



TOIMINTAPISTE RASTIN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

TOIMINTAPISTE RASTIN OMAVALVONTASUUNNITELMA.....	0
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	12
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	20
7 ASIAKASTURVALLISUUS	29
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	38
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	41
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	41



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Toimintakeskus Rastin Kannatusyhdistys ry Y-tunnus 1557866-5

Hyvinvointialue Helsinki

Kunnan nimi Uusimaa

Kuntayhtymän nimi Helsinki

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Toimintapiste Rasti

Katuosoite Hiomotie 8

Postinumero 00380 Postitoimipaikka Helsinki

Sijaintikunta yhteystietoineen Uusimaa, Helsinki, Hiomotie 8, 00380

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Osallisuutta tukevaa päivätoimintaa eri tavoin vammaisille, kehitysvammaisille sekä autismikirjon henkilöille. 20 asiakaspaikkaa

Esihenkilö Olli Harjuniemi

Puhelin 0504116752 Sähköposti olli@rastiry.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 01.04.2016 / 01.08.1999

Palveluala, joka on rekisteröity Sosiaalipalvelut, päivätoiminta



Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat Ravintola Rumpu, Lindström Oy

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Ravintola Rummusta toimitetun ruoan lämpötilat mitataan välittömästi toimituksen jälkeen ja merkitään omavalvontaa varten. Mahdollisista kehityskohteista ollaan yhteydessä Ravintola Rummun henkilökuntaan.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä Ei



2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokoonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnan suunnitteluun. Omavalvonnan toimeenpanoa tukee, jos eri osaluueille nimetään omat vastuhenkilöt.

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Toimintapiste Rastin vastaava ohjaaja Olli Harjuniemi ja Toimintakeskus Rastin Kannatusyhdistyksen toiminnanjohtaja Harri Siitonen. Henkilökunta lukee ja allekirjoittaa omavalvontasuunnitelman ja ehdottaa muutoksia tarvittaessa ja sitoutuu omavalvontasuunnitelmassa listattujen toimien toteuttamiseen

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Olli Harjuniemi, 050 411 6752, olli@rastiry.fi & Harri Siitonen, 040 562 3026, rasti@rastiry.fi.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?



Omavalvontasuunnitelmaan lisättävistä kohdista keskustellaan aina ensin henkilökunnan kanssa ja samalla työntekijät sitoutetaan palvelun laadunhallintaan. Vastaavan ohjaajan tehtävä on tiedottaa henkilökuntaa kaikista muutoksista sekä mm. viranomaistahoilta tulleista määräyksistä.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on kaikkien nähtävillä ja saatavilla Toimintapiste Rastissa. Omavalvontasuunnitelma lisätään Toimintapiste Rastin internetsivuille vuonna 2023.



3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Toimintapiste Rastin toiminta-ajatuksena on laadukkaan ja mielekkään, itsemääräämis-oikeutta ja osallisuutta tukevan päivätoiminnan tuottaminen vammaisille ja kehitysvammaisille asiakkaille. Haluamme tarjota asiakkaillemme toimintakykyä ja arjen perustaitoja tukevaa toimintaa, elämyksellisyyttä unohtamatta. Toiminta on aloitettu virallisesti elokuussa 1999, jolloin Toimintapiste Rastissa oli yksi ohjaaja ja yksi asiakas. Vuonna 2023 Rastissa on 20 asiakasta, yksi tukityöllistetty keittiötyöntekijä, viisi ohjaajaa sekä kaksi henkilökohtaista ohjaajaa.

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Toimintaa ohjaavina arvoina ovat yksilön kunnioittaminen, yhteisöllisyys sekä itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden tukeminen. Asiakkaalla on vapaus vaikuttaa päivätoimintaansa, hänellä on itsemääräämis- ja osallistumisoikeus sekä hän on aina tasa-arvoinen yhteisön jäsen. Asiakkaat vastaavat ohjaajan avustuksella vuosittain tehtyyn ryhmätoivekyselyyn, jossa he saavat kertoa mihin ryhmiin he haluavat osallistua ja millaista toimintaa he toivovat. Kysely tehdään selkokieliseksi ja kuvalliseksi heille, jotka kaipaavat tukea kommunikointiin. Lisäksi kaikilla on mahdollisuus vaikuttaa päivittäisellä tasolla toiminnan sisältöön. Toimintapiste Rastin päivätoiminta on hyvin pitkälle räätälöityä jokaisen asiakkaan henkilökohtaisten tavoitteiden mukaiseksi ja toiminta on pitkäjänteistä. Toimintaa mukautetaan asiakkaiden muuttuvien tarpeiden mukaan.

Toiminnan tausta-ajatuksena on elinikäinen oppiminen ja itsetunnon vahvistaminen aina asiakkaan omaa tahtoa kunnioittaen. Syksyllä 2016 Rastin asiakkaat suunnittelivat yhteiset Rastin säännöt: 1. Autetaan toisia ja otetaan toiset huomioon 2. Ei hyväksytä kiusaamista 3. Huomioin muut 4. Saan valita mitä teen ja teen työt kunnolla 5. Saan olla oma itseni 6. Kannustan muita 7. Tulen kuuluksi 8. Saan kokeilla eri työtehtäviä 9. Rauhallinen työilmapiiri 10. On jotain mitä odottaa.

Asiakkaat määrittivät myös ohjaajille tärkeimmäksi toimintaperiaatteen: Ohjaajan tehtävä on auttaa asiakasta itsenäiseen elämään.



4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.



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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Työympäristön, työn terveellisyys ja työturvallisuuden arviointi: ergonomia, työvälit, sairaspöytäseuranta, työviihtyvyys, työterveyshuolto, työhöntulotarkastus.

Lääkehoitosuunnitelma, jonka kaikki lääkehoitoa suorittavat henkilöt lukevat. Suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa sekä välittömästi muutosten ilmaannuttua.

Työtaturmien asianmukainen käsittely vakuutuspalveluiden kautta: Työntekijät ja asiakkaat ovat kaikki vakuutettu yksikön toimesta.

Palo- ja pelastusturvallisuuden arviointi ja kehittäminen: Turvallisuus- ja pelastautumissuunnitelman päivittäminen vuosittain. Turvallisuuskävelyt suoritetaan kerran vuodessa ja uusille työntekijöille perehdytyksen lomassa. Vastaava ohjaaja testaa kaksi kertaa vuodessa hätäpoistumispainikkeet. Turvallisuuskävely sekä palo- ja pelastusturvallisuudesta keskustelu asiakkaiden kanssa kerran vuodessa.

Turvallisuuspoikkeamien raportointi: jokaisella työntekijällä on velvollisuus kirjata mahdolliset turvallisuuspoikkeamat asiakastietojärjestelmään. Mahdolliset turvallisuuspoikkeamat tuodaan myös viipymättä vastaavan ohjaajan tai toiminnanjohtajan tietoon sekä muiden työntekijöiden tietoon.

