

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	2
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	7
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	10
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	11
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	18
7 ASIAKASTURVALLISUUS	22
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	28
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	31
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	31

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu [Valviran antaman määräyksen \(1/2014\)](#) mukaisesti, joka tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Erilliseen ohjeeseen on avattu kunkin sisällyköhdän osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. **Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.**

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksiköiden lisäksi sosiaalihuollon tukipalveluille ja sosiaalityön palveluille, kuten lastensuojelu, vammaispalvelut, ikääntyvien palvelut sekä mielenterveys- ja päihdepalvelut.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Validia Oy

Y-tunnus 1948154-5

Kunta

Kunnan nimi KouvolaKuntayhtymän nimi KymsoteSote-alueen nimi Kymsote

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Paloharjun Validia-taloKatuosoite Vainiolankuja 6Postinumero 45740 Postitoimipaikka KuusankoskiSijaintikunta yhteystietoineen Kouvolan kaupunki,

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Tehostettu palveluasuminen, asiakkaille, joilla on fyysisen toimintarajoitteen lisäksi muita merkittäviä toiminnan haasteita. 17 asiakaspaikkaa.Esimies Marko Soikka

Puhelin 044 478 4261 Sähköposti marko.soikka@validia.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) 08.10.2021 Eine Heikkinen

Palvelu, johon lupa on myönnetty : Asumispalvelut/Tehostettu palveluasuminen

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat, Siivouspalvelut: SOL Oy, Kiinteistöhuolto: Hoivatilat Oyj järj.,
Apuvälineet: Haltia Oy, Ateriapalvelut: Feelia

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Arvioimme ostopalveluiden tuottajia laadun seurannalla. Ateriapalveluiden osalta seurataan ruokien lämpötilaa, menekkiä sekä kerätään asiakasmielipiteitä. Alihankintana tuotetut palvelut kilpailutetaan määrääjain yhtiötasolla. Kilpailutuksessa huomioidaan erityisesti, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö, laatu ja asiakasturvallisuusvaatimuksia.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Paloharjun Validia-talon toiminta pohjautuu Mona-asumisen ideologiaan, joka toteuttaa palveluja asiakkaille, joilla monialaisia haasteita ja merkittävää tuen tarvetta arjessa. Tuotamme tehostettua palveluasumista asiakkaille, joilla on merkittäviä ja moninaisia toimintakyvyn haasteita, liikkumisen rajoitteita sekä sosiaalisia, psyykkisiä ja kognitiivisia haasteita. Asiakkaiden avuntarpeessa korostuu fyysisen avuntarpeen lisäksi, valvonnan ja ohjauksen tarve. Asiakkaillamme saattaa olla myös päihderiippuvuutta, peliongelmaa, muunlaisia riippuvuuksia tai pakon omaista toimintaa. Tuemme asiakkaitamme elämään mahdollisimman mielekästä ja oman näköistä elämää. Se muodostuu turvallisuudesta ja mahdollisuudesta vaikuttaa omaan elämään, tehdä omaa elämäänsä koskevia päätöksiä kaikissa elämänvaiheissa. Asiakas on vahvasti mukana oman arkensa ja asumisensa suunnittelussa. Turvallinen ja mielekäs elämä mahdollistuu tarjoamillamme,

helposti saatavilla ja asiakkaan tarpeisiin muokkautuvilla palveluilla, joita asiakas voi valita tarpeensa mukaan.

Toimintaamme ohjaa sosiaalihuollon palveluja ohjaava lainsäädäntö: sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Paloharjun Validia-talo on yksitasoinen, esteetön ja kolmeen eri siipeen jaettu yksikkö. Tilaratkaisuissa on huomioitu asumisen turvallisuus ja muunneltavuus erilaisiin tarpeisiin. Palveluista vastaa moniammatillinen työyhteisö, johon kuuluvat palvelupäällikkö, toimintaterapeutti, kaksi sairaanhoitajaa, sosiaaliohjaaja, lähihoitajia, tukipalvelutyöntekijä sekä henkilökohtaisia avustajia.

Mona-asuminen voi olla pysyvä tai pitkäaikainen asumismuoto, josta voi toimintakyvyn kohentuessa siirtyä kevyemmän tuen asumispalveluun.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot



Validian arvot toimivat yhteisenä ohjenuorana ja periaatteena. Haluamme niiden näkyvän kaikessa päivittäisessä toiminnassamme ja sen johtamisessa. Arvojen tehtävä on toimia kaikille validialaisille suunnannäyttäjinä sekä työkaluina arjen valinnoissa.

”ilo kuuluu kaikille”

Inhimillisuus

Kohtaamme kaikki ihmiset tasavertaisina, toisiamme arvostaen ja kuunnellen. Toimimme

aina asiakkaan parhaaksi. Huolehdimme jokainen osaltamme yhteisestä hyvinvoinnista ja turvallisuudesta.

Luottamus

Toimimme läpinäkyvästi ja vastuullisesti. Mitattava palvelun laatu ja sitoutuminen sovittuihin toimintatapoihin muodostavat toimintamme perustan. Olemme läsnä arjessa ja ansaitsemme luottamuksen joka päivä.

Oivallus

Olemme ylpeitä ammattitaidostamme. Opimme yhdessä ja jaamme osaamistamme. Haemme rohkeasti ratkaisuja ja tartumme toimeen. Haluamme kehittää ja uudistaa vammaispalveluja ja yhteiskuntaa

Validia Oy:n tuottamissa palveluissa lähtökohtana on asiakkaiden näkökulma ja palvelutarve. Seuraamme ja arvioimme asiakastyytyvää 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 päin. Panostamme henkilöstön työhyvinvointiin, ammattisuuden kehittämiseen ja yhtiön arvojen mukaiseen toimintaan. Kaikessa toiminnassamme huomioimme tehdyt sitoumukset, toimintaa ohjaavat lait ja viranomaismääräykset. Validia Oy:n käytössä olevat tilat mahdollistavat asiakkaiden ja henkilökunnan esteettömän liikkumisen ja toiminnan. Paloharjun Validia-talo toimii yksitasoisessa, esteettömässä ja asiakkaiden tarpeen mukaan muunneltavissa tiloissa, joka mahdollistaa turvallisen arjen.

Laatu merkitsee meille prosessien jatkuvaa kehittämistä. Johto sitoutuu tukemaan ja rohkaisemaan koko henkilöstöä kehittämään jatkuvasti toimintaa ja palvelujen laatua yhtiön strategian ja liiketoimintasuunnitelman tavoitteiden mukaisesti. Paloharjun Validia-talossa toimintaa kehitetään mm. jokaviikkoisissa asukkaiden yhteisökokouksissa, henkilöstöpalavereissa sekä omaohjaajatiimeissä ja eri työryhmissä. Näissä palavereissa käsitellään turvallisuuteen, viihtyvyyteen, asukkaiden hyvään hoitoon sekä toiminnan laatuun liittyviä asioita. Kokouksista kirjataan muistio, joka on kohderyhmän nähtävissä ilmoitustaululla.

Johtamisjärjestelmä

Validian toimitusjohtaja

Laura Rätty

Laura.Raty@validia.fi

Puh. 040 5226 845

MONA-asuminen

Erityisryhmien liiketoimintajohtaja,

Päivi Lind

paivi.lind@validia.fi

puh. 040 8480 472

MONA-asuminen päällikkö

Pasi Saarikoski

Pasi.saarikoski@validia.fi

Puh. 044 4784 105

Paloharjun Validia-talo

Palvelupäällikkö

Marko Soikka

marko.soikka@validia.fi

044 478 4261

Liite: Eettinen ohjeistus

Liite: Toimintapolitiikka

Liite: Ympäristöpolitiikka

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Paloharjun Validia-talossa riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden häirtapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Paloharjun Validia-talo on monialaisen palveluasumisen yksikkö, jossa asuvilla asukkailla on hyvin monentyyppisiä toimintakyvyn ja elämisen haasteita mm. liikuntaesteisyyttä, mielenterveys- ja päihdeongelmia, aivovammoja, käytöshäiriöitä yms. Tämä aiheuttaa monentyyppisiä riskejä niin asukkaiden keskinäiselle vuorovaikutukselle kuin avustustilanteissa hoitajien kanssa sekä yhteisöllisissä hetkissä.

