



TOIMINTAKESKUS KURKI

OMAVALVONTA 2024

TOIMINTAKESKUS KURJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3. RISKIENHALLINTA	6
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	11
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	12
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	17
7 ASIAKASTURVALLISUUS	20
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	23
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	25
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	25

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

PALVELUNTUOTTAJA:

Yksityinen palveluntuottaja
Nimi: Toimintakeskus Kurki Oy
Palveluntuottajan Y-tunnus:3135855-8

SOTE-ALUEEN NIMI: vammaistenpalvelut, Uusimaa, Helsinki

TOIMINTAYKSIKÖN SIJAINTIKUNTA:

Uusimaa

PALVELUMUOTO;

vammaisten päivätoiminta, asiakaspaikkamääräpaikat 35/pvä

TOIMINTAYKSIKÖN KATUOSOITE:

Valtimontie 1
postinumero:00610
Helsinki

TOIMINTAYKSIKÖN VASTAAVAT ESIMIEHET:

Anne Kinnunen 0449771662
Mirva Immonen 0449774199

SÄHKÖPOSTI: info@kurkikeskus.fi

www.kurkikeskus.fi

1. TOIMINTALUPATIEDOT

PALVELU, JOHON LUPA ON MYÖNNETTY:

Lupa yksityisen päivätoiminnan sosiaalipalvelun tuottamiseen.

ILMOITUKSENVARAINEN TOIMINTA (YKSITYISET SOSIAALIPALVELUT):

Kunnan päätös: 21.7.2020

Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös: 24.8.2020

ALIHANKINTANA OSTETUT PALVELUT JA NIIDEN TUOTTAJAT:

Elintarvikkeet: Aimo tukku, Feelia ruokakauppa

Kiinteistöhuolto: Heka

Työterveyshuolto: Terveystalo

Turvallisuus ja valvonta: Palmia

Siivouspalvelut: Siivous Feenix

Pelastussuunnitelma: Caverion

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

TOIMINTA-AJATUS

Toimintakeskuksessa järjestetään päivä sekä ilta toimintaa, vammaisille ja kehitysvammaisille ja autismikirjon henkilöille. Päivätoiminnan tarkoituksena on olla aktivoivaa sekä tavoitteellista kodin ulkopuolella järjestettyä toimintaa, joka ylläpitää terveyttä sekä hyvinvointia. Palvelut ja toiminnan tavoitteet suunnitellaan asiakkaan tarpeen mukaan. Toimintakeskus tarjoaa elämäniloa tuottavia palveluita turvallisessa, esteettömässä ja kodikkaassa ympäristössä Kumpulassa. Toimintakeskukseen mahtuu 35 asiakasta/ päivä. Toimintafilosofiamme on, että asiakas on tyytyväinen ja saa palvelulla lisäarvoa elämäänsä. Meillä asiakkaan tyytyväisyys on aina etusijalla. Toimintakeskuksen tavoitteena on olla laadukas palveluiden tarjoaja ja työntekijöidensä arvostama työnantaja. Hyvin hoidetulla työnantajalla ja henkilöstöpolitiikalla, hyvällä johtamisella sekä osaavalla ja sitoutuneella henkilöstöllä luodaan edellytykset laadukkaalle palvelulle. Toimintakeskus pyrkii kehittämään vammaisten palveluita innovatiivisesti. Haluamme määrätietoisesti kehittää asiakkaidemme elämänlaatua tukevia tulevaisuuden palveluita.

Asiakkaille tehdään palvelusopimus ja suunnitelma 3kk sisällä, josta selviää asiakkaan tavoitteet ja toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi. Suunnitelma lähtee aina asiakkaan tarpeesta ja on yksilöllinen ja konkreettinen. Keskeisenä ajatuksena on asiakkaan voimavarojen ja toimintakyvyn säilyttäminen. Asiakkaan toimintakykyä ylläpidetään liikunnalla, erilaisilla työpajoilla ja sosiokulttuurisella toiminnalla. Asiakkaat osallistuvat myös päivätoiminnan arkiaskareihin. Henkilökunta kannustaa ja aktivoi asiakkaita toimimaan itsenäisesti. Asiakkaita aktivoidaan myös osallistumaan päivätoiminnan ryhmätoimintaan. Asiakkaille järjestetään erilaisia toiminnallisia keskustelu- ja virkistysryhmiä. sekä heidän sosiaalisten verkostojen säilymistä ja laajentamista tuetaan. Myös työhön paluuta rohkaistaan ja autetaan tarvittaessa löytämään asiakkaalle sopiva työpaikka.

ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Arvostamme yhteisöllisyyttä ja ajattelemme että jokaisen ihmisen pitäisi kuulua johonkin yhteisöön elämänsä aikana. Yhdessä tekeminen on kaiken toimintamme perusajatus. Toimimme yhdessä toistemme ja asiakkaiden kanssa. Osallistava henkilökunta innostaa muita osallistumaan ja jakaa avoimesti tietoa. Osallistaminen luo yhteisöllisyyttä ja lisää vastuuntuntoa. Koko organisaatio, henkilökunta ja asiakkaat haluavat kehittyä ja uudistua. Kehitysmuotoisuus, uteliaisuus ja tiedon jakaminen ovat meille ominaista. Asiakkaiden tarpeet tunnustetaan ja niihin reagoidaan. Haluamme rohkaista asiakkaitamme kokeilemaan uusia asioita ja innovatiivisuus on meille sydämen asia. Korostamme monimuotoisuutta ja ymmärrämme ihmisten erilaisuutta ja yksilöllisyyttä. Kohtaamme kaikki tasavertaisesti ja arvostavasti.

Yksilöllisyys, toisten huomioon ottaminen, yhdenvertaisuus ja yhteisöllisyys, siinä tärkeimmät Kurjen arvot. Perustavoitteena Kurjessa on: Pyrkimys ottaa ihminen yksilönä huomioon, niin että he tuntevat olevansa osa yhteiskuntaa, joilla olisi samat mahdollisuudet ja oikeudet kuin terveilläkin ihmisillä. Toimintakeskuksen tarkoituksena on myös tukea yksinäisiä ja syrjäytyneitä, antamalla heille mahdollisuus toteuttaa sosiaalista kanssakäymistä, unohtamatta vertaistukea. Tarjotaan valinnan vaihtoehtoja ja annetaan asiakkaiden päättää ja tehdä asioita itse. Hyödynnetään erilaisia puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointi menetelmiä sekä vahvistetaan asiakkaiden välistä vuorovaikutusta.

