

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	1
1 PALVELUN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 RISKIENHALLINTA	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	10
7 ASIAKASTURVALLISUUS	13
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	17
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	19
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	19
LIITTEET:	
LIITE 1: RISKIENHALLINNAN JA TURVALLISUUDEN ORGANISOIMINEN JA VASTUUT	20
LIITE 2: VÄKIVALTA JA UHKATILANTEET JA NIIDEN ENNALTAEHKÄISY	22
LIITE 3: HYGIENIAOHJEISTUS PÄIHDEKUNTOUTUSYKSIKÖ AVARA SIUNTIO	26
LIITE 4: AVARA SIUNTIO VIIKKO-OHJELMA JA HENKILÖSTÖRESURSSIT	27

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Suvera Oy/ Avara Siuntio Y-tunnus 2872870-6

Kunta Siuntio

Kunnan nimi Siuntio kunta _____

Sote-alueen nimi Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Avara Siuntio

Katuosoite Suitianummentie 160

Postinumero 02570 Postitoimipaikka Siuntio

Sijaintikunta yhteystietoineen Siuntio

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Luvanvaraiset palvelut/ Laitoshoito/ Ympäri vuorokautinen laitoshoito - päihdekuntoutujat, kuntouttava laitoshoito 14 asiakaspaikkaa.

Esimies Päivi Aaltonen-Grundström

Puhelin 0505146855 Sähköposti paivi.aaltonen-grundstrom@suvera.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta *(yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)* 7.1.2019 sosiaalipalveluiden lupa, 26.5.2020 terveydenhuollon lupa - palvelualueen laajennus

Palvelu, johon lupa on myönnetty

Sosiaalihuollon- ja terveydenhuollon palvelut, vieroitus- ja kuntoutuspalvelut 14 asiakaspaikkaa.

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta - _____

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Turvapalvelut/Securitas Oy, Eliot Siivoupalvelu Oy, Synlab laboratorion palvelut

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Toimimme yhteistyössä palveluntuottajien kanssa, joiden laatu ja asiakasturvallisuuden toteutuminen on meille ennalta tuttua tai olemme yhteistyössä toimijoiden kanssa käyneet läpi alihankintana ostamamme palvelun ja sopimuksissa sopineet palvelun laadun ehdoista.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Päihdekuntoutusyksikkö Avara Siuntio on 14-paikkainen vieroitus- ja kuntoutusyksikkö, joka tarjoaa vieroitushoitoa sekä kuntoutusta alkoholi-, lääke- ja huumeongelmiin. Palvelu sopii myös moniongelmaisille asiakkaille, joiden kuntoutuksessa otetaan huomioon alkoholi-, huume-, ja lääkeriippuvuudet, mielenterveysongelmat sekä asiakkaan sosiaaliset ongelmat samaan kuntoutusaikaan. Kuntoutuksen tavoitteena on ihmisen vapautuminen riippuvuuskierteistä sekä elämänhallinta- ja selviytymiskeinojen lisääminen. Kuntoutusjakson pituus on asiakaskohtainen, keskimäärin neljä viikkoa. Jakso sisältää yhteishoidon, päivittäiset ryhmät ja keskusteluavun, sekä tarvittaessa lääkehoidon.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Toteutamme laadukasta, asiakaslähtöistä päihdehoitoa turvallisessa ympäristössä. Arvojamme ovat kunnioittaminen, yhteisöllisyys ja asiakaslähtöisyys. Toimintamme perustuu yhteisöllisyyteen ja osallisuuteen. Avaran hoitoideologia perustuu yksilön kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen, jossa vuorovaikutuksella ja kuulluksi tulemisella on suuri merkitys. Hoidossamme otamme huomioon asiakkaan koko elämänhistorian ja sen vaikutukset nykyhetkeen ja käytämme tähän liittyen traumainformoitua hoitomallia (tunnehaavojen huomioonottamista). Pääpaino on kognitiivisbehavioraalisissa-, psykososiaalisissa- ja motivoivan haastattelun menetelmissä lääkehoidon ohessa. Hoidon tavoitteena on oman retkahdusprosessin tunnistaminen, uusien elämäntapojen oppiminen sekä raittiuden/kohtuukäyttöön tukeminen. Avara on kodinomainen yksikkö, joka sijaitsee luonnon keskellä Siuntiossa. Sijainti tarjoaa rauhoittavat maisemat kaikista asiakashuoneista. Jaksolla asiakasta tukee ympärivuorokauden paikalla oleva moniammatillinen tiimi, johon kuuluu yksikön oma lääkäri. Yksiköllä on oma 8-paikkainen auto käytössä, joka mahdollistaa virkistys- ja asiointipäivät yksikön ulkopuolella. Autolla pääsemme myös vastaan bussipysäkillä tai juna-asemalle, kun asiakas saapuu yksikköön. Asiakkailta on mahdollisuus käyttää saunaa kolme kertaa viikossa.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Ennakointi ja riskien arviointi, oppiminen läheltä piti -tilanteista ja haittatapahtumista ja tilanteiden tarkka analysoiminen, henkilökunnan hyvä perehdyttäminen ja kouluttaminen, tapaturmiin ja onnettomuuksiin varautuminen, kirjallisten toimintaohjeiden laatiminen (turvallisuustoimintaan liittyvät erityiset velvoitteet 4 tai vastuut määritelty), muutosten hallinta, fyysisen ympäristön sekä laitteiden ja välineiden säännöllinen hallinta ja arviointi. Korkean riskin tilanteista tai laitteista tulee viipymättä ilmoittaa ja tehdä korjaava tai tilannetta parantava toimenpide, muut riskin tunnistamiset käsitellään ja tehdään vaaditut toimenpiteet mahdollisimman nopeasti.

Erillisenä liitteenä (Liite 1 ja 2)

Riskien tunnistaminen

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

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

Työtapaturmatilanteista ja läheltä piti tilanteista sekä lääkepoikkeamista täytetään Hai-pro-ilmoitus. Palveluvastaava käsittelee Hai-pro-ilmoitukset ja ne käydään yksikön viikkopalaverissa läpi. Muista epäkohdista ilmoitetaan palveluvastaavalle ja ne käsitellään viikkopalaverissa. Henkilökunnalla on mahdollisuus vastata työhyvinvointikyselyyn 1x/kk anonymisti, jolloin epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä voi ilmoittaa myös tätä kautta. Henkilökunnalla on viikkopalaverit 1x/viikko, sekä kuukausittain isommat palaverit, jolloin yksikön asioita käsitellään henkilökunnan kanssa laajemmin. Kannustamme henkilöstöämme aina ottamaan epäkohdat puheeksi palveluvastaavan kanssa heti, kun epäkohtia/riskejä/laatupoikkeamia huomataan olevan.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riski?