Paloharjun Validia-talossa riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla mm. vuosittain tehtävässä riskikartoituksessa jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteuttaminen on vaarassa. Lisäksi teemme yksikön henkilökunnan kesken mm. turvallisuuskävelyn, josta kirjaamme raportin, kaksi kertaa vuodessa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskein poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden häirtapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Yksikössä on käytössä tätä tehtävää varten IMS -laatujärjestelmä, johon henkilökunta kirjaa poikkeamat, joita käsitellään tarvittaessa viikoittain, mutta vähintään kerran kuukaudessa henkilöstöpalaverissa ja joista kirjatun raportin ja toimenpiteet vastuhenkilö hyväksyy.

Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko

henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, oma-valvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Pelastussuunnitelma

Poistumisturvallisuusselvitys

Poikkeustilanteiden toimintasuunnitelma; sisältää kriisiviestintäohjeen

Työturvallisuus ja työsuojelu ohjeistus

Hygieniaohjeistus

Liite: Riskien tunnistaminen

Liite: Turvallisuuden hallintaohje

Liite: Vaarojen ja haittojen arviointi työpaikalla työkirja

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

➤ **Hoitoon ja palvelun tuottamiseen liittyvät riskit:**

Työturvallisuuden vaarantuminen

Turvallisen liikkumisen ja asumisen vaarantuminen

Asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua

➤ **Lääkehoidon turvalliseen toteuttamiseen liittyvät riskit:**

Lääkkeenanto unohtuu

Asiakas saa toisen asiakkaan lääkkeet

Asiakas saa väärän määrän lääkkeitä

Väärät lääkelistat

Väärät antoajat

➤ **Tietosuojaan ja asiakasrekisteriinliittyvät riskit:**

Dokumentteja säilytetään väärin

Salassapidon ja vaitiovelvollisuuden rikkoutuminen

➤ **Henkilöstöön liittyvät riskit:**

Tapaturmat

Henkilökunnan saatavuus

Infektiot ja sairaudet

➤ **Asiakkaan tiloihin ja asiakkaan kotona käytettäviin laitteisiin liittyvät riskit:**

Sähkölaitteisiin liittyvät riskit

Tavaran liiallinen määrä huoneessa

Liukkaus, vettä lattialla

Vialliset apuvälineet

➤ **Asiakkaiden aiheuttamat riskit henkilöstölle:**

Verbaalinen, fyysinen ja henkinen väkivalta

Tarttuvat taudit ja epidemiat

vammasta johtuvat pakkoliikkeet

➤ **Jätteiden käsittelyyn liittyvät riskit:**

eritysätteet (viiltävät ja pistävät jätteet)

Henkilökunta kirjaa poikkeamat IMS laatujärjestelmään. Riskikartoituksessa voidaan tuoda myös esille yksikössä olevat riskit. Henkilökuntapalaverissa viikoittain voidaan käsitellä havaittuja epäkohtia ja poikkeamia. Turvallisuuskävelyistä kirjataan raportti kaik-
kine huomioineen.

Asiakkaat voivat antaa palautetta myös viikoittaisissa yhteisökokouksissa palautelaatikon kautta, joka sijaitsee ohjaajien toiminnanohjaushuoneen oven vieressä tai suoraan kokouksessa. Asiakkaat ja heidän omaiset/läheiset voivat antaa asiakaspalautetta toiminnastamme sanallisesti tai kirjallisesti palautelomakkeiden, www.validia.fi sivulla sijaitsevan palautelinkin, puhelimen ja sähköpostin avulla. Kaikki näin annetut asiakaspalautteet kirjataan Validia Asumisen henkilöstön toimesta IMS-toiminta järjestelmään.

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät asiakastytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa parantamista ja ne auttavat suuntaamaan toimintamme kehittämistä ja annettun palvelun laatua.

Maksaja-asiakkaiden palautteet kerätään keskitetysti.

Henkilökunta, asiakkaat, omaiset, kunnat sekä muut asianomaiset tahot voivat myös aina olla yhteydessä yksikön esimieheen ja kertoa havaittuja epäkohtia ja riskejä.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

IMS laatujärjestelmän poikkeamat käydään läpi kuukausittain henkilöstöpalaverissa, mutta akuutit riskit, joihin täytyy reagoida nopeasti, käsitellään viikoittain tai jopa samana päivänä. Nämä dokumentoidaan henkilöstöpalaverimuistioon.

Liite: Kriisiviestintäohje

Korjaavat toimenpiteet

Poikkeamat tulevat yksikön vastuuhenkilön arvioitavaksi, hän tekee suunnitelman toimenpiteistä ja hyväksyy sen IMS-järjestelmässä.

Lääkepoikkeamat menevät IMS-järjestelmässä yksikön sairaanhoitajalle, joka käsittelee ne. Lääkepoikkeamat tulevat tiedoksi myös palvelupäällikölle

Paloharjun Validia-talossa henkilökuntapalaverissa käsitellään tarvittaessa viikoittain, vähintään kuukausittain IMS-laatujärjestelmään kirjattuja raportteja havaituista epäkohdista, poikkeamista ja läheltä piti-tilanteista sekä tehdään niiden mukaisesti toimenpiteitä, etteivät vastaavat tilanteet toistuisi. Nämä dokumentoidaan henkilöstöpalaverimuistioon.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Henkilökuntapalaverissa käsitellyistä muutoksista tiedotetaan palaverimuistiossa sekä tarvittaessa hilkkaviestiryhmässä. Aukkaisiin liittyvissä muutoksissa tiedotetaan tilanteen mukaan joko yksittäistä asukasta tai kaikkia yhteisöpalaverissa. Muita yhteistyötahtoja tiedotetaan tarvittaessa henkilökohtaisesti.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ensimmäisen omavalvontasuunnitelman on laatinut Pasi Saarikoski, monialaisen asumisen päällikkö. Jatkossa siitä vastaa ja sitä päivittää yksikön vastuhenkilö yhteistyössä henkilökunnan kanssa.

Pasi Saarikoski (ensimmäinen omavalvontasuunnitelma)

044 478 4105

pasi.saarikoski@validia.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään vuosittain sekä heti mahdollisten toiminnassa tapahtuvien muutosten jälkeen. Yksikkökohtaisesta päivityksestä ja tiedottamisesta vastaa yksikön vastuuhenkilö yhteistyössä henkilökunnan kanssa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään Validia Oy:n ohjeistuksen mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Suunnitelma pidetään nähtävillä yksikön virallisella ilmoitustaululla ja yksikön [www.sivuilla](#).

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Ennen MONA asumisen aloitusta tehdään laaja-alainen selvitystyö asiakkaan kokonaistilanteesta ja asiakas käy tutustumassa yksikköön tai henkilöstö asiakkaaseen. Asumisen alussa kartoitetaan laaja-alaisesti asiakkaan toimintakykyä sekä avun- ja ohjauksentarvetta, minkä pohjalta suunnitellaan ja järjestetään asiakkaan yksilöllinen asuminen ja palvelut. Kuvausmenetelmänä käytetään ICF toimintakyvyn ja rajoitteiden kansainvälistä kuvausmenetelmää, tarvittaessa arviointia tarkennetaan muilla valideilla toimintakyvyn arviointimenetelmillä esim. FIM

Tuemme myös asiakkaiden yksilöllisiä tavoitteita, joiden asettamisessa ja seurannassa käytetään GAS-menetelmää.

Lisäksi on käytössä palvelu/toiminnanohjausjärjestelmä Fast Roi Hilikka jolla saadaan tietoa (24/7) asiakkaan avustamisen palvelujen ajallisesta keskiarvosta/vrk, miten palvelut ajallisesti jaksottuvat vrk:ssa sekä avustamisen työtyypit esim. pukeutuminen, peseytyminen, wc-toimet, psykososiaalinen tuki. Arvioivassa ja valmentavassa asumisessa palvelutarpeen ja toimintakyvyn arviointi korostuu erityisesti.

Paloharjun Validia-talon uudet asiakkaat tulevat asumisen alkuarvioinnin kautta. Arviointijaksolla on arvioitu asiakkaan avun- ja palvelutarve sekä muut erityistarpeet. Arvioinnin pohjalta asiakkaan kanssa suunnitellaan tuleva asumisen suunnitelma.

