

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

OLAVIN TOIMINTAKESKUS SYSMÄ

SISÄLTÖ

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA	0
OLAVIN TOIMINTAKESKUS SYSMÄ	0
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
Toimintakeskuksen päivätoiminnan sekä työikäisten sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaiden omatyöntekijä on nimetty hyvinvointialueen viranhaltija.....	11
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	15
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	18
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	19
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	19



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Terveystalo Kuntaturva Oy

Y-tunnus 2865363-6

Päijät-Hämeen Hyvinvointialue Sysmä

Toimintayksikkö/palvelu

Sysmän Toimintakeskus

Uotintie 7

19700 Sysmä

Palvelumuotona erityisryhmien (kehitysvammaiset, päihde- ja mielenterveyskuntoutajat) työ- ja päivätoiminta (asiakaspaiikkoja 17), sosiaalinen kuntoutus sisältäen ryhmätoiminnan ja kotiin vietävän sosiaalisen kuntoutuksen (asiakaspaiikkoja 15).

Esihenkilö Jonna Vyyryläinen

vastaava ohjaaja

Puhelin 0444942552

Sähköposti jonna.vyyrylainen@terveystalo.com

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 1.1.2017

Palveluala: Sosiaalipalvelut, Erityisryhmien päivätoiminta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat: Attendo Oy, Attendo Kaislan keskuskeittiö: ateriapalvelu



Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Kuntaturvan kunnissa käytetään alihankkijoina puitesopimuksilla olevia palveluntuottajia. Näiden lisäksi palveluita hankitaan tarvittaessa yksilökohtaisesti tarkistetuilta palveluntuottajilta, käyttäen harkintaa. Palvelujen valinnassa huomioidaan valvonta ja laatu.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

x Kyllä Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta 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

Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuvat yksikön vastaava ohjaaja ja työntekijät. Omavalvontasuunnitelma laaditaan henkilöstöpalaverin yhteydessä.

Suunnittelusta ja seurannasta vastaa vastaava ohjaaja Jonna Vyyryläinen puh.

044 4942552 jonna.vyyrylainen@terveystalo.com



Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta seurataan neljä kertaa vuodessa.

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. Olavin toimintakeskuksella omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yläkerran ilmoitustaululla. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

Omavalvontaohjelman ja omavalvontasuunnitelmien julkaisupaikka

<https://www.terveystalo.com/fi/julkiset-palvelut/palvelut/kumppanuusratkaisut>

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Toimintakeskuksen toiminta-ajatuksen taustalla vaikuttaa Terveystalon ja hyvinvointialueen eettiset ohjeet ja käytännöt sekä toimintaa ohjaavat lait ja asetukset. Keskeisiä sosiaalihuollon palveluita ohjaavia lakeja ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihde-huoltolaki.

Tavoitteena on tuottaa asiakkaillemme yksilön huomioivaa, laadukasta, elämänhallintaa ylläpitävää ja tukevaa työ- ja päivätoimintaa vammaispalvelu- ja kehitysvammalain



nojalla sekä työkäisten sosiaalista kuntoutusta. Palvelun tarkoituksena on ehkäistä syrjäytymistä, edistää yhteiskunnallista osallisuutta ja tukea toimintakykyä asiakkaan arjessa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Kaiken keskellä on ihminen. Keskitymme siihen mikä on tärkeintä. Arvot ohjaavat meidän kaikkien työtä. Perusarvoinamme on asiakkaiden kunnioittaminen, avoimuus, yhdenvertaisuus, vastuullisuus ja osallisuus.

Arvostamme asiakasta ja hänen mielipiteitään. Kunnioitamme asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta. Tervehdimme aina asiakasta hänen tullessaan päivätoimintaan tai ryhmätoimintaan.

Arvostamme myös työtovereitamme ja yhteistyökumppaneitamme sekä huolehdimme hyvästä yhteistyöstä muiden toimijoiden kanssa.

Huolehdimme tietosuojasta ja asiakkaiden yksityisyydestä.

Osallisuus asiakastyössä:

- Asiakkaiden tarpeet ja toiveet kuullaan ja heitä osallistetaan yksilöllisyys huomioiden omaan palveluun liittyvissä asioissa. Toteutamme kuntouttavaa työtettä.
- Tuemme asiakkaiden turvallista arkea ja elämistä.
- Otamme asiakkaan niin toivoessa omaiset mukaan asiakkaan palvelun järjestämisestä koskeviin palavereihin ja informoimme heitä muuttuvista tilanteista, mikäli asiakas niin toivoo.

