon liittyvät toistuvuudet. Lisäksi erilaisia mittauksia ja tarkistuskäyntejä yleisvoinnin heikentyessä luodaan asiakkaalle. Yksikön henkilökunnalle on äärimmäisen tärkeää asiakkaan turvallisuudentunteen luominen esimerkiksi erilaisissa kiputiloissa. Mittausten ja tarkistuskäyntien luonnista neuvotellaan hoitavan tahon esimerkiksi hoitava lääkäri ja yhdessä koko henkilökunnan kanssa luoden paras mahdollinen tilanne arvio pitkäaikaissairaahan hoitokeinoista.</p>
<p>Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoito hoituu julkisten palveluiden kautta. Tesoman terveysasema sijaitsee lähellä yksikköä ja terveysaseman palvelut ovat asukkaiden käytössä. Yksikönpäällikkö on koulutukseltaan sairaanhoitaja ja vastaa yhdessä alueellisen sairaanhoitajan kanssa tarvittaessa asiakkaiden terveydenhoitoon liittyvissä kysymyksissä huomioiden palvelun luonne (vammapalvelun mukainen).</p>
<p>4.3.5 Lääkehoito</p> <p>Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan.</p>
<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>Yksikön lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään tarpeellisin osin säännöllisesti. Alueellinen sairaanhoitaja yhdessä yksikönpäällikön kanssa on vastuussa suunnitelman päivitetyistä. Lääkehoitosuunnitelma on henkilöstön saatavilla ja viikkopalaverissa nostetaan säännöllisesti palaveriaiheeksi lääkehoitosuunnitelman oikeanlainen toteutuminen.</p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> <p>Lääkehoidosta vastaa jokainen työntekijä ammatinimikkeen ja lääkelupansa mukaisesti. Yksikössä työskentelee lähtökohtaisesti vain lääkeluovalliset lähihoitajat ja yksikönpäällikkö. Kokonaisuuden seurannasta ja lääkehoidon asianmukaisesta toteutumisesta yksikössä vastaa Yksikönpäällikkö Jarkko Höynälä (Sairaanhoitaja AMK).</p>
<p>4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa</p>
<p>Yksikön koko henkilökunta toimii tiiviissä yhteistyössä asiakkaan suostumuksen jälkeen henkilökohtaisten avustajien, terapiapalveluiden, hoitavaan lääkäriin ja omaisten kanssa. Yhteistyön tavoitteena on avoimuus ja mutkattomuus. Jokaisella asiakkaalla on nimetty vähintään yksi omahoitaja, ketä kantaa erityistä vastuuta asiakkaan asioista ja viestii eri toimijoille muutoksista tarvittaessa asiakkaan luvalla.</p>
<p>Alihankinta tuotetuista palveluista vastataan kuin yhtiön omista. Koko yksikön henkilökunta on vastuussa esimerkiksi tavaravastaanottamisesta ja näin varmistetaan, että tilatut asiat ovat käyttökuntoisia ja asianmukaisia. Lisäksi yhteistyö alihankintana tuotettavien palveluiden kohdalla pidetään yksikössä tärkeänä ja epäkohtiin puututaan viivytyksettä.</p>

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p> <p>Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri</p>
--

viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Yksikössä on laadittu pelastussuunnitelma 4 Ks-ohjelmassa. Suunnitelma päivitetään vuosittain ja aina muutosten tullessa ilmi. Suunnitelman laadinnassa tehdään yhteistyötä kiinteistön isännöitsijän ja huoltoyhtiön kanssa. Paikkakuntakohtaisesti on eroavaisuuksia, minkälaisella aikavälillä yksikön palotarkastuksia suoritetaan. Yksikössä on laadittu poistumisturvallisuus selvitys ja se päivitetään kolmen vuoden välein. Yksikössä järjestetään vuosittain henkilöstön koulutustarpeen mukaan palo- ja pelastuskoulutuksia.

Validia ohjeistaa turvallisuuskävelyn suorittamiseen yksikössä kaksi kertaa vuodessa. Kävelyn aikana havainnoidaan tiloja, välineitä, tekniikkaa ja toimintaa. Kävelyssä havaitut puutteet korjataan välittömästi.