Asiakkaan avun- ja palveluntarvetta seurataan säännöllisesti havainnoimalla sekä erillisen toimintajärjestelmän Fast Roi Hilkan kautta. Asiakkaan terveydentilaa seurataan säännöllisesti päivittäisissä toimissa moniammatillisen tiimin toimesta. Yksikössä toimii moniammatillinen tiimi; Vastuuhenkilö, toimintaterapeutti, kuntoutuksen ohjaaja, sairaanhoitaja ja lähihoitajat ja hoiva-avustaja. Arvioinnissa käytetään mm seuraavia mittareita: FIM, GAS, AMPS, audit, minimental yms. Lisäksi käytetään Fast Roi Hilka palvelukutsujärjestelmän raportteja

Paloharjun Validia-talossa kiinnitetään erityisesti huomiota asiakkaiden omaisiin, läheisiin sekä verkostoihin. Uuden asiakkaan muuttaessa yksikköön on tehty jo laaja-alaista valmistelutyötä eri verkostojen kanssa. Noin kuukauden kuluttua asiakkaan muuttamisesta pidetään laaja-alainen verkostopalaveri, jossa ovat läsnä asiakas, mahdollisesti omainen/ läheinen tai hänen laillinen edustajansa sekä kuntataho ja muita tarvittavia verkostotahoja. Muutoksia asiakkaan palveluihin tehtäessä, huomioidaan asiakkaan toiveet, mahdolliset toimintakyvyn muutokset, omaisten esittämät toiveet/tarpeet sekä muun verkoston esittämät toiveet/tavoitteet. Paloharjun Validia-talossa toteutetaan vahvaa dialogista verkostotyöskentelyä. Kaikki muutokset toteutetaan yhteistyössä asiakkaan, omaisten sekä muun verkoston kanssa.

Hoito- ja palvelussuunnitelma

Paloharjun Validia-talossa tehdään yhdessä asiakkaan kanssa asiakaskohtainen palvelun toteuttamissuunnitelma, jota päivitetään asiakkaan säännöllisten verkostopalaverien yhteydessä. Suunnitelman ideana on varmistaa asiakkaan yksilölliset toiveet/tavoitteet päivittäiseen työhön.

Asiakkaalle annetaan kirjallisesti kaikki asukasmaksuihin liittyvät materiaalit. Asukasmaksujen muutoksista tiedotetaan asukkaiden ilmoitustaululla, jonka lisäksi jaetaan kirjallinen materiaali kaikille asiakkaille. Henkilöstö huolehtii tiedon myös niille asukkaille, jotka eivät itse pysty lukemaan. Raportoimme sovitusti asukkaiden kotikuntia, jonka yhteydessä voimme tarvittaessa huomioida palveluntarpeen muutoksista. Asiakkailla on useita verkostopalavereja vuodessa, joten tiedottaminen on säännöllistä.

Palvelun toteuttamissuunnitelma tehdään kahtena kappaleena, joista toinen kappale jää palveluntuottajalle. Henkilöstöpalaverissa, tavoitepalavereissa, verkostopalavereissa yms. käydään läpi mitä palveluita asukas tarvitsee ja mihin palveluntuottaja sitoutuu. Kyseiset tiedot löytyvät kirjattuna toimintajärjestelmästä, joka toimii kaikkien työntekijöiden työvälineenä. Sovitut toimenpiteet kirjataan järjestelmään toistuvaisavustuksina

Paloharjun Validia-talossa asiakas on mukana oman hoitonsa suunnittelussa. Hän osallistuu toteuttamissuunnitelmansa laatimiseen sekä verkostopalavereihin, usein yhdessä omaisten kanssa. Paloharjun Validia-talon henkilökunta tukee ja auttaa asiakasta, jotta hänen näkemyksensä tulee kuulluksi sekä muissakin hoidon suunnitteluun liittyvissä asioissa, joissa hän apua tarvitsee.

Omaohjaajatiimin jäsenet osallistuvat palvelun toteuttamissuunnitelmien laadintaan yhdessä asukkaan sekä erityistyöntekijän kanssa. Toteuttamissuunnitelmat jalkautetaan muulle henkilöstölle viikoittaisissa palaverissa ja niiden toteutumista seurataan päivittäin asiakastietojärjestelmän avulla. Omaohjaajatiimi vastaa erityistyöntekijöiden tuella toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuudesta.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Paloharjun Validia-talon asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja asiakasta tuetaan tekemään valintoja omassa elämässään. Asiakkaat voivat suunnitella oman arjensa aikatauluja sekä päättää omista asioistaan. Toiminnan sujumuuden vuoksi joudutaan ajoittain asukkaiden kanssa neuvottelemaan toiveiden ajankohdista. Osalla asukkaista saattaa olla lähes kaikki avunpyynnöt toistuvaisavustuksina. Näin taataan asumisen turvallisuus myös niille asiakkaille, jotka eivät itse kykene vammastaan johtuen huolehtimaan päivittäisistä toiminnoistaan sekä osallistuvasta arjestaan. Asiakkailta on mahdollisuus käyttää Validia Asumisen ateriapalvelua tai syödä omia ruokia toiveidensa mukaisesti.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lastensuojelua, kehitysvamma- ja päihdepalveluja lukuun ottamatta laissa ei ole säännöksiä asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta. 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. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

Asiakasturvallisuuden takaamiseksi, joidenkin asiakkaiden kohdalla voidaan tehdä itsemääräämisoikeutta rajoittava suunnitelma, joka sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaalla on oikeus purkaa tai muuttaa suunnitelmaa niin halutessaan. Tarvittaessa voidaan asiakkaan kanssa yhdessä sopia jostain toiminnan rajoittamisesta, se kirjataan asiakaskansioon ja rajoittamissuunnitelma/sopimus tehdään sille suunnatulle lomakkeella. Asiakas allekirjoittaa suunnitelman/sopimuksen ja asiakas voi halutessaan purkaa sen.

Toimintaa rajoittavia sopimuksia asiakkaan kanssa voi tehdä tiimistä vain erityistyöntekijät ja ne hyväksyy yksikön vastuhenkilö. Tarvittaessa sopimuksen teossa on mukana

asiakkaan edustajana edunvalvoja, omainen tai muu vastuhenkilö. Asiakaskohtaiset toimenpiteet kirjataan sopimus pohjaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen edustajansa kanssa. Rajoitustoimenpiteitä seurataan säännöllisesti. Sopimus arkistoidaan viranomais määräysten mukaisesti.

Sopimuksen tavoitteena on edistää asiakkaan turvallista asumista ja kuntoutumista. Ensijaisesti pyritään aina löytämään ennakoivia keinoja asiakkaan kanssa toimimiseen ja rajoittavat sopimukset tulevat viimesijaisina keinoina.

Asiakkaalla on oikeus neuvotella sopimukseen muutoksia ja sopimus on myös mahdollista päättää asiakkaan niin halutessa. Jos asiakas haluaa lopettaa sopimuksen noudattamisen, selvitetään tilannetta asiakkaan kanssa sekä järjestetään tarvittaessa verkostopalaveri.

Olosuhteiden muuttuessa on palveluntuottajalla oikeus arvioida palveluiden kokonaisuutta ja mahdollisuutta tuottaa asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisia palveluita sekä laatia yhdessä asiakkaan kanssa sitä vastaavat muutokset suunnitelmiin ja sopimukseen.

Asiakkaan turvallisuus sovitaan aina kirjallisesti asiakaskohtaisessa palvelun toteuttamissuunnitelmassa. Mikäli asukkaan aggressiivisen käytöksen vuoksi, hänet joudutaan ohjaamaan pois yhteisestä tilasta, niin nämä tilanteet kirjataan ja dokumentoidaan IMS-laatu järjestelmään sekä käsitellään henkilöstöpalaverissa, jossa myös laaditaan suunnitelma rajoittamistoimenpiteitä vaativien tilanteiden ehkäisemiseksi.

Mikäli asiakkaan, häntä hoitavien työntekijöiden tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, niin itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja tarvittaessa tekee yksikön hoitava lääkäri itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä asianmukaiset kirjalliset päätökset. Asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöt ja välineet. Tällöin rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

Kausi influenssan / epidemian sattuessa noudatetaan THL:n sekä toimintaa valvovan kaupungin antamia ohjeita.