Vastuullisuus:

- Hoidamme palvelun järjestämisen vastuullisesti ja ammattitaitoisesti. Reagoimme asiakkaan voinnin muutoksiin ja olemme yhteydessä asiakkaan asioita hoitaviin tahoihin.
- Hyödynnämme eri ammattiryhmien osaamista asiakkaiden palvelun suunnittelussa.



Yhdenvertaisuus:

- Kohtelemme asiakkaita yhdenvertaisesti taustasta tai henkilökohtaisista ominaisuuksista riippumatta.
- Palvelut ovat yhdenvertaisesti kaikkien asiakkaiden saatavilla.

Sysmän toimintakeskuksella toimimme Terveystalon mission ja arvojen mukaisesti ja huolehdimme osaamisen ylläpitämisestä ja kehittämisestä laatuohjeiden mukaisesti.

Keskeisimpiä periaatteita ovat seuraavat käytännössä hyviksi havaitut viitekehykset: jokainen ihminen on oman elämänsä paras asiantuntija, asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, asiakkaan omat tulevaisuuden suunnitelmat, tavoitteet ja unelmat, arvot ja ajatukset, tavat ja tottumukset sekä elämäntavat.

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.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.



Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallintaa Terveystalon yksiköissä toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Ilmoituskanavana on Efecte- järjestelmä, johon jokaisella työntekijällä on käyttöoikeudet. Henkilökunta perehdytetään Efecten käyttöön ja heillä on tiedossa ilmoitusvelvollisuus sekä haittatapahtumiin että epäkohtiin liittyen.

Kun Efecteen tehdään ilmoitus, siitä tulee sähköpostiheräte yksikön vaaratapahtumavastaavalle sekä ylilääkärille. Ilmoitus otetaan käsittelyyn ja yhteisissä palavereissa tehdään juurisyyanalyysi ja suunnitelma jatkotoimenpiteistä.

Riskienhallinnan työnjako

Työntekijöiden velvollisuutena on tuoda esiin havaitsemiaan riskejä, läheltä piti- tilanteita ja mahdollisesti tapahtuneita vaaratapahtumia. Nämä ilmoitetaan joko suoraan esihenkilölle tai Efecte- järjestelmään. Esihenkilö huolehtii asian viemisestä eteenpäin.

Turvallisesti kotikäynnillä- ohjeistus on luettavissa toimintakeskuksen toimiston perehdytyskansiossa ja Terveystalon intrassa on myös muita turvallisuusohjeita luettavissa sähköisessä muodossa. Riskejä arvioidaan ja analysoidaan jatkuvasti ja niiden toteutumisen estämisen eteen työskennellään koko henkilökunnan panoksella. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskien tunnistaminen

Henkilökunnan käytössä on Efecte- ohjelma, joka on turvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely. Henkilökunta tekee haitta- ja vaaratapahtuma tilanteista, sekä työtaturmista sähköisen ilmoituksen Efecte- ohjelmaan ja se lähetetään



lähiesimiehen käsiteltäväksi siihen yksikköön mistä tapahtuma on lähtöisin. Kaikista havaituista epäkohdista ja laatu-poikkeamista ilmoitetaan viiveettä esimiehelle.

Ilmoitusvelvollisuus

Henkilökunta on velvollinen tekemään ilmoituksen aina, mikäli huomaavat epäkohtia tai epäkohdan uhkia, jotka vaarantavat asiakkaalle annettavien sosiaalipalvelujen toteutumista tai vaarantavat asiakasturvallisuutta.

Henkilökunta on ensimmäiseksi yhteydessä esihenkilöön ja hän tarvittaessa eteenpäin esim. sosiaalitoimen ja laadunvalvontaan. Ilmoitukset tehdään kaikista poikkeamista Terveystalossa käytössä olevaan Efecte- järjestelmään.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Asiakkaat ja omaiset voivat olla yhteydessä suoraan toimintakeskukseen puhelimitse, päivä- tai ryhmätoiminnan tai kotikäynnin yhteydessä. Terveystalon WWW-sivuilla on myös avoin mahdollisuus palautteenantoon.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Toimintakeskuksella on käytössä Efecte- järjestelmä, johon jokaisella ohjaajalla on tunnukset ja oikeudet tehdä ilmoituksia vaara- ja läheltä piti- tilanteista. Jokainen ilmoitus käsitellään ja analysoidaan yksikössä yhteisesti kuukausittain ja mietitään ratkaisuja. Tarvittaessa tilanteita puretaan työsuojelun tai organisaation johdon kanssa.

