

Tuetun asumisen yksikkö Silmu

Oma-ohjelmasuunnitelma



Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
3	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	4
4	Riskienhallinta	5
4.1	Riskienhallinnan vastuut.....	6
4.2	Riskien ja epäkohtien dokumentointi	6
4.3	Riskien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet.....	8
4.4	Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötaholle.....	8
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	9
5.1	Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu.....	9
5.2	Palvelujen lakisääteiset määräajat.....	11
5.3	Asiakkaan itsemääräämisoikeus.....	11
5.4	Asiakkaan kohtelu.....	12
5.5	Asiakkaan osallisuus	13
5.6	Asiakkaan oikeusturva	13
6	Palvelujen sisällön omavalvonta.....	15
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	15
6.2	Ravitsemus.....	16
6.3	Hygieniäkäytännöt	16
6.4	Terveyden ja sairaanhoito	17
6.5	Lääkehoito.....	17
6.6	Asiakasvarat.....	18
6.7	Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	18
7	Asiakasturvallisuus.....	18
7.1	Henkilöstö	19
7.2	Toimitilat.....	21
7.3	Teknologiset ratkaisut.....	21
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely	22
9	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta.....	24
10	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	24

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja Keski-Uudenmaan hyvinvointialue PL 46, (Suutarinkatu 2) 05801 Hyvinkää kirjaamo.hva@keusote.fi		
Y-tunnus 3221340-6		
Toimintayksikön nimi Tuetun asumisen yksikkö Silmu		
Palvelumuoto ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Keusoten alueella asuvat lastensuojelun jälkihuoltoonuret: asiakaspaikat 16		
Toimintayksikön postiosoite Uudenmaantie 5 D 2, 04410 Järvenpää		
Postinumero 04410	Postitoimipaikka Järvenpää	Puhelin 050 497 9977, 050 497 7662 (ohjaajat)
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Minna Lindqvist		Puhelin 040 807 4376
Sähköpostiosoite minna.lindqvist@keusote.fi		

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat (ostopalvelujen tuottajat)

Vuokravaltio: Järvenpään Mestariasunnot Oy
Siivous: Järvenpään Mestariasunnot Oy (Mestaritoiminta)
Kiinteistöhuolto: Järvenpää Mestariasunnot Oy (Mestaritoiminta)
Turvallisuuspalvelut: Securitas
Kulunvalvonta: Mestariasunnot Oy
Jätehuolto: Kiertokapula, Suomen tietoturva
Kuljetuspalvelut: Asiakaskuljetukset Lähitaksi Oy
Toimistotarvikkeet: Wulff Oy
Siivoustarvikkeet: Medituote
Elintarvikkeet ja muut toimintaan tarvittavat tuotteet: S-ryhmä
Vastuuvakuutus: OP Vakuutus Oy 16-594-653-8

Alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palvelujen sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimusten varmistaminen

Alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan jo kilpailutusvaiheessa tai palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessissa tai suoraan hankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Sopimuksesta vastaavan viranhaltijan tulee valvoa, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajien toiminnasta reagoidaan viipymättä.

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta-ajatus

Silmu-asunnot on lastensuojelun jälkihuollon asiakkaille tarkoitettu tuetun asumisen yksikkö 18-24 vuotiaille nuorille.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot eli toimintaamme ohjaavat periaatteet ovat:

- Ihmislähtöisyys
- Yhteistyö
- Vaikuttavuus

Silmun toimintaperiaatteena on tarjota laadukkaita, asiakkaan tarvetta vastaavia asumispalveluja Keusoten jälkihuollon nuorille. Palveluilla tuetaan asiakkaan hyvinvointia ja elämänhallintaa sekä ehkäistään syrjäytymistä. Työskentelyssä käytetään systeemistä toimintamallia, johon liittyy vahvasti suhdeperustaisuus. Silmun perustehtävänä on tarjota tukea ja ohjausta asumisessa sekä itsenäisen asumisen ja arjen taitojen opettelussa. Silmussa tehdään myös asiakkaiden palveluohjausta heidän tarvitsemiin palveluihin.

3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnitteluun osallistuneet

Minna Lindqvist, Minna Parkkinen, Sari Ala-Kurki

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Minna Lindqvist, nuorten aikuisten jälkihuollon esihenkilö, puh. 0408074376

minna.lindqvist@keusote.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys

Keusoten sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelman lomakepohja päivitetään laatu- ja valvontapalveluiden toimesta, jos kaikkia sosiaalipalveluja koskevissa ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia. Lomakepohja tarkistetaan ja päivitetään laatu- ja valvontapalveluiden toimesta vuosittain joulukuussa. Laatu- ja valvontapalvelut jakavat päivitetyn lomakepohjan toimintayksiköille keskitetysti. Toimintayksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuuhenkilöitä vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Keusoten verkkosivuilla www.keusote.fi ja Silmun toimistossa ilmoitustaululla.

4 Riskienhallinta

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, kalusteet, laitteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai virikkeiden puute, toiset asiakkaat ja henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohtelu, ilmapiiri) tai toimintatavoista (esim. perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen). Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista/ohjelmista

- Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelmat ja poistumisturvallisuusselvitys
- Keusoten laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- Keusoten valmiussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys

- Perehdytysuunnitelma/ohjeet
- HaiPro/WPro-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa potilas/-asiakasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset, tietosuoja/-tietoturvailmoitukset ja jossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
- Ohje rajoittamistoimenpiteiden käytöstä
- Hygieniaohjeistus

4.1 Riskienhallinnan vastuut

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. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Työntekijöillä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riskit ja epäkohdat. 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 hyödynnettyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Silmussa turvallisuudesta vastaa nuorten aikuisten jälkihuollon esihenkilö. Yksikön turvallisuusyhdyshenkilö vastaa arjen turvallisuustyöstä. Silmun työntekijät vastaavat omalta osaltaan työturvallisuudesta ja asukkaiden turvallisuudesta. Työntekijät testaavat mm. kuukausittain asuntojen palovaroittimet ja perehdyttävät uudet asukkaat turvallisuuskäytäntöihin.

