

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Kunnan nimi: Keski-Suomen hyvinvointialue, JKL	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 3221318-2	
Toimintayksikön nimi Norolan Onnela	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kehitysvammaisten palveluasuminen; asiakaspaikkamäärä 16	
Toimintayksikön katuosoite Norolantie 2 A	
Postinumero 40250	Postitoimipaikka Jyväskylä
Toimintayksikön vastaava esimies Miia Pappinen	Puhelin 050-5848845
Sähköposti miia.pappinen@hyvaks.fi	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Ateriapalvelu: Jkl kaupungin Kylän kattaus vastaa aterioiden valmistuksesta (lounas ja päivällinen), sekä tuotetilauksen toimituksesta. Sisäisen ja ulkoisen postin kuljetus: Posti Vartiointipalvelu: Avarn Henkilöturva: Viria Security Siivouspalvelut: SOL Kiinteistö- ja jätehuolto: Lassila & Tikanoja Henkilökunnan työvaatteet: Sakupe Oy (4/2019 alkaen) Matot: Lindström vastaa yksiköiden yhteisissä tiloissa olevien mattojen puhdistuksesta ja vaihdosta Monitoimilaitteet: Toshiba Asukkaiden taksikyydit: Aluetaksi (VPL), Keskustaksi (VPL ja päivätoimintakyydit)	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin. Mikä on yksikön toiminta-ajatus? Norolan Onnelan toiminta-ajatuksena on tarjota palveluasumista kehitysvammaisille ja autismitietäjien aikuisille henkilöille.

Tavoitteena on tukea asiakkaiden elämänlaatua, omatoimisuutta, terveyttä ja toimintakykyä, sekä tarjota arjessa virikkeitä mahdollisuuksien mukaan huomioiden jokaisen asiakkaan omat voimavarat ja toimintakyky. Päivittäiset toiminnot pyritään hoitamaan yksityisyyttä kunnioittaen huomioiden kaikissa työtehtävissä asiakaslähtöisyys. Jokaiselle asiakkaalle pyritään takaamaan tasapuoliset mahdollisuudet ja oikeudet täysipainoiseen elämään yhteiskunnan jäsenenä tarvittavan tuen, avun ja ohjauksen mukaisesti. Asiakkaan itsemääräisoikeutta tuetaan ja osallisuutta vahvistetaan. Norolan Onnelan toimintaperiaatteena on, että asiakasta ohjataan tekemään kaikki mahdollinen toiminta itse ohjaajan avustamana ja ohjaamana. Norolan Onnela toimii avoimessa moniammatillisessa yhteistyössä omaisten, läheisten ja yhteiskunnan palveluverkoston kanssa.

Toiminnan järjestämistä ohjaajat mm. seuraavat lait; Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977), Sosiaalihuoltolaki (1301/2014), Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987) sekä Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000).

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

- Asiakkaiden yksilöllisyyden kunnioittaminen ja heidän mielipiteiden huomiointi
- Jokainen asiakas elää omannäköistä elämää yhdenvertaisena ryhmäkodin jäsenenä
- Aktiivinen ryhmäkoti, joka näkyy sosiaalisten suhteiden ylläpitämisenä ja tukemisena
- Ammattitaitoinen ja vastuunsa tunteva henkilöstö

Toimintayksikön arvot perustuvat Jyväskylän kaupungin aikaiseen sosiaalipalveluiden yhteiseen arvoperustaan.

IHMISARVO JA TASA-ARVO

- Jokainen ihminen on arvokas omana itsenään
- Palvelut perustuvat asiakkaan tarpeelle, eivät hänen asemalleen, kulttuurilleen tai muille ominaisuuksilleen.

OIKEUDENMUKAISUUS JA YKSILÖLLISYYS

- Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan.
- Palveluja annetaan tasapuolisesti niiden tarpeessa oleville.
- Samanlaisissa palvelutarpeissa sovelletaan yhtenäisiä periaatteita, kuitenkin yksilön tilanne huomioiden.

AVOIMUUS JA LUOTTAMUS

- Asioista tiedotetaan ja viestitetään totuudenmukaisesti, avoimesti ja oikea-aikaisesti.
- Asiakkaita kuullaan ja kuunnellaan luottamus säilyttäen.

TURVALLISUUS JA MUUTOSVALMIUS

- Kuntalaisten perusturvasta huolehditaan – erityisesti kiireellisen avun tarpeessa
- Palveluissa toimiva henkilökunta on osaavaa.
- Haasteisiin ollaan valmiita ja halukkaita reagoimaan hallitusti, nopeasti ja ennakoiden.
- Muutokset toteutetaan siten, että ne koetaan perusteltuina ja turvallisina.