Mahdollisen haastavan käyttäytymisen ennaltaehkäisy ennakoivan työtöiden sekä asiakasohjauksen IMO-suunnitelman avulla. Vuonna 2017 yksikön vastaava ohjaaja teki uuden kehitysvammalain mukaisen rajoitustoimenpidesuunnitelman Rastin päivätoimintaan. Päivätoiminnassa voidaan käyttää vain tiettyjä asiakkaaseen kohdistuvia rajoitustoimenpiteitä ja ohjaajilla pitää olla selkeä käsitys siitä, kenellä on vastuu, mitä saa rajoittaa ja millä perusteilla. Kehitysvammalain 42 § mukaan päivätoiminnassa saa käyttää vain seuraavia toimenpiteitä: kiinnipitäminen, aineiden ja esineiden haltuunotto, henkilötar- kastus, rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö päivittäisissä toiminnoissa, jos asiasta on päätetty asiakkaan autetun asumisen yksikössä. Vuonna 2021 nykyinen vastaava ohjaaja Olli Harjuniemi suoritti Kehitysvammaliiton järjestämän IMO-passi-koulutuksen.



Kirjaaminen ja tiedonkulku: kaikki työntekijät ovat velvoitettuja asianmukaiseen kirjaamiseen ja kirjaamisen seurantaan. Tiedonkulun varmistaminen on oleellista riskien vähentämiseksi. Riskien hallinnan kannalta suurin yksittäinen riski on tiedonkulun varmistaminen. Rastissa on käytössä päivittäisten asioiden tiedottamiseen DomaCaren- keskusteluosio, johon jokainen ohjaaja on velvollinen kirjaamaan tärkeän tiedon saatuaan. Kaikilla ohjaajilla on velvollisuus lukea DomaCaren keskusteluosioon tulleet merkinnät päivittäin. Lisäksi tärkeät tiedotusasiat käydään läpi päivittäin ohjaajien kanssa aamu- ja iltapäiväpalavereissa. Ohjaajilla on myös käytössä kalenteri, johon merkataan viikkotaululla kaikki Rastin menot, ryhmät ja terapiat. Lisäksi viikoittain järjestetään tunnin pituinen ohjaajienkokous, missä käydään läpi päivittäisiä asioita ja suunnitellaan yhdessä toimintaa. Ohjaajilla on lisäksi mahdollisuus tehdä kerran kuussa kausisuunnitelmaa.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Henkilökunnan ja koko työyhteisön vastuulla on tunnistaa asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat ennakkoon siten että niihin voidaan puuttua riittävän ajoissa. Henkilökunta



ilmoittaa heti vastaavalle ohjaajalle, jos he huomaavat tai saavat tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Vastaava ohjaaja ryhtyy viivytyksettä toimenpiteisiin epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi sekä ilmoittaa asiasta edelleen kaupungin viranomaisille.

Ilmoitusvelvollisuuden toteutuminen edellyttää avointa toiminta- ja johtamiskulttuuria, niin että turvallinen ja hyväksyvä ilmapiiri rohkaisee työntekijöitä rohkeasti kehittämään omaa työtä ja palvelujen laatua.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Kaikki toimintaan ja asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit raportoidaan vastaavalle ohjaajalle tai toiminnanjohtajalle välittömästi ongelman ilmettyä. Lisäksi mahdolliset riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat kirjataan ylös DomaCare asiakastietojärjestelmään. Vaara ja läheltä piti -tilanteet niin ikään kirjataan DomaCare asiakastietojärjestelmään. Kaikilla ohjaajilla on kirjaamisvelvollisuus mahdollisista riskeistä, epäkohdista ja laatu-poikkeamista. Ohjaajilla on päivittäin kokousaika aamuisin ja iltapäivisin. Näissä kokouksissa käsitellään päivittäisiä asioita ja suunnitellaan toimintaa. Kaikki mahdolliset yllä mainitut seikat käsitellään myös näissä kokouksissa. Ohjaajat käyvät läpi päivittäin Domacaren viestiosiota, joten myös poissaolijat saavat tiedon mahdollisista raporteista. Mahdollisten epäkohtien esille tuomisesta ei seuraa työntekijöille haittaa tai seurauksia, kaikilla työntekijöillä on velvollisuus ylläpitää, kehittää ja parantaa työturvallisuutta ja viihtyvyyttä. Henkilökunta, asukkaat ja omaiset voivat olla yhteydessä suoraan vastaavalle ohjaajalle tai toiminnanjohtajalle joko puhelimitse, sähköpostilla tai sopimalla tapaamisen.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asiakkaat ja omaiset voivat välittää palautteensa suoraan Rastin henkilökunnalle esim. puhelimitse, sähköpostitse tai mahdollisten kokousten yhteydessä. Asiakkaiden omaisiin, läheisiin ja asumisyksikköjen henkilökuntaan ollaan aktiivisesti yhteydessä. Palaute kirjataan ja käsitellään yhdessä työyhteisön kesken. Tämän jälkeen pyrimme muuttamaan



toimintaa palautteen mukaan. Kaikki palaute ja toiveet otetaan vastaan ja kuunnellaan, mutta kaikkia toiveita ei aina voida toteuttaa.

Asiakkailla on aina mahdollisuus antaa palautetta ja esittää toiveita toimintaan liittyen. Palautetta voi antaa matalalla kynnyksellä arkityön ohessa, mutta myös yhteisissä kokouksissa kuten viikko- ja yhteisöpalavereissa. Näissä palavereissa käydään myös läpi toiminnan sisältöä ja kerätään asiakkailta palautetta. Asiakkaiden kanssa keskustellaan tasaisin väliajoin toiminnan sisällöstä ja toimintaa mukautetaan asiakkaiden palautteen mukaan.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haastava käyttäytyminen ja siitä johtuvat haittatapahtumat: Haastavista tai vaarallisista tilanteista tehdään asiakastietojärjestelmä DomaCareen raportti, jossa tapahtuma ja sitä edeltäneet tilanteet kirjataan tarkasti. Näin voimme tarvittaessa seurata asiakkaan haastavaa käyttäytymistä ja mahdollisesti etsiä keinoja välttää tilanteiden synty jatkossa. Haastavan käyttäytymisen tai vaaratilanteen taustalla on aina joku syy, joten sen selvittäminen on ensisijaisen tärkeää, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Asiakkaaseen liittyvät tilanteet käydään myös aina läpi kyseisen asiakkaan kanssa, hänelle sopivalla tavalla. Haastavia tilanteita voidaan esim. käydä läpi kuvakommunikation tai muiden vaihtoehtoisen kommunikaatiokeinojen avulla. Asiakkaisiin liittyvät haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ilmoitetaan myös asiakkaan kotiohjaajille tai omaisille. Mahdolliset haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käydään yhdessä läpi henkilökunnan kanssa työaikana, välittömästi tai mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen.

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan niin ikään samoilla periaatteilla kuin yllä mainitut mahdolliset asiakaslähtöiset haittatilanteet. Asia käsitellään henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa, kirjataan, raportoidaan esihenkilölle ja ongelmaan etsitään ratkaisu.

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt



selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Haittatapahtumien ja läheltä piti- tilanteiden käsittelyyn kuuluu tarkka kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Käsittelyyn kuuluu keskustelu henkilökunnan, asiakkaiden ja tarvittaessa omaisten kanssa. Yhdessä määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuus pyritään takaamaan nopealla puuttumisella riskitilanteisiin.

Toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ensisijaisesti kirjaamalla ne asiakastietojärjestelmä DomaCareen sekä ohjaajien kokouksissa. Tarvittaessa voidaan tiedottaa myös sähköpostitse. Korjaavista toimenpiteistä tehdään tarvittavat seurantakirjaukset.

Ohjaajien kokoukset kirjataan DomaCareen, jotta tieto mahdollisista korjaavista toimenpiteistä välittyy kaikille työntekijöille.

Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu viikko- ja yhteisöpalavereissa ja tarvittaessa kertomalla henkilökohtaisesti. Tarvittaessa läheisille tiedotetaan erillisellä tiedotteella, puhelimitse tai sähköpostitse.