Korjaavat toimenpiteet

Asioihin puututaan niiden vaatimalla tavalla, jotta estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Käsitteily ja mahdolliset korjaustoimet kirjataan Efecte- järjestelmään ja



vaikutuksia seurataan esim. kirjausten perusteella. Korjaavat toimenpiteet laaditaan yhteistyössä henkilöstön kanssa. Tavoitteena on, että toimenpiteiden toteutumista seurataan henkilöstön kanssa säännöllisesti.

Sovituista muutoksista toimintatavoissa keskustellaan yhteisissä henkilöstöpalavereissa. Myös yhteistyötahoille ilmoitetaan muutoksista esim. sähköpostitse. Muutokset kirjataan muistioihin, jotka kaikkien työntekijöiden tulee lukea.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Terveystalon ohjaajat ovat vastuussa asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman laadinnasta. Viranhaltijan palvelusuunnitelmaan kirjaamat tavoitteet ohjaavat toteuttamissuunnitelman laadintaa ja palvelun toteuttamista. Toteuttamissuunnitelmaan kirjattavia asioita ovat muun muassa kuvaus asiakkaan tilanteesta, vahvuudet ja voimavarat ja asetettavat tavoitteet. Suunnitelmaa kirjattaessa otetaan huomioon asiakkaan mielipiteet ja toiveet palvelusta ja sen toteuttamisesta. Arviointia toteutuksesta tehdään yhdessä asiakkaan kanssa, tarvittaessa myös omaisten, läheisten ja mahdollisten muiden asiakkaan asioita hoitavien tahojen kanssa. Toteutumista seurataan asiakastietojärjestelmään tehtävillä kirjauksilla. Suunnitelma päivitetään puolivuositain ja tarvittaessa useammin, jos asiakkaan toimintakykyyn tai palveluihin on tullut muutoksia. Suunnitelman päivittämisestä vastaa vastaava ohjaaja yhdessä toimintakeskuksen ohjaajien kanssa.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan



itseään määräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumisestaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Kaikessa arjen toiminnassa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja yksityisyydensuojaa. Sosiaalisen kuntoutuksen kotikäynnit ja päivätoiminnan sekä ryhmien toiminta toteutetaan asiakkaiden ehdoilla ja yhteisymmärryksessä. Asiakas osallistuu itseään koskevaan päätöksentekoon ja kaikilla ohjaajilla on salassapito- ja vaitiolovelvollisuus. Jos asiakas ei ymmärrä omaa parastaan, neuvottelemalla pyritään pääsemään yhteisymmärrykseen asiasta, asiakkaan parhaaksi.

Työyhteisö tukee asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Työyhteisö vahvistaa asiakaslähtöistä toimintaa ja seuraa sekä kehittää asiakkaiden haluihin ja tarpeisiin perustuvaa toimintatapaa.

Työyhteisössä arvostetaan asiakkaan omia tapoja ja kunnioitetaan hänen elinympäristöään ja elintapojaan, esim. ruokailuihin, vaatetukseen ja kodinhoitoon liittyen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

Toimintakeskuksella ei rajoitustoimenpiteitä ole käytössä. Sosiaalisen kuntoutuksen osalta sisällä tupakoivia asiakkaita on pyydetty olemaan tupakoimatta ohjaajan läsnä ollessa.

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.



Jokaisella asiakkaalla on oikeus tulla asiallisesti kohdelluksi ja jokaisella työntekijällä on velvollisuus kohdella asiakasta kunnioittavasti. Epäasiallinen kohtelu on ehdottomasti kiellettyä. Sosiaalihuoltolain mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus on ohjeistettu henkilöstölle ja siitä on kirjallinen toimintaohje. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelle välittömästi, jos huomaa asiakkaan epäasiallista kohtelua tapahtuneen.