Apua yksinäisyyteen, yhdessä olemme enemmän, Toimintaperiaatteena on luoda turvaa ja tukea asiakkaalle niin että hän ei tunne jäävänsä yksin. Sosiaalinen ryhmätoiminta myös aktivoi ja rohkaisee asiakkaita, huomattaessaan etteivät ole ongelmiansa kanssa yksin. Kurjessa pyritään kuuntelemaan asiakkaita aidosti ja olemaan heille läsnä heidän arki elämässään. Kunnioitetaan heidän ajatuksiaan ja arvojaan.

3. RISKIENHALLINTA

OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINNAN JÄRJESTELMÄT JA MENETTELYTAVAT:

Kurjen yksikkö huolehtii, että toimintaympäristö mahdollistaa asiakasturvallisuuden, laadukkaat palvelut ja turvallisen työn tekemisen. Henkilöstö on tietoinen tavoitteisiin ja toimintaan liittyvistä turvallisuusriskeistä sekä turvallisuuden tilasta. Yksikkö tunnistaa toiminnalliset riskit, arvioi niiden vaikutukset turvallisuuteen ja toimintaan sekä laatii toimintaohjeet eri tilanteita varten.

Kurjen päivätoiminta yksikkö hallitsee tavoitteitaan ja toimintojaan uhkaavia riskejä erillisillä menetelmillä, jotka kirjataan asiakirjoihin.

- . asiakasturvallisuus-lääkehoitosuunnitelma, omavalvontasuunnitelma
- toimitilaturvallisuus -toimitila kunnossapito ja asianmukaisuus
- pelastusturvallisuus-pelastussuunnitelma
- henkilöstöturvallisuus-perehdyttämissuunnitelma,
- työterveyden toimintasuunnitelma ja kartoitus,
- työsuojelun toimintaohjelma ja tapaturmatutka
- tietoturva -salassapitovelvollisuus lomake ja tietoturvaseloste,
- asiakastietojärjestelmä

Riskien ennalta ehkäiseminen Toimintakeskus Kurjessa:

- ♣ tunnistamaan toiminnassa kriittiset työvaiheet ja epäkohdat, joihin tarttumalla riskien toteutuminen voidaan ehkäistä tai lieventää niiden seurauksia
- ♣ ymmärtämään ja hallitsemaan paremmin yksiköiden työtehtäviä sekä yksikön ja organisaation perustehtävää
- ♣ miten yksikkö toimii ja miten sen tulisi toimia turvallisuuden näkökulmasta.

Riskienhallinta on jatkuvaa arviointia ja kehittämistä. Jatkuva arviointi ja kehittäminen tarkoittavat, että yksikön toiminnassa huomioidaan jatkuva muutos ja sen aiheuttamat mahdolliset uudet turvallisuusriskit. Turvallisuuden edistäminen ja riskinhallinta kuuluvat jokaisen työntekijän työnkuvaan. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi.

Henkilökunta tuo mahdolliset korjaavat toimenpiteet esimiehen tietoon ja yhdessä henkilökunnan kanssa kehitetään toimintaa. Muutoksista tiedotetaan kokouksissa. Yhteistyötahoja tiedotetaan välittömästi, jos se on tarpeellista.

RISKIEN TUNNISTAMINEN:

Yksikössä on yhteisesti laaditut toimintaohjeet siitä, miten asiakkaiden asianmukainen kohtelu varmistetaan ja miten menetellään tilanteissa, joissa epäasiallista kohtelua havaitaan. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä on tietoinen sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuudesta.

Henkilöstön tulee ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat tai riskit, jotka liittyvät sosiaalihuollon asiakkaan palveluun, hoidon tasoon tai laatuun. Ilmoitus tehdään viipymättä suullisesti tai kirjallisesti esimiehelle. Esimies aloittaa viipymättä toimet epäkohdan korjaamiseksi. Esimies ilmoittaa asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle ja saa sieltä ohjeet jatkotoimenpiteitä varten. Epäkohtia ovat mm. asiakasturvallisuudessa ilmenevät puutteet, kaltoin kohtelu ja toimintakulttuuriin liittyvät vahingolliset toimet. Kaltoin kohtelua voi olla esim. fyysinen, psyykinen, seksuaalinen tai kemiallinen. Kaltoin kohtelua on myös huono ja epäeettinen käytös, hoidon ja avun laiminlyönti sekä ihmisarvoa alentava kohtelu. Omistajat miettivät myös toiminnan kannalta tärkeitä talous-, markkina-, imago- ja henkilöriskejä.

Työyhteisöissä keskustellaan henkilökunnan kanssa siitä, että ilmoituksen kohteena on erityisesti asiakkaan palvelun toteutumisessa ja asiakasturvallisuudessa todetut epäkohdat ja niiden uhat. Jos epäkohdat liittyvät toimintayksikön kulttuuriin, eivätkä ne ole suoranaisesti asiakkaalle vahingollisia, tulee epäkohtiin vaikuttaa ensisijaisesti omavalvonnan keinoin.

Henkilökunta tuo avoimesti esille havaitsemansa tai tietoonsa tulleet haittatapahtumat, epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit keskusteluissa, työpaikkakokouksissa tai koko yhteisön kesken.

Toimintakeskus Kurjen esimiesten on järjestettävä toimintakulttuurin laatuun, toimitiloihin ja välineisiin vaikuttavia tekijöitä. Keskeisiä asioita ovat riittävä koulutettu henkilöstö, laadukas johtaminen, toimivat ja turvalliset tilat, sekä turvallinen ja syrjimätön toimintakulttuuri.

Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa. Mikäli epäkohtaa ei saada korjatuksi, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

YKSIKÖN RISKIEN TUNNISTAMINEN JA KÄSITTELY

1. Mahdollinen riski: asiakkaan tuen tarpeen tunnistaminen

Riskin Ilmeneminen: asiakas ei tiedä oikeuksiaan tai ei osaa hakea palveluun; ei saa perheen tai ulkopuolisen tukea hakemisessa, hakemus ei mene läpi.

Riskin ennaltaehkäisy: Hyvä Yhteistyö sosiaalityön kanssa sekä asiakkaan lähiomaisten kanssa. Asiakkaalle mahdollistetaan osallisuus palvelujensa suunnitteluun, kehittämiseen, seurantaan ja arviointiin sekä ohjataan asiakasta palvelun hakemisessa.

2. Mahdollinen riski: toiminta ei ole riittävän laadukasta

Riskin ilmeneminen: vähäinen henkilöstön saatavuus tai henkilöstön osaaminen on heikkoa

Riskin ennaltaehkäisy: Hyvä rekrytointi sekä markkinointi, positiivisen työnantajakuvan esiin-tuonti, oppilaitosyhteistyö, henkilöstön säännölliset koulutukset ja uuden työntekijän hyvä perehdytys.

3. Mahdollinen Riski: Yhteistyö asiakkaiden sekä heidän omaistensa tai asiakasta hoitavan henkilökunnan kanssa ei toimi.

Riskin ilmeneminen: Erilaiset näkemykset asiakkaan tarpeista ja tavoitteista; tyytymättömyys toimintaan, palveluihin. Palvelu ei aina ole riittävän hyvää tai viestintä on puutteellista.