Asiakkaat vastaavat 1x/kk anonymisti kyselyyn, jonka kautta palautetta voi antaa yksiköön liittyvistä epäkohdista, laatupoikkeamista sekä riskeistä. Ensisijaisesti kuitenkin kannustamme sekä asiakkaitamme, että omaisia ottamaan asiat puheeksi hoitohenkilökunnan kanssa, jolloin vuoropuhelulle jää tilaa ja asiaa voidaan lähteä käsittelemään yhteistyössä yksikön henkilökunnan kanssa.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Tilanteen käsittelyssä tilanne analysoidaan ja tulkitaan, jonka jälkeen tehdään tarvittavat toimenpiteet asian korjaamiseksi tai muutetaan toimintatapoja ja menetelmiä tilanteen korjaamiseksi tai poistamiseksi. Ilmoitus tehdään aina haittatapahtuman tai läheltä piti-tilanteen jälkeen. Ilmoituksen jälkeen tilanteet käsitellään viikoittain työyhteisön kesken. Yhtiön johdolle lähetetään raportti tilanteista ja käsitellyistä asioista kerran kuukaudessa.

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset, jotka toimitetaan johdolle tiedoksi. Asiakirja pidetään liitteenä yksikön omavalvontasuunnitelmassa ja sitä päivitetään sitä mukaan, kun toimenpiteitä huomioidaan yksikössä olevan ja niiden korjaamiseksi tehdään selkeä toimintasuunnitelma.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Henkilökunnalle tiedotetaan henkilökohtaisesti yksikön yhteisissä palavereissa tai sähköpostitse, mikäli se koetaan vaihtoehtoista paremmaksi.

Yhteistyötahojen kanssa toimimme puhelimitse, sähköpostitse tai palavereja sopimalla. Pidämme yhteistyötahojemme kanssa tiivistä yhteydenpitoa liittyen toimintaamme.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Avara Siuntion palveluvastaava ja lähiesihenkilö Päivi Aaltonen-Grundström, palvelupäällikkö Anni Ervasti ja Avara Siuntion yksikön työntekijät.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Avara Siuntio yksikön palveluvastaava Päivi Aaltonen-Grundström yhteistyössä yksikön työntekijöiden kanssa.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan vähintään kerran vuodessa ja se päivitetään ajantasaiseksi, mikäli palvelun laadussa/asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia tulee, ne päivitetään omavalvontasuunnitelmaan

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Avara Siuntio-yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön aulatilassa, henkilökunnan toimistossa paperisena sekä sähköisenä Teams-kansiossa. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Suvera Oy:n nettisivuilla www.suvera.fi.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan - mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asiakkaan palveluntarpeen arvioi ensisijaisesti tilaaja. Päihdekuntoutusyksikkö Avara Siuntion henkilökunta arvioi kuntoutuksen tarpeen kokonaisvaltaisesti. Yksikön lääkäri vastaa viimekädessä jakson ajankohtaisuudesta sekä kuntoutuksen soveltuvuudesta ja tarpeellisuudesta asiakkaalle.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Palvelutarve arvioidaan aina asiakaslähtöisesti ja siinä otetaan mahdollisuuksien ja tarpeen mukaan asiakkaan omaiset sekä hänen läheisensä.

Hoito- ja palvelussuunnitelma**Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?**

Asiakkaalle tarjottavat palvelut perustuvat tilaajan laatimaan asiakaskohtaiseen kirjalliseen palvelusuunnitelmaan. Asiakkaan hoidon ja palvelutarpeen arviointi, jatkohoidon suunnittelu ja hoitoon ohjaaminen tapahtuu tilaajan osoittamalla tavalla. Kokonaisvastuu hoito- ja kuntoutusprosessista on tilaajalla. Palveluntuottaja laatii asiakkaan palvelusuunnitelman pohjalta kuntoutussuunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa kullekin suunnitellulle hoitajaksolle erikseen. Lääkäri tapaa jokaisen asiakkaan aina hoidon alussa ja hoitajakson aikana niin monta kertaa kuin on tarpeellista. Palveluntuottaja vastaa yhdessä laaditun yksilöllisen kuntoutussuunnitelman toteuttamisesta ja seurannasta sekä sen säännöllisyydestä.

Yksikössä asiakkaalle tehdään alkuun kokonaisvaltainen hoidon tarpeen alkukartoitus, joka sisältää henkilökohtaisen hoitosuunnitelman laatimisen. Alkukartoitus / hoitosuunnitelman tekemiseen käytetään tarpeen mukaisesti 2-3 vastaanottokäyntiä, joista 1 on lääkärin vastaanotto, jolloin mm. diagnosoidaan riippuvuussairauden vaikeusaste ja otetaan kantaa mahdolliseen lääkitykseen. Alkukartoituksen tietojen perusteella laaditaan hoitosuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa. Alkukartoituksessa selvitetään myös mahdolliset riippuvuussairauteen liittyvät, tai muut mielenterveysongelmat, ja asiakkaan yleiskunto sekä suunnitellaan tarvittavat hoitotoimenpiteet ja muu tuki.

Hoito koostuu säännöllisistä ja sovituista päihdelääkärin ja päihdetyöntekijän (sairaanhoitaja/lähihoitaja/sosionomi) vastaanotoista sisältäen tarvittavan lääkehoidon. Hoitosuunnitelmaa tarkistetaan tarpeen mukaan hoidon aikana.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehdoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

Kuntoutussuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa sovitulla tapaamisilla.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Hoitohenkilökunta käy jokaisen asiakkaan hoito/kuntoutussuunnitelman läpi ja sitoutuu hoitamaan, kuntouttamaan ja tukemaan asiakasta suunnitelman mukaisesti. Asia käydään perehdytyksessä läpi uusille työntekijöille.

Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Ei tarvetta tällä hetkellä

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen. Yksikössä on käytössä terapeutin yhteisöhoito. Tarkoittaen, että asiakkaat ja henkilöstö ovat tasavertaisia päivittäisten tavoitteiden asettamisessa ja vastuun kantamisessa sekä heitä kannustetaan osallisuuteen ja päätöksentekoon yhdessä työyhteisön kanssa. Asiakkaiden yksityisyyttä kunnioitetaan ja he saavat itse vaikuttaa, minkä verran haluavat olla osana päivittäistä toimintaa. Asiakkaita kunnioitetaan ja arvostetaan sekä kohdellaan ihmisarvon mukaisesti.