5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

Kehitysvammaisten erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta.

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Asiakkaan kanssa selvitetään hänen elämäntilanteensa, arvioidaan ja kartoitetaan asiakkaan fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset, kognitiiviset tarpeet ja voimavarat. Asiakkaan omaohjaaja kerää tietoa haastattelemalla asiakasta, hänen läheisiään sekä muita asukkaan verkostoon kuuluvia. Toimintapiste Rastin ohjaajille on nimetty omaohjattavat asiakkaat, joiden palvelu- ja hoitosuunnitelmien laatimisesta ja päivittämisestä he ovat vastuussa. Palvelu- ja hoitosuunnitelmien sisältö käydään läpi vähintään kuuden kuukauden välein. Tällä tavoin tarkastetaan ovatko palvelu- ja hoitosuunnitelmat ajantasaisia ja tarkoituksenmukaisia. Jos asiakkaan nimetty omaohjaaja tai kuka tahansa muu työyhteisöstä huomaa asiakkaan arjessa muutoksia, joista on kirjattava palvelu- ja hoitosuunnitelmiin, niin tämä tieto tuodaan koko työyhteisölle. Asiasta keskustellaan yhdessä ja omaohjaaja lisää tiedon asiakkaan palvelu- ja



hoitosuunnitelmaan ja tämän jälkeen uudet käytännöt otetaan osaksi työskentelyä asiakkaan kanssa.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Palvelu- ja hoitosuunnitelmien laatimisessa ovat mukana asiakas, hänen omaohjaajansa ja mahdollisuuksien mukaan lähiomainen, asumispalveluyksikön työntekijä, terapeutti- nen taho ja niin edelleen. Omaohjaaja voi myös olla yhteydessä edellä mainittuihin ta- hoihin, jos yhteinen tapaaminen palvelu- ja hoitosuunnitelman tiimoilta ei onnistu. Pal- velu- ja hoitosuunnitelman laatimisessa käytetään tarvittaessa vaihtoehtoisia kommuni- kaatiokeinoja asiakkaan oman tahdon selvittämiseksi.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Jokaisella asiakkaalla on omaohjaaja, joka on pääasiallisessa vastuussa suunnitelmien päivittämisestä ja mahdollisten muutosten kirjaamisesta. Kaikilla työntekijöillä on kui- tenkin velvollisuus tutustua suunnitelmiin. Omaohjaaja tiedottaa mahdollisista muutok- sista suunnitelmissa viipymättä muille työyhteisön jäsenille. Suunnitelmat ovat nähtä- villä DomaCare-järjestelmässä.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohte- luun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, va- kaumustaan ja yksityisyyttään.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemää- räämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteutta- miseen.

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse



omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)

Toimintapiste Rastin toiminnan ytimessä on itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta tukevan toiminnan tuottaminen. Kaikki toiminta perustuu vapaaehtoisuuden ympärille. Työtehtävät sekä päivätoiminnan muu sisältö on räätälöity jokaiselle asiakkaalle henkilökohtaisesti, aina asiakas ja hänen oma tahtonsa huomioiden. Asiakkailta on myös oikeus ja mahdollisuus vaikuttaa toimintaan päivittäisellä tasolla, eikä ennalta sovittu viikkojärjestys sido heitä mihinkään. Siivoustehtävistä vastaavien asiakkaiden kanssa käydään kerran vuodessa läpi työtehtävät ja kaikki pääsevät kokeilemaan ja harjoittelemaan toivomiaan työtehtäviä, esim. eri siivoustyöt, kattaminen, kahvinjako, pyykinpesu yms. Eri palvelutahojen määräämät ja suosittelemat päivittäiset toiminnot (mm. asentohoidot, toimintakykyä ylläpitävät motoriset harjoitteet,) toteutetaan asiakkaan haluamassa paikassa muiden katseilta suojassa. Työntekijät ovat allekirjoittaneet vaitiolovelvollisuuskaavakkeet eikä asiakkaiden asioista keskustella muiden asiakkaiden kuullen. Kaikki hoitotoimenpiteet tehdään muiden katseilta piilossa.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. On hyvä muistaa, että rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassa olevaksi.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 3a luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä.



Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu? Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?

Jokaiselle asiakkaalle on laadittu IMO-suunnitelma, jossa käydään läpi konkreettiset keinot, joilla ennaltaehkäistään rajoitustoimien käyttöä. Kaikki työntekijät ovat sitoutuneet noudattamaan käytäntöjä, joilla tuetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeutta. Toimintapiste Rastissa on 2017 vuoden alussa laadittu Kehitysvammalain 42 § mukaiset rajoitustoimenpideohjeet, joista selviää kriteerit, joiden mukaan rajoittamista voidaan päivätoiminnassa tehdä. Ohjeissa on myös lueteltu Rastin asiakkaiden ennakoivat merkit ennen haastavaa käyttäytymistä. Ennakoiviin merkkeihin pyritään puuttumaan heti, jotta tilanne ei mene pidemmälle esim. äänyliherkät asiakkaat saavat rauhallisen tilan tehdä töitä, kuumuudesta ahdistuvien asiakkaiden vaatetusta seurataan ja tilat tuuletetaan tarvittaessa, käytetään eri kommunikointivälineitä, jotta asiakas pystyy kommunikoimaan ja kertomaan asioitaan ohjaajille.

Selkeillä rajoilla ja säännöillä luodaan myös asiakkaille turvallinen olo ja näin ollen pystytään vähentämään haastavaa käytöstä.

Haastavista tilanteista tehdään myös aina asiakastietojärjestelmään kattava raportti, jotta tilanne saadaan purettua ja mahdolliset syyt haastavalle käytökselle löydetään.

IMO-suunnitelmat päivitetään vuosittain ja niihin tehdään muutoksia tarvittaessa. Mahdolliset muutokset tuodaan koko työyhteisön tietoon. Vuonna 2021 vastaava ohjaaja on suorittanut Kehitysvammaliiton järjestämän IMO-Passi koulutuksen ja voi toimia organisaatiossaan IMO-asioiden perehdyttäjänä ja arkeen jalkauttajana.

Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?

Rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää ainoastaan:

-Kun asiakas ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärrä käyttäytymisen seurauksia.



-Rajoitusten käyttäminen on välttämätöntä hänen oman ja muiden asiakkaiden terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi tai merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi.

-Muut lievemmat keinot eivät ole tilanteeseen soveltuvia taikka riittäviä.

Rajoitustoimenpiteillä puututaan kehitysvammaisen ihmisen perusoikeuksiin ja tämän vuoksi toimenpiteet tulee ymmärtää viimesijaisiksi ja poikkeukselliseksi toimenpiteiksi.

Toimenpiteistä on valittava vähiten perusoikeuksiin kajoava keino, ja se on lopetettava heti, kun toimenpide ei ole enää välttämätön. Toimenpidettä ei saa käyttää rangaistuksena taikka henkilöstön riittämättömyyden takia.

Päivä- ja työtoimissa voidaan käyttää seuraavia rajoitustoimenpiteitä:

-kiinnittäminen

- aineiden ja esineiden haltuunotto

- henkilötarkastus

- rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö päivittäisissä toiminnoissa.