Epäasiallisen kohtelun, vaaratapahtuman, tms. ilmetessä pyritään asiasta keskustelemaan asiakkaan, hänen läheistensä tai muun asianhoitajan kanssa mahdollisimman pian. Tilanteesta laaditaan myös tarpeen mukaan kirjallinen vastine.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Terveystalo toteuttaa vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyn, johon jokaisella on mahdollisuus vastata nimettömästi. Palautteen antaminen suoraan yksikköön on myös mahdollista, sekä kirjallisena että suullisesti. Palautteet käsitellään yksikön kuukausipalaverissa ja havaittuihin epäkohtiin mietitään kehittämistoimenpiteet yhdessä henkilöstön kanssa ja ne kirjataan palaverimuistioon. Kehittämistoimenpiteiden toteutumista seuraa esihenkilö yhdessä henkilöstön kanssa.

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 voi tehdä Terveystalon verkkosivuilta sivustolta löytyvällä sähköisellä lomakkeella suoraan Terveystalon toimipaikkaan. Viralliset muistutukset ja kantelut tallentuvat Efecte- järjestelmään ja niiden käsittelystä on kirjalliset ohjeet.

Tavoiteaika vastauksen antamiseen Terveystalossa on neljä viikkoa. Joskus vastauksen laatimiseen saatetaan tarvita vielä pidempi aika. Tällöin asiakas tulee pitää hyvin tietoisena viiveestä ja sen syystä. Asiakas jaksaa yleensä odottaa ja ymmärtää tilanteen, kun viiveestä kerrotaan avoimesti ja ajallaan.

Muistutuksen vastaanottaja: Vastaava ohjaaja Jonna Vyyryläinen, puh. 044 494 2552

Sosiaaliasiamies neuvoo ja avustaa tarvittaessa esim. muistutuksen tekemisessä sekä seuraa asiakkaan oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella

Sosiaaliasiamies, puh: 03 819 2504, puhelinaika ma, ti ja to 9-12, ke 9-15

sosiaaliasiamies@pajatha.fi

Kuluttajaneuvonta arkisin klo 8-16.15, puh. 029 505 3000

kuluttaja-asiamies turvaa kuluttajien asemaa ja valvoo useiden kuluttajaa suojaavien lakien noudattamista.

Omatyöntekijä

Toimintakeskuksen päivätoiminnan sekä työikäisten sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaiden omatyöntekijä on hyvinvointialueen viranhaltija.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta



Jokaiselle asiakkaalle tehdään yksilöllinen päivätoimintaa tai sosiaalista kuntoutusta ohjaava toteuttamissuunnitelma. Suunnitelmaa tehtäessä huomioidaan asiakkaan voimavarat, lähtökohta ja tavoitteet sekä toiveet. Asiakkaiden toteuttamissuunnitelmiin kirjatavat tavoitteet ohjaavat päivittäisen liikkumisen, ulkoilun, kuntoutuksen ja kuntouttavan toiminnan toteuttamista.

Yksilöllisten toteuttamissuunnitelmien pohjalta suunnitellaan toimintakykyä ylläpitävää toimintaa. Toimintakyvyn ja hyvinvoinnin takaaminen toimintakeskuksella lähtee arkisista asioista kuten liikkumisesta, pukeutumisesta, sosiaalisista suhteista, ulkoilusta, kulttuurista ja yhteiskunnallisesta osallisuudesta. Viikko-ohjelma toteutetaan asiakkaiden toiveita kuunnellen ja vuosikello ohjaa toiminnan suuret linjaukset ja teemat. Tarkoituksena on luoda asiakkaalle mahdollisuus mielekkääseen arkeen.

Päivätoiminnan osalta asiakkaille huolehditaan tarvittavat apuvälineet, joilla tuetaan heidän toimintakykyään ja hyvinvointiaan.

Tavoitteiden toteutumista seurataan asiakastietojärjestelmän kirjauksilla. Arviointia tehdään päivätoiminnassa havainnoimalla asiakkaiden toimintakykyä päivittäin ja sosiaalisen kuntoutuksen osalta kotikäyntien yhteydessä ja ryhmätoiminnassa.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. 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.

Valmiit ruoka-annokset tilataan Hoivakoti Attendo Kaislan keittiöstä. Mikäli asiakkaalla on jokin erityisruokavalio, siitä tiedotetaan ateriapalvelun tuottajaa.