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Yksikössä ei ole käytössä keinoja rajoittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakkaamme ovat vapaaehtoisesti hoidossa.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Yksikössä ei ole käytössä rajoittavia välineitä.

Lastensuojelun sijaishuollon yksilöille on säädetty velvollisuus laatia yksikölle yleinen hyvä kohtelua koskeva suunnitelma osana omavalvontasuunnitelmaa. Sen laatimisessa ja tarkistamisessa on kuultava yksikköön sijoitettuja lapsia ja heille on annettava mahdollisuus osallistua suunnitelman tekemiseen ja se tulee käydä läpi yhdessä lasten kanssa. Suunnitelma on erillinen asiakirja, joka tulee sijoittaa kaikkien nähtäville. Suunnitelma tulee lähettää tiedoksi lapsen sijoituksesta vastaavalle kunnalle ja lasten asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma tulee arvioida ja tarkistaa vuosittain. Suunnitelman sisällöstä on annettu yksityiskohtaiset säännökset lastensuojelulain 61 b §:ssä. Lisätietoa suunnitelmasta löytyy THL:n ylläpitämästä [lastensuojelun käsikirjasta](#).

Laadittu pvm _____ Tarkistettu pvm _____

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, tulee siitä viipymättä ilmoittaa tekijälle sekä yksikön palveluvastaavalle, jotka käyvät asian yhdessä läpi uuden toimintatavan tai menetelyn oppimiseksi. Jos epäasiallinen kohtelu jatkuu, seuraa siitä varoitus, kantelu tai työsuhteen päättäminen.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne?

Epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne käsitellään mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen tarvittaessa asiakkaan, läheisten tai omaisten, asianomaisten ja yksikön palveluvastaavan kanssa. Tarvittaessa yhteys yksikön johtavaan lääkäriin tai potilasiammiehen.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakaspalaute kerätään 1x/kk ja kuntoutusjakson päättyessä siihen tarkoitettulla sovelluksella. Lisäksi palautetta kehoitetaan annettavaksi koko hoitojakson ajan toiminnan jatkuvaksi kehittämiseksi. Hoitohenkilökunta käy kirjallisen ja suullisen palautteen läpi yhdessä yksikön palveluvastaavan kanssa viikkopalaverissa palautteen ja arvioi vaatiiko palaute jatkotoimenpiteitä. Palautteet käsitellään kerran viikossa viikkopalaverin yhteydessä ja raportoidaan kerran kussa yhtiön johdolle. Palautteeseen reagoidaan välittömästi, mikäli siihen on mahdollisuus.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palaute on yksi olennainen toiminnan kehittämisen työkalu Suvera Oy:ssä. Yhtiöön johon tulleet palautteet käsitellään mahdollisimman tarkasti ja jokainen palaute arvioidaan ja analysoidaan. Mikäli palaute arvioidaan kehittämistarpeeksi, otetaan se välittömästi seuraavan palaverin yhteydessä keskusteluun ja mietitään vaadittavat toimenpiteet ja menetelmät toiminnan kehittämiseksi.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus

toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja

Yksikön palveluvastaava, Suvera Oy:n johtava lääkäri, Lohjan kaupunki ja aluehallintovirasto

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Tarvittaessa yhteys Siuntion sosiaaliasiamieheen
Clarissa Kinnunen ja Jenni Henttonen, puh. 0400 277 087

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

029 5053050, Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

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

Johtoryhmässä viikoittain ja hoitohenkilökunnan kesken kuukausittain. Tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 1 viikko

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet laaditaan hoidon alussa. Suvera Oy:llä on käytössään potilastietojärjestelmä DomaCare, johon hoitohenkilökunta arvioi tavoitteiden päivittäistä saavuttamista kirjallisesti. Hoitojakson aikana tehtyjen kirjausten perusteella voidaan seurata asiakkaan koko kuntoutusjakson tavoitteiden täyttymistä.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Asiakkailla on sovitusti kuntoutusjaksolle sisällytetty ryhmätoimintoja sekä mahdollisuus osallistua 3.sektorin palveluihin sovitusti.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Toimintakykyä seurataan päivittäin kuntoutusjakson aikana. Potilasjärjestelmään kirjaan päivittäin asiakkaan tavoitteiden mukainen edistyminen kuntoutusjakson aikana ja heidän hyvinvointiinsa liittyen arviointia tehdään myös päivittäin.

Ravitsemus**Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?**

Yksikön laitoshuoltaja/hoiva-avustaja huolehtii keittiön omavalvonnasta ja asiakkaiden ravitsemuksesta. Hoitohenkilökunta seuraa ja arvioi asiakkaiden päivittäistä ravitsemusta ja vireystilaa, joka kirjataan käytössä olevaan järjestelmään.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Asiakkaat ilmoittavat erityisruokavalionsa hoitoon hakeutuessa ja en otetaan huomioon hoitotaksalla tarjoamalla heille oman erityisruokavalionsa mukaista ruokaa.

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Hoitohenkilökunta seuraa ja arvioi asiakkaiden päivittäistä ravitsemusta ja vireystilaa, joka kirjataan käytössä olevaan järjestelmään.

Hygieniäkäytännöt

Yksikön hygienia- ja laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja laadun tasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Oma ohje hygieniäkäytännöistä, liitteenä ohjeistus (Liite 3)

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Erillinen ohjeistus, Liite 3

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Erillinen ohjeistus, Liite 3

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Henkilökunta on ohjeistettu asianmukaisesti yksikön hygieniakäytäntöihin, ruuan kanssa tekemisissä olevilla on hygieniapassi voimassa

Terveyden- ja sairaanhoito

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Yksikössä asiakkaat voivat hoitaa yhteistyössä työntekijöiden kanssa mm. kiireettömiä ajanvarauksia koskevat varaukset oman alueensa terveysasemalle. Yksikössä itsessään ei hoideta vaativia somaattisia ongelmia, vaan hoitosuhde täytyy olla olemassa tai sitä voidaan hoitojakson aikana luoda oman alueen hoitavaan tahoon. Yksikön toiminnassa noudatetaan voimassa olevia ensiapuohjeita. Aina tarvittaessa yhteys hätäkeskukseen ja/tai päivystävään sairaalaan Lohjan sairaalaan, Sairaالاتie 8, 08200 Lohja. Työntekijöitä koulutetaan säännönmukaisesti ja aina tarvittaessa mm. ensiapukoulutukset.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Sairaanhoitajat seuraavat vointia ja auttaa tarvittaessa asiakasta tarvittavissa toimenpiteissä sekä yhteydenotoissa omaan hoitavaan tahoon.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Johtava lääkäri, yksikön lääkäri, yksikön sairaanhoitajat. Tarvittaessa yhteys kunnan TK:seen tai päivystykseen.

Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Vastuu lääkehoitosuunnitelman laatimisen, toteuttamisen ja seurannan organisoinnista on sosiaali- tai terveydenhuollon toimintayksikön johdolla. Yksikön palveluvastaava ohjaa ja valvoo lääkehoidon toteuttamista lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelman päivytyksestä vastaa yksikön sairaanhoitajat.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Lääkäri vastaa lääkehoidon kokonaisuudesta, lääkehoidon toteuttamisen edellyttämien osaamisen ja lisäkoulutuksen tason määrittämisestä sekä tarvittavien lupien antamisesta.

Lääkehoitosuunnitelmassa määritellään seuraavat alueet ja hallinnat: Lääkehoidon sisältö ja toimintatavat, lääkehoidon osaamisen varmistaminen ja ylläpitäminen, henkilöstön vastuut, velvollisuudet ja työnjako, lupakäytännöt, lääkehuolto, lääkkeiden jakaminen ja antaminen, potilaiden informointi ja neuvonta, lääkehoidon vaikuttavuuden arviointi, dokumentointi ja tiedonkulku, seuranta- ja palautejärjestelmät

Monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Hoitohenkilökunta vastaa siitä, että yhteistyö on saumatonta ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden osapuolten kanssa toteutuu asianmukaisesti.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?

Turvallisuutta arvioidaan jatkuvasti ja tarvittaessa yhteistyössä viranomaisten kanssa. Työntekijöitämme koulutetaan tarvittaessa ja yhteistyössä mm. Securitaksen ja vapaa-palokunnan kanssa tehdään säännöllisesti.

Henkilöstö

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

- Sosiaali- ja terveystieteiden tutkinnon suorittaneet tai vastaava aikaisempi tutkinto, esimieskoulutuksen käyneet tai esimiestyökokemuksen puolesta tehtävään sopiva henkilö 0,5
- Sosiaali- ja terveystieteiden tutkinnon suorittaneet (AMK) tai vastaava aikaisempi tutkinto 2,5
- Sosiaalialan (AMK) tai käyttäytymistieteiden koulutuksen suorittaneet 1
- Toisen asteen koulutuksen suorittaneet lähihoitajat 4

- Hoiva-avustaja 1

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Yksikkö rekrytoi omat sijaiset eri tehtäviin, sijaiset perehdytetään mahdollisimman kattavasti yksikön toimintaan. Yksikössä käytössä sijaislista.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Työhyvinvoinnista huolehtimisella ja turvaamalla rekrytoinnilla hoitohenkilökunnan oikea määrä sekä käyttämällä sijaispalveluja aina tarvittaessa. Yksikön palveluvastaava vastaa henkilökunnan riittävydestä suhteessa asiakasmäärään.

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

Lähiesimiestyön tehtävien organisointi suunnitellaan siten, että lähiesimiestyöhön varataan resursseja 50 % työajasta ja asiakastyöhön 50% työajasta.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

Yksikössä toimii hoiva-avustaja 100 % työajalla arkisin. Ostopalveluna ostettu siivouspalvelut yksikköön 2x/kk, palvelua voidaan tarvittaessa lisätä.

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. Yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille. Rekrytointi ilmoitukset laitetaan osoitteeseen www.mol.fi / avoimet työpaikat. Kaikkien työntekijöiden kelpoisuudet tarkistetaan työsopimuksen teon yhteydessä Julkiterhikistä. Sijaiset hankitaan sijaisohjeistusta noudattaen ja yksikön omaa sijaislistaa käyttäen.

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

Ei tuoteta palvelua

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Henkilöstö perehdytetään nimetyn perehdytys- ja/tai opiskelijavastaavan toimesta perehdytyskansion mukaisesti yksikön ja organisaation toimintaan, arvoihin, asiakastietojen käsittelyyn sekä laitteiden ja tarvikkeiden käyttöön.

Lääkehoito-osaaminen perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan, johon koko hoitohenkilöstö on perehdytetty ja osaaminen arvioitu ja varmistettu. Lääkehoitosuunnitelmaa toteutetaan tarkasti yksikön hoitotyössä ja sitä päivitetään aina tarvittaessa yhteistyössä yksikön johtavan lääkärin, palveluvastaavan ja lääkehoitovastaavan toimesta.

Miten henkilökunnan täydenniskoulutus järjestetään?

Koulutussuunnitelman mukaisesti. Koulutussuunnitelmaa täydennetään työntekijäkohtaisesti kehityskeskustelujen pohjalta. Yksikössä järjestetään sisäisiä koulutuksia koko henkilöstölle sekä tarvittaessa ostetaan ulkopuolisia koulutuksia pohjautuen tarpeeseen.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).

Työtapaturmatilanteista ja läheltä piti tilanteista sekä lääkepoikkeamista täytetään Hai-pro-ilmoitus. Palveluvastaava käsittelee Hai-pro-ilmoitukset ja ne käydään yksikön viikkopalaverissa läpi. Muista epäkohdista ilmoitetaan palveluvastaavalle ja ne käsitellään viikkopalaverissa. Henkilökunnalla on mahdollisuus vastata työhyvinvointikyselyyn 1x/kk anonymisti, jolloin epäkohdista, laatu-poikkeamista ja riskeistä voi ilmoittaa myös tätä kautta. Henkilökunnalla on viikkopalaverit 1x/viikko, sekä kuukausittain isommat palaverit, jolloin yksikön asioita käsitellään henkilökunnan kanssa laajemmin. Kannustamme henkilöstöämme aina ottamaan epäkohdat puheeksi palveluvastaavan kanssa heti, kun epäkohtia/riskejä/laatu-poikkeamia huomataan olevan. Palveluvastaava tuo epäkohdat esiin viikoittaisissa hallinnon palaverissa, jossa asiat otetaan käsittelyyn ja niiden toimista ja toimenpiteistä tehdään suunnitelma epäkohtien korjaamiseksi. Palveluvastaava viestii henkilökunnalle toimenpiteiden aikataulun sekä tehtävät toimenpiteet.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Asiakashuoneita yhteensä 11 kpl, joista 8 yhden hengen huoneita ja 3 kahden hengen huoneita. Omaiset voivat vierailla yksikössä viikonloppuisin ja sovitusti. Omaisten yöpyminen yksikössä ei ole mahdollista.

Asiakas voi vaikuttaa rajatusti huoneen sisustukseen esimerkiksi ottamalla mukaansa ennalta määrättyjä omia henkilökohtaisia tavaroita. Asiakashuoneet on kuitenkin kalustettu valmiiksi ajatellen kuntoutusasiakkaiden perustarpeita kuntoutuksen ajalle.