Riskin ennaltaehkäisy: toimivat tietojärjestelmät ja viestintäkanavat sekä ajantasainen viestintä; esitteet, kuukausi tiedotteet, omaisten tapaamiset esim. omaisten iltojen muodossa. Jatkuva yhteydenpito muun verkoston kanssa.

4. Mahdolliset Riskit: Onnettomuudet sekä tapaturmat

Riskin ilmeneminen: Liikkumisen turvallisuus: esim. kaatumiset ja liukastumiset. Keittiössä tapahtuvat tapaturmat: esim. haavat tai mahdolliset palovammat.

Riskin ennaltaehkäisy: kynnysten turvallisuus arviointi ja pihan kunnossapito, lattioiden siisteydestä sekä kuivana pitäminen. Henkilökunnalla on käytössään asianmukaiset työkengät sekä asiakkailta sisäkengät.

5. Mahdollinen riski: Lääketurvallisuus.

Riskin ilmeneminen: Asiakas ei saa tarvittavaa lääkitystä.

Riskin ennaltaehkäisy: Henkilöstön lääkehoito osaamisen varmistaminen koulutuksella. Jokainen henkilökunnasta lukee lääkehoitosuunnitelman.

6. Mahdollinen riski: asiakkaan epäasiallinen käyttäytyminen

Riskin ilmeneminen: Asiakas puhuu asiattomasti henkilökunnalle tai toiselle asiakkaalle.

Riskin ennaltaehkäisy: asiakkaiden kanssa yhdessä laadittu toimintayksikön pelisäännöt. Puututaan heti epäasialliseen käyttäytymiseen.

7. Mahdollinen riski: Asiakkaan väkivaltaisuus

Riskin ilmeneminen: Asiakaan käytös arvaamatonta ja levotonta, saattaa esim. huitoa, purra tai rikkoa ikkunoita.

Riskin ennaltaehkäisy: Ennakointi, strukturoitua toimintaa, riittävästi henkilökuntaa, työterveyspalvelut.

8. Mahdollinen riski: Henkinen kuormittavuus

Riskin ilmeneminen: ajoittainen meteli asiakkaista, työntekijöiden kuormittavuus

Riskien ennaltaehkäisy: Asioiden purku esim. työpaikkakokoukset, esimiehille keskustelu, työnohjaus, mahdolliset asiakkaiden siirtämiset rauhalliseen tilaan, kuulosuojaimet muille asiakkailta.

RISKIENHALLINTA JA TYÖTURVALLISUUS

Kurjen esimiehet sekä henkilökunta, selvittävät ja arvioivat työn vaarat ja toteuttavat riskien arvioinnit.

Vaarojen tunnistaminen on riskien arvioinnin tärkein vaihe. Tavoitteena on tunnistaa kaikki merkittävät turvallisuuspuutteet, jotka saattavat aiheuttaa haittaa työntekijän terveydelle tai turvallisuudelle. Työssä esiintyvät vaara- ja haittatekijät on tunnistettava ja arvioitava kaikissa työtehtävissä, kiinnittäen erityisesti huomiota

työssä mahdollisesti esiintyviin vaaratekijöihin, joita ovat fyysiset vaaratekijät, tapaturman vaarat, ergonomia ja henkinen kuormittaminen. Henkilöstömme hyvinvoinnista pidetään huolta. Työntekijä saa tarvittavat työterveyspalvelut, työsuhteet ja työntekijä saa hyvän perehdyttämisen työhön. Lisäksi on laadittu työsuojelun toimintaohjelma.

MITEN ASIAKKAAT JA OMAISET TUOVAT ESILLE HAVAITSEMANSI EPÄKOHDAT, LAATUPOIKKEAMAT JA RISKI?

Epäkohdat ja laatu poikkeamat voi ilmoittaa suoraan esimiehille tai kirjallisena esim. palautelaatikkoon. Omaisille järjestetään yhteisiä tapaamisia. Yhteistyö ja avoin ilmapiiri on tärkeä asia, joka luo puitteet sille, että uskalletaan tuoda esille epäkohtia ja mahdollisia riskejä toiminnassa.

Omaisille on järjestetty seuraavia tapoja olla mukana toiminnassa ja antaa palautetta: Tyytyväisyyskyselyt, Vapaat vierailuajat. Palaute eri muodoissa. Omaisten päivä, Puhelin keskustelut, mahdollisuus osallistua asiakkaan palvelusuunnitelman tekemiseen, hoitokokoukset.

MITEN YKSIKÖSSÄ KÄSITELLÄÄN HAITTATAVAHTUMAT JA LÄHELTÄ PITI -TILANTEET JA MITEN NE DOKUMENTOIDAAN?

Mahdolliset haittatapahtuma käsitellään Kurjen kokouksissa. Puutteet menettelytavoissa korjataan tarkennetulla ohjeistuksella ja perehdytyksellä. Korjausta vaativat kohteet korjataan.

Kurjen toimitilojen: kuten esim. koneiden, laitteiden ja tilojen puutteista viestitään eteenpäin näistä asioista vastaaville eli omistajille, Anne Kinnunen ja Mirva Immonen. He vuorostaan ottavat yhteyttä kiinteistöpalveluun, mikäli on tarvetta.

Henkilöstö on perehdytetty huomioimaan asiakasturvallisuuteen ja henkilöstön turvallisuuteen liittyviin keskeisiin seikkoihin. Tapaturma- ja sairaskohtausten ensiapu hoidetaan osaavan henkilöstön toimesta ja enemmän hoitoa tarvitsevilla tilanteissa otetaan yhteyttä hätäkeskukseen.

Palo-, pelastus -ja yleiseen turvallisuustoimeen liittyvä riskien hallinta on lakisääteinen velvoite, jota pelastusviranomaiset valvovat. Kurjessa Pelastussuunnitelman ylläpidosta vastaa Caverion, mutta koko Kurjen henkilökunta ja omistajat ovat vastuussa ilmoittamisesta, mikäli epäkohtia ilmenee

paloturvallisuuteen liittyen. Kaikki haittatapahtumat ja läheltä piti tilanteet, kirjataan Domacareen.

KUVATKAA KORJAAVIEN TOIMENPITEIDEN SEURANTA JA KIRJAAMINEN:

Omistajat eli Anne Kinnunen tai Mirva Immonen määrittelevät tarvittavat korjaavat toimenpiteet, toimenpiteiden aikataulun ja vastuuhenkilön. Mahdolliset toimenpiteet kirjataan omavalvonnan liitteisiin ja Domacareen.