Lisäksi päivä- ja työtoimissa voidaan panna täytäntöön seuraavia rajoituksia, jotka on päätetty asiakkaan autetussa asumisyksikössä ja jotka koskevat:

-rajoittavia välineitä tai asusteita

-valvottua liikkumista

-poistumisen estämistä

Rastissa noudatetaan Sosiaali- ja terveysministeriön laatimaa ohjeistusta rajoitustoimenpiteistä päättämisessä. Ohjaajat ja sijaiset on perehdytetty rajoitustoimenpidetilanteen vastuualueisiin ja ohjeet löytyvät toimistosta. Kaikista rajoitustoimenpiteistä tehdään tarkka muistio sähköiseen asiakastietojärjestelmä DomaCaren ja rajoitustoimenpiteestä sekä sen perusteista ilmoitetaan asiakkaan kotiin saman päivän aikana.

Vastaava ohjaaja lähettää kuukausittain koosteen toteutuneista ja käsitellyistä rajoitustoimenpiteistä Helsingin kaupungille.



Rajoitustoimenpiteiden määriä tarkkaillaan koko ajan. Mikäli jonkun asiakkaan kohdalla on poikkeuksellisen monta rajoitustoimenpidettä, otetaan asia esille ohjaajien kesken yhteistyössä asiakkaan kodin kanssa. Tarvittaessa konsultoidaan vammaisneuvolaa ja muita terveydenhuollon ammattilaisia. Rajoitustoimenpiteiden tarkkailussa, kuten muusakin työssä, kirjaamisen on oltava tarkkaa ja ajantasaista.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

Työntekijät ovat sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, joita velvoittaa ilmoitusvelvollisuus mahdollisen epäasiallisen kohtelun suhteen. Yksikön toimintaperiaatteiden ja arvojen mukaisesti asiakkaat ovat samanarvoisia kaikkien kanssa. Kaikki epäasiallinen kohtelu otetaan vakavasti.

Mahdollisen epäasiallisen kohtelun tullessa julki asiasta keskustellaan vastaavan ohjaajan kanssa, jonka jälkeen toiminnanjohtaja ja hallitus ottavat asiaan kantaa ja määräävät mahdolliset seuraamukset. Myös sosiaalityöntekijälle ilmoitetaan asiasta.

Lisäksi asiakkaalla on asiakaslain 23§ mukaan oikeus tehdä muistutus. Muistutus tehdään yksikön esimiehelle, vastaavalle ohjaajalle Olli Harjuniemelle, jonka jälkeen muistutus tiedoksi saatetaan asiakkaan omalle sosiaalityöntekijälle, Toimintakeskus Rastin Kannatusyhdistys ry:n hallitukselle, Toiminnanjohtaja Harri Siitoselle.

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

Kaikki mahdollinen epäasiallinen kohtelu otetaan vakavasti. Kaikki henkilökunnan tietoon tullut epäasiallinen käytös nostetaan esille myös omaisten ja läheisten kanssa esim. puhelimitse. Jos on tarvetta niin asian tiimoilta sovitaan tapaaminen, jossa



epäasialliseen kohteluun liittyvät tiedot ja seikat selvitetään perinpohjaisesti. Myös asiakkaiden asumispalveluyksiköiden henkilökunta otetaan mukaan näihin prosesseihin.

Asiakkaan osallisuus

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa yksikön toiminnan kehittämistä.

Palautetta voi antaa suoraan suullisesti, kirjallisesti, puhelimitse tai sähköpostilla. Keskustelemalla asiakkaiden ja läheisten kanssa aktiivisesti saadaan asiakaspalautetta välittömästi. Suoraan ja arkityön ohessa annettu palaute, tuli se omaisilta, asiakkailta tai asiakkaiden asumispalveluyksiköiden työntekijöiltä on kriittisen tärkeää palvelun laadun takaamisen kannalta.

Ulkopuolinen tutkimusyriitys, WebRopol, toteutti laajan tyytyväisyyskyselyn asiakkaille. Kyselyn tulos oli rohkaiseva, vaikka takana on kaksi erittäin raskasta toimintavuotta, Korona on vaikuttanut valtavasti toimintaan ja työn toteuttamiseen, mutta silti olemme onnistuneet hyvin. Tulokset käytiin läpi yhdistyksen hallituksessa sekä henkilökunnan kesken. Viimeisin kysely toteutettiin marraskuussa 2022.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Toimintaa rakennetaan ja kehitetään asiakaspalautteen perusteella, päivittäin, viikoittain ja pidemmällä aikavälillä. Asiakkailta saatu palaute määrittelee toiminnan suunnan. Toiminta ei ole tarkoituksenmukaista, jos se ei ole asiakkaiden omista lähtökohdista rakennettua. Saatua palautetta oli palautteenannon kanava mikä tahansa, kirjataan DomaCare-järjestelmään ja saatu palaute käsitellään työyhteisön kesken. Kaikki palaute otetaan vastaan, mutta aina kaikkia toiveita ei voida toteuttaa.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä 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, virka-asema ja yhteystiedot ja kuvaus palveluista

Helsingin kaupungin sosiaaliasiamies p.09 3104 3365

Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki

PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

sosiaaliasiamies@hel.fi

Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamies ei toimi oikeudellisesti asiakkaiden etujen ajajana, vaan on puolueeton toimija asiakkaan etujen toteutumiseksi.

Tarvittaessa sosiaaliasiamiehen voi myös tavata henkilökohtaisesti. Henkilökohtaisesta tapaamisesta on aina sovittava etukäteen.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Sähköinen asiointi: www.kkv.fi tai puhelimitse p. 029 553 6901.

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaa.

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

Kaikkia mahdolliset muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan yhdessä henkilökunnan, toiminnanjohtajan ja vastaavan ohjaajan kanssa. Käsitellyt asiat kirjataan ja niihin reagoidaan tarpeen vaatimalla tavalla. Lisäksi hallitusta informoidaan asiasta.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

virallinen kirjallinen vastine annetaan viimeistään kahden viikon sisällä tiedoksi saannista tai pyydettyssä ajassa.



Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Kyllä. Kaikille asiakkaille on nimetty omaohjaaja. Jokaiselle työntekijällä on 3-5 omaohjattavaa asiakasta, jotta asiakkaiden tarkempi ohjaus ja muu työskentely jakautuisi tassaisesti.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Monet Rastin toiminnoista tukevat oman näköistä ja itsenäistä elämää. Jokaiselle suunnitellaan henkilökohtaisia tavoitteita ja/tai työtehtäviä, jotka tukevat näitä tavoitteita. Panostamme myös henkiseen kasvuun, itsetunnon kohottamiseen ja fyysiseen ja psyykkiseen hyvinvointiin.

Fyysisen toimintakyvyn ylläpitämiseen meillä on esimerkillisen hyvät puitteet. Oma Motomed-polkulaite mahdollistaa vähän liikkuvien asiakkaiden liikkumisen. Kaikki pyörätuoli-asiakkaat käyttävät polkulaitetta arjessaan säännöllisesti. Kaikille liikuntarajoitteisille henkilöille pyritään löytämään heille parhaat tavat ylläpitää kuntoa, oli kyseessä sitten edellä mainittu Motomed-laita tai esimerkiksi fysioterapeutin suosittelema asentohoito. Yksikössä järjestetään päivittäin erilaisia ryhmiä, joissa toiminta rakentuu liikunnan, kulttuurin ja ulkoilun ympärille. Esimerkkeinä ovat maanantaisin järjestettävä rentoutusryhmä, tiistain järjestettävä sisäpeliryhmä, keskiviikkoisin järjestettävä jumpparyhmä, torstaisin ja perjantaisin järjestettävät peli- ja musiikkiryhmät. Lisäksi yksikössä askarrellaan ohjatusti aina vaihtuvien teemojen mukaisesti. Lisäksi henkilökunta järjestää



yksikön ulkopuolella tapahtuvaa toimintaa, kuten mm. sulkapalloa, keilaamista, kuntosalurheilua, retkiä lähialueilla ja Helsingin seudulla, saunareissuja, ravintolaretkiä, metroajeluita. Kaikki yksikössä toteutettava toiminta on lähtöisin yhteistyöstä henkilökunnan ja asiakkaiden kesken.