4.2 Riskien ja epäkohtien dokumentointi

HaiPro/Wpro-järjestelmä

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja turvallisuusriskit omalle lähiesimiehelleen ripeästi. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti ja dokumentoidaan HaiPro-/WPro-järjestelmässä, joka on henkilökunnan käytössä oleva sähköinen järjestelmä poikkeamien, haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden dokumentointiin, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin. HaiPro/WPro-järjestelmässä on kolme erilaista ilmoitusta:

- **Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus:** potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle (läheltä piti - tapahtumat ja haittatapahtumat)

- **Työturvallisuusilmoitus:** henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa henkilöstölle
- **Tietosuoja-/tietoturvailmoitus:** tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite tai muun toiminta- tai tietoliikennehäiriön, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon

HaiPro/WPro-ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva havaitessaan haittatapahtuman tai läheltä piti -tilanteen. Ilmoitus saapuu esimiehen sähköpostiin ja se tulee käsitellä sähköisessä järjestelmässä mahdollisimman pian. Esimies arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esimies voi siirtää ilmoituksen tiedoksi myös esim. omalle esimiehelleen toimenpiteitä varten. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle. Tietosuoja-/tietoturvailmoituksista ohjautuu tieto myös Keusoten tietosuojatiimille, joka yhdessä yksikön esimiehen ja ilmoittajan kanssa käy läpi, tehdäänkö tapahtumasta ns. 72 h ilmoitus tietosuojavaltuutetulle ja asiakkaalle. Tietosuojatiimi avustaa tapahtuman käsittelyssä yksikön esimiestä.

Jos asiakkaan palvelun toteutumisessa oleva epäkohta tai sen uhka on toistuva tai yleistynyt, on henkilökunnalla velvollisuus tehdä ilmoitus henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus-lomakkeella. (Katso Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus)

Asiakkaan/potilaan/läheisen vaaratilanneilmoitus

Asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä voivat tehdä vaaratilanneilmoituksen anonymisti tai omalla nimellään. Yhteystietonsa jättäneelle ilmoittajalle vastataan kahden viikon kuluessa. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti vastuuhenkilöiden toimesta.

Vaaratilanteesta voi tehdä ilmoituksen tällä [sähköisellä lomakkeella \(asiakkaat täyttää\)](#).

Yksikön riskien arviointi

WPro-osiossa tehdään yksikön/toimipisteen vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi säännöllisesti kerran vuodessa. Riskien arvioinnissa pyritään huomioimaan yksikön/toimipisteen tyypilliset riskitilanteet ja etsimään ennakkollisesti keinoja näiden vähentämiseen. Arvioinnin sekä tapahtuneiden vaaratilanteiden pohjalta laaditaan työyhteisöissä toimenpideohjelma riskien pienentämiseksi/poistamiseksi sekä seuranta-aikataulu. Yhteistyötä tehdään työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa.

Silmu noudattaa Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen ohjeistuksia sekä turvallisuusohjeita. Havaitut epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ilmoitetaan poikkeuksetta lähiesimiehelle ja tehdään Haiprot. Vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi tehdään ja päivitetään säännöllisesti ohjeistuksen mukaan. Arvioinnin sekä tapahtuneiden haittojen ja vaaratilanteiden pohjalta laaditaan työyhteisöittäin toimenpideohjelma riskien pienentämiseksi sekä seuranta-aikataulu, jota päivitetään vuosittain.

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he tehtävissään huomaavat

epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa tai perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia puutteita tai toimintakulttuurin liittyviä epäeettisiä ohjeita tai asiakkaalle vahingollisia toimintatapoja, esim. pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua.

Asiakkaan turvallisuutta vaarantaneista tapahtumista laaditaan yleensä HaiPro-ilmoitus, mutta tämä henkilökunnan ilmoitus tulee kyseeseen, kun epäkohta tai sen uhka on toistuva tai epäeettinen/vahingollinen toimintatapa on yleistynyt tai pelkällä HaiPro-ilmoituksella ei ole ollut/ei uskota olevan vaikutusta toiminnan korjaamiseen.

Tarkempi toimintaohje ja ilmoituslomake henkilökunnalle löytyy Keunetistä. Esimies vastaa siitä, että ilmoitusvelvollisuus ja sen menettelyohjeet ovat osa työntekijöiden perehdytystä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaja on ryhdyttävä välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan tai epäkohdan uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, on ilmoittajan ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle (AVI). Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

4.3 Riskien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamat, epäkohtailmoitukset ja turvallisuusilmoitukset käsitellään tapahtuneen luonteen mukaisesti joko työyhteisössä tai niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee. Yhteisen keskustelun tavoitteena on selvittää tapahtuneeseen johtaneet syyt, oppia tapahtuneesta tulevaisuutta ajatellen ja sopia välittömistä ja välillisistä toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa. Sovitut asiat kirjataan palaverimuistioon. Lähiesimies kirjaa HaiPro/WPro-järjestelmässä tehtyihin ilmoituksiin korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa pidemmän ajan kehittämissuunnitelman asian korjaamiseen. Lähiesimies vie asioita tarvittaessa eteenpäin johdolle ja muille asiaan liittyville tahoille. Tärkeä osa vaara- ja haittatilanteiden käsittelyä on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi asiakaskertomukseen. Jos on tapahtunut korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa.

HaiPro/WPro-järjestelmästä saatavia koonteja/raportteja hyödynnetään yksikön, tulosalueiden ja organisaation kehittämistyössä.