Yksikkössä on lukitut ovet, jotka asiakas saa auki omalla rannekkeellaan. Mikäli henkilöllä on esim. vakavia muisti tms. ongelmia vamman tai sairauden vuoksi, eikä häntä voi turvallisesti päästää yksin ulos, henkilön rannekkeella ei ulko-ovia saa avattua. Tällöin hän kulkee työntekijän tai henkilökohtaisen avustajan kanssa yksikön ulkopuolella.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan ääni kuuluu aina toteuttamissuunnitelman laadinnassa. Näin varmistamme, että asiakas saa elää hänen näköistään elämäänsä, jota me autamme toteuttamaan. Toteuttamissuunnitelmaan kirjatut asiakkaan palveluiden tarve voidaan viedä

säännölliseksi tapahtumiksi asiakastietojärjestelmään tai kirjata asiakkaan tekemän kutsun mukaan järjestelmään.

Jos yksikön sisällä havaitaan asiakkaan kaltoinkohtelua, asia tulee saattaa välittömästi vastuuhenkilön tietoon. Vastuuhenkilön tulee puuttua ottamalla asia puheeksi asianomaisen kaltoin kohtelijan kanssa ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin.

Jos yksikössämme havaitaan ulkopuolisen tahon asiakkaaseen kohdistuvaa kaltoinkohtelua, asia tulee saattaa välittömästi vastuuhenkilön tietoon. Vastuuhenkilön tulee puuttua ottamalla huoli puheeksi asiakkaan sosiaalityöntekijän ja /tai omaisten kanssa

Jos havaitaan asiakkaiden keskuudessa toiseen asiakkaaseen kohdistuvaa kaltoinkohtelua, asia tulee saattaa välittömästi vastuuhenkilön tietoon. Vastuuhenkilön tulee puuttua ottamalla huoli puheeksi asiakkaan, hänen omaisten/läheisten sekä sosiaalityöntekijän kanssa.

Vastuuhenkilö järjestää kuulemisen asianomaisen asiakkaan sekä tarvittaessa hänen omaistensa kanssa. Tapaamiseen pyritään saamaan myös erityistyöntekijä/ asukkaan omaohjaaja. Kuulemisen perusteella sovitaan jatkotoimenpiteet ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaat ja heidän omaiset/läheiset voivat antaa asiakaspalautetta toiminnastamme saannallisesti tai kirjallisesti palautelomakkeiden, www.validia.fi sivulla sijaitsevan palaute-linkin, puhelimen ja sähköpostin avulla. Kaikki näin annetut asiakaspalautteet kirjataan Validia Asumisen henkilöstön toimesta IMS-toiminta järjestelmään.

Ruusut ja risut - lomake on tarkoitettu asiakkaiden ja heidän omaisten/ läheisten jatkuvan asiakaspalautteen kirjaamiseen, jotka käsitellään kuukausittain asiakastilaisuudessa ja toimenpiteet tehdään välittömästi.

Paloharjun Validia-talossa palautetta voi antaa myös yksikön palautelaatikon kautta, jokaviikkoisessa yhteisökokouksessa tai suoraan työntekijöille / palvelupäällikölle.

Maksaja-asiakkaiden palautteet kerätään keskitetysti.

Jatkuva asiakaspalautte ja säännöllisesti tehtävät asiakastytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa parantamista ja ne auttavat suuntaamaan toimintamme kehittämistä ja annetun palvelun laatua.

Paloharjun Validia-talossa kaikki asiakaspalautteet käsitellään henkilökunta- ja asukaspalaverissa, jolloin ne kirjataan käsitellyksi sekä sovitaan tarvittavista jatkotoimenpiteistä. Jos palaute on annettu nimellä, käydään se läpi asiakkaan kanssa ja ryhdytään

tarvittaviin/mahdollisiin toimenpiteisiin. Suullinen ja kirjallinen palaute kirjataan IMS-toimintajärjestelmään.

Yhtiötason asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään yhteistyössä valtakunnallisen asiakasraadın kanssa, yksikkötason tulokset käsitellään yksikön asukkaiden ja paikallisen asiakasraadın kanssa. Saadun palautteen ja kehitysideoiden pohjalta valitaan kehittämisskohteet ja niiden toteuttamiseen tarvittavat menetelmät. Asiakkaille tiedotetaan valituista kehittämistoimista ja niiden tuloksista.

Paloharjun Validia-talossa asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksista saatua palautetta ja kehittämiskohteita käymme läpi henkilöstö- ja asukaspalaverissa ja niiden pohjalta kehitämme toimintaamme

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja

Päivi Lind, liiketoimintajohtaja

Mannerheimintie 107, 00280 Helsinki

Puh. 044 765 0883

päivi.lind@validia.fi

Yksikkötasolla

Yksikön vastuuhenkilö

Marko Soikka

Vainiolankuja 6, 45740 Kuusankoski

marko.soikka@validia.fi

p.044 478 4261

tai vaihtoehtoisesti

Pasi Saarikoski

Monialaisen asumisen päällikkö

Puh. 044 478 4105

pasi.saarikoski@validia.fi

Sosiaaliasiamiehen (Kymsote) yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Heli Kulmala

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy

Socom

Osoite:

Karhulan teollisuuspuisto, pajatie 69, 48600 Kotka

Puhelinaika ma klo 12.00-15.00, ti-to klo 9.00 -11.00

puh. 040 728 7313

Sähköposti:

heli.kulmala@socom.fi

Neuvoo sosiaalihuollon asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta tarvittaessa tekemään muistutuksen kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvityksen vuosittain kunnanhallitukselle.

Asukkaiden kotikuntien sosiaaliasiamiesten yhteystiedot ovat esillä myös yksikön virallisella ilmoitustaululla.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu osoitteessa www.kuluttajaneuvonta.fi

Puhelimitse kuluttajaneuvojan tavoittaa:

- suomeksi puh. 029 5536 901
- ruotsiksi tel. 029 5536 902

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saa maksutta opastusta ja sovitteluapua ristiriitatilanteessa.

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa henkilökuntapalavereissa. Tarvittaessa vastuuhenkilö on yhteydessä liiketoiminnanjohtaja Päivi Lindiin.

Muistutus käsitellään siinä toimintayksikössä, jota muistutus koskee. Muistutuksesta vastaa vastuuhenkilö kirjallisesti kohtuullisessa ajassa, joka on muistutuksen vastaanottamisesta 4 viikkoa.

Osa tietoomme tulevista tapahtumista vaatii kiireellistä reagointia, joka tarkoittaa korjaavia toimenpiteitä ja tiedon jakamista. Kirjatut raportit ohjautuvat laatu- ja turvallisuuskoordinaattoreille, jotka seuraavat ja ohjaavat poikkeamien ja asiakaspalautteiden käsittelyä jatkuvasti. Vakavat raportit vaativat kiireellisen käsittelyn, joka on määritelty yksi- viisi päivää (1-5 pv).

Liite: Sosiaaliamiehen tiedot (yksikön asiakkaiden kotikuntien sosiaaliamiehen yhteystiedot: saatavilla yksikön ilmoitustaululta)

Liite: Kaltoinkohteluun puuttuminen

Liite: Työntekijän ilmoitus kaltoin kohtelusta

Liite: Asiakasrahavarojen käsittely ja säilyttäminen

Liite: Poikkeamien sekä asiakaspalautteiden hallinta

Liite: Poikkeamien ja palauteiden Vakavuusluokittelu

Liite: Asialistamalli, viikko- henkilöstö- ja aluepalaveri

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Paloharjun Validia-talossa työskennellään kuntouttavalla työotteella kannustaen asiakasta hyödyntämään omia voimavaroja. Kuntouttavan työotteen tavoitteena on tukea asiakkaan liikkumis- ja toimintakykyä, omatoimisuutta, itsenäistä selviytymistä ja

elämänhallintaa. Asiakkaita kannustetaan ja ohjataan päivittäin tapahtuvaan yhteisötoimintaan. Asiakkailta on subjektiivinen oikeus henkilökohtaiseen avustajaan, joiden kanssa heillä on mahdollisuus hoitaa omia asioitaan tai toteuttaa harrastuksiaan.