KORJAAVIEN TOIMENPITEIDEN TOIMEENPANO

Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle kokouksissa. Yhteistyökumppaneille kuten kunnille tiedotetaan tarpeen mukaan asiasta joko sähköpostilla tai kirjeitse.

KORJAAVIA JA ENNAKOITAVIA TOIMENPITEITÄ RISKIEN HALLINTAAN:

Henkilökunnan työssä jaksamiseen tulisi kiinnittää enemmän huomiota esim. Henkilöstön lisääminen ja koulutus, rekrytoinnissa hakijan soveltuvuutta alalle ja aiempaa työhistoriaa alalta on tarkistettava, sekä painotettava työn eettisyyttä.

Mahdollisuuksien mukaan lisätä henkilökuntaa, alan opiskelijoita sekä työkokeilijoita. On kuitenkin aina muistettava, että opiskelijat ym. on aina perehdytettävä työntehtävänsä joka omalla tavallaan se taas lisää henkilöstön kuormittuvuutta.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

OMAVALVONNAN SUUNNITTELUSTA VASTAAVA HENKILÖ TAI HENKILÖT

Omavalvonnan organisoi ja suunnittelee omistajat Anne Kinnunen ja Mirva Immonen.
Anne Kinnunen, 044 977 1662, info@kurkikeskus.fi
Mirva Immonen, 044 977 4199, info@kurkikeskus.fi

Omavalvontasuunnitelma on laadittu Kurjen omistajien toimesta, mukana ovat olleet myös Caverion laatimassa pelastussuunnitelmaa sekä Medics24 lääkehoitosuunnitelmaa ja siivouksesta vastaa Siivous Feenix Oy.

Omaevalvontasuunnitelman laatimiseen pyritään ottamaan myös asiakkaita ja henkilökuntaa mukaan.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Suunnitelman päivittäminen tapahtuu asetusten mukaisesti vuosittain tai tarvittaessa toiminnassa tapahtuvien muutosten myötä.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN JULKISUUS

Suunnitelmaan voi tutustua verkkosivuillamme

<https://www.kurkikeskus.fi/omavalvontasuunnitelma> Suunnitelma on myös nähtävillä Kurjen yhteisissä tiloissa sekä keittiössä.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Palvelun ostava hyvinvointialue tekee oman käytäntönsä mukaisen palvelutarpeen arvioinnin ja antaa asiakkaalle päätöksen paikasta. Kurjessa asiakkaalle tehdään palveluiden toteuttamissuunnitelma ja sopimus. Ensimmäisellä tapaamisella kartoitetaan asiakkaan toimintakyky, voimavarat, asuinolosuhteet, sairaudet, sosiaalinen verkosto ja yhteistyötahot. Kartoitus sisältää esim. liikkumiseen, ravitsemukseen, lääkehoitoon ja osallisuuteen liittyvää toimintaa. Arvioinnissa apuna käytetään mahdollisesti asiakkaan omaisten, lähipiirin, yksityisten palveluntuottajien ja kolmannen sektorin tietoja.

MITEN ASIAKAS JA/TAI HÄNEN OMAISTENSA JA LÄHEISENSÄ OTETAAN MUKAAN PALVELUTARPEEN ARVIOINTIIN?

Asiakas on mukana tekemässä omaa arviointia ja tavoitteita palvelun suhteen. Kun uusi asiakas tulee palvelun piiriin, hänelle tehdään alkukartoitus eli palvelusuunnitelma. Suunnitelman laatimiseen osallistuu asiakas itse, henkilökunta, omainen sekä ryhmäkodin henkilökunta. Asiakkaista tehdään päivittäiset kirjaukset.

PALVELUIDEN TOTEUTTAMISSUUNNITELMA

Asiakas osallistuu oman palvelusuunnitelmansa laatimiseen ja tavoitteidensa asettamiseen yhdessä henkilökunnan, omaisten ja mahdollisen ryhmäkodin henkilökunnan kanssa. Palveluiden toteuttamissuunnitelma tehdään viimeistään kolme kuukautta palvelun aloittamisesta. Palveluiden toteuttamissuunnitelmaa päivitetään vähintään vuosittain tai asiakkaan tilanteen muuttuessa.

Suunnitelmaan kirjataan, mitkä asiat ovat asiakkaalle mieluisia ja tärkeitä sekä sen mitä hän toivoo tulevaisuudeltaan. Tärkeät ja mieluisat asiat löytyvät arkea havainnoimalla, läheisiä kuulemalla ja kokeilemalla uusia asioita. Suunnitelmaan kirjataan mm. Asiakkaan nykytilanne, taidot ja voimavarat, tuen tarve, palveluiden tavoitteet, keinot niiden saavuttamiseksi, tulevaisuuden toiveet sekä seuraava seuranta ja arviointi. Suunnitelman teossa asiakkaan osallisuus, kommunikaatio ja itsemääräämisoikeus ovat erityisen tärkeitä. Kurjessa käytetään erilaisia puhetta tukevia kommunikointi menetelmiä saadakseen asiakkaan omat mielipiteet ja toiveet esiin.

Palvelun toteutus ja tavoitteet kirjataan suunnitelmaan, joka löytyy asiakastietojärjestelmästä, josta se on tarkistettavissa ja tulostettavissa asiakkaalle.

Alkukartoituksessa annetaan kattava tieto Kurjen palveluista ja kuunnellaan asiakkaan tuen tarpeita ja toiveita.

MITEN VARMISTETAAN, ETTÄ HENKILÖKUNTA TUNTEE PALVELUSUUNNITELMAN SISÄLLÖN JA TOIMII SEN MUKAISESTI?

DomaCareen asiakastietojärjestelmä ja palveluiden toteuttamissuunnitelma ja asiakkaiden päivittäiset kirjaamiset ovat henkilökunnan tärkeimpiä työkaluja asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa. Jokainen työntekijä perehtyy asiakkaiden palvelusuunnitelmaan ja siellä oleviin tietoihin. Päivittäiskirjauksista käy ilmi minkälaista apua, tukea ja ohjausta asiakas on saanut. Kirjauksista selviää miten asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman keinot ja tavoitteet ovat toteutuneet. Koko henkilökunta on vastuussa, että toimitaan näiden tietojen mukaan. Esimiehet seuraavat palveluiden toteutumista mm. kirjauksista ja palautteesta.

ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle ihmiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen.

Tähän liittyvät oikeudet yksityiseen sekä yksityiselämän suojaan. Henkilökunnan tehtäviin kuuluu kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumisestaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykyjensä mukaan.

Asiakkaalle annetaan tietoa palveluista sekä häntä koskettavista asioista ymmärrettävällä tavalla sekä tuetaan ja rohkaistaan osallisuuteen. Asiakasta koskevat asiat käsitellään siten, että ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan oma etu. Asiakasta on suojeltava kaikenlaiselta ruumiilliselta sekä henkiseltä väkivallalta, huonolta kohtelulta sekä hyväksikäytöltä.