4.4 Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötaholle

Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista työyhteisön palaverissa ja kirjataan asia palaverimuistioon. Jokaisen palaverista poissa olleen työntekijän vastuulla on lukea palaverimuistio. Muutokset päivitetään asiaan liittyviin yksikön toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Tarvittaessa henkilökunnalle tiedotetaan asiasta sähköpostitse. Yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista puhelimitse, sähköpostilla tai kirjeitse, jos tieto on tarpeellinen heidän toimintansa ja yhteistyön kannalta.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu

Palvelutarpeen arviointi ja arvioinnissa käytettävät mittarit

Palvelutarpeen arviota tehdään kaikessa sosiaalihuollon asiakastyössä. Palvelutarpeen arvioinnin tekeminen aloitetaan, kun asiakas, asiakkaan omainen tai läheinen tai hänen laillinen edustajansa on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnalliseen viranomaiseen palvelujen saamiseksi. Kun sosiaalihuollon työntekijä on saanut tiedon sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä, työntekijä arvioi henkilön avun ja tuen tarpeen ja tekee palvelutarpeen arvioinnin asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa. Henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, ellei sen tekeminen ole tarpeetonta esimerkiksi, kun tarve palvelulle on tilapäistä. Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen mukaan.

Palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaalle on selvitettävä hänen oikeutensa ja velvollisuutensa ja asiakkaalle on kerrottava erilaisista vaihtoehdoista palvelujen toteuttamisessa ja palvelujen vaikutuksista. Selvitys arvioinnista on annettava siten, että asiakas ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaan itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava erityisesti, kun kyseessä on lapsi, nuori tai erityistä tukea tarvitseva henkilö. Palvelutarpeen arviointiin kirjataan asiakkaan toiveet, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet. Palvelutarpeen arvioinnista vastaa palvelutarpeen arvioimisen kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammattihenkilö. Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Silmun asukkaalla on vastuutyöntekijä jälkihuollon sosiaalityöstä ja siellä on vastuu palvelutarpeen arvioinnista.

Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan sosiaalihuoltolain mukaisesti tehtävällä palvelutarpeen arvioinnilla/ lausunnolla ja asukashaastattelulla ennen asukkaaksi valintaa. Asukasvalinnoissa huomioidaan Silmun omat kriteerit sekä Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen poistumisturvallisuus selvityksessä määritellyt kriteerit asukasvalintoihin.

Asukasvalintaan vaikuttavat velvoitteet poistumisturvallisuuden ylläpitämiseksi:

- Asukkaiden psyykkistä kuntoa ja fyysistä toimintakykyä itsenäiseen poistumiseen onnettomuus- ja vaaratilanteissa tulee seurata. Jos asukkaan toimintakyvyssä havaitaan alentumista, tulee asukas ohjata tuetumpaan hoitoon
- Toiminnanharjoittajan tulee valvoa asuntojen yleistä paloturvallisuutta
- Kohteen poistumisturvallisuus varmistetaan asukkaiden riittävällä ohjauksella ja koulutuksella. Asukkaille tulee järjestää paloturvallisuuskoulutuksia ja poistumisharjoituksia säännöllisesti toimintavalmiuden ylläpitämiseksi
- Palovaroittimia tulee testata kuukausittain ja ne tulee dokumentoida. Koetestauksilla varmistetaan palovaroittimien toimintakuntoisuus

Silmun tuetussa asumisessa asiakkaiden tuen tarpeita ja toimintakykyä arvioidaan koko asumisjakson ajan. Arviointi tapahtuu asiakkaiden kanssa yhteistyössä peilaten heidän tavoitteitaan tuetun asumisen suunnitelmaan, mikä tehdään puolivuositain tai tarvittaessa useammin jokaiselle asukkaalle.

Asiakkaiden ja heidän omaistensa/läheistensä osallistuminen palvelutarpeen arviointiin

Palveluiden tarpeen arvioinnin pyyntö tai tarve alkaa usein asiakkaan tai asiakkaan työntekijän tai verkoston yhteydenotosta. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa arviointiin otetaan mukaan myös hänen omaisensa tai verkostonsa jäsen tai muu asiakkaan asiaan liittyvä toimija. Asiakkaan läheisverkoston kartoittaminen toteutetaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Silmussa yhteistyötä tehdään asiakkaan luvalla asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

Asiakassuunnitelman tai hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelman tai hoito- ja kasvatussuunnitelman laadinta ja toteutumisen seuranta

Silmun asiakkaille laaditaan asiakassuunnitelman lisäksi tuetun asumisen suunnitelma. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, asiakkaan vastuutyöntekijän sekä asiakkaan verkoston kanssa. Tuetun asumisen suunnitelmaan laadittuja tavoitteita arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa suunnitelmaa päivitetään. Arviointeja tehdään palvelumallin jokaisella tuen jaksolla ja suunnitelmaa päivitetään vähintään puoli vuosittain.

Silmun palvelumalli:

Intensiivisen tuen jakso: Tukityöskentelyä useasti viikossa, tapaamisia min. 2 x viikko

- Asiakas perehdytetään ja sitoutetaan Silmun käytäntöihin
- Ohjataan ja tuetaan kodin perustamisessa
- Kartoitetaan asiakkaan kanssa hänen vahvuuksiaan, tuen tarpeita ja toimintakykyä
- Käynnistetään verkostoyhteistyö asiakkaan asioissa
- Tuetun asumisen suunnitelma tehdään yhteistyössä asiakkaan verkostojen kanssa arviointien jälkeen vastuutyöntekijän johdolla
- Arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa tuen keventämisen edellytyksiä ja päivitetään tarvittaessa tuetun asumisen suunnitelma

Perusjakso: Tukityöskentelyä kevennetään intensiivijaksosta, tapaamisia min.1 x viikko

- Asiakasta tuetaan yksilöllisesti tuetun asumisen suunnitelman tavoitteiden mukaisesti
- Yhdessä asiakkaan kanssa arvioidaan tavoitteiden toteutumista ja itsenäistymisjaksolle siirtymisen edellytyksiä

Itsenäistymisjakso: Kevyt tuki

- Muuttovaiheessa riittävä tuki asunnon hakuun, muuttoon ja asioiden järjestelyyn
- Irtaantuminen Silmun tukityöskentelystä yhteistyössä verkoston kanssa

Ryhmätila D 19:

Ryhmätila D 19 on Silmun alakerrassa sijaitseva keusoten henkilöstön käytössä oleva tila. Ryhmätilaa käytetään myös Silmun asukkaiden tapaamispaikkana sekä mahdollisissa verkostopalaverieissa.