Toimintaperiaatteet: Tavoitteena on luoda kehitysvammaisille normaali, mahdollisimman itsenäinen elämä. Erityisryhmien kotiin vietävät- ja asumispalvelut tukevat kehitysvammaisten asiakkaiden toimintakykyä ja turvaavat heille yksilöllisten palvelujen avulla mahdollisuuden tasa-arvoiseen elämään. Palveluiden tarkoitus on edistää asiakkaan ja hänen läheistensä elämänlaatua tukemalla itsenäisyyttä ja yhteiskunnallista osallistumista sekä turvaamalla asiakkaan tarvitsema hoito ja huolenpito.

Palveluissa hyödynnetään peruspalveluja. Niiden lisäksi tuotetaan tai ostetaan erityispalveluja. Kehitysvammapalveluja tarjotaan asiakkaille, joilla on vammansa tai neurologisen ongelmansa vuoksi oikeus erityishuoltona tarjottaviin palveluihin. Osa kehitysvammahuollon palveluista on erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluvia, osa määrärahasidonnaisia. Palveluja tuotetaan sekä omana toimintana, että ostopalveluina.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia?

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskien arviointi on osa työpaikan turvallisuustyötä, jonka tavoitteena on edistää henkilöstön työssä jaksamista sekä mahdollistaa työtehtävien sujuva hoitaminen.

Arviointi mahdollistaa vaarallisten tai haitallisten työskentelyolosuhteiden tunnistamisen ja niiden kehittämisen turvallisempaan suuntaan. Samalla hyviä käytäntöjä ja toimintamalleja voidaan jakaa koko työyhteisön hyödynnettäväksi.

Ajan tasalla oleva riskien arviointi on lakisääteinen (TTL 10§) työpaikkoja koskeva velvoite.

Riskien arviointi toteutetaan joka toinen vuosi henkilöstölle työyksiköittäin. Riskien arviointi toteutettiin 8/22 työyhteisössä. Riskienarviointi on aloitettu 6/2024, joka on vielä keskeneräinen.

Kyselyssä havaitut epäkohdat ja niiden korjaamiseksi sovitut toimenpiteet kirjataan ja vastaukset käydään läpi työyhteisössä. Toimenpiteiden toteuttamiseen nimetään vastuuhenkilöt ja laaditaan aikataulu.

Riskien arviointi sisältää seuraavat arviointikohdat:

- Perustehtävän toteuttaminen
- Työyhteisön toiminta

- Osaaminen ja perehdyttäminen
- Viestintä ja yhteistoiminta
- Työtilat, - ja välineet, suojavaatetus
- Sisäilmasto
- Tapaturmat
- Henkilö- ja paloturvallisuus
- Onnettomuus- ja poikkeustilanteet
- Työnhallinta ja kuormittavuus
- Fyysinen kuormittavuus ja ergonomia
- Fysikaaliset tekijät
- Kemialliset ja biologiset tekijät

Riskien tunnistaminen

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

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Henkilöstön on viipymättä ja salassapitosäädösten estämättä ilmoitettava palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneistä asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneista epäkohdista sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneista tapahtumista, vahingoista tai vaaratilanteista sekä sellaisista puutteista, joita ei ole korjattu annetusta ohjauksesta huolimatta palveluiden vastuuhenkilölle (SHL 48§). Ensimmäinen ilmoitus tehdään Laatuportin kautta tai suullisesti tai kirjallisesti suoraan vastuuhenkilölle. Palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan korjaamiseksi. Vastuuhenkilön on ilmoitettava asiasta palvelupäällikölle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Epäkohdan havainneella työntekijällä on velvollisuus tehdä tarvittavat välittömät korjaavat toimenpiteet tilanteessa ilmoituksen lisäksi.

Ilmoituksen tehneen henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä hyvinvointialueen valvontayksikköön sähköpostitse, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivyttyksellä (Valvontalakiluonnos ja SHL 48§)

Jokainen työntekijä toteuttaa omavalvontaa oman työn osalta seuraavasti:

1. Tekee tarvittaessa yllä mainitun ilmoituksen epäkohdasta.
2. Tekee ilmoituksen vaaratapahtumasta.
3. Tuntee ja noudattaa omaa työtä koskevaa lainsäädäntöä.
4. Noudattaa työnantajan antamia ohjeita huomioiden työnantajan oikeudet ja velvollisuudet, sekä samalla työntekijän oikeudet ja velvollisuudet. Mikäli ohjeiden noudattaminen on jostain syystä mahdotonta, ilmoittaa asiasta esihenkilölle.
5. Tekee hoidon- ja palvelutarpeen arvioinnin ohjeen mukaisesti, tekee hoito-, palvelu- ja/tai asiakas-suunnitelman huomioiden asiakkaan omat tarpeet ja tavoitteet. Toteuttaa tehtyä suunnitelmaa.
6. Työntekijällä on oikeus ja velvollisuus osallistua oman yksikön omavalvonnan kehittämiseen ja omavalvontasuunnitelman laatimiseen.
7. Varmistaa myös itse, että ammattioikeudet ja osaaminen vastaa tehtävää, jossa työskentelee.
8. Tietosuoja- ja tietoturvaosaaminen on ajan tasainen, dokumentti suoritusta kurssista on korkeintaan 2 vuotta vanha. Työasema lukitaan aina poistuessa työpisteeltä.
9. Laiteturvallisuusosaaminen on ajan tasalla työtehtävissä ja laiteajokortti on suoritettuna ajantasaisesti.
10. Potilasturvaportin verkkokoulutus tai vastaava osaaminen on suoritettuna.
11. Lääkehoidon osaaminen ja koulutus vastaavat yksikön lääkehoitosuunnitelman vaatimuksia. Yksikön viimeisin lääkehoitosuunnitelma on luettu ja lukukuitattu.
12. Sammutus- ja evakuointiosaaminen on työn kannalta riittävällä tasolla.
13. Ensiapu ja elvytysosaaminen on ajan tasalla oman yksikön omavalvontasuunnitelman mukaisesti.
14. Hygieniapassi on suoritettuna, mikäli käsittelee työtehtävissä elintarvikkeita.
15. Säteilysuojeluosaaminen on ajan tasalla, mikäli työtehtävä niin vaatii.

16. Työhön liittyvien turvallisuusuhkien- ja vaaratilanteiden ennakointi mm. häiriökäyttäytyminen sekä kemikaalit.

17. Jokainen ylläpitää työyhteisössä avointa ja vuorovaikutteista ilmapiiriä, jossa onnistumista ja poikkeamista on mahdollista keskustella avoimesti ja eteenpäin katsoen. Annetaan tarvittaessa rakentavaa palautetta työkavereille.

18. Noudatetaan yksikön yhteisesti sovittuja pelisääntöjä.

Riskien käsitteleminen

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

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

Laatuportti on koko henkilöstön käytössä oleva järjestelmä, josta saadaan ajantasaista tietoa laadun- ja riskienhallinnan tilasta Keski-Suomen hyvinvointialueella. Se koostuu eri osioista, joita jatkossa voidaan ottaa organisaatiossa käyttöön tarpeen ja tilanteen mukaan.

Laatuportissa tehdään

- haitta- ja vaaratilanneilmoituksia (mm. työtapaturma, asiakas- ja potilasturvallisuus, tietoturva ja tietosuojat jne.),
- positiivisia havaintoilmoituksia,
- ilmoitus potilaan/asiakkaan tai läheisen puolesta,
- työn vaarojen arviointia,
- yleistä riskiarviointia sekä
- asiakas- ja potilasturvallisuuden itsearviointia

<https://portal.laatuportti.fi/fi/Home/Index>

Ilmoitus jokaisesta poikkeamasta tulee aina yksikön vastuuhenkilölle eli palveluvastaavalle, sekä alueelliselle sairaanhoitajalle ja vastuuhenkilön varahenkilölle. Poikkeamat käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa vakavammissa tapauksissa välittömästi poikkeaman tapahduttua tai viimeistään työyhteisöpalaverissa.

Haittatapahtumat kirjataan asiakkaalle tapahtuneiden tilanteiden osalta asiakastietojärjestelmä SosiaaliEfficaan ja terveyteen liittyvissä tilanteissa LifeCare -potilastietojärjestelmään. Lääkepoikkeamista tehdään Laatuportti -ilmoitus, samoin asiakkaalle tapahtuneista tapaturmista, sekä läheltä piti -tilanteista. Myös esimerkiksi asiakkaiden taksikuljetuksiin liittyvistä haittatapahtumista on mahdollisuus tehdä Laatuportti -ilmoitus.

Kirjaaminen: Erityisryhmien asumis- ja päiväaikaisen toiminnan yksiköissä käytetään päivittäiseen kirjaamiseen SosiaaliEfficaa. Tämän lisäksi asiakkaan terveyteen ja hoitoon liittyvät asiat kirjataan LifeCare -potilastietojärjestelmään. Henkilöstö on osallistunut sosiaalihuollon määrämuotoisen kirjaamisen valmennukseen. Kirjaamisesta on järjestetty koko henkilöstölle koulutus. Henkilöstö on suorittanut myös potilastietojärjestelmään liittyvää koulutusta.

Helteisiin varautuminen:

- Asiakkaita muistutetaan ja ohjataan helteillä riittävän suola- ja nestetasapainon ylläpitämisestä sekä syömisen tärkeydestä. Valvotaan sitä, että asiakkaat nauttivat nestettä.
- Mikäli tilat käyvät sietämättömiksi, tulee olla suunnitelma asiakassiirroista sekä korvaavista tiloista. Jos asiakkaita joudutaan helteen takia siirtämään, tulee huomioida heidän läheistensä ja omaistensa tiedottaminen. Asiakkaiden siirtäminen on viimesijainen vaihtoehto.