Uudenlainen asuminen ja palvelu on tarkoitettu asiakkaille, joilla on merkittäviä toiminnan ja liikkumisen rajoitteita kuten aivovamma ja sen lisäksi muita merkittäviä toiminnan rajoitteita, esim. päihderiippuvuus, mielenterveyden häiriö, sosiaalisia ongelmia ja heikentyneet kognitiiviset valmiudet. Uuden asumisen ideologian keskiössä on asiakas- ja toimintalähtöisyys, osallisuus ja vaikuttavuus sekä verkostotyöskentely.

Toiminta ja asuminen yksikössä on kuntouttavaa, yhteisöllistä ja osallistavaa:

Monialaisessa palveluasumisessa painotetaan yhteisötoimintaa ja yhdessä tekemistä; asiakkaat osallistuvat arjen suunnitteluun ja toimintaan, arjen rutiineja unohtamatta. Tarkoituksenmukaisilla päivittäisillä rutiineilla on asukkaalle suuri merkitys. Ne auttavat sekä vahvistamaan asukkaan toimijuutta että toimintakyvyn rakentumista uudelleen. Toimintaympäristön ja asuntojen suunnittelussa on huomioitu esteettömyys ja turvallisen asumisen tarpeet esim. tila-, turvallisuus ja uudet tekniset ratkaisut niin asukkaiden kuin henkilöstön osalta. Asiakkaan yksilöllinen asuminen varmistetaan asiakaskohtaisella suunnitelmalla ja sen säännöllisellä seurannalla. Asumisen alussa kartoitetaan laaja-alaisesti asiakkaan toimintakykyä sekä avun- ja ohjauksentarvetta, minkä pohjalta suunnitellaan ja järjestetään asiakkaan yksilöllinen asuminen ja palvelut. Kuvausmenetelmänä käytetään ICF toimintakyvyn ja rajoitteiden kansainvälistä kuvausmenetelmää, tarvittaessa arviointia tarkennetaan muilla valideilla toimintakyvyn arviointimenetelmillä. Tuemme myös asukkaiden yksilöllisiä tavoitteita, joiden asettamisessa ja seurannassa käytetään GAS tavoitteen asentamismenetelmää.

Paloharjun Validia-talossa tehdään yhdessä asiakkaan kanssa asiakaskohtainen palvelun toteuttamissuunnitelma, jota päivitetään asiakkaan säännöllisten verkostopalaverien yhteydessä. Suunnitelman ideana on varmistaa asiakkaan yksilölliset toiveet/tavoitteet päivittäiseen työhön. Asiakkaiden asiakaskohtaisiin palvelun toteuttamissuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan sekä keinot ja arviointia. Asukkaalla on omaohjaajatiimi, joka muun henkilökunnan kanssa seuraa asukkaan tavoitteiden täyttymistä ja kirjaa edistymistä asukastietojärjestelmään. Raportoimme sovitusti asukkaiden kotikuntia, jonka yhteydessä voimme tarvittaessa huomioida palveluntarpeen muutoksista. Asiakkailta on useita verkostopalavereja vuodessa, joten tiedottaminen on säännöllistä.

Ravitsemus

Paloharjun Validia-talon jakelukeittiöstä tarjotaan voimassa olevan hinnaston mukaisesti mahdollisuus yksikön asukkaille ja työntekijöille ateriapalveluihin päivittäin. Ateriat valmistaa Feelia ja ne kuljetetaan yksikköön. Riittävästä nesteytyksestä muistutetaan asukkaita. Yksikössä toteutetaan ateriapalveluiden omavalvontaa ja noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan ravitsemussuosituksia.

Erityisruokavaliot ilmoitetaan valmistuskeittiöön ja otetaan muutoinkin huomioon ravitsemuksessa. Asiakkaiden ravitsemusta ja nesteen saantia seurataan säännöllisesti ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Tarvittaessa konsultoidaan hoitavaa lääkärinä.

Liite: Ateriapalveluiden (valmis- ja jakelukeittiö) omavalvontasuunnitelma

Hygieniakäytännöt

Paloharjun Validia-talon siivouksesta vastaa SOL-siivouspalvelut, tukipalvelutyöntekijä ja ohjaajat. Ohjaajat sekä tukipalvelutyöntekijä seuraavat yleistä hygieniatasoa sekä varmistavat, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti. Asuntojen perussiivous suoritetaan kerran viikossa ja tarvittaessa henkilöstö huolehtii pienempimuotoisesta siivouksesta. Yleiset tilat siivotaan päivittäin.

Työntekijän oma henkilökohtainen hygienia on perusta tartuntojen ehkäisylle. Käsihygienia on tärkein toimenpide infektioiden ehkäisyssä. Käsihuuhdetta käytetään ennen ja jälkeen asiakkaaseen kohdistuvaa työtä. Suojakäsineitä käytetään tehtävissä, joissa ollaan kosketuksissa asiakkaan limakalvojen, vaurioituneiden ihopintojen ja eritteiden kanssa tai tilanteessa, jolloin työntekijällä on ihorikkoja omissa käsissään. Erityistä hygieniaa edellyttävissä työtehtävissä käytetään tarpeellisia suojaimeja annettujen ohjeiden mukaisesti.

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden asiakaskohtaiset palvelun toteuttamissuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Mikäli yksikön sijaintipaikan mukainen kunta/sairaanhoitopiiri tai THL on antanut erityisiä hygieniaohjeita esim. epidemiatilanteissa, noudatetaan sieltä saatua ohjeistusta.

Paloharjun Validia-talon siivouksesta vastaa SOL-siivouspalvelut sekä pienemmässä määrin tukipalvelutyöntekijä(keittiö) ja ohjaajat, jotka hoitavat myös pyykkihuoltoa.

Hygienia- ja Infektio-ohjeistus on laadittu ja ne ovat nähtävillä omavalvontakansiossa sekä henkilökunnan työturvallisuuskansiossa.

Liite: Siivous- ja hygieniasuunnitelma

Terveyden- ja sairaanhoito

Perusterveydenhuolto toteutuu kansanterveyslain mukaan. Terveyspalvelujen järjestäminen sovitaan asiakkaan kotikunnan kanssa toteuttavaksi joko asiakkaan kotikunnassa

tai kotikunnan perusterveydenhuollon maksusitoumuksella muussa terveydenhuollon yksikössä.

Paloharjun Validia-talon asiakkaat käyvät omalla terveystakeskuslääkärillä tai yksityisellä lääkärillä, joka arvioi hoidon ja jatkotoimenpiteet. Nimetty terveystakeskuksen lääkäri käy säännöllisin välein Paloharjun Validia-talolla. Ulkopaikkakuntalaisilla on maksusitoumus kymmen soten perusterveydenhuoltoon ja tarvittaessa myös erikoissairaanhoidon.

Asiakasta avustetaan tarpeen mukaan ajanvarauksissa ja vastaanotoilla. Henkilökunta huolehtii tarvittaessa palvelu- ja asiakassuunnitelman mukaan myös asiakkaiden erikoislääkäreiden palveluiden toteutumisen.

Akuuteissa/äkillisissä tilanteissa henkilökunta konsultoi päivystystä ja tarvittaessa tilataan ambulanssi.

Äkillinen kuolemantapaus Validia Asumisen yksikössä on harvinaista. Äkillisissä kuolemantapauksissa tilanteissa soimitaan hälytyskeskukseen 112 ja noudatetaan hälytyskeskuksesta tulevia ohjeita. Pääsääntöisesti kotona tapahtuneessa äkillisessä kuolemantapauksessa poliisi tulee paikalle. Kuolemantapauksesta ilmoitetaan omaisille sekä yksikön esimiehelle. Validia asumisessa ei ole vainajan säilytystiloja. Validia asumisen asiakkaan saattohoitotilanteissa noudatetaan asiakaskohtaista ohjeistusta.

11/2016 on astunut voimaan ohjeistus, ellei poliisi tilaa vainajan kuljetusta on lähihoitajien tästä huolehdittava ja luvan saatuaan viranomaisilta, tilattava päivystävältä hautausfirmalta kuljetus.