Asiakkaan toivomukset ja mielipide huomioidaan, kunnioitetaan hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakas saa vaikuttaa Kurjen kuukausi suunnitelman toteutukseen monin erin tavoin kuten mm: omat ruoka mieltymykset, minkälaiset toiminnalliset ryhmät Kurjessa olisi. Kuukausi suunnitelmaa laatiessa sovitaan Kurjen yhteiset säännöt, niitä laatiessa ajatellaan aina asiakkaan parasta ja sitä että jokainen saa äänensä kuuluville. Asiakkaita koskevia asioita käsitellään ja ratkaistaan siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

Kommunikaatiolla on suuri merkitys itsemääräämisoikeuden toteutumisessa. Kurjessa pyritään huomioimaan yksilöllisesti kommunikaatio- ja vuorovaikutustarpeet ja -keinot. Henkilöstöllä on kommunikaatio-osaamista ja siihen lisä kouluttaudutaan tarpeen mukaan. Ohjaajat auttavat asiakasta tekemään itse päätöksiä tuoden eri vaihtoehtoja ja niiden seurauksia esille asiakkaalle sopivalla kommunikaatiotavalla.

Erityishuollon asiakkaille tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa tai palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistuvan omaisensa tai muun läheisensä sekä tarvittaessa asiakkaan muun verkoston kanssa suunnitelma itsemääräämisoikeuden tukemiseksi ja itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi IMO-suunnitelma. Suunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, jolla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma on osana palvelun toteuttamissuunnitelmaa ja se tehdään yhteistyössä asumispalveluiden tai omaisten kanssa. Suunnitelmassa kuvataan mm. itsemääräämistä vahvistavat toimenpiteet kuten: itsenäisen suoriutumisen ja päätöksenteon tukeminen, kohtuulliset mukautukset osallisuuden turvaamiseksi, asiakkaan kanssa käytettävät kommunikointimenetelmät ja vaihtoehtoiset keinot rajoitustoimenpiteille. IMO-suunnitelma tarkistetaan kuuden kuukauden välein tai tarpeen mukaan.

Jos yksikössä on lain mukaan mahdollista käyttää rajoitustoimenpiteitä, on yksikössä oltava käytettävissään riittävä lääketieteen, psykologian ja sosiaalityön asiantuntemus

vativan hoidon ja huolenpidon toteuttamista ja seurantaan varten sekä rajoitustoimenpiteiden käytön edellytysten täyttymisen arviointia ja seurantaan varten.

ASIAKKAAN ASIAALLINEN KOHTELU

Mikäli asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, asiaan puututaan välittömästi ja asiakkaan ja työntekijöiden kanssa keskustellaan asiasta. Mikäli kaltoin kohtelua esiintyy omaisten tai muiden henkilöiden osalta, asiaa käsitellään palavereissa yhteisesti. Jos kaltoin kohtelua havaitaan, kirjataan siitä tiedot asiakastietojärjestelmään ja otetaan yhteyttä asianosaisiin. Mahdollisissa törkeissä tapauksissa harkitaan asiasta ilmoittamista poliisille.

MITEN ASIAKKAAN JA TARVITTAESSA HÄNEN OMAISENSA TAI LÄHEISENSÄ KANSSA KÄSITELLÄÄN ASIAKKAAN KOKEMA EPÄASIAALLINEN KOHTELU, HAITTATAPAHTUMA TAI VAARATILANNE?

Mikäli asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti, kannustamme häntä tai hänen omaistaan antamaan palautetta toiminnasta tai tekemään kirjallisen muistutuksen. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus. Muistutukset käydään läpi ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle. Asiakkaalle annetaan vastine 14 arkipäivän kuluessa. Muistutuksen tai muussa muodossa annetun reklamaation aiheuttanutta tapahtumaa käsitellään välittömästi asianosaisten kesken. Myös henkilökunnan kokouksissa voidaan asia ottaa esille. Pyritään löytämään korjaavia toimenpiteitä, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa.

Asiakkaiden kanssa keskustelu, rauhoittelu ja turvallisen sekä strukturoitu toiminta toimivat olennaisena osana ennaltaehkäisyssä. Henkilökunnan rauhoittava käytös ja arvostava suhtautuminen on erittäin tärkeitä päivittäistä ennaltaehkäisyä. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa.

Mikäli asiakas kokee, että työntekijä on kohdellut häntä epäasiallisesti. Esimies vastaa siitä, että asia käsitellään asianmukaisesti ja että asiakas saa siitä palautteen. Asiakasta ohjataan myös olemaan yhteydessä tarvittaviin viranomais- tahoihin jos on tarvetta. Haittatapahtumista ja vaaratilanteista on aina ilmoitettava lähiesimiehelle. Haittatapahtuma- ja vaaratilanne käsitellään asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa ja asiakasta neuvotaan mahdollisista jatkotoimenpiteistä.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Asiakas voi myös olla yhteydessä oman alueensa sosiaalivastaavaan.

Tapahtuneet asiat käsitellään henkilökunnan kanssa kokouksissa. Tapahtuneet virheet analysoidaan ja pyritään löytämään keinot niiden ehkäisemiseksi ja välttämiseksi.

ASIAKKAAN OSALLISUUS

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä:

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen on toimintamme kannalta tärkeää ja asiakkaiden vaatimusten toteutumista seuraamme sekä asiakkaiden, heidän omaistensa ja palvelun tilaajien osalta. Toimitiloissamme on palautelaatikko, johon voi kertoa mielipiteensä Kurjen palveluista. Palautetta saa antaa ihan kaikesta, hyvin toimivista asioista, ideoista, ongelmista tai pulmista, mitä vaan haluaakin meille kertoa. Keräämme myös asiakastyytyväisyyskyselyitä säännöllisesti. Tämän lisäksi asiakkaat ja omaiset voivat milloin tahansa antaa palautetta vapaamuotoisesti. Suullista palautetta kerätään myös ja suullinen palaute kirjataan kokouksissa käsiteltävien asioiden listaan. Jokainen palautteen vastaan ottanut henkilö huolehtii, että se tulee kirjattua. Palautteen keräämisestä ja analysoinnista vastaa esihenkilöt.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakaspalautteet käsitellään henkilökunnan kokouksissa sekä asiakkaiden kanssa yhdessä. Mahdolliset poikkeamat korjataan välittömästi ja kehittämis ehdotuksiin otetaan kantaa. Poikkeamien korjaamiseen ja kehittämis ehdotusten toimeenpanoon määritellään aikataulu ja vastuuhenkilöt. korjaustoimenpiteitä seurataan.

Muistutuksen vastaanottaja: Muistutus annetaan toimintayksikön vastaavalle johtajalle tai johtavalle viranhaltijalle.