- Tietty asiakasryhmät voivat reagoida helteisiin muita herkemmin, esimerkiksi sydän- ja verisuonisairaat tai diabetesta sairastavat asiakkaat.
- Esimerkiksi ikäihmiset, pienet lapset ja raskauden loppuvaiheella olevat henkilöt tulee huomioida erityisesti.
- Erityisryhmiä, kuten liikuntarajoitteisia ja kommunikaatiovaikeuksia omaavia asiakkaita on valvottava, jotta heidän nestetasapainonsa pysyy tasaisena.
- Työturvallisuuslain (738/2002) perusteella työnantajan on rajoitettava työntekijän altistumista turvallisuutta tai terveyttä haittaaville tai vaarantaville lämpöolosuhteille.
- Jos työpaikan lämpötila teknisistä lämpötilanrajoittamistoimenpiteistä huolimatta ylittää 28 °C, on työntekijöiden altistumisaikaa kuumuudelle rajoitettava.
- Vakiintunut käytäntö on pitää kymmenen minuutin tauko kerran tunnissa tai tehdä jaksoittain esimerkiksi muuta työtä viileämmässä työtilassa, jos lämpötila työpaikalla on yli 28 °C tai enintään 33 °C.
- Lämpötilan ollessa yli 33 °C vastaava aika on viisitoista minuuttia. Tätä suuremmissa lämpötiloissa ja raskaissa ruumiillisissa töissä on ryhdyttävä erityisiin suojelutoimiin. Niitä ovat esimerkiksi työntekijän lämpösairausriskin selvittäminen, erityisen suojavarustuksen käyttäminen ja usein toistuva työn tauottaminen.
- Vastuuhenkilö huolehtii siitä, että työntekijöillä on mahdollisuus ajoittain työskennellä viileämissä työtiloissa tai pitää taukoja. (Osassa asumisen yksiköitä eriytetään toimintaa mahdollisimman paljon ja hyödynnetään iltaisin, viikonloppuisin ja päivätoiminnan sulkuaikoina päivätoiminnan ilmastoituja/viilennettyjä tiloja.)
- Työnantajan on tapauksittain arvioitava lämpöoloihin liittyvät riskit ja valittava niiden vähentämiseksi tarpeelliset toimet.
- Jos työtä tehdään korkeissa lämpötiloissa, työnantajan on tarvittaessa järjestettävä työterveyshuolto niin, että se arvioi työpaikkaselvityksessä terveystarkastusten tarpeen ja tekee tarvittaessa työntekijöille terveystarkastukset määrääjain.
- Mikäli työyksikön lämpöoloissa parannettavaa, työntekijä voi ilmoittaa havainnoistaan vastuuhenkilölle, ellei asiaa ole jo käsitelty työpaikkaselvityksessä tai muissa arvioinneissa. Vastuuhenkilö ottaa yhteyttä tilapalvelun kiinteistömanageriin toimitilojen lämpöolosuhteiden ja kiinteistötekniikan arvioimiseksi. Toimipisteiden lämpöoloja ja niiden kuormittavuutta on arvioitu työterveyshuollon työpaikkaselvityksessä.
- Työntekijän työskennellessä helteellä, tämä voi vähentää lämpörasitusta valitsemalla työhön sopivan kevyen ja väljän vaatetuksen sekä nauttimalla riittävästi nesteitä ja suoloja. Työyhteisössä voidaan sopia kuumiin työskentelyolosuhteisiin sopivasta asianmukaisesta vaatetuksesta. Asianmukaista vaatetusta pohtiessa on huomioita mahdollisesti työtehtävissä tarvittava suojavaatetus ja se, että työntekijä edustaa aina työnantajaa. Norolan Onnelan henkilökunta käyttää Sakupe Oy:n vuokravaatteita.
- Hellejakson kestäessä pitkään työntekijöitä on hyvä tiedottaa hellejaksosta ja siihen varautumisesta sekä riittävän nestetasapainon ylläpitämisestä.
- Lähtökohtaisesti työntekijät vastaavat itse nesteiden, suolojen ja elintarvikkeiden hankinnasta.
- Hellejaksoilla on huomioitava myös lääkkeiden tai kemikaalien turvalliset säilytyslämpötilat. Lääkkeet ja kemikaalit on säilytettävä asianmukaisesti niiden ohjeiden mukaisissa lämpötiloissa. Yksikössä on myös lääkejääkaappi (lääkehuone).
- Työpaikalla olisi hyvä olla jokin tila, jossa lämpötila olisi muita paikkaa viileämpi, jotta siellä voisi pitää esimerkiksi taukoja.
- Vastuuhenkilöt voivat pohtia myös työn organisoimista uudelleen ja fyysisesti raskaan työn siirtämistä lämpötilojen puolesta parempaan ajankohtaan. Esimerkiksi asiakkaiden saunottaminen voidaan vaihtaa suihkuun ja välttää tavaroiden kantelua jne. Asiakastyössä keskitytään perustyöhön.
- Tilanteen seuranta ja raportointi oman palvelualueen ylemmälle johdolle vastuuhenkilön toimesta. Ylemmän johdon antamia ohjeistuksia ja raporttikäytäntöjä noudatetaan Norolan Onnellassa.