Asiakasturvallisuutta voi myös vaarantaa epidemia. Epidemiatilanteessa yksikössä esiintyy useampia tautitapauksia esimerkiksi kausi-influenssaan tai norovirukseen liittyen. Influenssaepidemiaa torjutaan yksikössä esimerkiksi rokottamisella ja hygieniatason nostamisella. Tampereen kaupungin hygieniahoitaja antaa ohjeistukset liittyen eristyshoitoon liittyvissä asiakastapauksissa maailmalla on levinnyt koronapandemia, mikä on korostanut yhteistyön, avoimuuden ja annettujen ohjeiden noudattamisen tärkeyttä.

4.4.1 Henkilöstö

a) Henkilöstön määrä ja rakenne

Yksikössä työskentelee 7 kokoaikaista lähihoitajaa ja yksikönpäällikkö. Normaaleissa olosuhteissa vuorojako on lähtökohtaisesti seuraava. Aamuvuorossa työskentelee vähintään 2 lääkeluvallista hoitajaa. Iltavuorossa työskentelee vähintään 2 lääkeluvallista hoitajaa. Yövuorossa työskentelee 1 lääkeluvallinen hoitaja.

b) Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Yksikössä sijaisina työskentelee lääkeluvalliset lähihoitajat. Yksikönpäällikkö seuraa tiivistä sijaisten määrää ja käyttötarvetta. Lisäksi yksikönpäällikkö kerää suullisesti palautetta sijaisten työskentelystä yksiköstä ja näin ollen reagoi tarvittaessa esille tuleviin asioihin. Sijaiset tuntevat lähtökohtaisesti yksikön ja jokaisella sijaisella on käytössä samat tiedot ja taidot kuin kokoaikaisilla hoitajilla.

c) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan ennakoivalla listasuunnittelulla. Yksikössä on käytössä autonominen listasuunnittelu kuudeksi viikoksi kerrallaan. Yksikönpäällikkö käy jatkuvaa vuoropuhelua yksikön sijaisten kanssa ja näin ollen pystytään vastaamaan akuutteihin poissaoloihin. Henkilöstövoimavarojen riittävyyden vuoksi käydään keskustelua alueen muiden esimiesten kesken mahdollisista sijaisten käytöstä aina tarpeen mukaan.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja

lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

a) Yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Validia Oy:ssä sovelletaan hyvän rekrytointikäytännön periaatteita kaikissa rekrytointitilanteissa. Henkilöstön rekrytointia ohjaa työlainsäädäntö ja työehtosopimukset. Työehtosopimuksissa määritellään sekä työntekijöiden, että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinneissa otetaan huomioon ajantasaiset viranomaismääräykset. Kaikissa Validia Oy:n rekrytoinneissa huomioidaan GDPR:n asettamat vaatimukset.

Rekrytointitarvetta arvioitaessa huomioidaan todellinen työntekijätarve suhteessa viranomaismääräykseen sekä arvioidaan asukkaiden todellinen palveluntarve. Työntekijätarpeen konkretisoituessa arvioidaan tarvittavan työsuhteen kesto (toistaiseksi voimassa oleva / määräaikainen). Työntekijää rekrytoidessa esiin nostetaan ensisijaisesti koulutus -ja pätevyysvaatimukset (sosiaali- ja terveysalan perustutkinto ja lääkehoitolupa). Lisäksi yksikön asukkaiden muodostama palveluntarve ja työntekijän aikaisemmin hankittu osaaminen nousevat keskiöön rekrytointitilanteessa.

b) Asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuudesta ja luotettavuudesta varmistuminen

Rekrytoinnin yhteydessä työntekijän kelpoisuus varmistetaan alkuperäisistä tutkintotodistuksista ja lisäksi kelpoisuus varmistetaan Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollonammattihenkilöiden keskusrekisteristä Julkiterhikki/Julkisuosikki. Henkilöstön luotettavuutta ja soveltuvuutta arvioidaan jatkuvasti erityisesti työsuhteen alkaessa. Yhtiön perehdytysprosessin mukaisesti valittu perehdytysmentor ja yksikönpäällikkö ovat vastuussa työntekijän soveltuvuudesta yksikköön. Alle 18-vuotiaiden kanssa työskenteleviltä tarkistetaan rikosrekisteriote.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita.