SOSIAALI- JA POTILASASIAVASTAAVIEN YHTEYSTIEDOT:

Jos sinua tai läheistäsi on kohdeltu väärin sosiaali- tai terveydenhuollossa tai haluat tietoa oikeuksistasi, sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo sinua. Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävänä on toimia asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi. Hän neuvoo muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä. Kun otat yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen, saat vastauksen yleensä 1–3 arkipäivän kuluessa. Sosiaali- ja potilasasiamiehen palvelu on maksutonta.

sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvonta:

Jenni Hannukainen ja Teija Tanska

Toinen linja 4 A Hki 53, Avoinna ma-to 09-11

sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

+358 9 310 43355

Länsi- Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava:

Espoon kaupungin sosiaali- ja potilasasiamies Jenni Henttonen ja Terhi Vilberg neuvoo espoolaisia heidän oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaana. Asiamies avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä, jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun.

Puhelinaika ma klo 10–12, ti-to 9–11 (ei perjantaisin) p. 029 151 5838

sosiaali.potilasasiavastaava@luven.fi

Postiosoite: PL 207, 02070 ESPOON KAUPUNKI

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue sosiaali- ja potilasasiavastaava:

Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävänä on edistää sosiaali- ja terveystoimen asiakkaiden oikeusturvaa. Asiamies toimii tarvittaessa välittäjänä asiakkaan ja viranhaltijoiden välillä samalla, kun asiakkaalla on käytössään myös viralliset valituskanavat.

Larissa Cinnunen ja Satu Laaksonen

0941910230 puhelinaika: ma-ti 12–15, ke-to 9-11, ei perjantaisin

sosiaali- ja potilasasiavastaava@vakehyva.fi

Asematie10A,2krs,01300, Vantaa

KULUTTAJANEUVONNAN YHTEYSTIEDOT:

Kuluttajaneuvontatyön lähtökohtina ovat kuluttajansuojalaki ja kuluttajansuojaan liittyvä erityislainsäädäntö sekä eri aloja koskevat hyvän toimintatavan ohjeet.

Kuluttajaneuvonta:

Lintulahdenkuja 2

00530 Helsinki

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15.

09 5110 1200

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

Esimies valmisteleo oman lausuntonsa asiassa (joko itse tai työntekijän tekemän lausunnon perusteella). Asia otetaan käsiteltäväksi kokouksissa henkilökunnan kesken. Tehdään tarvittavat korjaukset ja toimintatapojen muutokset. toimintatapojen muutoksista sovitaan yhteisesti ja ne kirjataan

Muistutuksiin ja kanteluihin tulee vastata mahdollisimman pian. Viimeistään 14 vrk kuluessa asiakkaan yhteydenotosta.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Tuetaan ja rohkaistaan asiakkaiden osallisuutta. Henkilökunta ohjaa ja tukee asiakasta tarvittaessa. Asiakasta rohkaistaan ja hänen voimavarojaan pyritään lisäämään. Tarjotaan valinnan mahdollisuuksia arjessa. Tavoitteet ja toiminta strukturoidaan säännöllisellä päivä- ja kuukausiohjelmalla sekä hyödynnetään erialisia puhetta korvaavia kommunikointi menetelmiä.

Henkilökunnan tavoitteena on asiakkaiden fyysisen ja henkisen hyvinvoinnin ylläpitäminen ja parantaminen. Se toteutetaan yksilöllisesti tai ryhmässä, erilaisia toiminnallisia muotoja käyttäen, ihmisen itsemääräämisoikeus huomioiden kaikessa toiminnassa ja kohtaamisessa.

Asiakkaiden mielenterveyttä ja sosiaalisuutta pyritään ylläpitämään erilaisilla toiminnallisilla ryhmillä sekä yksilöllisesti. Erilaiset retket ja tapahtumat pyrkivät integroimaan asiakaitamme yhteiskuntaan. Yhdessä tekeminen ja ryhmätoiminta ylläpitää asiakkaiden yhteisöllisyyttä ja näin ollen vähentää yksinäisyyttä. Ryhmätoiminta opettaa myös kärsivällisyyttä, jakamista, arvostusta, vuorovaikutusta, luottamusta sekä toisten huomioon ottamista.

Asiakkaiden toimintakykyä edistetään ohjaamalla ja kannustamalla heitä osallistumaan Toimintakeskuksen arkipäivän askareihin, kuten ruoan valmistus, pöydän kattaus, jälkisiivoukset ym. Heitä myös kannustetaan osallistumaan yhteisiin keskusteluihin sekä ryhmätoimintoihin. Asiakkaita kannustetaan olemaan oma-aloitteisia ja positiivisia. Henkilökunnan tehtävä on antaa neuvontaa ja ohjausta terveyden ylläpidosta ja hygieniasta, sekä ohjaamalla ja järjestämällä heille mahdollisuuden liikkua.

Kaikki toimintamme on aina tavoitteellista, kuntouttavaa ja suunniteltua toimintaa, jonka tarkoitus olisi auttaa asiakkaan arjessa pärjäämistä. Päivätoiminnan rakenne suunnitellaan yhdessä asiakkaan näkemykset ja voimavarat huomioiden. Asiakas huomioidaan aina kokonaisuutena.

MITEN ASIAKKAIDEN TOIMINTAKYKYÄ, HYVINVOINTIA JA KUNTOUTTAVAA TOIMINTAA KOSKEVIEN TAVOITTEIDEN TOTEUTUMISTA SEURATAAN?

Asiakkaan tilannetta seurataan ja tilanteen muuttuessa suunnitelmaa päivitetään yhdessä asiakkaan, omaisen tai ryhmäkodin työntekijöiden kanssa. Toimintakyvyn arvioita päivitetään asiakkaan tilanteiden muuttuessa, jolloin pystytään vertaamaan toimintakyvyn muutoksia pidemmällä aikavälillä. Kurjessa on käytössä erilaisia käyttämisen analyysejä kuten esim. Haaste-toimintamalli, joka on strukturoitu yhteistyömalli haastavan käyttämisen vähentämiseksi ja ennaltaehkäisemiseksi.

RAVITSEMUS

Ruokapalvelun toimivuudesta vastaavat henkilöt: Anne Kinnunen, Mirva Immonen. Toimintakeskus Kurjessa on oma keittiötyöntekijä, joka vastaa ruoan valmistuksesta. Kurjessa pyritään tarjoamaan asiakkaille terveellistä ja monipuolista ruokaa, joka takaa tarvittavan energian ja ravintoaineiden saannin. Päivittäin tarjotaan lounaan yhteydessä salaattia ja leipää. Päivittäisinä vaihtoehtoina on liha tai kasvisruoka. Kurjessa on otettu huomioon asiakkaiden ruoka- allergiat ja erilaiset sairaudet, jotka vaikuttava siihen mitä ruokaa asiakas voi syödä. Lounaan lisäksi tarjotaan mahdollisuus aamu- ja välipalaan. Ruoka ajat ovat säännöllisiä ja toteutuvat päivittäin samaan aikaan. Ruoka tilataan pääsääntöisesti Feelia ruokapalvelusta ja se lämmitetään Kurjen suurtalouskeittiössä. Joskus ruokaa tehdään myös yhdessä asiakkaiden kanssa, heidän toiveiden mukaisesti.