Huoneet ovat asiakkaiden omassa käytössä koko kuntoutusjakson ajan, niihin ei mennä eikä niissä ole muuta käyttöä asiakkaan poissa ollessa esimerkiksi kotilomilla.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?

Securitaksen hälytyspuhelimia on käytössä yksikössä 1 kpl. Tarvittaessa vartijapalveluita on mahdollisuus lisätä esimerkiksi yöaikaan säännöllisesti käyväksi. Tallentava kamera mahdollisuus lisätä yksikköön.

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

Asiakkailla ei ole käytössä henkilökohtaisia turva- ja kutsulaitteita

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Securitas Oy, Martti Varemäki, Yksikön päällikkö, Lounais-Hämeen Yksikkö, +358 40 1676 732, martti.varemaki@securitas.fi.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Mikäli asiakkailla on kuntoutukseen saapuessa apuvälineitä käytössään, niiden huollosta vastaa yksikkö, josta apuväline alun perin saatu käyttöön. Yksikön omista terveydenhuollon laitteista vastaa Fimea sekä yritykset, joista laitteet ovat ostettu (takuu-aika) ja niiden huolto ja muut toimenpiteet hoidetaan asianmukaisesti, esimerkiksi laitteiden kalibrointi (alkometrit, verensokerimittarit yms.).

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus Fimealle niin pian kuin mahdollista. Vaaratilanne- ja haittailmoitukset käsitellään yksikön palveluvastaavan toimesta kerran kuussa ja ne kerrotaan henkilökunnalle,

jolloin käsitellään aihe myös tulevaisuuden kannalta tilanteen ennaltaehkäisemiseksi ja välttämiseksi.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Päivi Aaltonen-Grundström, yksikön lähiesimies, paivi.aaltonen-grundstrom@suvera.fi, 0505146855

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Järjestelmään kerätään asiakkaan tietoja, joita käytetään asiakkaan hoidon suunnitteluun, hoidon toteutukseen, sen seurantaan sekä asiakkaan laskuttamiseen.

Toimintaa ohjaava pääsiallinen lainsäädäntö:

- Suomen perustuslaki (731/1999) 10 §
- Hallintolaki (434/2003)
- Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Hyvä tiedonhallintatapa, asiakirjojen julkisuus ja salassapito
- Tietosuoja-asetus (EU) 2016/679 ja Tietosuojalaki (HE 9/2018)
- Henkilötietojen käsittelyn periaatteet
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)

Henkilöstö perehdytetään työhön otettaessa potilasasiakirjahallintoon ja tietosuoja-asiointiin ja sitoutuvat yksikön tietojen ja potilastietojärjestelmien käyttö- ja salassapitosopimukseen.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Työntekijöiden hyvällä perehdytyksellä sekä koulutuksella (sisäiset ja ulkoiset koulutukset) varmistetaan se, että asiakastyönkirjaukset tapahtuvat asianmukaisesti ja viipymättä. palveluntilaajat seuraavat myös sopimusten mukaisesti asiakkaidensa hoidon kirjauksia tarvittaessa ja niihin puututaan ja koulutetaan henkilöstöä, mikäli puutteita nousee esiin.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Toimintaa ohjaava pääsiällinen lainsäädäntö:

- Suomen perustuslaki (731/1999) 10 §
- Hallintolaki (434/2003)
- Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Hyvä tiedonhallintatapa, asiakirjojen julkisuus ja salassapito
- Tietosuoja-asetus (EU) 2016/679 ja Tietosuojalaki (HE 9/2018)
- Henkilötietojen käsittelyn periaatteet
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)

Henkilöstö perehdytetään työhön otettaessa potilasasiakirjahallintoon ja tietosuoja-asioihin lain vaatimalla tavalla ja he sitoutuvat yksikön tietojen ja potilastietojärjestelmien käyttö- ja salassapitosopimukseen työsopimuksensa myötä.

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

Henkilöstö perehdytetään työhön otettaessa potilasasiakirjahallintoon ja tietosuojasi-
asioiden ja he sitoutuvat yksikön tietojen ja potilastietojärjestelmien käyttö- ja salassapi-
tosopimukseen työsopimuksensa myötä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Niina Nuojua 050 475 6933

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Palaute on yksi olennainen toiminnan kehittämisen työkalu Suvera Oy:ssä. Yhtiöön joh-
toon tulleet palautteet käsitellään mahdollisimman tarkasti ja jokainen palaute arvioi-
daan ja analysoidaan. Mikäli palaute arvioidaan kehittämistarpeeksi, otetaan se välittö-
mästi seuraavan palaverin yhteydessä keskusteluun ja mietitään vaadittavat toimenpi-
teet ja menetelmät toiminnan kehittämiseksi.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 15.6.2023

Allekirjoitus Päivi Aaltonen-Grundström

Liite 1.

Riskienhallinnan ja turvallisuuden organisoiminen ja vastuut

Ylin johto

- tekee päätökset toimintapolitiikoista
- linjaa riskienhallinnan ja turvallisuustoiminnan tavoitteet sekä seuraa, ohjaa ja valvoo niiden toteutumista
- huolehtii keskijohdon/esihenkilöiden turvallisuuspätevyydestä
- huolehtii työterveyshuollon toteutumisesta
- huolehtii resursseista
- sitoutuu ja sitouttaa henkilöstön tehtäviinsä
- raportoi organisaation ulkopuolelle
- vastaa viranomaisyhteistyöstä

Keskijohto/esimiehet (toimialue-, vastuualue- ja yksikköjohto = Yksikön lähiesimies)

- vastaa riskienhallinnasta ja turvallisuudesta oman yksikön osalta
- huolehtii riskienhallinnan ja turvallisuustoimenpiteiden toteuttamisesta (esim. työpaikkaselvitykset)
- huolehtii tarvittavien resurssien varaamisesta
- huolehtii alaisensa henkilöstön kouluttamisesta ja motivoinnista.

Riskienhallinta- ja turvallisuusasiantuntijat

- toimivat johdon asiantuntijoina ja tukena
- kouluttavat, ohjeistavat ja konsultoivat
- arvioivat, seuraavat ja mittaavat riskien ja turvallisuusasioiden tilaa

- laativat ylimmälle johdolle raportteja ja tilannekatsauksia sekä tekevät kehittämissuhteita
- hoitavat omaisuus-, toiminta- ja henkilövakuutukset (vakuutettavien riskienhallinta) ellei vastuita ole delegoitu muulla tavoin.