Porraskävely, ulkoilulenkit, roskien vieminen takapihalle, kiinteistön pihapiirin siivoaminen ovat esimerkkejä arkiliikunnasta. Arkiliikunta on tärkeä osa asiakkaiden fyysisen kunnan ylläpitoa.

Psykkiseen hyvinvointiin panostetaan mm. aistihuoneella (Snoezelen-aistihuone) jossa jokainen asiakas saa rauhoittua rauhallisessa ja terapeuttisessa ympäristössä. Käytettävissä on erilaisia aisteja stimuloivia välineitä kuten tuoksuja, hierontalaitteita, silkkihuiveja, lämpötyynyjä, musiikkia, painopeittoja ja luonnollisesti myös toisen ihmisen kosketus yms.

Pidämme säännöllisesti olohuoneessa rentoutushetkiä ja Knill-jumppaa. Keväällä ja kesällä erilaiset puisto ja metsäretket ovat asiakkaille mieluisia ja niitä toteutetaan ja suunnitellaan asiakkaiden kanssa yhdessä.

Elämänhallinnan kannalta tärkeitä taitoja opetellaan miesten ja naisten omissa ryhmissä, joissa paneudutaan mm. hygieniaan, tunteiden ja ajatusten käsittelyyn, seksuaalisuuteen ja itsensä ja toisten ihmisten arvostamiseen.

Yksikössä kannustetaan kaikkia asiakkaita sosiaaliseen kanssakäymiseen toistensa kanssa, mutta tämänkin annetaan tapahtua aina asiakkaan omaa tahtoa kunnioittaen. Vaikka yhteisöllisyys on tärkeä osa yksikön toimintaa, ei kenenkään tarvitse osallistua ryhmiin, jos kokee aiheen epämiellyttäväksi tai ryhmässä olemisen ahdistavaksi.

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

Omaohjaajan ja muiden ohjaajien tärkeä tehtävä on kirjata mahdolliset muutokset toimintakyvyssä, hyvinvoinnissa DomaCareen hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä siirtää tieto muulle henkilökunnalle.



Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon.

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Ruokailu järjestetään aukiolopäivinä klo 11-12, välipala tarjoillaan klo 13:30-14. Rastiin tulee valmis ruoka Ravintola Rummusta ma-pe. Kerran viikossa tehdään asiakkaiden avustuksella yhdessä ruokaa. Kaikki keittiössä työskentelevät ohjaajat ovat suorittaneet hygieniapassin. Yhdessä tehtävä ruoka suunnitellaan asiakkaiden kanssa.

Osalle asiakkaista annetaan soseutettua ruokaa.

Aterioilla tarjoillaan aina ruuan lisäksi vettä, näkkileipää, voita sekä jälkiruuaksi kahvia ja teetä. Keittolounaan lisäksi tarjotaan leipää, muun ruuan lisänä on salaattia sekä lisukkeena siemeniä. Rastissa panostetaan terveellisiin pieniin välipaloihin kuten hedelmiin. Asiakkaat ovat mukana välipalojen valitsemisessa ja tekemisessä.

Ruokailuhetki pyritään pitämään kaikille rauhallisena. Ohjaajat syövät yhdessä asiakkaiden kanssa, joten heille ruokailu on esimerkkiruokailu.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Kaikki mahdolliset erityisruokavaliot ja rajoitteet on ilmoitettu Ravintola Rumpuun. Mahdolliset ruokavaliot ja rajoitteet ovat myös kaikkien työntekijöiden tiedossa. Välipalat, lounaat ym. elintarvikkeet valmistetaan yllä mainitut rajoitteet huomioiden. Myös uskonnolliset ruokavaliot ovat otettu huomioon.



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

Asiakkaiden ruoka-annoksia ohjeistetaan ruokaympyrän mukaisiin annoksiin. Ohjaajat ruokailevat asiakkaiden kanssa, jolloin asiakkaiden ruokailutottumusten seuranta on osa arkityötä. Asiakkaille tarjotaan tarvittaessa lisää vettä tai ruokaa, jos tarve niin vaatii. Jotkut asiakkaat saattavat esimerkiksi tarvita apua, jotta ruokailu onnistuu tarkoituksenmukaisesti ja ravitsevasti.

Hygieniäkäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygienia- ja turvallisuus taso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja turvallisuustasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Kaikilla ruuanlaittoon osallistuvilla ohjaajilla on voimassa oleva hygienia- ja turvallisuuspassi. Asiakkailta on keittiössä työskennellessään päässään suojapäähineet, päällään essut ja erilliset, päivittäin vaihdettavat työpaidat. Käytämme jatkuvasti myös kertakäyttöhansikoita. Ruokailun aloittaessaan asiakkaat joko pesevät kätensä saippualla ja/tai käyttävät desinfioivaa käsihuuhdetta.

Wc-toimissa auttaessaan ohjaajat käyttävät aina käsiä suojaavia kertakäyttöhanskoja, jonka lisäksi pesevät kätensä saippualla ja/tai käyttävät desinfioivaa käsidesiä. Asiakkaita myös autetaan ja ohjeistetaan käsihygieniassa. Joka kerta kun asiakas aivastaa käsiinsä, hänet ohjataan pesemään kätensä ja/tai käyttämään käsihuuhdetta.

Asiakkaita, omaisia ja asumisyksiköiden henkilökuntaa on informoitu sairaskäytännöistä, jotka vaativat sairastuneet asiakkaat pidettäväksi kodeissa lisätartuntojen ehkäisemiseksi. Vakavissa tarttuvissa infektioissa annettiin erilliset, tarkemmat ohjeet käytännöistä. Sairastuneet asiakkaat lähetetään välittömästi kotiin kesken päivän, mikäli heidät todetaan sairastuneiksi esim. kuume, oksennustauti yms.



Rastissa kaikki ovenkahvat pyyhitään 3 krt/vk mikrokuituliinoilla, infektioaikoina lisäksi tehostetaan käsihuuhteen käyttöä. Käsihuuhdetta asiakkaat voivat käyttää itse niin halutessaan, käyttöturvallista huuhdetta on saatavilla ympäri toimitiloja. Wc-tilat sekä keittiö pidetään puhtaana koko ajan.