Validia Oy:ssä perehtyminen tapahtuu yhdessä kokeneen perehdytysmentorin ja yksikönpäällikön ohjaamana. Perehdytysohjelman mukaisesti käydään läpi muun muassa työtehtävät, yksikön toiminta ja tietosuojaan liittyvien toimintatapojen toteutuminen. Jokainen osa-alue allekirjoitetaan ja perehdytysmateriaali dokumentoidaan asianmukaisesti. Perehdytysprosessin lopussa pidetään arviointikeskustelu ja tarvittaessa kerrataan asioita ja terävöitetään toimintamalleja. Perehdytyksen tukena on Moodle-oppimismateriaali, missä uusi työntekijä käy esimerkiksi yhtiön tietosuojaan liittyviä asioita itsenäisesti opiskellessaan läpi. Yksikön ilmapiiriin tulee pysyvä uutta työntekijää kannustavana ja jokainen työntekijä pystyy näin ollen tukemaan jatkossakin uutta työntekijää työsuhteen alkutaipaleella.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

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 riskinhallinnan 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.

Yhtiötasoiset ja yksikön koulutussuunnitelmat laaditaan vuosittain budjetoinnin yhteydessä. Koulutus- suunnitelmissa kuullaan henkilökunnan ääntä ja toiminnasta saaduista palautteista esiin nousseita ke- hittämissarpeita. Koulutusta järjestetään vähintään 3 päivää vuodessa ottaen huomioon työntekijän työtehtävät ja työyhteisön toiminnan kehittämissarpeita. Yksikössä työntekijät ovat suorittaneet Love-kou- lutuksia, EA-koulutuksia, palo- ja pelastuskoulutuksia sekä jatkuvaa toimintatavan kehittämistä edistä- viä koulutuksia.

Henkilöstön vastuualueiden mukaan esimerkiksi perehdytysmentorit käyvät omaan aihealueensa liitty- vää koulutusta ja yksikönpäällikkö osallistuu yhtiötason koulutuksiin lääkehoitoon liittyen.

4.4.2 Toimitilat

Validia-asunnot on vuokrannut yhteensä yhdeksän asuntoa Tesoman Seisakkeesta Asuntoyhtymä Group Oy:ltä. Kahdeksan asuntoa on jälleen vuokrattu asukkaille ja yksi asunto on henkilökunnan käy- tössä. Asunnot ovat kooltaan 25.5-32 neliötä. Yhteensä kahdeksan yksiötä ja yksi pieni kaksio. Asun- noissa on oma keittiönurkkaus ja wc/kylpyhuone ja jokaiseen huoneistoon kuuluu irtainvarasto alim- massa kerroksessa. Asukas sisustaa huoneistonsa ja jokaisen huoneisto on yksilöllinen riippuen ihmi- sen sisustuksesta ja toimintatavoista.

Huoneisto on laaditulla vuokrasopimuksella asiakkaan käytössä, eikä palvelutuottaja voi sijoittaa sinne muita asukkaita. Asunnossa saa yöpyä asiakkaan vieraita, jos asiakas niin haluaa. Taloyhtiössä ei ole asukkaille yhteisiä tiloja käytössä, yleinen sauna sijaitsee ylimmässä kerroksessa ja osa asiakkaista käyttää yleistä saunaa erikseen sovittaessa.

Huoneiston siisteydestä vastaa jokainen yksikön henkilökuntaan kuuluva. Lisäksi osa asukkaista pys- tyy osallistumaan siivoukseen ja siisteyden ylläpitoon tietyin osin. Asukkaan omaa huoneistosta huo- lehtimista arvostetaan ja toteuttamissuunnitelmassa sovitaan yhteisistä käytännössä liittyen siistey- teen. Jokainen avustuskäynti tarkoittaa siisteydestä huolehtimista esimerkiksi roskat viedään, sänky pedataan ja keittiön siisteyttä ylläpidetään.

Yksikössä on käytössä jokaisella asukkaalla noin kerran viikkoon ylläpitosiivous, jolloin asunnon sii- voamiseen panostetaan tarkemmin. Ylläpitosiivous kattaa asukkaan kodin pöytä – ja lattiapintojen puhdistamisen mukaan lukien keittiötilan ja saniteettitilan. Asukkaita myös kannustetaan tekemään kodissaan siisteyteen liittyviä huomioita ja tuomaan niitä työntekijöille tietoon. Toiminnassa huomioi- daan myös siivoushetken muu tarkoitus, kuten asukkaan kanssa vietettävä yhteinen aika, joka sosiaa- lisen hyvinvoinnin kannalta myös tärkeää. Siivous tehdään asukkaan omilla välineillä; häntä ohjataan ostamaan asunnon siisteyden ylläpitämisen kannalta tarpeelliset välineet.