Pitkäaikaissairauksia hoidetaan ja seurataan hoitolinjojen mukaisesti esim. mittaamalla verenpainetta, verensokeria sekä näiden kontrollikäynnit perusterveydenhuollossa. Asiakasta tuetaan terveellisten elintapojen noudattamisessa.

Yksikön sairaanhoitaja vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta.

Lääkehoito

Yksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu Validian yhtiötason lääkehoidon laatuvaatavan toimesta ja hyväksytty Terveystalon lääkärin toimesta 2021. Terveystalon Urhopalvelu on käytössä marraskuulle 2021 saakka. Validia on rekrytoimassa lääketieteellisen johtajan.

Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä ja henkilöstön perehdyttämisestä lääkehoidon toteutukseen vastaa yksikön lääkehoidosta vastaava henkilö vastuuhenkilön kanssa. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain.

Henkilöstön lääkehoidon osaamista pidetään yllä säännöllisellä lääkehoidon koulutuksella ja testauksella (LOVE). Yksikön sairaanhoitaja vastaa lääkehoidosta.

Liite: Validia Asuminen Valtakunnallinen lääkehoitosuunnitelma

Liite: Paloharjun Validia-talon lääkehoitosuunnitelma

Monialainen yhteistyö

Paloharjun Validia-talon asiakkaiden asioissa yhteydenpito toteutetaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Asiakasta avustetaan tarvittaessa palvelukokonaisuuteen kuuluvien palvelunantajien kanssa tarvittaviin yhteydenpitoihin. Tiedonkulusta sovituille yhteistyötahoille huolehditaan erillisten asiakaskohtaisten sopimusten mukaisesti.

IMS-toimintajärjestelmässä on lomake; ”Lupa tietojen luovuttamiseen”. Tietoja luovutetaan asiakkaan luvalla sovituille tahoille salassapitosäännöksiä noudattaen

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Paloharjun Validia-talon turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman säännöllistä päivittämistä. Yksiköllä on ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössämme järjestetään turvallisuuskävelyjä kaksi kertaa vuodessa. Turvallisuusasioissa toimimme proaktiivisesti ja konsultoimme viranomaisia muutosten yhteydessä. Lisäksi hankimme yksikköön haastavan asukkaan kohtaaminen -koulutusta säännöllisesti.

Asiakasturvallisuutta voi vaarantaa myös epidemiat. Tällöin noudatetaan voimassa olevia ohjeistuksia.

Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi laaditaan ja ylläpidetään riskikartoitukseen perustuvaa asiakasturvallisuussuunnitelmaa ja toteutetaan ehkäisevät toimenpiteet ja mahdollisesti tarvittavat korjaustoimenpiteet kartoituksessa havaittujen epäkohtien parantamiseksi. (Esim. SPEK: ”Opas erityisryhmien asumisturvallisuuden kehittämiseen” ja siihen liittyvä ”Asumisturvallisuuden tarkistuslomake”)

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan IMS-toimintajärjestelmään, missä laaditaan korjaavat toimenpiteet, määritetään vastuuhenkilö ja aikataulu toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioidaan toimenpiteiden vaikuttavuutta.

Liite: Poikkeustilanteiden toimintasuunnitelma

Liite: Poistumisturvallisuus selvitys (voimassa 3 vuotta)

Liite: Pelastussuunnitelma

Liite: Turvallisuuskävelyohje

Liite: Turvallisuuskävelyn Spekin lomake

Henkilöstö

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

Yksikön henkilöstömitoituksessa ja -rakenteessa on huomioitu viranomais määräykset ja mitoitusta sekä rakennetta tarkastellaan aina suhteessa asiakasrakenteeseen sekä toimintaympäristön asettamiin vaatimuksiin.

Paloharjun Validia-talon henkilökuntaan kuuluu vastuuhenkilö, kaksi sairaanhoitajaa, toimintaterapeutti, kuntoutuksenohjaaja, lähihoitajia, sekä tukipalvelutyöntekijä. Yksikön henkilökuntamäärää täydennetään asukastarpeiden mukaisesti. Tällä hetkellä toiminnan käynnistämävaiheessa yksiköön on palkattu 15 kuukausipalkkalaista työntekijää sekä 2 tarvittaessa töihin kutsuttavaa tuntipalkkalaista työntekijää.

Yksikön avaukseen on suunniteltu aamuvuorossa erityistyöntekijöitä/lähihoitajia 3-4 hlö, iltavuorossa 3-4 hlö sekä 2 lähihoitajaa yövuorossa. Lisäksi vastuuhenkilö työskentelee arkisin päivävuoressa ja tukipalvelutyöntekijä aamuvuorossa.

Sijaisia käytetään täydentämään hoito- ja hoivahenkilöstön lyhyitä tai pidempiaikaisia (määräaikaiset sijaiset) poissaoloja huomioiden asiakasmäärän mahdolliset muutokset tai asiakkaiden palvelutarpeen tilapäinen kohoaminen.

Paloharjun Validia-talon vastuuhenkilö vastaa sijaisten ja keikkatyöntekijöiden käytöstä. Sijaisia otetaan mm. vuosilomien, äitiyslomien pitkien sairauslomien ja muiden palkattomien poissaolojen sijaistamiseen. Keikkatyöntekijöitä käytetään lyhyisiin äkillisiin poissaoloihin ja palvelutarpeiden tilapäisten kohoamisten vuoksi syntyneisiin tarpeisiin vastuuhenkilön luvalla. Resurssin tarve ja asiakastilanne arvioidaan joka kerta erikseen. Äärimmäisessä hätätilanteessa voidaan käyttää työvoiman vuokrapalvelua.

Paloharjun Validia-talolle hankitaan riittävä sijaisreservi. Kaikkien keikkatyöntekijöiden osaaminen varmistetaan perehdytyksellä ja heille pyritään mahdollistamaan lääkeluvat. Oma henkilökunta voidaan kutsua töihin myös tarvittaessa. Lisäksi äärimmäisessä hätätilanteessa voidaan käyttää työvoiman vuokrapalvelua.

Henkilökunnan tarvetta arvioidaan kuukausittain ja rekrytointia toteutetaan arvion mukaan. Pidempiaikaiset sijaistarpeet pyritään paikkaamaan nopeasti ja keikkatyöntekijöiden rekrytointia tehdään jatkuvasti. Varmistamme luvan mukaisen määrän rekrytoimalla riittävän ajoissa sekä huolehtimalla työhyvinvoinnista. Osa tukipalvelutehtävistä on ulkoistettu.

Paloharjun Validia-talon vastuuhenkilö organisoii itse tehtävänsä liittyvät toimet. Tukena hänellä toimii monialaisen asumisen päällikkö sekä Validian tukipalvelut.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytointitarvetta arvioidessa huomioidaan todellinen työntekijätarve suhteessa viranomaismääräyksiin sekä asiakkaiden todelliseen palvelutarpeeseen. Rekrytointitarpeen muodostuttua arvioidaan tarvittavan työsuhteen kesto (toistaiseksi voimassa oleva / määräaikainen), rekrytoitavan henkilön koulutus- ja pätevyysvaatimukset, työsuhteen aloitusajankohta ja muut mahdolliset erityispiirteet (kielitaitovaatimukset, rikosrekisteriotteen esittäminen tms). Validia Asuminen käyttää pääasiallisena rekrytointikanavana ReachMee-rekrytointijärjestelmää, josta työpaikkailmoitukset julkaistaan sisäisesti, ulkoisesti sekä työvoimatoimiston sivuille. Haastatteluvalinnassa erityistä huomiota kiinnitetään soveltuvuuteen ko. tehtävään huomioiden mm. koulutus- ja pätevyysvaatimukset, työhistoria sekä suosittelijat. Vastuuhenkilö kutsuu yksilö- tai ryhmähaastatteluun soveltuvat hakijat. Haastattelut tehdään aina kahden henkilön toimesta. Auki olevaan tehtävään valitaan hakijoista soveltuvin ja muille hakijoille ilmoitetaan hakuprosessin päättymisestä.