2020 Rastissa laadittiin omat toimintaohjeet koskien mahdollisia koronavirustartuntoja, -altistumisia sekä -epäilyjä. Ohjeet laadittiin viranomaisohjeiden pohjalta. Ohjeet laadittiin yhdessä työyhteisön kesken. Sijaiset ja opiskelijat ovat myös saaneet perehdytyksen kyseisiin toimintaohjeisiin. Koronavirusepidemian alettua kaikki ohjaajat ovat käyttäneet työpäivän aikana kirurgisia suu-nenä-suojuksia tai FFP2-maskeja. Koronaviruspandemian takia hygieniakäytäntöjä on tehostettu.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Yleisten tilojen siivous toteutetaan yhdessä henkilökunnan ja asiakkaiden kesken kuitenkin siten, että henkilökunta varmistaa hygieenisen työn jäljen. Asiakkaat mm. imuroivat, luuttuavat, pyyhkivät pintoja ym. henkilökunnan kanssa ja ohjeistuksella. Aulatilojen matot vaihdetaan noin 2.krt kuussa Lindström Oy:n toimesta.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Yksikössä pyykkihuolto on järjestetty yhdessä asiakkaiden ja ohjaajien kanssa. Ohjaajat vastaavat enimmäkseen pyykkikoneiden käytöstä (pesuohjelmat ym) ja asiakkaat auttavat muussa pyykkihuollossa (viikkaus). Ruokalaput, pesuliinat, lattialiinat ym. pesukan-kaat pestään päivittäin. Ulostepyykkiä yksikössä ei pestä. Yksikössä työskentelevä tuki-työllistetty henkilö on saanut ammattikoulutuksen huolto- ja puhtaanapitoalalta.

Miten em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Yksi henkilö on alan ammattikoulutuksen saanut henkilö. Kaikki henkilökunnan jäsenet on myös perehdytetty oikeaoppiseen puhtaanapitoon ja pyykkihuoltoon osana perehdytysuunnitelmaa.



Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Olli Harjuniemi, olli@rastiry.fi 050 411 6752 / Harri Siitonen, rasti@rastiry.fi 040 562 3026

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

2020 yksikössä laadittiin omat toimintaohjeet koskien mahdollisia koronavirustartuntoja, -altistumisia sekä -epäilyjä. Ohjeet laadittiin viranomaisohjeiden pohjalta. Ohjeet laadittiin yhdessä työyhteisön kesken viranomaisohjeiden pohjalta. Sijaiset ja opiskelijat ovat myös saaneet perehdytyksen kyseisiin toimintaohjeisiin. Koronavirusepidemian alettua kaikki ohjaajat ovat käyttäneet työpäivän aikana kirurgisia suu-nenä-suojuksia tai FFP2-maskeja. Koronaviruspandemian takia hygieniakäytäntöjä on tehostettu.

Koronaviruspandemian myötä yksikössä on teroitettu kaikille henkilökunnan jäsenille sairassoissaolokäytäntöjä sekä kiinnitetty huomiota hygieniaan ja työterveyteen. Toiminnanjohtaja sekä vastaava ohjaaja seuraavat mahdollisia infektioiden ja tarttuvien sairauksien kehityskulkuja ja pitävät henkilökunnan ajan tasalla ja tarpeen vaatiessa mukauttavat toimintaa.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.



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

Yksikössä ei ole tarjolla terveydenhuollon palveluja. Jokaisen asiakkaan terveydenhuollosta ja seurannasta vastaa hänen kotinsa. Yksikön henkilökunta on yhteydessä omaisiin, läheisiin tai asumispalveluyksiköiden henkilökuntaan kaikista asiakkaan terveyteen liittyvistä asioista välittömästi. Kiireelliset tapaukset hoidetaan niin ikään välittömästi, tarvittaessa yksikön tarjoaman vakuutuksen kautta (tapaturmat yms.) yhteistyössä asiakkaiden läheisten ja omaisten kanssa.

Hätätapauksissa tapauksessa soimitaan hätänumeroon 112 ja annetaan ensiapu. Kaikilla Toimintapiste Rastin ohjaajilla on voimassa oleva ensiapukortti. Tapaturmatilanteista on myös tehty selkeät toimintaohjeet, jotka löytyvät pukuhuoneen seinältä sekä toimistosta. Ohjeita päivitetään vuosittain.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Henkilökunta perehtyy asiakkaiden terveydentilaan. Omaohjaaja päivittää asiakkaiden suunnitelmia mahdollisten terveydellisten muutosten tultua ilmi ja tiedottaa muutoksista muulle henkilökunnalle. Terveyttä seurataan moniammatillisesti terapeuttien ja asiakkaan muiden hoitotahojen kanssa sillä tavalla, mikä on yksikön toiminnalle oleellista.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Yksikön henkilökunta ei vastaa terveyden- tai sairaanhoidosta.



Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö.

Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon toteuttamisessa.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään? Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

ProEdun vastuulääkäri hyväksyy ja allekirjoittaa lääkehoitosuunnitelman. Lääkevastaava päivittää suunnitelmaa tarvittaessa yhdessä vastaavan ohjaajan kanssa, ja jokaisen päivityksen jälkeen kaikki lääkehoitoa toteuttavat ohjaajat perehtyvät suunnitelmaan ja kuittaavat sen luetuksi. Lääkehoitosuunnitelma on osa perehdytystä.

Lääkeluvan näytön vastaanottaa sairaanhoitaja. Kaikilla yksikön ohjaajilla on voimassa oleva lääkelupa.

Jokaisessa työvuorossa on nimetty vuorovastaava, joka vastaa kyseisen työvuoron lääkehoidosta.

Yksikön lääkevastaavana toimii Mari Kajander, 041 517 9687, toimintapiste@rastiry.fi



Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

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

Yhteistyö varmistetaan yhteisesti sovituilla toimintatavoilla, avoimella viestinnällä puolin ja toisin. Yhteisiä tapaamisia järjestetään tarpeen mukaan. Arkityön ohessa tapahtuva kommunikointi on tärkeä osa toiminnan järkevää ja tarkoituksenmukaista toteuttamista. Henkilökunta pitää kommunikaatiota yllä matalalla kynnyksellä. Yhteydenpito asiakkaan kaikkien omaisten ja yhteistyötahojen kanssa on edellytys laadukkaalle palvelulle.

Arjessa tapahtuvan viestinvaihdon lisäksi henkilökunta on suunnitelmallisesti ja sovitusti yhteydessä asiakkaan omaisiin ja yhteistyötahoihin. Asiakkaiden omaohjattavat soittavat vähintään muutaman kerran vuodessa läpi asiakkaan yhteistyötahot, jotta kaikki oleellinen tieto on välittynyt yksikön henkilökunnalle.



7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Kaikki myrkylliset pesuaineet, liuokset yms. ovat lukittujen ovien tai kaappien takana jatkuvasti. Lääkkeisin ei ole mahdollista päästä käsiksi ilman avainta. Askarteluvälineet, kuten liima ja sakset ovat niin ikään lukkojen takana. Myrkyiksi luokiteltavat aineet säilytetään lukitussa varastossa. Yksikössä sisä- ja ulkotilat pidetään kunnossa ja hyvässä järjestyksessä. Keittiössä huomioidaan hygienia ja ruokien lämpötilat tarkistetaan päivittäin. Palaneet lamput vaihdetaan ehjiin välittömästi, huolehditaan esteettömästä ja turvallisesta ulkoalueesta yhdessä huoltoyhtiön kanssa. Paloturvallisuuskoulutus sekä



poistumisharjoitus pidetään kerran vuodessa ohjaajille, että asiakkaille. Vastaava ohjaaja huolehtii yhdessä toiminnanjohtajan kanssa, että tilat soveltuvat siihen käyttöön, joihin niitä käytetään.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Paloturvallisuudessa konsultoidaan viranomaisia ja paloturvallisuutta suunnitellaan yhdessä kiinteistön omistavan tahon kanssa (Conficap).