Ruokahuollon ja tilojen siivouksen omavalvonnasta on tehty oma erillinen suunnitelma, jota säilytään Kurjen keittiössä.

LÄÄKEHOITO

Toimintakeskuksessa toteutetaan lääkehoitoa, se tapahtuu laaditun suunnitelman mukaisesti. Lääkkeet säilytetään erillisessä huoneessa ja lukitussa kaapissa, jonne on ainoastaan lääkeluvallisilla pääsy. Kaapin lämpötilaa seurataan viikoittain. Suunnitelmassa ilmenee, että lääkkeitä saavat jakaa ainoastaan siihen koulutetut rekisteröidyt ammatti henkilöt. Kurjessa Lääkehoitoa toteuttaa sairaanhoitajat ja lähihoitajat. Heiltä vaaditaan aina lääkeosaamista ja lääkehoitolupa. Lääkehoitolupa on dokumentti, jossa yksilöidään, ketä ja mitä lääkehoidon tehtäviä lääkelupa koskee, tiedot suoritetuista näytöistä ja luvan voimassaoloaika. Kirjallisen luvan myöntää lääkäri (ostopalvelu). Lääkehoitolupaa varten ammattihenkilön tulee suorittaa lääkehoidon osaamisen koulutus esim. LOVE. Tähän koulutuskokonaisuuteen kuuluu teoriaopintoja ja lääkelaskuja. Vaativan lääkehoidon toteuttaminen edellyttää myös PKV-osion suorittamista. Lääkehoidon teoria osaaminen on voimassa viisi vuotta ensimmäisestä suoritusmerkinnästä lähtien. Lisäksi työntekijä osoittaa käytännön osaamisen käytännön näytöillä, jonka osaamisen todentaa Kurjessa kokenut ja laillistettu sairaanhoitaja. Lääkelupa on voimassa enintään viisi vuotta lääkeprosessin ensimmäisestä suorituksesta lukien ja luvan allekirjoittaa lääkäri.

Lääkehoidon omavalvonnasta on tehty erillinen suunnitelma. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa.

MONIALAINEN YHTEISTYÖ

Tehdään tiivistä yhteistyötä sosiaalityöntekijöiden, lähipiirin, omaisten, ryhmäkodin henkilökunnan sekä muiden viranhaltijoiden kanssa, joko puhelimen tai tapaamisten kautta.

ALIHANKINTANA TUOTETUT PALVELUT

Toimintakeskus kurjella on alihankkijoita. Alihankkijoiden huolellinen valinta ja hyväksyminen kuuluvat yrityksen sosiaalisen vastuun piiriin.

- Elintarvikkeet: Aimon tukku, Feelia ruokakauppa
- Siivouspalvelu: SiivousFeenix
- Kiinteistöhuolto: Heka
- Työterveyshuolto: Terveystalo
- Turvallisuus ja valvonta: Palmia
- Lääkehoitosuunnitelma: Medic24
- pelastussuunnitelma: Caverion
- Jätehuolto: Remeo

Palveluiden osalta katsotaan, että ne täyttävät laatukriteerit ja että niillä on tarvittavat sertifikaatit sekä täyttävät laadulliset vaatimukset, mm. koulutus, turvallisuus jne.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

YHTEISTYÖ TURVALLISUUDESTA VASTAAVIEN VIRANOMAISTEN JA TOIMIJOIDEN KANSSA

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten Asiakasturvallisuutta kehitetään yhteistyössä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa. Osallistamalla koulutuksiin sekä huolehtimalla siitä, että asianmukaiset turvallisuussuunnitelmat on laadittu.

Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi on tehty erillisiä suunnitelmia:

- turvallisuus- ja pelastussuunnitelma
- lääkehoitosuunnitelma
- epidemiasuunnitelma
- salapitosopimus ja Tietoturvasuunnitelma
- Työsuojelun Toimintaohjelma
- omavalvonta

HENKILÖSTÖ

HOITO- JA HOIVAHENKILÖSTÖN MÄÄRÄ, RAKENNE JA RIITTÄVYYS SEKÄ SIIJAISTEN KÄYTÖN PERIAATTEET

Toimintakeskuskurjessa työskentelee tällä hetkellä: yksi Sosionomi, jonka työtehtävät jakautuvat 60 % hallinnollisia töitä ja 40% asiakastyötä, 2 lähihoitajaa, 2 lähihoitaja opiskelijaa ja 4 hoiva-avustajaa, 1 keittiötyöntekijä sekä 1 sairaanhoitaja.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Henkilökunnan määrä on asiakkaiden määrään nähden hyvässä suhteessa, joten sijaisija ei aina tarvitse hakea ulkopuolelta, koska talossa on riittävästi henkilökuntaa. Mikäli sijaisia tarvitaan, on Kurjessa käytössä sijaiset.fi tai Mehiläisen vuokratyö palvelu. Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Yksikön esimies vastaa työvuorosunnittelusta ja siitä, että on riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyttä ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksiköissämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Kurjessa pyritään suunnitella ja priorisoida työtehtävät niin että henkilökunta ei kuormitu. Henkilökunnalle pyritään järjestämään tarvittaessa työnohjausta sekä tyhy- päiviä. Työhyvinvointia tuetaan myös niin että työntekijöillä on vaikutus mahdollisuuksia omaan työhönsä ja sen kehittämiseen.

HENKILÖSTÖN REKRYTOINNIN PERIAATTEET

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Uutta työntekijää palkatessa kiinnitämme huomiota työntekijän osaamiseen kuten esim. koulutukseen ja kokemukseen. Kurkeen palkataan pääsääntöisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia. Lisäksi otetaan huomioon henkilön persoonallisuus, luotettavuus ja paineensietokyky ja kokemus vammaisten kanssa työskentelystä. Lisäksi rekisteröitynyt ammattihenkilö tarkistetaan Terhikistä ja työntekijöiltä tarkistetaan rikosrekisteriote.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta:

Toimintayksikön henkilökunta perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Työyksikössä työntekijän perehdytykseen sovitaan vastuuhenkilöt. Perehdyttämisen tukena on perehdytys suunnitelmat. Työntekijä työskentelee mahdollisuuksien mukaan aluksi kokeneen työntekijän työparina. Viime kädessä perehdytyksestä on vastuussa yksikön esimies.