Työntekijät

- edistävät turvallisuutta omalla toiminnallaan ja valinnoillaan
- osallistuvat riskien ja vaarojen tunnistamiseen, arviointiin sekä työpaikkaselvityksiin
- osallistuvat koulutuksiin sekä noudattavat annettuja ohjeita
- raportoivat havaitsemistaan turvallisuuspoikkeamista (raportointivelvollisuus) ja ilmoittavat kehittämissuhteista.

Riskienhallintaan kuuluva sisäinen valvonta on omavalvontaa. Sisäinen valvonta käsittää etupäässä johdon ja esimiesten toteuttaman sisäisten toimintojen tarkkailun. Omavalvontaa ja riskienhallintaa tukevat varmistus- ja valvontamallit. Omavalvontaa tukevat turvallisuusauditoinnit, turvallisuuspoikkeamien käsittelyjärjestelmät (käytössä Haipro-ohjelmisto) ja laadunhallinnan varmistamismenetelmät. Omavalvonnan kannalta keskeistä on sisäinen yhteistyö ja viestintä sekä yhteistyö viranomaistahojen kanssa.

VÄKIVALTA JA UHKATILANTEEN JA NIIDEN ENNALTAEHKÄISY / AVARA SIUNTIO

1. Väkivalta ja uhkatilanteiden ennaltaehkäisy

Yleisesti väkivallalla voidaan ymmärtää mitä tahansa hyökkäävää käyttäytymistilannetta, jossa toisella ihmisellä on tietoinen tarkoitus vahingoittaa ihmistä. Henkisellä väkivallalla tarkoitetaan muuta kuin fyysistä voimankäyttöä. Se sisältää muun muassa sanallisen loukkaamisen, kiusaamisen, häirinnän ja uhkailun. Väkivaltaa voi tietyissä tilanteissa tapahtua myös tahattomasti; esimerkiksi dementoitunut vanhus tai mielenterveydellisistä ongelmista kärsivä henkilö voi yhtäkkiä käyttäytyä aggressiivisesti ilman tietoista tarkoitusta.

2. Turvalliset työtavat ja -järjestelyt

Turvallisuusasiat tulee sisällyttää osaksi vapaaehtoisten perehdyttämiseen. Perehdytykseen tulee sisällyttää ainakin ohjaus turvallisiin työtapoihin, turvallisuusohjeisiin sekä uhkatilanteista ilmoittamiseen ja raportointiin. Turvallisuusasiat tulee kerrata säännöllisin väliajoin koko toimintayksikön kanssa.

Vapaaehtoisten näkyvällä läsnäololla voidaan ehkäistä häiriötilanteita. Työskentely yksin erityisesti ilta- ja yöaikaan tai viikonloppuisin muodostaa normaalia suuremman turvallisuusriskin.

- Oman käytöksen kontrollointi

Epäasiallisesti käyttäytyvän henkilön kohtaamisessa tärkeää on olla provosoitumatta itse. Mikäli ei kykene hillitsemään itseään on turvallisempaa poistua paikalta, jos mahdollista, ja antaa asia jonkun toisen hoidettavaksi.

- Häiriköistä ilmoitus poliisille tai vartijoille

Mikäli asiakas alkaa käyttäytyä häiritsevästi, tulee asiasta ilmoittaa heti vartijalle tai poliisille. Mikäli asiakas aiheuttaa materiaalivahinkoja tai anastaa jotain, turvallisinta on odottaa lisäapua. Samalla voi tarkkailla tilannetta, painaa mieleen asiakkaan tuntomerkit, poistumissuunta ja kulkuväline.

- Hätänumerot aina saatavilla

Mahdollinen toimintayksikön sisäinen hätänumero ja yleinen hätänumero ohjelmoidaan puhelimen pikavalintoihin ja numeroita säilytetään näkyvällä paikalla omassa toimintayksikössä tai muutoin esimerkiksi työasun taskussa. Hätäilmoituksen tekemistä on hyvä harjoitella säännöllisesti.

- Turvaväli asiakkaaseen

Asiakastilanteissa turvallinen välimatka asiakkaan ja vapaaehtoisen välillä on noin 1,5-2 metriä. Tällöin vapaaehtoisella on muutama lisäsekunti aikaa reagoida uhkaavaan tilanteeseen ja mahdollisuus välttää ensimmäiset fyysiset kontaktirytykset asiakkaan puolelta. Myös kalusteilla ja tilan järjestelyillä voidaan muodostaa turvallisuutta luovia luonnollisia esteitä asiakkaan ja auttajan välille. Asiakkaalle ei tule koskaan kääntää selkää ja ohjaaminen oikeaan tilaan tehdään kulkemalla asiakkaan vierellä tai hieman takana. Kiihtynyttä asiakasta ei tule kätellä tai koskettaa.

- Turvallinen työasu

Työasun tulisi olla sen verran väljä, että se mahdollistaa juoksemisen ja karkuun pääsyn uhkatilanteissa. Työjalkineiden tulee olla tukevat ja mielellään umpikantaiset, jotta jalkineet pysyvät jalassa paettaessa. Työasuissa tulee välttää kaulan ympäri kiedottavien huivien tai vastaavien asusteiden käyttöä. Työasun taskuissa näkyvillä ei saa säilyttää mitään, millä asiakas voi vahingoittaa työntekijää (kuten sakset, instrumentit). Avaimia ei tulisi pitää kaulalla eikä rahaa avotaskuissa asiakkaan näkyvillä.

- Työvälineet asiakkaan ulottumattomissa

Asiakkaan tapaamistiloissa ei tulisi säilyttää aineita, esineitä tai työvälineitä, jotka erityisesti houkuttelevat asiakasta tai joilla asiakas voisi vahingoittaa työntekijää.

- Uhkaavaa asiakasta ei tavata yksin

Mikäli asiakkaan uhkaavuudesta on olemassa epäily ennalta, asiakkaan tapaamiseen otetaan turvaksi toinen työntekijä.