Henkilökunnan perehtyminen asiakas-, hoito-, palvelu-, kuntoutus- tai kasvatussuunnitelmiin

Jokaiselle asukkaalle on nimetty Silmussa lähityöntekijä, jonka vastuulla on perehtyä omien asiakkaidensa suunnitelmiin. Lähityöntekijä vastaa oman asiakkaansa tuetun asumisen suunnitelmasta, suunnitelman tavoitteista ja menetelmistä tavoitteiden saavuttamiseksi yhdessä asiakkaan kanssa sekä tarvittavasta yhteistyöstä työryhmän ja verkoston kesken.

5.2 Palvelujen lakisääteiset määräajat

Palvelujen lakisääteisten määräaikojen seuranta ja toteutuminen

Silmun asiakkailta on vastuutyöntekijä nuorten aikuisten jälkihuollon sosiaalityöstä ja siellä on vastuu palvelutarpeenarvioinneista. Tuetun asumisen suunnitelmia ja arviointeja tehdään Silmun palvelumallin mukaisesti.

5.3 Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään sekä oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Kyseessä on jokaiselle kuuluva perusoikeus. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Kuvaus, miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita

Silmun palvelut perustuvat asiakkaan tuen tarpeeseen. Asiakas, lähityöntekijä ja asiakkaan verkosto laativat yhdessä tuetun asumisen suunnitelman, joka perustuu yhdessä asiakkaan kanssa asetettuihin tavoitteisiin. Silmussa noudatetaan Valviran antamaa ohjeistusta koskien sosiaalihuollon asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamista (15.3.2013).

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai

muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Asiakkaat ovat sitoutuneet vuokrasopimuksen liitteenä olevaan tuetun asumisen sääntöihin. Tuetun asumisen sääntöjen rikkomiseen on olemassa varoituskäytäntö, josta asukkaita informoidaan jo haastatteluvaiheessa. Vuokranantajalla on oikeus puuttua asumisen häiriöihin huoneenvuokralain mukaisilla sanktioilla (huomautukset, varoitukset, asumisen päättäminen). Nuorten aikuisten jälkihuollon esihenkilö vastaa varoitusten ym. antamisesta.

5.4 Asiakkaan kohtelu

Kuvaus siitä, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan

Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteet. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan. Asiasta keskustellaan asianomaisten kanssa ja epäkohta selvitetään.

Mikäli todetaan, että asukasta/asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, selvitetään tilanne heti. Kun todetaan, että toinen asukas/omainen/vierailija käyttäytyy epäasiallisesti toista ihmistä kohtaan, vuorossa oleva työntekijä puuttuu tilanteeseen välittömästi asiallisesti keskustellen. Kun työntekijä käyttäytyy epäasiallisesti asukasta/asiakasta kohtaan, toisilla työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi ja informoida yksikön esimiestä tapahtuneesta. Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia.

Turvaamme asiakkaillemme oikeuden hyvää kohteluun ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkailamme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen.

Asiakkailla on mahdollisuus ilmaista omia mielipiteitään Silmun tuesta ja palvelusta. Yhteistyö asiakkaiden ja henkilöstön välillä pyritään luomaan sellaiseksi, että tapahtuneista hankaluuksista esim. vuorovaikutuksessa voidaan puhua kasvotusten ja tilanteet hoidetaan siten, että niistä päästään eteenpäin hyvässä yhteisymmärryksessä. Tarvittaessa tilannetta käsitellään yhdessä jälkihuollon esihenkilön kanssa. Asiakasta voidaan ohjata olemaan yhteydessä sosiaaliamiehen kanssa tekemään muistutus tai kantelu.

Jos kyse on asiakasta kohdanneesta haitta- tai vaaratilanteesta, keskustellaan asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa. Keskustelussa on mukana Silmun työntekijän lisäksi mahdollisuuksien mukaan myös nuorten aikuisten jälkihuollon esihenkilö.

Kuvaus siitä, miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne keskustellaan läpi asiakkaan ja läheisten/omaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu kirjataan käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään ja asiasta ilmoitetaan asianomaisille.

Tilanne käydään yhdessä läpi keskustelemalla mahdollisimman pian tilanteen tultua ilmi. Palaverissa sovitaan jatkotoimenpiteistä. Epäkohdat pyritään korjaamaan mahdollisimman nopeasti. Vakavissa tapauksissa johdon ja henkilöstön koolle kutsuminen mahdollisimman pian on asianmukaista.

5.5 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja heidän omaistensa/läheistensä osallistuminen yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Silmun asiakkailla on mahdollisuus osallistua toiminnan, laadun ja omavalvonnan suunnitteluun ja kehittämiseen mm. asukaskokouksien ja kyselyjen kautta. Toimintakulttuuri pyritään pitämään niin avoimena, että palautetta pystytään antamaan myös suoraan kasvatusten. Asiakaskokemuksia kerätään jatkuvasti suullisesti ja kirjallisesti.

Asiakaspalautteen antaminen

Asiakassuhdetta koskevissa asioissa kannattaa ottaa yhteyttä suoraan yksikköön ja tarvittaessa sosiaaliammiehen.