Ateriat lämmitetään toimintakeskuksella ohjaajien toimesta. Ohjaajat ovat apuna ja tukena asiakkaan ruokailutilanteissa ja avustavat tarvittaessa. Asiakkaita ohjataan ja neuvotaan myös ravitsemukseen liittyvissä asioissa. Päivätoiminnassa teemme säännöllisesti yhdessä asiakkaiden kanssa asiakkaiden toivomaa ruokaa ja ruokailemme



yhdessä. Mikäli ruokailutilanteissa ilmenee ongelmia mietimme niihin ratkaisuja moniammatillisesti asiakkaan arkeen osallistuvien toimijoiden kanssa (koti, asumisyksikkö, kotihoito).

Toimintakeskuksen päivätoiminnan aikana ohjaajat huolehtivat asiakkaiden riittävästä ravinnon ja nesteen saannista.

Hygieniäkäytännöt

Toimintakeskuksella huolehditaan käsihygieniasta, ohjataan asiakkaita käsien pesuun, käsihuuhteen käyttämiseen ja tarvittavissa tilanteissa kuten ruoanlaitossa ja leivonnassa suojakäsineiden ja muiden suojavaarusteiden käyttöön. Toimintakeskuksella hygienian hoitoon ohjataan ja siinä avustetaan säännöllisesti ja tarpeen mukaan. Ensisijaisesti ohjataan ja autetaan asiakasta wc:ssä asioinnissa. Inkontinenssisuojien käyttäminen perustuu aina todelliseen tarpeeseen. Hygieniasta huolehditaan asiakkaan intimiteettisuoja kunnioittaen. Tartuntatautilanteissa noudatetaan paikallisia viranomaisohjeita.

Tilojen siivouksesta vastaa RTK, joka siivoaa yleistilat ja toimistotilat kolme kertaa viikossa. Päivätoiminnassa huolehditaan päivittäin yhteisvastuullisesti työtilojen, keittiön, ruokasalin ja wc-tilojen siisteydestä asiakkaiden ja ohjaajien kanssa asiakkaiden toimintakyky huomioon ottaen.

Keittiössä toteutetaan keittiötilojen hygieniaohjeistusta. Ohjaajilla on voimassa olevat hygieniapassit.

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 sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta



käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta.

Toimintakeskuksella käsihygieniasta huolehditaan päivittäin ja kehoitetaan asiakkaita hyvään käsihygieniaan. Henkilöstö suojautuu asiakaskontakteissa tilanteen vaatimalla tavalla (esim. koronapandemia). Käytössä ovat suojahanskat, kasvomaski ja -visiiri ja kengänsuojat.

Päivätoiminnan ja ryhmätoiminnan osalta asiakkaille on ohjeistettu, ettei toimintaan tulisi sairaana. Kotiin vietävän sosiaalisen kuntoutuksen osalta asiakkaita on ohjeistettu perumaan kotikäyntiaika, mikäli asiakas on sairastunut. Uusi aika varataan, kun asiakas on tervehtynyt.

Henkilöstöllä on oltava tartuntatautilain velvoittamat rokotukset voimassa.

Hygieniayhdyshenkilö:

Kristiina Harjula, Palveluvastaava, Vastaanottopalvelut

puh: 044 494 2582

Terveyden- ja sairaanhoito

Toimintakeskuksella ei toteuteta asiakkaiden terveyden - ja sairaanhoitoa eikä lääkehoitoa. Asiakkaat ohjataan tarvittaessa julkisen terveydenhuollon piiriin.

Asiakkaiden hoidosta vastaa Sysmän sote-keskus, jonne asiakas ohjataan tarvittaessa saamaan kiireetöntä hoitoa. Erikoissairaanhoitoa vaativissa tilanteissa hoidosta vastaa Päijät-Hämeen Keskussairaala. Äkillisissä akuuttia hoitoa vaativissa tilanteissa soitetään hätänumeroon 112. Hoitoon ohjaus on jokaisen työntekijän vastuulla.

Monialainen yhteistyö

Monialainen yhteistyö varmistetaan yhteisesti sovitulla säännöllisillä tapaamisilla sekä avoimella viestinnällä. Yhteisiä verkostotapaamisia järjestetään tarpeen mukaan. Palvelu- ja toteuttamissuunnitelmat sekä tarvittavat yhteystiedot pidetään ajan tasalla. Toimintakeskus tekee yhteistyötä useiden eri sosiaali- ja terveydenhuollon



palveluntuottajien kanssa. Yhteistyötä tehdään mm. puhelimitse sekä asiakkaan hoitoneuvotteluissa. Tietosuoja huomioidaan tarkasti yhteistyötä tehdessä.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella.

Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat toiminnalle omat velvoitteensa edellyttämällä mm. pelastussuunnitelman tekoa. Terveystarkastaja tarkistaa elintarviketilat säännöllisesti.

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.

Toimintakeskuksen asiakasturvallisuudesta varmistutaan tilojen ja turvajärjestelmien hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla. Henkilökuntaa ohjeistetaan hyvin ja annetaan mahdollisuus kouluttautumiseen. Tiloja ja toimintaa seurataan ja kehitetään säännöllisesti. Toimintakeskus toimii Olavin toimintakeskuksella vuokratiloissa ja tilojen terveellisyydestä vastaa Olavin Toimintakeskuksen hoitokunta.

Olavin Toimintakeskuksella on tehty palo- ja pelastussuunnitelma Olavin Toimintakeskuksen hoitokunnan ja Sysmän kunnan yhteistyönä sekä turvallisuussuunnitelma Terveystalon laatimana. Turvallisuusasiakirjat päivitetään vuosittain ja tarpeen mukaan.



Paloturvallisuuskoulutukset toteutetaan yhteistyössä pelastusviranomaisen kanssa säännöllisesti.

Mikäli kotiin vietävän palvelun asiakkaan asunnon kunto sitä vaatii, pyydämme tarvittaessa palo- ja terveystaloviranomaisia tekemään tarkastuskäynnin. Henkilökunnan toimisto- ja sosiaalilat on tarkastettu sekä palo- että terveystaloviranomaisen toimesta säännöllisesti.

Henkilöstö

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

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

Sysmän Olavin Toimintakeskuksessa työskentelee 1 vastaava ohjaaja (sosionomi AMK), 2 lähihoitajaa, joista toisen resurssi on 100 % ja toisen 40 % sekä 1 ohjaaja ja 1 oppisopimusopiskelija, yhteensä henkilöstöresurssia käytettävissä 4,4. Henkilöstöä lisätään tarpeen mukaan. Tarvetta henkilöstöresurssin muutoksiin arvioidaan esihenkilön toimesta. Sijaisia käytetään tarpeen niin vaatiessa ja vastaava ohjaaja toimii vastuuhenkilönä.

Lähiesihenkilön työnkuvaan kuuluu osin hallinnollisia töitä ja osa työajasta on varattu toimintakeskuksen ja sosiaalisen kuntoutuksen käytännön työhön.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mikäli tarvetta rekrytoinnille tulee, haetaan työntekijää Terveystalon rekrytointiohjeiden mukaisesti. Hakijalle järjestetään työhaastattelu, jossa käydään läpi Terveystalon haastattelupohja. Työnhakijaa pyydetään esittämään kuvallinen henkilöllisyystodistus haastattelutilanteessa ja ammattioikeudet tarkistetaan Valviran rekisteristä. Myös suosittelee kysytään rekrytoinnin yhteydessä. Työnhakijan kielitaidosta varmistutaan rekrytointiprosessin aikana.



Tarkastelemme rekryointitarpeita säännöllisesti ja mikäli tarvetta on, käynnistämme rekrytoinnin mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Perehtyessään uuteen työhön jokaisen työntekijän ja opiskelijan on luettava omavalvontasuunnitelma sekä toimintakeskuksen perehdytyskansio. Terveystalolla on myös käytössä oma perehdytyslomake, joka täytetään uuden työntekijän aloittaessa työnsä. Jokaiselle uudelle työntekijälle suunnitellaan työvuorolistaan n. viikko perehdytystä, jolloin hän opettelee toimintakeskuksen työ- ja toimintatapoja. Perehdytyksestä Terveystaloon, ohjelmiin ja kirjauksiin vastaa vastaava ohjaaja ja käytännön työhön perehdyttään yhdessä toimintakeskuksen ohjaajan kanssa.

Terveystalolla on käytössä oma koulutusympäristö (Academy) sekä Terveysportin koulutukset ovat vapaasti hyödynnettävissä ja niihin voi osallistua milloin vain. Pyrimme myös osallistumaan hyvinvointialueen järjestämiin koulutuksiin.