3. Väkivaltaisen ja uhkaavan käyttäytymisen tunnistaminen

Väkivaltaisen käyttäytymisen laukaisee yleensä tilanne, jossa henkilö kokee itsensä avuttomaksi eikä näe muuta keinoa selviytyä tilanteesta. Väkivaltaista käyttäytymistä laukaisevia tekijöitä voivat olla:

- Erimielisyys palveluista tai hoidosta (oma tahto ei toteudu, ei-toivottu päätös)
- Väärinymmärrys (esim. kielitaidon puute, kiire)
- Pitkä odotusaika, puutteellinen tiedonsaanti
- Somaattiset ja psyykkiset sairaudet
- Päihtymys ja huumausaineiden käyttö
- Yleinen vihamielinen asenne viranomaistahoja tai tiettyjä ammattihenkilöitä kohtaan
- Ankeat tilat (kuumuus, meluisuus)
- Traumaattiset tilanteet
- Oikeudeton etuuden hankinta (varkaus, ryöstö, seksuaalirikokset)

Yleensä aggressiivinen käyttäytyminen etenee erimielisyydestä sanalliseen uhkailuun, fyysiseen uhkailuun ja mahdollisesti fyysisen kontaktin vaiheeseen. Väkivaltaa tai uhkaavaa käyttäytymistä ei voida ennakoida henkilön iän, sukupuolen, puukeutumisen, ulkonäön tai päihtymyksen perusteella. Uhkaajan käyttäytymisestä voidaan kuitenkin tehdä havaintoja, jotka saattavat ennustaa väkivaltaista käyttäytymistä. Näitä ovat:

- Kiroilu, haukkuminen, solvaaminen, uhkaaminen
- Tuijotus, puheen lakkaaminen
- Kiihtynyt hengitys
- Kasvojen kalpeneminen
- Lähietäisyydelle pyrkiminen

4. Toimintaohjeet väkivalta- ja uhkatilanteisiin

Uhkatilanteissa ele- ja liikekielen sekä ilmeiden on hyvä olla hillittyjä ja neutraaleja. Tunnetilan pahoittelu ja asiakkaan myötäily osoittavat asiakkaalle, että häntä kuunnellaan ja hänen asiansa otetaan todesta. Joskus tilanteet voivat kehittyä niin nopeasti ja arvaamatta, että puheella rauhoittelusta ei ole apua. Silloin on oikeus turvautua itseään tai toista puolustaakseen voimakeinoihin pienintä mahdollista voimaa käyttäen. Tapauskohtaisesti on kuitenkin syytä harkita tarkkaan, kannattaako voimankäyttöä käyttää vai onko turvallisempi vaihtoehto kutsua paikalle esimerkiksi vartija tai poliisi.

Väkivaltaisessa tai uhkaavassa tilanteessa:

- Säilytä malttisi, älä provosoidu
- Peräänny ja pidä turvaväli, jos voit
- Pidä kädet näkyvissä
- Älä käännä selkääsi
- Vältä äkkinäisiä liikkeitä ja tuijottamista
- Rauhoita puhumalla selkeästi, lyhyesti ja myötälle, älä keskeytä
- Istu, jos uhkaavasti käyttäytyvä henkilö istuu ja nousee seisomaan, jos uhkaaja nousee
- Pyri voittamaan aikaa niin, että muita tulisi paikalle
- Kiinnitä ympäristön huomio tapahtumaan
- Hälytä lisäapua heti kun voit
- Pyri hälyttämään niin, että uhkaaja ei huomaa
- Pyri irrottautumaan otteesta
- Pakene heti, jos tilanne näyttää muuttuvan vaaralliseksi

5. Väkivaltilanteen jälkeen

- Väkivalta- tai uhkatilanteessa kohdannutta ei saa koskaan jättää yksin.
- Mikäli tilanteessa on syntynyt fyysisiä vammoja, niiden ensihoidosta ja jatkohoidosta huolehditaan saatamalla uhri hoitoon tai soittamalla ambulanssi.
- Silminnäköiden nimet otetaan ylös.
- Rikosilmoituksen voi tehdä poliisille aina, kun on syytä epäillä rikoksen tapahtuneen.
- Tapahtuneesta ilmoitetaan Suvera Oy:n toimintayksikön lähiesimiehelle/palvelupäällikölle/johtavalle lääkärille.
- Väkivaltaa kohdannut työntekijä on vakuutettu asianmukaisesti yrityksen puolesta

6. Toimintaohje lähiesimiehelle/yksikön vastuuhoidajalle:

Väkivalta- ja uhkatilanteiden jälkeen on erityisen tärkeää huolehtia väkivallan kohteeksi joutuneiden tai vakavassa uhkatilanteessa olleiden henkilöiden ja ryhmien jälkihoidosta. Lisäapuna jälkihoitoon voidaan käyttää terveyskeskusta, työterveyshuoltoa tai opiskelijaterveydenhuoltoa. Suurempaa joukkoa koskettavissa vakavissa tilanteissa lisäapua voidaan hakea myös erikoistuneilta ammattitahoilta.

- Käy väkivalta tai uhkatilanne läpi yksilön ja/tai ryhmäläisten kanssa
- Järjestä ryhmälle tarvittaessa jälkihoito (defusing / debriefing).
- Ilmoita tapahtuneesta yksikön lähiesimiehelle, yksikön vastuutyöntekijälle tai palvelupäällikölle.
- Tue väkivaltatilanteeseen joutunutta työntekijää
- Kunnioita uhrin tahtoa
- Muista vaitiolovelvollisuus

7. Rasistiset tilanteet ja niiden uhka

Uhka tai sen kokemus voi olla esimerkiksi:

- Kirjoittelua sosiaalisessa mediassa
- Sähköpostiviestejä
- Kirjelähetyksiä
- Puhelinsoittoja

Ohjeistus:

Uhkaaviin tai herjaaviin yhteydenottoihin ja viesteihin ei tule vastata. Rasistisia tai syrjiviä näkökulmia esittelevillä keskustelupalstoilla ja muilla foorumeilla ei myöskään kannata lähteä keskustelemaan. Näistä tilanteista ja kokemuksista on kuitenkin hyvä keskustella yksikössä työntekijätasoisesti sekä esimiesten kanssa. On myös hyvä selvittää, vaatiiko tapahtunut rikosilmoituksen tekemistä. Ilmoitus tehdään kun uhka on selkeä.

- Suorat, henkilökohtaiset tai painotuuottein esitetyt uhkaukset tai uhan kokemukset
- Kunnianloukkaus, herjaus
- Rasistiset rikokset
- Rasistinen väkivalta ja sen uhka

Ohjeistus:

Suoraa uhkaa koettaessa on tärkeää pysyä rauhallisena. Uhkaavissa, kasvokkain tapahtuvissa tilanteissa toimi kuten tämän ohjeistuksen kohdissa 3 ja 4 (toimintaohjeet väkivalta- ja uhkatilanteissa). Jos loukkaus, väkivalta tai uhkatilanne täyttää rasistisen rikoksen tunnusmerkit, tulee viipymättä tehdä rikosilmoitus poliisille. Rasistisella rikoksella on rasistinen motiivi. Tapahtumista ja kokemuksista on tärkeää keskustella muiden kanssa ja dokumentoida se asianmukaisella tavalla.