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta eri kanavia hyödyntäen:

- Keskustelemalla henkilökunnan kanssa ja antamalla suullista palautetta
- Verkkosivujen palautelomakkeen kautta osoitteessa:
<https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/palaute-ja-asiakaskokemus/>
- Käyttämällä palautelaitetta Keusoten toimipisteissä
- Paperisella palautelomakkeella Keusoten toimipisteissä
- Asiakastytyväisyyskyselyjen kautta

Asiakaspalautteet käsitellään viiden arkipäivän kuluessa. Asiakaspalautteeseen ei anneta automaattisesti vastausta kirjallisessa muodossa. Mikäli halutaan yhteydenottoa, tulee palautteeseen laittaa mukaan yhteystiedot. Asiakaspalautteen voit antaa myös nimettömänä. Tietosuojan turvaamiseksi palautelomakkeille ei tule kirjata henkilötunnusta tai muuta arkaluonteista tietoa.

Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautteet käsitellään työyhteisössä säännöllisesti. Palautteiden pohjalta toimintayksikössä tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerättyjä kohteja ja asiakastytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämisessä sekä laajemmin Keusoten palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa.

5.6 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuollon palveluun ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Palvelut on järjestettävä laissa säädetyn ajan kuluessa. Palvelujen

vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Hoidon/palvelun laatuun tai kohteluun liittyvät palautteet ja tyytymättömyys voidaan useimmiten selvittää avoimella keskustelulla yksikössä ja yksikön lähiesimiehen kanssa.

Sosiaalihuollon muistutus

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun. Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin on tyytymätön saamissaan sosiaalihuollon palveluissa. Jos mahdollista, muistutukseen tulee nimetä myös henkilö/henkilöt, joiden toimintaan on tyytymätön. Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä auttaa sosiaaliamies.

Muistutus käsitellään siinä toimintayksikössä, jota muistutus koskee. Yksikön johto vastaa muistutukseen kirjallisella vastineella, jossa kuvataan, miten asiaan on selvitetty, korjattu ja miten asiaa seurataan jatkossa. Muistutukseen annetaan kirjallinen vastine asiakkaalle neljän viikon kuluessa.

Muistutukseen annetusta vastauksesta ei voi valittaa, eikä muistutuksen tekeminen rajoita potilaan tai asiakkaan oikeutta käyttää asiassa muita oikeusturvakeinoja. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastoon tai Valviraan. Asiakas voi tehdä kantelun ilman muistutusta, mutta muistutus on usein nopein tapa saada selvitys tilanteeseen.

Sosiaalihuollon muistutuksen laadinta

Muistutuksen voi laatia sähköisellä lomakkeella tai tulostaa paperisen muistutuslomakkeen Keusoten verkkosivujen kautta:

<https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/edut-ja-oikeudet/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/>

Paperinen muistutuslomake lähetetään Keusoten kirjaamoon osoitteella:

Keusote
Kirjaamo
PL 46
05801 Hyvinkää

Muistutusten, kanteluiden ja valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

Esimies käsittelee muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset toimintayksikössä viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen esimies selvittää asiaa joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa, tutustuu asiakaskirjauksiin ja muodostaa kokonaiskuvan tilanteesta. Asia annetaan tiedoksi myös päällikölle ja palvelujohtajalle. Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan

toimenpiteitä. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön palaverissa, kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaalitaito Oy

Sosiaaliamies Clarissa Peura ja Jenni Henttonen

- Puhelin: 0400 277 087 (ma klo 12-15, ti-to klo 9.00-12.00)
- Suojattu tietoturvallinen sähköpostiyhteys Sosiaalitaidon verkkosivujen kautta: <https://sosiaalitaito.fi/sosiaaliamies/>
- Postiosoite: Sosiaalitaito Oy, Sosiaaliamies, Sibeliuksenkatu 6 A 2, 04400 Järvenpää
- Asiakasvastaanotto vain ajanvarauksella asiakkaan kotikunnan järjestämissä tiloissa

Sosiaaliamiehen tehtävä on:

- neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kuntayhtymässä ja antaa siitä selvityksen vuosittain

Sosiaaliamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliamies voi toimia myös sovitteluvassa roolissa asiakkaan ja työntekijän välisissä ongelmallisissa tilanteissa.

6 Palvelujen sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Silmussa tarjottavien palveluiden tavoitteena on edistää asiakkaidensa osallisuutta ja tukea asiakkaan psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä ja hyvinvointia. Tätä toteutetaan yksilöllisen suunnitelman, tavoitteellisen toimintakykyä ja hyvinvointia tukevan tukityöskentelyn avulla. Asiakas saa nimetyltä lähityöntekijältä henkilökohtaista ohjausta ja tukea.

Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Yksikössä tarjotaan palvelua vain aikuisille.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Silmun asukkaiden tavoitteiden toteutumista seurataan yhdessä asiakkaan kanssa. Havainnot ja arviot sekä asukkaan kanssa käydyt säännölliset keskustelut kirjataan asiakastietojärjestelmään. Tarkempaa arviointia tavoitteiden toteutumisesta tehdään tuetun asumisen suunnitelman päivityksen yhteydessä yhdessä asiakkaan kanssa.

6.2 Ravitseminen

Yksikön ruokahuollon järjestäminen

Silmussa asuvat asiakkaat vastaavat itse omasta ruokahuollostaan. Henkilökunta ohjaa ruuanlaitossa tarvittaessa.

Riittävän ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemustason seuranta

Silmussa asukkaat asuvat omissa kodeissaan, eikä ravitsemuksen ja nesteytyksen seurantaa tehdä. Asukkaita ohjataan arjessa ravitsemukseen liittyvissä asioissa. Tarvittaessa autetaan ruokaostosten tekemisessä sekä ruuan valmistuksessa.

Ruokailuajat ja ruokailutilanteet

Järvenpään kaupungissa eri toimijoilla on edullisia ja ilmaisia ruokailumahdollisuuksia, joihin asukkaita voi ohjata.