Norolan Onnelassa on yhteiskäytössä oleva viilennin, mutta tilat ovat kesäisin kuumat eikä pelkästään viilentimellä lasketa yhteisten tilojen lämpötilaa (n. 80 m2). Myös asiakkailta on omissa huoneistoissa mahdollisuus käyttää henkilökohtaisessa käytössä viilentimiä omakustanteisesti.
Korjaavat toimenpiteet Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.
Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin? Haitta- ja vaaratilanneilmoitukset käsitellään Norolan vko-palaverissa säännöllisesti tai vakavissa tapahtumissa välittömästi poikkeaman tapahduttua. Työntekijä ja vastuuhenkilö keskustelevalat tilanteen tapahtumat mahdollisimman pian. Työntekijä tekee ilmoituksen Laatuporttijärjestelmään. Tarvittaessa työntekijä ohjataan esimerkiksi työterveyshuollon palveluiden piiriin (esim. väkivaltatilanteet). Lääkepoikkeamailmoitukset käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa Norolan vko-palaverissa. Vakavimmissa tapauksissa haittatapahtumat käsitellään välittömästi poikkeaman tapahduttua yhdessä tilanteessa läsnä olevien työntekijöiden kanssa. Norolan Onnelassa lääkepoikkeamailmoitusten käsittely on pääsääntöisesti alueellisen sairaanhoitajan toimesta. Lääkepoikkeamailmoitus ratkaisee sen, ilmoitetaanko tapahtumasta myös välittömästi yksikön vastuuhenkilölle. Vastuuhenkilö ja alueellinen sairaanhoitaja arvioivat myös tapahtuman välittämistä nimetyille ylemmälle taholle. Lääkepoikkeamista on myös mahdollisuus saada konsultaatioapua erityisryhmien parissa työskenteleviltä kliinisen hoitotyön asiantuntijasairaanhoitajalta tai lääkitystyöryhmän proviisorilta. AVEKKI- koulutus: AVEKKI on toimintatapamalli uhka- ja väkivaltatilanteisiin ja erityisesti niiden ennaltaehkäisyyn. AVEKIN tavoitteena on luoda turvallinen työyhteisö sekä asiakkaille että työntekijöille. Norolan Onnelan koko henkilökunta on suorittanut AVEKKI 1 -koulutuksen ja osallistuneet Jyväskylän kaupungin aikaisiin AVEKKI- ylläpitokoulutuksiin tarpeen mukaan. Viimeisin AVEKKI 1 -koulutus on järjestetty 10/2023, johon on osallistunut henkilökuntaa, joilla koulutus on vielä puuttunut. Palaute: Asiakas, omainen tai läheinen voi aina ilmaista huolensa palveluiden järjestämistavoista joko kirjallisesti tai suullisesti palveluita järjestävälle taholle tai Keski-Suomen Hyvinvointialueen yhteyshenkilöille. Huolensa voi ilmaista myös sähköisellä lomakkeella. Sähköinen lomake toimii suojatun yhteyden kautta ja palautetta voi lukea vain valvonnasta vastaavan henkilöt. Paperisen palautelomakkeen saa toimintayksiköstä sekä Norolan 1.kerroksen ilmoitustaulun lähellä olevasta fläppitaulusta. https://www.hyvaks.fi/asiakkaana/anna-palautetta
Muutoksista tiedottaminen Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille? Henkilökunnalle muutoksista työskentelyssä ja uusista toimintatavoista tiedotetaan Norolan vko-palaverissa (palaverimuistio on veloitettu lukemaan ja toimimaan muistiossa sovitun mukaisesti), sähköpostitse ja puhelimitse. Työvuoroon tullessa jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan esimerkiksi sähköpostit, joissa on mahdollisesti vastuuhenkilöltä tulleita ohjeita. Myös vuoronvaihdossa henkilökunta päivittää keskenään tietoja esim. uusista toimintatavoista. Jokainen työntekijä on veloitettu toimimaan saamiensa ohjeiden perusteella. Myös muutoksia koskevat kirjalliset suunnitelmat päivitetään ja henkilöstöä ohjeistetaan tutustumaan niihin työaikana (lukukuittaukset mm. perehdytysuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, IMO-käsikirja).