Kerrostalojen yleisistä tiloista siisteyden osalta vastaa ulkopuolinen taho. Henkilökunnan tilat siivo- taan viikoittain henkilökunnan toimesta, erityisesti yövuoron yhteyteen on liitetty työtehtäväksi toimisto- tilan siisteyteen liittyviä tehtäviä.

Siisteydestä vastaa jokainen henkilökunnan jäsen. Jokaisella henkilökuntaan kuuluvalla on oikeus ja velvollisuus puuttua epäkohtiin liittyen yksikön siisteyteen. Tarvittaessa asioista keskustellaan tiimipa- laverissa yhdessä yksikönpäällikön kanssa.

Toimistotilojen wc/kylpyhuoneessa on käytössä pesukone ja asukkaiden vaatteiden pesu ja kuivaus tapahtuu sovittaessa henkilökunnan toimesta. Osalla asukkaista on käytössä oma pesukone ja jo- kaista asukasta kannustetaan osallistumaan pyykkihuoltoon oman toimintakykynsä mukaisesti. Tar- kemmin tästä sovitaan toteuttamissuunnitelmassa ja suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Kaikilla yksikön asukkailla on käytössään turvaranneke. Ranneketta painamalla hoitajakutsu ohjautuu palvelukutsujärjestelmään ja asukas saa tarvitsemansa avun. Kutsurannekkeen toimivuudesta on ennalta määriteltäviä töitä asukaskohtaisen tarpeen mukaan. Käytännössä hoitaja varmistaa työvuoron aikana kutsurannekkeen toimivuuden. Kutsurannekkeen saatavuus varmistetaan jokaisen palvelukäynnin päätteeksi, mikäli kutsuranneke ei jostain syystä olisi ollut asukkaan saatavilla tehdään tapahtumasta poikkeamaraportti ja käsitellään se yhteisesti tiimipalaverissa. Kutsun tekemisen mahdollistaminen on erityisen tärkeä osa työtehtäviä jokaisessa työvuorossa.

Tesoman Validia-asunnoilla ei ole käytössä valvontalaitteita, koska yksikkö sijaitsee yleisessä kerrostalossa. Ulko-ovet, asukkaiden kotiovet ja toimiston ovi pidetään suljettuina. Ovisummerit ovat käytössä ja vastaamalla summereihin varmistetaan kyseisen henkilön tarve päästä yksikköön.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Tesoman Validia-asuntojen palvelukutsujärjestelmän tuottaa 9Solutions Oy. Kutsulaitteiden toimivuudesta vastaa Viria Security 029 001 3000 ja yhteyshenkilönä Sakari Parjanen 044 4712292. Paloilmainsinjärjestelmästä lähtee tieto palohälytyksestä hoitajien puhelimeen. Palohälytysten testaus suoritetaan joka toinen viikko ja toimivuus kirjataan asukastietojärjestelmään.

4.4.4 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Tesoman Validia-asuntojen asiakkailta on käytössä useita terveydenhuollon laitteeksi tai tarvikkeeksi luokiteltua välinettä. Laitteita ovat muun muassa pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, siirtymiseen käytettävät apuvälineet esimerkiksi kääntöeline ja liukulautat. Lisäksi asiakkailta voi olla käytössä erilaisia mittareita esimerkiksi verenpainemittari. Laitteet tai tarvikkeet ovat asiakkaiden omia tai apuvälineyksiköstä lainaamia apuvälineitä. Terveysthuollon laitteiden turvallista ja asianmukaista käyttöä ohjaa laki. (<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100629>)

Terveysthuollonlaitteiden osalta Validia- työntekijöillä on vaaratilanteista ilmoitusvelvollisuus Fimealle niin pian kuin mahdollista. Vakavasta vaaratilanteesta 10 vuorokauden kuluessa siitä, kun käyttäjä tai valmistaja on ensimmäisen kerran saanut tiedon tapahtumasta. Läheltä piti -tapauksesta 30 vuorokauden kuluessa. Ilmoittamisvelvollisuus koskee Suomessa laitteiden ja tarvikkeiden valmistajia ja ammattimaisia käyttäjiä sekä laitteita ja tarvikkeita maahantuovia yrityksiä. Ilmoituksen tekemättä jättäminen on säädetty rangaistavaksi.

Kiireellisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä puhelimitse 029 522 3341, mutta ilmoitus tulee tehdä viipymättä myös kirjallisena (ks. lomakkeet alla).

Vaaratilanneilmoitus lähetetään osoitteella:

Fimea
Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet
Mannerheimintie 166
PL 55
00034 Helsinki

Ilmoituksen voi lähettää myös sähköpostitse laitevaara@fimea.fi

tai linkki lomakkeeseen

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

Yksiköllä on sähköisessä muodossa oleva laite- ja irtaimistorekisteri, johon merkitään palveluntuottajan omistuksessa olevat terveydenhuollonlaitteet ja tarvikkeet. Rekisteriin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointiheys, sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit. Lähtökohtaisesti asukkaita on ohjattu hankkimaan itse tarvitsevansa terveydenhuollonlaitteet ja heitä avustetaan näiden hankinnassa tarvittaessa. Asukkaiden apuvälineet ovat kirjattuna Hilikka-järjestelmään ja näin ollen pystytään seuraamaan ja arvioimaan laitteiden tarvetta ja käyttökelpoisuutta.

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Yksikönpäällikkö Jarkko Höynälä 044 765 0815

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen.

Validia suojaa rekisteröityjen yksityisyyttä ja noudattaa kaikissa henkilötietojen käsittelyyn liittyvässä toiminnassa EU:n yleistä tietosuojasetusta (2016/679) ("tietosuoja-asetus") ja muuta soveltuvaa lainsäädäntöä, asiakkaan tilaajakunnan antamaa ohjeistusta sekä hyvää tietojenkäsittelytapaa. Henkilötiedoksi määritellään rekisteröityä koskevia tietoja, joista hänet voi suoraan tai epäsuorasti tunnistaa, siten kuin tiesuoja-asetuksessa on määritelty. Henkilötiedoksi luokitellaan esimerkiksi nimi, syntymäaika ja sähköpostiosoite.

Henkilötietoja käsitellään Validiassa seuraavasti:

1. Palvelujen tuottamista ja niihin liittyvien sopimusten toteuttamista ja valmistelua varten, kuten myyntiin, vuokraukseen, hankintaan, taloushallintoon sekä palvelujen hallinointiin ja suorittamiseen
2. Lakisääteisten velvoitteiden hoitamiseen, kuten kirjanpitolainsäädännön mukaisiin velvoitteisiin ja rekisteröidyn oikeuksien hallinointiin (ks. jäljempänä Rekisteröidyn oikeudet)
3. Palvelujen turvallisuuden varmistamiseen ja väärinkäytösten estämiseen
4. Asiakassuhteen (palvelun maksaja) hoitamiseen, kuten tapaamisten hallinointiin, tiedustelujen käsittelemiseen ja tiedottamiseen
5. Muiden kuin asiakkaiden yhteydenottopyyntöjen käsittelyyn
6. Mainontaan ja markkinointiin asiakkaille ja potentiaalisille asiakkaille, kuten uutiskirjeen tilaamiseen ja tapahtumien järjestämiseen
7. Sisäiseen kehitykseen, kuten laadunvarmistukseen (esimerkiksi palautteiden käsittelyyn ja asiakastytyväsyysskyselyihin)

Rekisteröityjen henkilötietojen käsittelyn oikeusperusteena on pääasiassa yhtiön ja rekisteröidyn, tai rekisteröidyn edustaman tahon, välisen sopimuksen toteuttaminen ja lakisääteisten velvoitteiden täyttäminen. Validialla on lakisääteinen velvoite palveluiden turvallisuuden varmistamiseen ja väärinkäytösten estämiseen. Niihin liittyvä henkilötietojen käsittely perustuu myös Validian oikeutettuun etuun huolehtia turvallisuudesta. Henkilötietojen käsittely asiakassuhteen hoitamiseen, yhteydenottopyyntöjen käsittelyyn, markkinointiin ja sisäiseen kehitykseen perustuu Validian oikeutettuun etuun edistää liiketoimintaansa ja siten tarjota parempaa palvelua. Validia pyytää kaikilta rekisteröidyiltä suostumuksen henkilötietojen käsittelyyn, mikäli lainsäädäntö sitä edellyttää (esimerkiksi uutiskirjeen lähettämiseen yksityisasiakkaille). Suostumuksen voi perua milloin tahansa.