6.3 Hygieniäkäytännöt

Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen

Silmun lähityöntekijät ohjaavat asukkaita kotikäynneillä siivouksessa ja seuraavat asuntojen siisteyttä sekä asuntojen kuntoa. Epäkohtiin puututaan välittömästi.

Jos kiinteistössä tai asunnoissa on jotakin korjattavaa, asiakas itse tai yhdessä ohjaajan kanssa on yhteydessä kiinteistöhuoltoon. Piha-alueita siistitään kiinteistöhuollon toimesta.

Ryhmätilan, toimiston, saunan ja pyykkihuoneen puhdistaa ammattisiivoaja.

Asukkaita ohjataan käsihygieniassa, suu- ja nenäsuojuksien käytössä sekä informoidaan yleisistä influenssa rokotustilaisuuksista.

Henkilökunta huolehtii myös käsihygieniasta ja suu- ja nenäsuojuksien käytöstä. Tartuntatautilaki (1227/2016) ohjeistaa rokotuksista.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy

Asukkaita ohjataan suojautumaan infektioilta ja huomioimaan esim. käsihygienia.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Talon pyykkiä tulee lähinnä lahjoitetuista liinavaatteista ja verhoista. Asiakkaat vastaavat omien asuntojensa siisteydestä, puhtaanapidosta ja pyykkihuollosta. Tarvittaessa asiakkaita ohjataan siivouksessa ja pyykkihuollossa.

6.4 Terveyden ja sairaanhoito

Asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet ja niiden noudattaminen

Asiakkaita ohjataan ja tarvittaessa autetaan hakeutumaan tarvitsemiensa terveydenhoidon palvelujen piiriin perusterveydenhoitoon niin kiireettömässä kuin kiireellisissä tapauksissa.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Asiakkaiden terveyttä ja terveydenhoitoa edistetään ohjauksen ja neuvonnan keinoin, yhteistyössä terveyspalvelujen tahojen kanssa.

Elämän loppuvaiheen hoitoa koskevat periaatteet

Elämän loppuvaiheessa toimitaan terveydenhuollon ohjeiden mukaisesti. Jos asiakkaan fyysinen tai psyykinen vointi romahtaa, hän siirtyy sairaalahoitoon tai vahvemmin tuettuun asumispalveluun.

Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö

Terveyden- ja sairaanhoidon vastuu on asiakkaan omilla sovitulla verkostoilla; perusterveydenhuolto, mielenterveys- ja päihdepalvelut, erikoissairaanhoito tms.

6.5 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan, joka on laadittu STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan (THL 2021) mukaisesti. Oppaassa linjataan mm. lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yksikön lääkehoidon toimintatavat ja vastuut sekä toimintaohjeet työntekijöiden lääkehoidon koulutuksiin, osaamisen varmistamiseen, lääkelupakäytäntöihin, vastuuseen sekä lääkehoidon toteuttamiseen, seurantaan, arviointiin ja raportointiin. Lääkehoitosuunnitelmassa tunnistetaan lääkehoitoon liittyvät riskit ja toimenpiteet niiden ennaltaehkäisemiseksi. Esimies ohjaa ja valvoo turvallisen lääkehoidon toteuttamista yksikkönsä lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Jokainen lääkehoitoa toteuttava työntekijä on vastuussa omasta toiminnastaan.

Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

Silmussa ei toteuteta lääkehoitoa. Asukkaat vastaavat itse lääkkehoidosta. Tarvittaessa, tilapäisesti asukkailla voi käydä kotihoito jakamassa lääkkeitä tai asukkaiden lääkehoito on Mielenterveys- ja päihdeyksikössä tai erikoissairaanhoidossa.

Silmussa ei ole edellytetty lääkehoitosuunnitelmaa

Lääkehoidosta vastaava henkilö

Silmussa ei toteuteta lääkehoitoa.

6.6 Asiakasvarat

Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta

Asukkaat vastaavat itse omaisuudestaan. Henkilökunta ei säilytä asukkaiden omaisuutta.

6.7 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa

Yhteistyötä tehdään asiakkaan tilanteessa laaja-alaisesti ja tarpeen mukaisesti asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien ja esim. kolmannen sektorin kanssa. Yhteistyöllä pyritään edistämään asiakkaan aktiivista toimijuutta. Yhteistyötä asukkaan verkoston kanssa tehdään Silmun lähi-, sosiaali- ja terveystalusten omatyöntekijöiden kautta. Lähi- ja omatyöntekijät järjestävät sekä osallistuvat asukkaan verkostotapaamisiin.

7 Asiakasturvallisuus

Turvallisuuden vastuut yksikössä

Nuorten aikuisten jälkihuollon esihenkilö vastaa yksikön turvallisuudesta. Turvallisuusyhdyshenkilö vastaa arjen turvallisuus kysymyksistä ja henkilöstö omalta osaltaan työturvallisuudesta ja asukkaiden turvallisuudesta. Asukkaita ohjataan turvalliseen asumiseen ja heidän tulee noudattaa annettuja turvallisuusohjeita.

Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Keski-Uudenmaan pelastuslaitos: palotarkastukset, turvallisuuskoulutukset: alkusammutusharjoitukset ja poistumisharjoitukset. Yhteistyötä tehdään myös Securitaksen, poliisin ja Keusoten turvallisuuspäällikön kanssa.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi

Silmussa on pelastus- ja poistumisturvallisuussuunnitelma. Suunnitelmat läpikäydään ja päivitetään vuosittain. Poistumisharjoituksia ja alkusammutuskoulutuksia asukkaille, kävijöille ja henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti vuosittain, yhteistyössä Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen kanssa. Henkilökunta ja asukkaat ovat perehtyneet Silmun turvallisuuskävelyihin. Henkilöstöllä on riittävät ensiaputaidot ja niitä päivitetään tarvittaessa.