Myös palo- ja pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys, sekä valmiussuunnitelma päivitetään vuosittain (vastuu yksikön vastuuhenkilöllä, lukukuittaukset henkilöstöltä). Yksikössä on laadittu valmiussuunnitelma erilaisiin poikkeustilanteisiin ja se on henkilökunnan käytössä niin paperisena, kuin sähköisenäkin versiona. Valmiussuunnitelma on osa tätä omavalvontasuunnitelmaa, sekä yksikön perehdytysuunnitelmaa. Valmiussuunnitelmaan liittyviä asioita käsitellään esimerkiksi turvallisuuskävelysten yhteydessä. Riskien arvioinnin osalta havaitut epäkohdat käsitellään työyhteisössä sekä tarvittaessa myös muiden yhteistyötahojen kanssa, mikäli riski aiheuttaa tarvittavia jatkotoimenpiteitä, joita ei pystytä työyhteisössä ratkaisemaan.
--

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.
Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun? Omavalvontasuunnitelman laatimiseen on osallistunut yksikön vastuuhenkilö ja osa henkilökuntaa. Omavalvontasuunnitelman päivittämistä tehdään myös tarvittaessa suoraan vastuuhenkilön ja tämän varahenkilön toimesta kiireellisten asioiden päivittämisten vuoksi. Henkilökuntaa tiedotetaan aina muutoksista.
Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Miia Pappinen, palveluvastaava p.050-5848845
Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.
Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä? Kerran vuodessa tai tarvittaessa sisältöön liittyvien tietojen muuttuessa.
Omavalvontasuunnitelman julkisuus Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.
Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä? Norolan Onnelan omavalvontasuunnitelma löytyy perehdytyskansiosta. Omavalvontasuunnitelma on myös julkisesti nähtävillä Norolan 1.kerroksen yhteisen ilmoitustaulun viereisessä fläppitaulussa asiakkaita ja heidän lähiomaisiaan, sekä heidän laillisia edunvalvojiaan varten.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi
Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaumus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.
Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään? Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarvetta arvioidaan myös moniammatillisen yhteistyön avulla (mm. sosiaalityöntekijä, lääkäri, psykologi, sairaanhoitaja, työ- ja päivätoiminta, muut asiakkaan kannalta tärkeät yhteistyötahot) kuntoutus- palvelu- ja toteuttamissuunnitelmapalaverissa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaumus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu. Norolan Onnelassa on käytössä RAI (Resident Assessment Instrument) -arviointimenetelmä, jota käytetään asiakkaan toimintakyvyn arvioinnissa esimerkiksi palvelu- ja toteuttamissuunnitelmapalaverien päivittämisen yhteydessä. Toimintakyvyn arvioinnin tuottamat tiedot ohjaavat asiakkaan tarpeen mukaisen arjen suunnitteluun. Tavoitteena on yksilöllinen ja turvallinen arki, jonka toteutuksessa on tunnistettu myös arjessa toimimisen voimavaroja sekä riskitekijöitä. RAIsoft-ohjelmistoon kirjaudutaan henkilökohtaisilla tunnuksilla. Henkilökunta on suorittanut RAI-koulutusta vuosien 2023 ja 2024 aikana.
Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin? Asiakkaan tarpeita ja toiveita kuunnellaan arjessa. Käytetään asiakkaalle sopivaa kommunikaationmenetelmää, tarkkaillaan hänen ilmeitä ja eleitä, sekä selvitetään mahdollisuuksien mukaan elämänhistoriaan liittyviä tärkeitä asioita. Asiakas osallistuu mahdollisimman paljon häntä koskevien asioiden käsittelyyn oman toimintakykynsä mukaisesti. Omaisten ja läheisten kanssa tehdään avointa yhteistyötä ja tavataan heitä esimerkiksi palaverissa ja erikseen sovittaessa. Omaisia on kannustettu ottamaan yhteyttä yksikön vastuuhenkilöön tai Norolan Onnelan henkilökuntaan aina, kun heillä on ajankohtaista asiaa. Sairaanhoidollisissa ja lääkitysturvallisuuteen liittyvissä asioissa on myös ohjattu olemaan suoraan alueelliseen sairaanhoitajaan yhteydessä. Kuntoutus- sekä palvelusuunnitelma- ja toteuttamissuunnitelmapalaverissa keskustellaan ja huomioidaan asiakkaan ja hänen omaisten/läheisen sekä laillisen edustajansa näkemykset ja mielipiteet.
Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma
Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista.
Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan? Palvelusuunnitelma on suunnitelma niistä palveluista ja tukitoimista, joita vammaisen henkilö tarvitsee selviytyäkseen jokapäiväisestä elämästä. Tarkoitus on, että palvelusuunnitelmasta käyvät riittävän yksityiskohtaisesti ilmi ne asiakkaan yksilölliseen toimintakykyyn, elämäntilanteeseen ja palvelutarpeeseen liittyvät seikat, joilla on merkitystä palvelujen sisällöstä, järjestämistavasta ja määrästä päätettäessä.

Palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaisten/läheisten ja/tai laillisen edustajansa kanssa. Lisäksi palvelusuunnitelma palaveriin kutsutaan asiakkaan kanssa työskentelevät sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset (arvioidaan yksilöllisesti). Näitä ovat asiakkaan omat ohjaajat, yksikön vastuuhenkilö, sosiaalityöntekijä (tai palveluohjaaja), päivä- ja työtoiminnan ohjaaja ja muut tarvittavat asiakkaan kanssa yhteistyötä tekevät henkilöt. Palvelusuunnitelman toteutumista seurataan päivittäisen kirjaamisen avulla sekä säännöllisellä palvelusuunnitelman tarkastamisella.

Palvelusuunnitelma on tarkistettava, jos vammaisen henkilön palveluntarpeessa tai olosuhteissa tapahtuu muutoksia sekä muutoinakin tarpeen mukaan. Palvelusuunnitelma arvioidaan uudestaan, mikäli henkilön olosuhteissa tai palvelutarpeessa tapahtuu sellaisia muutoksia, jotka edellyttävät uutta arviointia järjestettävien palvelujen ja tukitoimien osalta.

Vammaisen henkilön yksilöllinen elämätilanne vaikuttaa tarkistamisen aikaväliin. Suunnitelmaa arvioidaan ja tarkastetaan yhdessä asiakkaan kanssa noin kolmen vuoden välein. Vammaisella henkilöllä on aina oikeus pyytää palvelusuunnitelman tarkistamista.

Norolan Onnelassa palvelusuunnitelman koollekutsujana toimii omaohjaaja/t. Palvelusuunnitelman kirjaa asiakkaan sosiaalityöntekijä. Jokaisella Jukolan asiakkaalla on nimetty vähintään kaksi omaohjaajaa.

Palvelun laadukas toteuttaminen perustuu toimintayksikön asiakkaalle laatimaan palveluntoteuttamissuunnitelmaan. **Toteuttamissuunnitelma** tehdään yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa läheisten/laillisten edustajien kanssa. Toteuttamissuunnitelma tehdään viimeistään kuukauden kuluttua palvelun aloittamisesta.

Vastuu toteuttamissuunnitelman laatimisesta on Norolan Onnelassa omaohjaajilla. Myös sosiaalityöntekijä (tai palveluohjaaja) voi osallistua toteuttamissuunnitelman sisällön laadintaan.

Toteuttamissuunnitelmassa sovitaan asiakkaan yksilöllisestä tuen, ohjauksen ja avun palvelusta. Suunnitelmaan kuvataan asiakkaan yksilölliset tavoitteet palveluun liittyen sekä keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Yhtenä osana toteuttamissuunnitelmaa tulee olla tavoitteet ja keinot asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukemiseksi, sekä muut tavoitteet, joita asiakas itse, hänen läheisensä tai ammattihenkilöt pitävät tärkeinä. Toimintayksikkö sitoutuu noudattamaan tehtyä toteuttamissuunnitelmaa.

Toteuttamissuunnitelmat päivitetään palvelusuunnitelman yhteydessä ja toteuttamissuunnitelmaa voidaan tarkistaa lisäksi tarpeen vaatiessa. Suunnitelma tarkastetaan pääosin puolivuositain ja sen puhtaaksikirjoittamisesta vastaa Norolan Onnelassa pääosin omaohjaajat.

Toteuttamissuunnitelma tulee laatia niin hyvin ja huolellisesti, että sitä voidaan käyttää perehdytyksen välineenä uudelle työntekijälle hänen perehtyessään asiakkaaseen.

Asiakkaan rahavarojen seuranta

Käyttövaroilla tarkoitetaan asumisyksikössä asuvalle asiakkaalle lainsäädännössä määriteltyä henkilökohtaisiin tarpeisiin käytettäväksi tulevaa osuutta hänen tuloistaan. Lisäksi asiakkaan tulot voivat muodostua eläketuloista ja muista etuisuuksista. Näistä rahavaroista vastaa joko asiakas itse tai laillistettu edunvalvoja.

Käyttövarojen käsittelystä ja säilyttämisestä tehdään asiakkaiden kanssa sopimus, joka kirjataan toteuttamissuunnitelmaan. Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan yksikön, asiakkaan ja läheisen vastuut rahavarojen käytöstä ja kirjaamisista. Lisäksi toteuttamissuunnitelmaan kirjataan jokaisen asiakkaan henkilökohtaiset käytänteet rahavarojen käyttöön liittyen. Kaikista niistä käteisvaroista, jotka ovat yksikön hallinnassa, täytyy olla asianmukainen tiliöintilomake.