Henkilöstön kelpoisuus varmistetaan alkuperäisistä tutkintotodistuksista sekä terveydenhuollon tutkinnon suorittaneiden kelpoisuus varmistetaan Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisterin tietopalvelusta Julkiterhikistä ja JulkiSuosikista (menettelyohje IMS -toimintajärjestelmässä). Paloharjun Validia-talossa ei ole alaikäisiä asukkaita, joten rikosrekisteriotteita ei ole tarve tarkistaa. Henkilöstön soveltuvuutta ja luotettavuutta arvioidaan jatkuvasti osana mm. perehdytysprosessia, työsuhdetta sekä kehityskeskusteluissa.

Liite: Ammattipätevyksien tarkistaminen

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Paloharjun validia-talossa noudatetaan vuonna 2020 uudistettua perehdytysohjelmaa. Perehdytysprosessin kokonaisuudesta vastaa vastuuhenkilö apunaan perehdytysmentorit. Suurin osa perehtymisestä tapahtuu työssä oppimalla, osa Moodle oppimisalustan avulla tietokoneella.

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

Uuden yksikön henkilökunnalle järjestetään myös erityisesti mona-konseptiin räätälöity koulutus, jonka toteuttaa oppisopimuskoulutuksena diakoniaopisto. Koulutus on vammaistyön erityisohjaajan tutkinnon osa, 40osp. ja se toteutetaan työn ohella. Koulutus on suunnattu erityisesti mona-asiakkaiden toimintakyvyn vajavuuksien ja sairauksien ymmärtämiseen ja asiakkaiden kohtaamiseen.

Lisäksi uusien yksiköiden perehtymisessä auttavat ns. mentorityöntekijät, jotka ovat pitkään mona-yksiköissä työskennelleitä työntekijöitä ja joille tarjotaan koko vammaistyön erityisohjaajan tutkinto suoritettavaksi työn ohella. Mentorityöntekijät tulevat uusiin yksiköihin työskentelemään, tukemaan ja ohjaamaan työtä.

Liite: Perehdytysohjelma eri ammattiryhmille

Liite: Perehdytyskortti vuokratyöntekijälle

Yhtiötasoiset ja yksikkökohtaiset koulutussuunnitelmat laaditaan vuosittain budjetoinnin yhteydessä. Koulutussuunnitelmissa hyödynnetään kehityskeskusteluissa ja toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseita kehittämistarpeita Koulutusta järjestetään vähintään 3 päivää vuodessa/työntekijä ottaen huomioon työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämisvaihe.

Vastuuhenkilö huolehtii henkilökunnan lakisääteisistä ea-koulutuksista, lääkehoidonkoulutuksista, hygieniakoulutuksesta sekä palo- ja pelastuskoulutuksesta.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Haittatapahtumien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla.

Työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Paloharjun Validia-talossa on käytössä IMS-laatujärjestelmä, jonne raportointi tapahtuu. Tätä kautta esimies saa tiedon epäkohdasta tai poikkeamasta ja raportin poikkeaman parantavien toimenpiteiden suunnittelun jälkeen se tullaan käsittelemään henkilöstöpalaverissa sekä asianomaisten kesken.

Tarvittavat korjaavat toimenpiteet toteutetaan asian käsittelyn jälkeen ja informoidaan palaverimuistiossa sekä asianomaisille henkilöille.

Toimitilat

Paloharjun Validia-talon 17 asunnon koko on 31,5m². Kaikissa asunnoissa on wc ja kylpyhuone. Lisäksi viidessä huoneistossa on oma keittosyvennys, jossa hella, jääkaappi, mikro, uuni ja liesituuletin. Kaapistot ovat sähköllä säädettävissä jokaiselle sopivalle korkeudelle. Asukkailla on asunnoissa omat henkilökohtaiset kalusteet, tavarat ja he vastaavat itse/omaistensa kanssa sisustamisesta. Asunnot ovat asukkaan käytössä, aina niin kauan, kun heillä on voimassa oleva vuokrasopimus. Asiakkaat ovat itse vastuussa omista vieraistaan. Vuokrasopimukset pyritään tekemään ennen muuttoa.

Paloharjun Validia-talo on yhdessä tasossa, jaettuna kolmeen eri siipeen. Siivissä on asunnot jaettuna 6+6+5, asuntoja ollessa yhteensä 17. Jokaisen siiven päässä on uloskäynti. Talossa on jakelukeittiö, toimisto- ja sosiaalitilat henkilöstölle sekä yhteisiä esteettömiä tiloja mm. oleskelutila, ruokailutila, sauna ja pesutilat sekä asiakas-WC. Olohuoneen kautta pääsee ulkoterassille sekä tupakointipaikalle.

Paloharjun talo tarjoaa asukkailleen oman kodin rauhan vastapainoksi myös runsaasti ryhmä- ja muuta yhteisöllistä toimintaa. MONA-yksikön moniammatillinen tiimi suunnittelee toiminnallisia ryhmiä asukkaiden tarpeiden ja toiveiden pohjalta. Ryhmäkoot pidetään pieninä, jotta jokainen asukas voi osallistua toimintaan itselleen sopivalla tavalla. Talon avarat, muunneltavat yhteistilat voidaan tarvittaessa jakaa kahtia ja näin pitää kahta ryhmää yhtä aikaa. Toinen puoli voidaan myös varata pienryhmätoiminnan ajaksi muiden asukkaiden vapaaseen oleskeluun. Myös talon kotoisalla pihalla on mukava oleskella ja nauttia rauhaisasta ympäristöstä.

Teknologiset ratkaisut

Valvontalaitteet (kiinteistövalvonta, paloilmaisinlaitteet, kulunvalvonta, kameravalvonta) ja niiden määräaikaishuoltojen ja -tarkistusten toteuttaminen ovat kiinteistöhuollon vastuulla. Laitteiden toimivuuden seuranta ja ilmoitusvelvollisuus vikatilanteissa on palveluntuottajalla. Paloilmaisinimen toiminta testataan kuukausittain yhteistyössä paikallisen pelastusviranomaisen kanssa.

Paloharjun Validia-talon kutsujärjestelmän toimivuuden varmistaminen tapahtuu henkilökunnan toimesta päivittäin. Häiriötapauksissa henkilökunta pyrkii ensisijaisesti itse korjaamaan vian, muutoin tehdään ilmoitus tietohallinnolle ja järjestelmän ylläpitäjälle. Mikäli vikaa ei saada välittömästi korjattua, niin huoneisiin toteutetaan tarkastuskäyntejä 1-2h välein tai asiakkaan palvelutarve huomioiden useammin. Jos koko talon kutsujärjestelmä on pois toiminnasta, niin henkilökunta kiertää asunnoissa 1-2h välein tai asiakkaan palvelutarve huomioiden useammin. Yöksi toteutetaan ylimääräinen yötyöntekijä varmistamaan asukasturvallisuutta.

Toistuvaisavustukset dokumentoidaan manuaaliversiona, kuten myös asukkaiden lääketiedot. Rannehälyttimien pariston vaihdot suorittavat, 9solution huolto, joka myös suorittaa määräaikaishuollot.

Paloharjun Validia-talon kiinteistössä on tallentava kameravalvontajärjestelmä. Kame-roita on 10, jotka sijaitsevat kiinteistön sisä- ja ulkopuolella. Kameravalvontaa käytetään asukkaiden ja työntekijöiden turvallisuuden parantamiseen. Kameravalvonnasta kertova rekisteriseloste sijaitsee asukkaiden ilmoitustaululla sekä kameravalvonnasta tiedotetaan kiinteistön ulkopuolella kylteillä. Henkilökunnalla on myös käytössä turvahälytin, jolla saadaan kutsuttua vartiointipalvelun vartija paikalle. Valvontalaitteiden toiminnan seuraaminen on vastuuhenkilön sekä koko henkilöstön vastuulla

Asiakkaiden avunsaanti varmistetaan palvelukutsujärjestelmällä. Järjestelmä huolletaan määrävälein. Asiakkaalla oleva kutsulaite voi olla kutsuranneke, naru wc:ssä tai muu painike asiakkaan toimintakyvyn mukaan. Kutsulaitteen toimivuus sekä kutsulaitteen saataavuus varmistetaan aina, kun palvelutapahtuma asiakkaalle päättyy. Kutsulaitteen saataavuus tarkoittaa sitä, että asiakas voi käyttää kutsulaitetta ja laite on asiakkaan lähellä siten, että kutsun tekeminen on mahdollista.