Liite 3

HYGIENIAOHJEISTUS PÄIHDEKUNTOUTUSYKSIKÖ AVARA SIUNTIO

Hyvään hygieniaan kuuluu tehokas käsihygienia, aseptisen työjärjestyksen noudattaminen, riittävä ympäristön puhtaanapito, hoitovälineiden puhtaudesta ja steriiliydestä huolehtiminen sekä ohjeidenmukainen suojainten ja suojakäsineiden käyttö.

Tärkeintä hygieniakäytännöissä ovat päivittäiset hyvät hoitotyön käytännöt ja puhtaudesta huolehtiminen. Niillä pyritään estämään mikrobien siirtymistä työntekijöiden ja asukkaiden itsensä välityksellä. Tavanomaisten varotoimien lisäksi noudatetaan erityisiä varotoimia infektiota sairastavan asukkaan hoidossa sekä epidemian aikana.

Yksikössä noudatetaan hygieniaohjeistuksia. Hyvään hygieniaan kuuluu tehokas käsihygienia, aseptisen työjärjestyksen noudattaminen, riittävä ympäristön puhtaanapito, hoitovälineiden puhtaudesta ja steriiliydestä huolehtiminen sekä ohjeidenmukainen suojainten ja suojakäsineiden käyttö hoitotoimissa. Kätet pestään WHO:n ohjeistuksen mukaisesti silloin, kun kätet ovat likaantuneet, ennen ja jälkeen sellaisen asukkaan hoitotilanteen, jossa ollaan eritteiden kanssa tekemisissä, ennen aseptistä toimenpidettä ja oman wc-käynnin jälkeen. Käsihuuhdetta käytetään: eritteiden käsittelyn jälkeen, wc-käynnin jälkeen, ennen ruokailua ja yskimisen/niistämisen jälkeen. Käsihuuhdetta otetaan kuiviin, puhtaisiin käsiin 2-3 painallusta. Tämän jälkeen huuhte hierotaan joka puolelle käsiin, kunnes ne ovat kuivat.

Yksikössä konsultoidaan infektioasioissa omaa lääkärinä ja tehdään tarvittaessa yhteistyötä kaupungin terveyskeskuksen hygienia-/infektio - sekä haavanhoitajan kanssa.

Henkilökohtaisesta pyykinpesusta huolehtii asiakkaat itse, henkilökunnan ohjauksella/avustuksella. Yksikössä työskentelevä laitoshuoltaja osallistuu pyykkihuollon toteuttamiseen. Lakanapyykin pesee laitoshuoltaja tai yötyöntekijä. Puhdas pyykin säilytetään omassa tilassa ja asukkaan henkilökohtaiset vaatteet asukashuoneiden kaapissa.

Yksiköllä on ulkotiloissa erillinen jättepiste, jonne kaikki jäte lajitellaan. (mm. sekajäte, metalli, lasi, biojäte).

Hyvään hygieniaan kuuluu tehokas käsihygienia, aseptisen työjärjestyksen noudattaminen, riittävä ympäristön puhtaanapito, hoitovälineiden puhtaudesta ja steriiliydestä huolehtiminen sekä ohjeidenmukainen suojainten ja suojakäsineiden käyttö.

- Siivoukset tehdään 2x vko yhdessä yhteisön kanssa. Asiakkaat siivoavat ohjatusti oman vastuun alueen ja oman huoneen. Ohjaajien vastuulla on siivota henkilökunnan toimistotilat sekä lääkehuone ja tarvittaessa muita tiloja.
- Keittiön lattiat siivotaan päivittäin ja jääkaapit 1xvko. Näistä oma omavalvontasuunnitelma.
- Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtii asiakas itse. Ohjataan asiakasta tarvittaessa oman hygienian hoidossa. Asiakkailla mahdollisuus käydä saunassa päivittäin.
- Infektioiden leviäminen pyritään välttämään hyvällä käsihygienialla, käsihuuhteiden käytöllä ja tarvittaessa suojavälineillä.

Liite 4

Henkilöstöresurssit Avara Siuntio sekä viikko-ohjelma

Aamuvuoro:

Palveluvastaava, sairaanhoitaja, lähihoitaja, hoiva-avustaja

Välivuoro:

Lähihoitaja tai sairaanhoitaja

Iltavuoro:

Lähihoitaja tai sairaanhoitaja

Yövuoro:

Lähihoitaja

Esihenkilö on paikalla 5 päivää viikosta yksikössä ja vastaa kuntoutuksen asiakkaiden sosiaaliohjauksesta ja on tarvittaessa mukana asiakastyössä.

	Maanantai	Tiistai	Keskiviikko	Torstai	Perjantai	Lauantai	Sunnuntai
8.30-9.00	Aamukokous	Aamukokous	Aamukokous	Aamukokous	Aamukokous		
9.00-10.00	Siivous	KAUPPA		Yhteisökokous		Aamukokous Päivän ohjelma	Aamukokous Päivän ohjelma Viikon vastuut
10.00-11.00	TTT- Ryhmä 1	Toiminnallinen ryhmä	TTT- Ryhmä 1/ kuntosali+ uinti	Siivous	TTT- Ryhmä 1	Kuntosali, uinti + KAUPPA	
11.00-12.00	Akupunktio	Akupunktio	Akupunktio	Akupunktio	Akupunktio	Akupunktio	Akupunktio
12.00-12.30	Lounas	Lounas	Lounas	Lounas	Lounas	Lounas	Lounas
12.30-14.00						Kuntosali, uinti + KAUPPA	
14.00-15.00	TTT- Ryhmä 2	Toiminnallinen ryhmä	TTT- Ryhmä 2/ kuntosali + uinti	Henkilökunnan palaveri	TTT-Ryhmä 2		
15.00-17.00	Siivous						
17.00-17.30	Päivällinen	Päivällinen	Päivällinen	Päivällinen	Päivällinen	Päivällinen	Päivällinen
17.30-18.00							
18.00-18.30	Iltaryhmä: päivän purku	Iltaryhmä: päivän purku	Iltaryhmä: päivän purku	Iltaryhmä: päivän purku	Iltaryhmä: päivän purku	Iltaryhmä: päivän purku	Iltaryhmä: päivän purku
18.30-19.30	Ohjattu toiminta	Ohjattu toiminta	Ohjattu toiminta	Ohjattu toiminta	Ohjattu toiminta	Ohjattu toiminta	Ohjattu toiminta
19:00 - 22:00	Sauna	Sauna	Sauna	Sauna	Sauna	Sauna	Sauna
NA/AA/GA							NA 16:00-18:00