Henkilökunta voi esittää toiveita koulutus toiveistaan. Koulutustarpeita kartoitetaan myös mm. kehityskeskusteluissa ja kokouksissa. Täydennyskoulutuksia järjestetään vuosittain.

Työntekijät velvoitetaan lukemaan ja osallistumaan omavalvonnan sekä muiden suunnitelmien laatimiseen ja toteuttamiseen.

Koulutustarpeita kartoitetaan mm. kehityskeskusteluissa ja kokouksissa.

Henkilökuntaa pyritään kouluttamaan jatkuvasti.

HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisilla keinoin.

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään Kurjen kokouksissa ja esimiehen kanssa käytävässä keskustelussa. Mikäli uhkatilanne vaatii muutoksia toimintatavoissa, muutokset sovitaan yhteisesti. Palveluntuottajalla ja henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus lain 29§ mukaan. Palveluntuottaja on velvollinen tiedottamaan henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista lain 30§ mukaan. Asiasta on annettu ohjeet kokouksissa ja Omavalvonnassa.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan sekä annetaan tarvittaessa tiedoksi asiaan kuuluville tahoille.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan toimintatavoista.

Riskien hallinnassa saatua tietoa hyödynnetään Toimintakeskus Kurjen kehittämistyössä.

TOIMITILAT

Tilojen käytön periaatteet

Toimitila sijaitsee Kumpulassa. Tilassa on yhteensä 408m², keskellä toiminnallisia tiloja on suurtalouskeittiö. Huoneita on yhteensä 9, asiakas wc: itä on yhteensä 3 kpl sekä 2 wc henkilökunnalle. Molempiin tiloihin on omat sisäänkäynnit ja eteiset. Tilassa on myös pyykinpesuhuone, henkilökunnan taukotila sekä pukuhuoneet. Kaikki tilat ovat esteettömiä. Tilaa ympäröi myös suuri aidattu piha-alue.

TEKNOLOGISET RATKAISUT

Toimitilojen, henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan palo- ja hälytysvalvontajärjestelmällä.

Toimintaohjeet hälytysjärjestelmän käytöstä ovat henkilökunnan tiedossa. Palon sattuessa henkilökunnalla on ohjeet, miten toimia. Henkilökunnan kanssa tehdään vuosittain turvallisuuskävely.

Palo- ja hälytyslaitteiden toimintavarmuudesta vastaavien henkilöiden nimet ja yhteystiedot:

Toimintakeskus Kurjessa:

Anne Kinnunen info@kurkikeskus.fi valtimontie1, 00610 Helsinki, puh: 0449771662

Mirva Immonen info@kurkikeskus.fi ,valtimontie1, 00610 Helsinki, puh: 0449774199

Palmia Oy turvapalvelut, Lökkisepäntie 23, 00620 HELSINKI, puh: 030322111

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Kaikki asiakastiedot ja haitta tapahtumat kirjataan päivittäin asiakastietojärjestelmään (Domacare). Asiakkaalla on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden

korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää palveluntuottajalle kirjallisesti tai suullisesti.

Tietosuojasta on tehty erillinen ohjeistus. Asiakaan tietoja ei käytetä muuhun kuin mitä tietosuojaan on kuvattu.

ASIAKASTYÖN KIRJAAMINEN

Esimiehet perehdyttävät työntekijät asiakas tietojen kirjaamiseen. Esimiehet varmistavat, että päivittäiskirjaukset tulee tehtyä ajallaan ja asianmukaisesti. Asiakastyötä tekevät työntekijät ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot asiakastietojärjestelmään (Domacare) ajantasaisesti. Kirjausten tulee olla asiakasta kunnioittavia.

Päivittäiskirjauksista tulee käydä ilmi minkälaista apua, tukea ja ohjausta asiakas on saanut. Kirjauksista tulee selvittää, miten asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman keinot ja tavoitteet ovat toteutuneet toiminnassa. Tärkeää on kirjata miten asiakkaan osallisuus, kommunikointi ja itsemääräämisoikeus toteutuvat. Kirjauksissa tulee näkyä mm. välillisen ja välittömän ohjauksen määrä, voinnin seuranta, tuki kommunikaatioon ja vuorovaikutus asiakkaiden kanssa. Tärkeää on myös kirjata asiakkaan omat toiveet, mielipiteet ja kokemukset. Päivittäiskirjaukset ovat tärkeitä sekä työntekijän että asiakkaan oikeusturvan kannalta. Työntekijät osallistuvat kirjaamiskoulutuksiin.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Työntekijät allekirjoittavat salassapitosopimuksen. Toimintayksikössä on hälytys/kulunvalvonta, turvaamaan asiakirjoja. Asiakirjat säilytetään valvotuissa tiloissa ja /tai lukittavissa kaapeissa. Domacare asiakastietojärjestelmään tallennetut asiakastiedot on suojattu tietoturvallisesti niin, että niitä pääsee katsomaan vain siihen oikeutettu työntekijä.

Tietojärjestelmien käyttöä valvotaan ja järjestelmiin pääsee vain käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Järjestelmä on varmuuskopioitu ja yhteys on salattu. Toimintakeskus Kurki Oy vastaa tietojärjestelmän hankinnasta ja toimii järjestelmän pääkäyttäjänä. Invian Oy vastaa järjestelmän ylläpidosta. Salassapito: Jokainen työntekijä sitoutuu

noudattamaan salassapitosäännöksiä allekirjoittaessaan työsopimuksen sekä salassapitosopimuksen

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

Jokainen työntekijä ja harjoittelija perehdytetään tietosuoja-asioihin, sekä tarvitsemiinsa käyttöliittymiin, -järjestelmiin ja -ohjelmiin. Perehdytyksen apuna käytetään työsuojaohjelmaa.

Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

Tietosuojapäällikkö Mirva Immonen

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

Toimintakeskuksen kehittämissuunnitelmissa on panostaa kasvuun. Tarkoituksena on rekrytoida henkilökuntaa lisää, kiinnittää erityistä huomiota ruoan laatuun ja asiakkaiden viihtyvyyteen. Koulutusta lisätään entisestään, Uusi uuni hankitaan sekä piha-alueen portin lukitusta parannetaan.

Omaevalvontasuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan. Katsotaan, miten omaevalvonta on toteutunut ja tehdään uusia tavoitteita sen perusteella. Korjataan puutteet ja kirjataan korjaavat toimenpiteet. Näistä myös tiedotetaan henkilökunnalle sekä asiakkaille. Omaevalvontasuunnitelmaan päivitetään vähintään kerran vuodessa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Paikka ja päiväys:

Helsinki 24.10.2024

Allekirjoitukset:

Anne Kinnunen

Mirva Immonen