Liite: Asiakkaan kutsulaitteen unohtaminen- korjaavat toimenpiteet ja työnjohdolliset toimet.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:
Yksikön vastuuhenkilö

Terveystieteiden huollon laitteet ja tarvikkeet

Validia Asumisessa on yksikkökohtaisesti laadittu terveystieteiden huollon laitteista ja tarvikkeista seurantajärjestelmä, joka on sähköisessä muodossa.

Laiteryhmät seurantajärjestelmän taulukossa:

- a) Mittarit, kuten kuume- ja verenpainemittarit, IRN-mittarit
- b) Sähköängyt
- c) Apuvälineet, kuten pyörätuolit, henkilönostimet, suihkutuolit, seisomatelineet, tuet
- d) Ympäristöhallintalaitteet, mm. ovikoneistot
- e) Muut, esim. motomed

Seurantajärjestelmä pitää yllä kaikki mm. apuvälineen elinkaaren aikaiset tapahtumat.

Terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita tulee ylläpitää valmistajien ohjeiden mukaisesti: määräaikaishuollot, sähköturvallisuusmittaukset, käyttöiän seuranta.

Seurantajärjestelmästä tulee näkyä laitteen Sarjanumero/ Kauppanimi/ Sijainti/ Huolto-tapahtumat/ Korjaustapahtumat/ Vaaratilanteet/ Laitteeseen koulutetut henkilöt esim. nostolaitteet.

Ammattimaisen käyttäjän tulee pitää laitteet ja tarvikkeet käyttökuntoisina koko niiden käyttöajan. Laitteita ja tarvikkeita saa huoltaa ja asentaa vain ammattitaitoinen ja asiantunteva henkilö.

Liite: Terveydenhuollon laitteiden seuranta järjestelmä (U: asema/ 3.taloushallinto 15. Laite- ja irtaimistorekisteri)

Terveydenhuollon laitteiden osalta työntekijöillä on vaaratilanteista ilmoitusvelvollisuus. Ilmoitus koskee sekä Validia asumisen omistamia/vuokraamia sekä myös toiminnassa käytettävien muiden terveydenhuollon laitteiden osalta, riippumatta siitä kuka laitteen omistaa (esim. asiakkaan käytössä olevat laitteet)

Liite: Terveydenhuollon laitteiden vaaratilanne ilmoitusohje

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön toimintaterapeutti

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Perehdytyksessä käydään läpi myös asiakastyönkirjaamiseen liittyvät asiat. Yksikössä on myös kirjaamisen ohjeistus, johon uusi työntekijä perehtyy. Lisäksi yksiköön koulutetaan myös oma kirjaamiskouluttaja, joka säännöllisesti kouluttaa työntekijöitä asianmukaiseen kirjaamiseen. Säännöllisellä koulutuksella ja perehdytyksellä pyritään toteuttamaan asianmukaista kirjausta. Kirjaamisen seuranta on myös yksi omavalvonnan tärkeistä kohteista.

Validia suojaa rekisteröityjen yksityisyyttä ja noudattaa kaikessa henkilötietojen käsittelyssä EU:n yleisestä tietosuojasetuksesta (2016/679) ("tietosuojasetus") ja muuta soveltuva lainsäädäntöä sekä hyvää tietojenkäsittelytapaa. Henkilötiedoilla tarkoitetaan kaikkia rekisteröityä koskevia tietoja, joista hänet voi suoraan tai epäsuorasti tunnistaa, siten kuin tietosuojasetuksessa on määritelty. Henkilötietoja ovat esimerkiksi nimi, syntymäaika ja sähköpostiosoite.

Henkilötietoja käsitellään Validia Oy:ssä:

- 1) Palvelujen tuottamista ja niihin liittyvien sopimusten toteuttamista ja valmistelua varten kuten myyntiin, vuokraukseen, hankintaan, taloushallintoon ja palvelujen hallinnointiin sekä suorittamiseen.
- 2) Lakisääteisten velvoitteiden hoitamiseen, kuten kirjanpitolainsäädännön mukaisiin velvoitteisiin ja rekisteröidyn oikeuksien hallinnointiin (ks. jäljempänä Rekisteröidyn oikeudet).
- 3) Palveluiden turvallisuuden varmistamiseen ja väärinkäytösten estämiseen.
- 4) Asiakassuhteen (palvelun maksaja) hoitamiseen kuten tapaamisten hallinnointiin, 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 (esim. palautteiden käsittelyyn ja asiakastyytyväisyyskyselyihin).

Rekisteröityjen henkilötietojen käsittelyn oikeusperusteena on pääasiassa yhtiön ja rekisteröidyn, tai rekisteröidyn edustaman tahon, välisen sopimuksen toteuttaminen ja lakisääteisten velvoitteiden täyttäminen.

Validialla on myös 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 rekisteröidyltä suostumuksen henkilötietojen käsittelyyn, mikäli lainsäädäntö edellytetään sitä (esim. uutiskirjeen lähettämiseen yksityisasiakkaille). Suostumuksen voi perua koska tahansa.

Validia Oy:n asiakastietojärjestelmä on Fastroi Hilkka. Jokainen asiakas on allekirjoituksellaan antanut asiakassuostumuksen tietojensa viemisestä asiakastieto järjestelmään. Asiakassuostumuksessa määritetään lisäksi tietojen luovuttamisesta ulkopuoliselle taholle. Asiakassuostumusta voidaan muuttaa koska tahansa, tästä informoidaan asiakasta allekirjoitustilanteessa.

Asiakastietojärjestelmään on jokaisella käyttäjällä henkilökohtainen tunnus ja salasana. Ammatti/ työnkuvan mukaan määräytyvät oikeudet järjestelmässä. Vaitiolo- ja salassapitositoumus -lomakkeen allekirjoittavat kaikki yksikössä työskentelevät. Lomake käydään läpi jokaisen työntekijän kanssa. Esimiestyössä puututaan epäasialliseen toimintaan.

Validia Oy:stä on osallistuttu Kansa-koulu-hanke kirjaamisvalmentaja-koulutuksiin, joka on osa sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain toimeenpanoa. Tämä tarkoittaa tukea

määrämuotoisen kirjaamisen käyttöönotossa ja tukee organisaation siirtymistä Kanta-palveluihin. Validia Asumisessa koulutetut kirjaamisvalmentajat ovat kouluttaneet asiakastyötä tekeviä sote-alan ammattilaisia sekä avustavaa työtä tekeviä henkilöitä määrämukotoiseen kirjaamiseen. Tavoitteena on edistää henkilöstön osaamista kirjata asiakastietoa määrämukotoissa. Tietosuoja on yksi aihe kirjaamisvalmennuksessa.

Sosiaalihuollon asiakkaan henkilötietojen käsittelystä sekä Asiakastietojen kirjaamisesta on ohjeistukset yksikössä.

Liite: Henkilötietojen käsittely -prosessikuvaus

Liite: Henkilötietojen käsittelyn menettelyohje

Liite: Tietosuojan ja tietoturvan huoneentaulu

Liite: Tietosuojaseloste

Liite: Tietosuojaseloste henkilöstö

Liite: Tietosuojaseloste kameravalvonta

Työntekijöillä on työtehtäväänsä liittyvät ja omaan toimintaympäristöönsä rajatut oikeudet asiakastietoihin ja niiden kirjaamiseen. Järjestelmissä on käytössä henkilökohtainen tunnistautuminen.

Vaitiolo- ja salassapitositoumus -lomakkeen allekirjoittavat kaikki yksikössä työskentelevät. Lomake käydään läpi jokaisen työntekijän kanssa. Esimiestyössä puututaan epäasialliseen toimintaan.

Asiakasrekisteriin kirjataan asiakkaan hyvän hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset sekä laajuudeltaan riittävät tiedot. Tiedot kerätään pääsääntöisesti rekisteröidyltä itseltään, asiakasta informoidaan, jos tästä poiketaan

Uuden työntekijän perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Työntekijät opiskelevat itsenäisesti ja suorittavat testin Moodle-oppimisolustalla tietosuojasta ja -turvasta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Marika Koski

044 765 0764

marika.koski@validia.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys _____

Allekirjoitus _____