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Tarvitava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omavalvontasuunnitelmasta tulee käydä ilmi henkilökunnan määrä ja henkilöstörakenne (koulutus ja työtehtävät) sekä periaatteet, jotka koskevat sijaisten/varahenkilöstön käyttöä. Suunnitelmaan kirjataan tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Riittävä, hyvinvoivia ja motivoitunut henkilöstö on laadukkaan toiminnan kulmakivi. Riittävän henkilöstömäärällä on merkittävä vaikutus työhyvinvointiin, työturvallisuuteen sekä työn laatuun.

Yksikön kokonaisvaltaista palveluntarvetta arvioidaan yhdessä vastaavan ohjaaja, toiminnanjohtajan ja muun henkilökunnan kanssa. Asiakasmäärä pidetään sopivana, jotta palvelun laatu pysyy hyvänä eikä henkilökunta kuormitu liiallisesta työmäärästä. Vastaava ohjaaja pitää huolen, että työvuorossa on riittävä määrä henkilöstöä päivän asiakasmäärään nähden. Työtehtävät jaetaan henkilöstön kesken tasaisesti siten, että



kukaan ei koe omaa työtaakkaansa liian kuormittavaksi. Kaikki työntekijät työskentelevät samassa työvuorossa.

Asiakkaiden muuttuvia palveluntarpeita seurataan kirjaamisen ja arjessa tehtävien havaintojen avulla. Asiakkaiden palveluntarpeen arvioinnin kirjaaminen on tärkeä osa koko yksikön palveluntarpeen arviointia.

Yksikön henkilökunnan jäsenet ovat koulutukseltaan sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisia. Yksikössä työskentelee vastaavan ohjaajana sosionomi, ohjaajat ovat lähihoitajia sekä yksi ohjaajista on koulutukseltaan merkonomi, jolla on alalta usean vuoden kokemus.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Henkilökunta on hyvissä ajoin yhteydessä vastaavaan ohjaajaan mahdollisten poissaolojen takia. Vastaava ohjaaja arvioi, että onko yksikköön hankittava sijainen. Sijaistarve määrittyy päiväkohtaisen asiakasmäärän mukaan. Sijaiset ovat sosiaali- ja terveydenhoitoalan ammattilaisia, opiskelijoita tai alalla muuten työskenteleviä. Sijaiset ovat pääsääntöisesti asiakkaille ja henkilökunnalle tuttuja entisiä vakituisia työntekijöitä.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Vastaava ohjaaja pitää huolen, että hänellä on käytössään sijaisia, jotka paikkaavat hänen poissaoloaan suorasta asiakasohjauksesta. Lisäksi vastaava ohjaaja suorittaa lähiesihenkilön työtehtäviä delegoimalla muille ohjaajille hänen asiakasohjaustehtäviään. Lähiesihenkilölle on varattu henkilöstön yhteisestä kalenterista toimistopäiviä, jotka hän käyttää esihenkilötehtävien suorittamiseen. Esihenkilön toimistopäivät ovat tällä tavoin muun henkilöstön tiedossa hyvissä ajoin.



Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki).

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla.

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Uutta henkilöstöä rekrytoitaessa vaaditaan hyvää suomen kielen suullista taitoa sekä tyydyttävää kirjallista taitoa. Kaikki mahdolliset uudet työntekijät haastatellaan kasvotusten, jolloin suomen kielen taidosta saadaan realistinen käsitys.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytoinnin tarvetta seurataan yksikön palveluntarpeen mukaisesti. Vastaava ohjaaja ja toiminnanjohtaja aloittavat rekrytointiprosessin, kun kokevat sen tarpeelliseksi. Avoimista työpaikoista ilmoitetaan tarvittaessa työvoimahallinnon internet-sivuilla sekä muissa rekrytointipalveluissa. Rekrytointiprosessin aikana pidetään huoli, että rekrytoitava henkilöstö täyttää sosiaali- ja terveysalalle vaaditut kriteerit, kuten mm. tartuntatautilain 48 mukainen rokotussuoja, riittävä kielitaito, alalle sopiva koulutus ja/tai ammatti ja niin edelleen. Vastaava ohjaaja ja toiminnanjohtaja myös selvittävät, että tehtävään palkattava henkilö on alalla laillistetusti toimiva ammattilainen.

Kaikki yksikköön saapuvat työhakemukset käydään läpi toiminnanjohtajan ja vastaavan ohjaajan toimesta. Hakemuksen lisäksi käydään läpi työ- sekä opintohistoria ja muut alalle oleelliset todistukset, kuten lääkeluvat ja EA-koulutus. Lisäksi tarkastetaan ammattiin kelpoisuus sekä työhön kelpoisuus. Toiminnanjohtaja ja vastaava ohjaaja kutsuvat hakemusten perusteella potentiaalisia työntekijöitä työhaastatteluun. Kaikilta uusilta työntekijöitä edellytetään myös ehdotonta vaitiolovelvollisuutta sekä yksityisyyden suojan kunnioittamista.



Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 42a §:ssä säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Rastissa hyvään perehdytykseen on kiinnitetty huomiota ja jokainen uusi työntekijä/sijainen saa nimetyn perehdyttäjän työviikolleen. Nimetty Rastin ohjaaja perehdyttää uuden työntekijän/sijaisen/opiskelijan kyseiseen viikkoryhmään ja sen asiakkaisiin, eli kertoo kattavasti asiakkaiden avuntarpeista, kommunikointitavoista ja ohjauksesta sekä yleisesti Rastin toimintakulttuurista. Kun uusi työntekijä on saanut varmuutta oman ryhmän ohjaukseen, voi hän työskennellä itsenäisesti tuttujen asiakkaiden kanssa. Kaikille tarjotaan myös koko työyhteisön tuki ohjaustilanteissa. Uusi työntekijä perehtyy myös saman perehdytysviikon aikana oman ryhmän asiakkaiden tietoihin asiakastietojärjestelmä DomaCaresta, joka sisältää jokaisen asiakkaan perustiedot mm. lääkityksestä, allergioista, ruokailusta. Perustietoihin sisältyy myös lyhyt kuvaus asiakkaan päivätoiminnasta, huomioitavista asioista ja mahdollisesta haastavasta käyttäytymisestä. Jokaiselle asiakkaalle on tehty myös viikkolista, josta käy ilmi ryhmät joihin asiakas osallistuu sekä muut tarvittavat toiminnot, joita kyseisen asiakkaan kanssa tehdään päivittäin. Listat löytyvät asiakkaan naulakolta eteisestä ja keittiöryhmäläisten keittiöstä. Osalla



asiakkaista on myös käytössä kuvallinen päiväjäjestyskansio ja sen käyttöön perehdytetään myös yksilöllisesti.

Opiskelijoilla on aina oma nimetty ohjaaja, jonka ohjauksessa opiskelija suorittaa työssäoppimistaan. Opiskelijalle ja ohjaajalle järjestetään viikoittainen kahdenkeskinen ohjaustuokio, jonka aika he voivat käydä työhön liittyviä asioita läpi. Opiskelija osallistuu työssäoppimisen lisäksi viikoittaisiin ohjaajien palavereihin, joissa käsitellään Rastin asiakkaiden asioita ja keskustellaan Rastin yleisistä asioista ja tiedotetaan kaikkia koskevista asioista.