Keski-Uudenmaan sote kuntayhtymässä on käytössä toimintamalli sosiaalihuollon huoli-ilmoituksen tekemisestä. Silmussa toimintamalli on henkilöstölle tuttu ja sitä tarpeen vaatiessa käytetään. Yksikkö tekee tiivistä yhteistyötä sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien kanssa.

7.1 Henkilöstö

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Silmussa on kaksi (2) lähityöntekijää. Nuorten aikuisten jälkihuollon esihenkilönä toimii Silmun esihenkilönä.

Henkilöstön rakenne:

- 2 ohjaajaa
- 1 esihenkilö

Henkilöstöllä on työtehtäviin soveltuva, osaamisvaatimukset täyttävä koulutus, sekä riittävä työkokemus.

Työntekijät työskentelevät virka-aikana arkipäivisin.

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Sijaisia käytetään pitkien sairauspoissaolojen aikana ja tarvittaessa lomakauden aikana, jos toiminnan toteuttaminen ja työturvallisuus sitä edellyttää.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan järkevällä työaika- ja henkilöstösuunnittelulla sekä hyvällä perehdytyksellä tehtäviin.

Vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi niin, että lähiesimiestyöhön on riittävästi aikaa

Nuorten aikuisten jälkihuollon esihenkilön sijaisena toimii aikuissosiaalityön esihenkilö.

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaan. Rekrytointi eri tehtäviin hyvinvointialueella alkaa rekryluvan hakemisella (yli 6 kuukauden määräaikaisuudet ja

vakinaiset tehtävät). Hyvinvointialueella rekrytoinnit hoituvat keskitetysti HR-palveluissa. Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltavuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiSuosikista tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä. Tartuntatautilain 48§:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituisilla 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk.

Lasten kanssa työskentelevien soveltavuuden ja luotettavuuden varmistaminen rekrytoinnissa

Ei koske Silmua.

Työntekijöiden perehdytys asiakastyöhön ja omaevalvonnan toteuttamiseen

Jokainen uusi työntekijä, sijainen ja opiskelija perehdytetään työhön, organisaatioon, asiakastyöhön ja asiakastietojärjestelmien käyttämiseen. Perehdyttämistä tekevät esihenkilön lisäksi työryhmän jäsenet ja yhteistyökumppanit (esim. tutustumiskäynnit). Yksiköissä on käytössään perehdyttämissuunnitelmat. Omaevalvontasuunnitelmaan perehdyttäminen tapahtuu muun perehdyttämisen yhteydessä. Omaevalvontasuunnitelmat ovat nähtävillä yksiköissä julkisilla paikoilla, Keunetissa ja Keusoten nettisivuilla.

Jokainen uusi työntekijä perehdytetään Silmun toimintaan, asiakastyöhön, omaevalvontaan yksikön perehdytysuunnitelman mukaisesti. Perehdytyksestä vastaa koko jälkihuollon tiimi.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

Henkilökunnan osaamisen kehittämisen tulee olla suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain yhteistoimintaneuvotteluissa työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään Keusoten yhteisen koulutussuunnitelman ja palvelualueen oman koulutussuunnitelman mukaisesti niin omana sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina. Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaalipalvelujen toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja hyvinvointialueen strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. Täydennyskoulutusta on mahdollistettava vähintään 3 päivää vuodessa.

Ensiapukoulutusta, turvallisuuskoulutuksia, tietoturva- ja tietosuojakoulutusta ja eri sähköisten järjestelmien koulutusta on tarjolla säännöllisesti kaikille niitä tarvitseville.

Silmussa koulutusta järjestetään ja tarjotaan henkilöstölle riittävä määrä vuosittain.

7.2 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Ryhmätila on pääosin kaikkien yhteisesti käytettävissä, pois lukien henkilökunnalle osoitetut toimistotilat. Toimistotiloissa voidaan tavata yksittäisiä asiakkaita. Pääosin toimistotiloissa on kaksi kulkureittiä asiakkaan ja työntekijän turvallisuuden varmistamiseksi. Omaisista ja läheisistä voidaan tavata ennalta sovitusti ryhmätilassa tai toimistossa.

Yhteiskäytössä olevien tilojen sisustusta suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä asiakkaiden kanssa.

Silmussa asukkailla on omat asunnot, joihin heillä on avaimet. Asukkailla voi käydä vieraita ja he voivat yöpyä asukkaan luona ennalta sovitusti. Asunnot ovat vain asukkaan käytössä vuokrasopimuksen voimassaollessa, eikä asuntoa käytetä asukkaan poissa ollessa muihin tarkoituksiin.

Henkilökunta voi mennä asuntoon turvallisuusperusteilla, esim. tilanteessa, jossa asukasta ei muuten tavoiteta ja hänen hyvinvoinnistaan tai terveydestään on perusteltu huoli tai henkilökunnalla on perusteltu huoli asumisyksikön turvallisuudesta.

7.3 Teknologiset ratkaisut

Asiakkaiden käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen

Yksikössä ei ole asiakkaiden käytössä olevia turva- tai kutsulaitteita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Yksikössä ei ole henkilöhälyttimiä.

Apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Käytössä on verenpainemittari. Esihenkilö on vastuusta siitä, että tarvittava laitteisto on käyttökunnossa.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveystuon luitteen tai tarvikeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on tehtävä HaiPro-ilmoituksen lisäksi ilmoitus Fimealle ja laitteen/tarvikkeen valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojalle tai jakelijalle. Ilmoitus tulee tehdä, jos vaaratilanne johtuu laitteen tai tarvikeen ominaisuuksista, ei-toivotuista sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai muusta käyttöön liittyvästä syystä. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Laitteesta tai tarvikkeesta on ilmoitettava tunnistamisen ja yksilöinnin kannalta riittävät tiedot ja onko laitteella CE-merkintä. Ilmoitukseen kirjataan tarkka tapahtuman kuvaus, aika, paikka ja jos potilaan ominaisuudet ovat mahdollisesti myötävaikuttaneet laitteella syntyneeseen vaaratilanteeseen. Potilaan henkilötietoja ei ilmoiteta.

Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava 10 vrk:n kuluessa ja muista vaaratilanteista 30 vrk:n kuluessa.

Ilmoitus tehdään sähköisesti tai kirjallisesti Fimean verkkosivuilta:
https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatumukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen

Laitte tai tarvike säilytetään mahdollisia jatkotutkimuksia varten. Laitetta ei saa korjata ilman valmistajan lupaa.

Terveystuon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Minna Lindqvist, nuorten aikuisten jälkihuolto, puh. 040-807 4376

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen

Henkilöstön perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja mistä ohjeistukset löytyvät. Henkilöstö perehtyy Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen laatimiin tietoturvaohjeisiin sekä käyttämiensä tietojärjestelmien käyttö- ja kirjaamisohjeisiin.

Työntekijä allekirjoittaa tietoturvasuostoumuksen, jolloin hän vahvistaa lukeneensa ja ymmärtäneensä tietosuojasuostoumuksessa esitetyt periaatteet ja sitoutuu noudattamaan tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita sekä säädöksiä. Esimies seuraa suostoumuksia ja käy tämän läpi vuosittain työntekijöiden kanssa.

Koko henkilöstö suorittaa vuosittain tietoturva- ja tietosuojasuostoumuksen peruskurssin ja GDPR-osion verkkokoulutuksena. Sosiaalihuollon palveluissa työskentelevät suorittavat myös sosiaalihuollon tietoturva- ja tietosuojasuostoumuksen ja esimiehet lisäksi tiedonhallinnan vastuuosion. Osaaminen varmistetaan jokaisessa osiossa Navisec Flex -tentillä. Esimies seuraa, että kaikki työntekijät suorittavat koulutuksen. Tietosuojatiimi seuraa ja raportoi suostoumuksien toteutumista yksikkötasolla.

Toimintayksikön esimies käy säännöllisesti henkilöstön kanssa läpi tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeistuksia ja miten toimitaan poikkeustilanteissa. Henkilöstölle lähetettävien tietosuojavastaavan ja turvallisuusjohtotiimin tiedottein varmistetaan, että henkilöstöllä on ajankohtainen tieto lainsäädännöstä, ohjeista ja viranomais määräyksistä.

Toimintayksikössä on käytössä HaiPro -järjestelmä, jonne tehdään tietosuoja- ja tietoturvailmoitukset, mikäli henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite- tai muu toiminta- tai tietoliikennehäiriö, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon. Tietosuojatiimi käy yhdessä ilmoittajan ja esimiehen kanssa läpi tapahtuman ja toimet. Tietosuojatiimi seuraa toimintayksikön tietosuoja- ja tietoturvailmoitusten määrää ja sisältöjä ja puuttuu mahdollisiin epäkohtiin ja ohjeistaa työyksikön toimintaa ilmoitusten pohjalta.

Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus

Esimies huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaoheisiin, sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen.

Henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan perusteista järjestetään säännöllisesti koulutusta, johon työntekijällä on mahdollisuus osallistua. Tietosuojavastaavan uutiskirjeillä huolehditaan siitä, että henkilöstö saa ajantasaista tietoa tietoturvaan liittyvistä asioista ja nostetaan esille mahdollisia epäkohtia, joihin henkilöstön tulee kiinnittää huomiota.

Rekisteriselosteen ja/tai tietosuojaselosteen nähtävillä olo ja asiakkaan informointi tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä

25.5.2018 alkaen henkilötietojen käsittelyä ohjaa EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) sekä 1.1.2019 voimaan astunut Tietosuojalaki, joka toimii henkilötietojen käsittelyä koskevana yleislakina. Keski-Uudenmaan hyvinvointialue toimii potilas- ja asiakasrekisterien rekisterinpitäjänä. GDPR asetus velvoittaa rekisterinpitäjää informoimaan rekisteröityä hänen henkilötietojensa käsittelystä. Informointi toteutetaan <https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/tietosuoja/henkilotietoihin-liittyvat-oikeudet-ja-niiden-toteuttaminen/> verkkosivustolle kootun tiedon avulla. Asiakkaita informoidaan suullisesti tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Rekisteri- ja tietosuojaselosteet ovat julkisesti nähtävissä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivulla <https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/tietosuoja/tietosuojaselosteet/>

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava Satu Jokinen,
tietosuojavastaava@keusote.fi

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Yksikön kehittämistavoitteet ja suunnitellut toimenpiteet asiakasturvallisuuteen, palvelun laatuun, omavalvontaan tai riskien hallintaan liittyen

Jatketaan Silmun turvallisuuskäytäntöjen laatimista yhteistyössä Keusoten turvallisuusasiantuntijan kanssa. Turvallisuuskäytäntöjen laadinnan jälkeen pidetään tarvittavat poistumisharjoitukset asukkaille yhteistyössä Keusoten pelastuslaitoksen kanssa. Tehdään turvallisuusasioihin liittyviä hankintoja mm. uudet valvontakamerat Silmun piha-alueelle, palosammuttimet, henkilöhälyttimet henkilökunnalle, täydennetään henkilökunnan turvallisuusosaamista koulutuksilla, kartoitetaan vartiointipalvelun saatavuus yöaikaan.

Kehitetään Silmun palveluprosessia sekä työparityöskentelyä henkilökunnan ja esihenkilön kanssa. Laaditaan yksikköön oma perehdyttämissuunnitelma uusille työntekijöille.

10 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa toimintayksikön vastuhenkilö.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy tulosalueen päällikkö sähköisesti IMS-järjestelmässä (hyväksyntätiedot näkyvät ylätunnisteessa).

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys

21.11.2023

Toimintayksikön vastuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys

Minna Lindqvist