Toimitilat

Sysmän toimintakeskus toimii Olavin Toimintakeskuksen tiloissa Sysmän keskustassa. Päijät-Hämeen hyvinvointialue on vuokrannut tilat Terveystalon toiminnalle. Tiloissa toimivat myös Tainionvirran seurakunta, Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kuntouttava työtoiminta, erilaiset järjestöt ja Sysmän kunnan nuorisotoimi. Erityisryhmien päivätoiminta toimii maanantaisin, tiistaisin ja perjantaisin rakennuksen alakerrassa Nuotan tiloissa ja keskiviikkoisin ja torstaisin rakennuksen yläkerrassa nuorisotoimen tiloissa. Henkilökunnalle on järjestetty oma toimistotila rakennuksen yläkerrassa.

Teknologiset ratkaisut

Olavin toimintakeskuksessa on käytössä sähköinen kulunvalvonta, jota hallinnoi Sysmän kunta. Sysmän kunnalta voi tarvittaessa kysyä kulunvalvontatietoja.



Asiakkaat, joilla on omassa henkilökohtaisessa käytössään esim. turvapuhelin ovat tehneet hankinnan Sysmän kotihoidon palvelun kautta. Toimintakeskuksen päivätoiminta tai sosiaalisen kuntoutuksen palvelu ei vastaa turva- ja kutsulaitteiden hankinnasta, huollosta tai palvelusta.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita ei ole käytössä toimintakeskuksella.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastietojärjestelmänä on SosiaaliLifeCare- ohjelma. Toimintakeskuksen toimistossa on kirjalliset ohjeet kyseiseen ohjelmaan kirjaamisesta. Jokainen asiakaskäynti kirjataan ohjelmaan viivytyksettä, käynnin tehneen ohjaajan toimesta. Uudet työntekijät ja opiskelijat ohjataan lukemaan kirjalliset ohjeet ja heitä myös opastetaan kirjaamiseen perehdytysjakson aikana. Lähiesihenkilö pyytää tunnukset ohjelman pääkäyttäjältä. Myös puhelut kirjataan asiakkaan tietoihin.

Asiakkaasta kirjataan tietoja asiakasta kunnioittaen ja mahdollisuuksien mukaan asiakasta osallistaen. Järjestelmään kirjataan esim. palvelun toteutumisesta ja hyödyistä, päivittäisistä toimista yhdessä ja asiakkaan itsensä tekemänä.

Ohjaajan työaikaan sisältyy aikaa kirjaamiseen.

Terveystalon työsopimuksissa on erillinen allekirjoitettava osio liittyen tietosuojaan, opiskelijoilla tämä sisältyy työssäoppimisen sopimukseen. Terveystalolla on käytössään myös oma verkkokurssi tietosuoja- asioista, joka jokaisen on suoritettava säännöllisesti.

Tietosuojavastaava Terveystalolla on Milla Vihavainen-Kiuru, tietosuoja@terveystalo.com

Sosiaalihuollon asiakasrekistereistä vastaa Päijät-Hämeen hyvinvointialue ja

Päijät-Hämeen hyvinvointialueella on oma tietosuojavastaava

Tiina Haukkakallio tietosuoja@paijatha.fi



Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x Ei

Rekisteriseloste Päijät-Hämeen hyvinvointialue

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Hyvinvointialueen palveluiden astuttua voimaan vuoden vaihteessa 2022-2023 ja palveluiden yhtenäistämisen tuloksena on tullut joitain muutoksia Sysmän sosiaalihuollon palveluihin. Muutos on aiheuttanut hämmennystä asiakkaissa. Palveluiden yhtenäistäminen muiden hyvinvointialueen kuntien kanssa ja työnjaon selkiyttäminen viranhaltijoiden kanssa on vuoden 2023 aikana keskeinen kehittämisen osa-alue.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Yhteistyön muotoutuminen Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kanssa. Rajapinnan, työnjaon ja yhteistyöstä sopimisen edistämiseksi pidettävät yhteistyöpalaverit ja palveluiden yhtenäistäminen hyvinvointialueen muiden kuntien kanssa vastaavalle tasolle.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelmaa seurataan ja päivitetään neljännesvuosittain. Suunnitelmaan kirjataan mm. asiakastyytyväisyys- ja henkilöstökyselyiden tulokset sekä poikkeamatilanteet ja niiden aiheuttamat toimenpiteet ja jatkosuunnitelmat.

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Sysmä 17.11.2023

Allekirjoitus *Jonna Vyyryläinen*