Validian asiakastietojärjestelmä on nimeltään Fastroi Hilikka. Jokainen asiakas on kirjallisella suostumuksella antanut luvan viedä tietonsa kyseiseen asiakastietojärjestelmään. Asiakassuostumuksessa määritetään lisäksi tietojen luovuttamisesta ulkopuoliselle taholle. Asiakassuostumusta voidaan muuttaa milloin tahansa ja tämä kerrotaan asiakkaalle allekirjoituksen yhteydessä.

Jokaisella työntekijällä on asiakastietojärjestelmään henkilökohtainen tunnus ja salasana. Työkuvan mukaan määritellään oikeudet asiakastietojärjestelmään ja oikeuksien ajantasaisuudesta vastaa oma esimies. Jokainen työntekijä allekirjoittaa vaitiolo- ja salassapitosopimuksen. Lisäksi varmistetaan, että työntekijä on ymmärtänyt vastuunsa kyseiseen asiaan liittyen. Epäasialliseen käyttäytymiseen tai väärinkäytöksiin puututaan välittömästi.

Yksikön henkilökunta käsittelee vain niitä asiakastietoja, joita he tarvitsevat työtehtäviensä suorittamiseen. Asiakastietoja kirjataan ainoastaan Hilikka-toiminnanohjausjärjestelmässä. Kaikki muut asiakastiedot, toteuttamissuunnitelmaa lukuun ottamatta, säilytetään asukkaiden asunnoissa. Henkilökunnan tulee aina varmistaa asiakkaalta lupa käsitellä asiakkaan henkilökohtaisia papereita/dokumentteja.

Työntekijä allekirjoittaa vaihtelu- ja salassapitosopimuksen. Sopimus tehdään kahtena kappaleena ja toinen sopimus jää työntekijälle ja toista säilytetään yksikön työntekijöiden dokumenteissa.

Tietosuojaan liittyviä kysymyksiä ja päivityksiä nostetaan esille viikkopalaverissa säännöllisesti.

Uuden työntekijän työsuhteen alkaessa käydään läpi yhtiön henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvät käytännöt. Lisäksi yksikössä järjestetään säännöllisesti aiheeseen liittyvää koulutusta. Moodle-alustalle on koottu materiaalia liittyen tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn. Materiaalin luettuaan ja sisäistettyään jokainen vakituinen ja määräaikainen työntekijä tekee samaisessa ympäristössä aiheeseen liittyvän testin. Lyhytaikainen sijainen ja opiskelija saa perehdytysprosessiin kuuluvan perehdytyksen henkilötietojen käsittelyyn. Epäkohtiin liittyen henkilötietojen käsittelyssä tai tietoturvaan liittyvissä laiminlyönneissä tullaan puuttumaan välittömästi.

Tietosuojaseloste on nähtävillä henkilökunnan toimiston seinällä ja Validia www-sivuilla <https://validia.fi/tietosuojaseloste>.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Susanna Ylisuvanto
050 468 4085
susanna.ylisuvanto@validia.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikön toimintaa tullaan kehittämään päivittäin saadun palautteen ja omavalvonnassa esiin tulleiden puutteiden korjaamisella. Sitoutunut henkilökunta ja yksikönpäällikkö ovat avainasemassa laatulupauksen toteutumisessa. Työyhteisön tavoitteena on pysyä yhteisönä, missä puhutaan ja dokumentoidaan avoimesti esiin nousseet epäkohdat ja puututaan välittömästi havaittuihin puutteisiin.

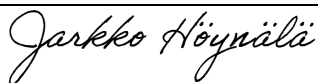
Yhteisenä tavoitteena on palvella asiakkaita mahdollisimman laadukkaasti viranomaisohjeita noudattaen. Muuttuvat tilanteet henkilöstössä tai asiakkaan voinnissa vaativat sopeutumiskykyä jokaiselta ja tavoitteena on kehittyä vastaamaan muuttuvassa ympäristössä jokaisen palveluntarpeeseen ammattitaitoisesti. Asiakkaan tulee tuntea elävänsä omannäköistä elämää turvallisesti yksikössämme.

Yksikön omavalvontaa on tehostettu ottamalla käyttöön vuorokohtaisesti täytettävä omavalvontataulu. Omavalvontataulu läpikäydään läpi yhdessä viikkopalaverissa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Paikka ja päiväys
Tampere 27.1.2021

Allekirjoitus



Jarkko Höynälä Yksikönpäällikkö