Jokaisen Rastissa työskentelevän ammattilaisen, sijaisen sekä opiskelijan kanssa käydään läpi henkilökohtaisesti perehdytysuunnitelma, joka kattaa Rastin toimintakulttuurin ja asiakkaisiin liittyvät asiat kattavasti. Tästä on vastuussa vastaava ohjaaja.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Toiminnanjohtaja ja vastaava ohjaaja pitävät huolen, että henkilöstön täydennyskoulutus on riittävällä tasolla. Henkilöstö osallistuu mahdollisiin alan ammattitaitoa syventäviin koulutuksiin. Työyhteisössä rohkaistaan kaikkia henkilöstön jäseniä syventämään alan osaamista. Täydennyskoulutukset ovat niihin osallistuville henkilöille palkallista työaikaa, eikä koulutuksiin osallistumisesta aiheudu henkilöstölle kuluja. Henkilöstön koulutuksen tarvetta käydään myös läpi vuosittain käytävissä kehitys- ja onnistumiskeskusteluissa. Koulutuksiin osallistuva henkilöstö jakaa koulutuksissa oppimaansa tietoa muille työyhteisön jäsenille ja vastaava ohjaaja pitää kirjaa henkilöstön suorittamista täydennyskoulutuksista.



Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen.

Tilojen käytön periaatteet

Toimitilamme ovat 596 m², joihin sisältyy eteisaula, kolme asiakas wc:tä, henkilökunnan wc, inva-wc+ suihku, henkilökunnan sosiaalitila, miesten pukuhuone, lepohuone, jonka yhteydessä asiakkaiden vaatekaapit, fysioterapiatila, kolme erillistä toimintaan tarkoitettua tilaa (punainen ja keltainen paja sekä pelipaja), henkilökunnan toimisto, toiminnanjohtajan toimisto, avokeittiö+ ruokailutila, olohuone, aistihuone, varastohuone, yksi asiakashuone autismikirjon asiakkaalle sekä kodinhoitotila.

Ohjaajan ollessa paikalla huoneiden ovet ovat pääsääntöisesti auki, paitsi varastohuone ja keltainen sekä punainen paja. Näissä huoneissa on joko askartelutarvikkeita tai myrkyllisiä aineita. Kodinhoitohuoneessa on lukollinen kaappi, jossa säilytetään pyykinpesuaineita. Kaappi on merkitty myös myrkyllisiä aineita-merkillä. Vessoissa ei säilytetä WC-pesuaineita, vaan ne ovat lukollisen kaapin takana kodinhoitohuoneessa.

Näillä käytännöillä turvataan asiakkaiden turvallisuus myös silloin kun ohjaaja ei ole huoneessa fyysisesti läsnä.

Yhdellä asiakkaalla on oma henkilökohtainen huone, joka on n.8 m². Autismikirjon asiakas ei asu huoneessaan, huone on tarkoitettu asiakkaan rentoutumiseen. Tila on sisetetty asiakkaan toiveiden mukaan.



Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet.

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Yksikön ulko-ovet (johtavat rappukäytävään, yksikkö sijaitsee viidennessä kerroksessa) ovat lukittuna toiminta-aikoina. Henkilöstön kaikki jäsenet kantavat mukanaan ulko-ovien avaimia työvuoron aikana. Lukituilla ovilla taataan asiakasturvallisuus.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Taukokäytössä tabletti, yhteinen tietokone, kuulokkeita, vastamelukuulokkeet, projektori, erilaisia kaiuttimia musiikin kuuntelua varten.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkitseviksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkitseviksi laitteista annetussa laissa.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkitseviksi laitteista annetun lain 31-34 §:ssä. Organisaation on muun muassa nimettävä vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkitseviksi laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?



Yksikön apuvälinehuollosta vastaa siihen nimetty vastuhenkilö. Vastuhenkilö pitää huolen, että apuvälineet pysyvät toimintakuntoisina. Nimetty vastuhenkilö tekee tarvittavat ja asianmukaiset vaaratilanne- ja huoltoilmoitukset heti mahdollisten ongelmien ilmennettyä.

Käytössä olevat apuvälineet ja lääkinnälliset laitteet

Yksikössä on käytössä sairaalasänky, jonka avulla saadaan nostettua ja laskettua asiakkaat ergonomisesti oikealle korkeudelle mm. hoitotoimenpiteitä tehdessä. Lisäksi käytämme päivittäin nostolaitetta sekä siirtolaitetta, erilaisia ruokailun apuvälineitä (korotettu lautasenreunus, painomuki, erikoislusikka yms.), tukikaiteita wc-tiloissa, tukikenkiä, korsettia, turvakypäriä, dafoja ja erilaisia nostoliinoja. Lisäksi Rastissa on oma Motomed-polkulaite päivittäisessä käytössä. Yhdellä asiakkaalla on myös henkilökohtainen erikoisvalmisteinen pyörä, jolla hän polkee päivittäin joko sisällä tai ulkona. Yksikössä on myös käytössä kuumemittareita ja verenpainemittari. Useat asiakkaat käyttävät myös rullatuoleja, joiden huolto ja hoito hoituu heidän omaistensa ja yhteistyökumppaneiden kautta.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Heta Partanen, 041 517 9687, toimintapiste@rastiry.fi



8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta.

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. THL on laatinut



mallipohjan tietoturvasuunnitelman laatimisen helpottamiseksi. Mallipohja, joka löytyy edellä olevasta linkistä, on tarkoitettu otettavaksi käyttöön soveltuvin osin eri palveluissa.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Kaikki uudet työntekijät saavat kattavan perehdytyksen kirjaamisprosessiin. Kirjaaminen on osa perehdytysuunnitelmaa. Perehdytysuunnitelman läpikäynti on vastaavan ohjaajan vastuulla. Kaikkien työntekijöiden kanssa käydään läpi kirjaamisen tarkoitus, niin palvelun laadun tarkkailun kuin myös tarkoituksenmukaisen asiakastyön kannalta.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Työvuoroihin on varattu aikaa kirjaamiseen. Kaikki työvuoron aikana asiakastyöhön osallistuvat henkilöt kirjaavat päivittäin, päivän päätteeksi sekä tarvittaessa muina aikoina. Kirjaamista varten yksikössä on käytössä kolme tietokonetta. Kirjaamiselle on aina mahdollisuus saada aikaa sekä rauhallinen työtila (henkilökunnan toimisto, toiminnanjohtajan toimisto).



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

Henkilökunnan kanssa käydään säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö läpi sekä viranomaismääräykset. Yksikön omavalvontasuunnitelman yhteydessä on liitteenä tietosuojaseloste.

Yksikössä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä DomaCare, johon tehdään asukkaan palvelun kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella ohjaajalla on oma henkilökohtainen tunnus Domacareen ja kirjaamisesta jää lokijälki.

Asiakastietoja luovutetaan ulkopuolisille vain asukkaan nimenomaisella suostumuksella tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa.

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

Henkilötietojen käsittely, tietoturva, vaitiolovelvollisuus ja yksityisyyden suojan kunnioittaminen ovat kaikki osa perehdytysprosessia. Kaikki työntekijät allekijoittavat vaitiolovelvollisuuskaavakkeen. Vastaava ohjaaja sekä toiminnanjohtaja pitävät huolen, että henkilöstö saa riittävää täydennyskoulutusta ja tietoa uusista tietoturva- ja henkilötietosäädöksistä

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Olli Harjuniemi

0504116752

olli@rastiry.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei



9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Oma- ja valvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista oma- ja valvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Oma- ja valvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumisesta, turvallisuudesta ja laadusta sekä yhdenvertaisuudesta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. **Oma- ja valvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt oma- ja valvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.**

Oma- ja valvontaohjelma sekä oma- ja valvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Oma- ja valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys _____

Allekirjoitus _____