Alla olevat ohjeet eivät koske asiakkaita, jotka on arvioitu toimintakyvyltään sellaisiksi, että he pystyvät huolehtimaan käyttövaroistaan itse.

Enimmäismäärä käteisvaroille

Säilytettäväksi otettavien käteisvarojen enimmäismäärä voi olla 250 €/kk.

Poikkeuksellisesti voidaan pitää säilytyksessä lyhyen ajan (max. viikko) ylimääräinen rahamäärä isoja hankintoja varten.

Asiakkaalla oma käyttötili kuukausittaisille käyttövaroilta.

Käyttötilille omainen/edunvalvoja laittaa tietyn summan rahaa kuukausittain.

Työsuhteessa oleva työntekijä nostaa asiakkaan käyttötililtä käyttövaraa, jolla maksetaan esim. vaatteet, kampaaja, jalkahoitaja ja annetaan asiakkaalle hänen tarvitsemaa käyttö rahaa. Käyttötilillä on vain omaisen/edunvalvojan siirtämät asiakkaan kuukausittaiset käyttövarat. Nostotapahtumaan liittyvä tiliöinti on todennettava saadun kuitin (numeroitu) mukaiseksi työntekijän allekirjoituksella. Kuitit numeroidaan juoksevasti ajalla 1.1.-31.12, ei kuukausittain. Kuitit niputetaan ja niitataan kuukausittain tarkastetun tiliöintilomakkeen liitteeksi.

Asiakkaan pankkikorttia käytetään nostotapahtumiin ja tarvittaessa maksuominaisuutena, josta on sovittu asiakkaan palvelusuunnitelmapalaverissa. Henkilökohtaiset avustajat käyttävät pankkikorttia pääosin maksuominaisuutena.

Vaihtoehtona on myös, että edunvalvoja/omaisen tuo toimintayksikköön asiakkaan kuukausittaisen käyttövaran. Tuotu käyttövara kirjataan tiliöintilomakkeeseen ja sen varmentaa allekirjoituksellaan varat vastaanottanut työntekijä sekä rahat tuonut henkilö. Mikäli rahat tuoneelta henkilöltä ei jostakin syystä saada kuittausta, tuodut rahavarat kuittaavat vastaanotetuksi kaksi työntekijää.

Asiakaskohtainen kirjanpito/tiliöinti

Jokaisella asiakkaalla, jonka raha-asioita henkilökunta hoitaa, on oltava henkilökohtainen tiliöintilomake rahojen käytön seuranta ja tarkistamista varten. Tiliöintilomakkeelle kirjataan kaikki käteiset tapahtumat, yksikköön tuodut rahavarat, asiakkaalle itsenäiseen käyttöön annetut varat sekä häntä koskevat maksut ja hankinnat. Tiliöintilomakkeeseen liitetään numeroidut kuitit automaattinostoista ja hankinnoista. Tiliöintimerkintöjen pyöritykset tehdään virallisten pyöritysmääntöjen mukaisesti huomioiden, että Suomessa ei ole käteismaksuissa käytössä 5 senttiä pienemmät kolikot.

Aina kun asiakkaan käteisvaroista otetaan/käytetään rahaa, tarkastetaan ensin, että varat täsmäävät tiliöintilomakkeen saldon kanssa. Tämän jälkeen kirjataan kohtaan menot summa, joka on otettu/käytetty. Kuittiin merkitään juokseva numero ja sama numero laitetaan tiliöintilomakkeen kohtaan kuitti. Mikäli kuittia ei ole saatu, kirjataan kuittikohtaan syy, miksi kuittia ei ole, esim. annettu käyttöraha asiakkaalle tai toriostokset.

Asiakkaan hoitaessa itsenäisesti ostoksiaan tiliöintilomakkeen selitekohdassa mainitaan, että asiakas on tehnyt itsenäisesti omia ostoksia. Mikäli asiakas palauttaa saamia rahoja takaisin rahapussiin, kirjataan tulot-kohtaan palautettu rahamäärä selitteenä "asiakas palautti rahaa", lisäksi asiakkaan tuomat kuitit otetaan talteen. Mikäli asiakkaan antamat kuitit eivät täsmää kulutettuun rahamäärään, laiteaan huomautus selitteen perään "kuiteja x € edestä".

Asiakkaiden rahavaroja ei saa sekoittaa keskenään eikä toisen asiakkaan rahapussista saa lainata rahaa toiselle asiakkaalle.

Mikäli asiakkaille tarkoitettuja tuotteita ostetaan yhteisostoina, jolloin useamman asiakkaan ostot ovat samassa kuitissa, jokaisen asiakkaan kirjanpitoon otetaan kopio yhteiskuitista ja se numeroidaan kuten muutkin kuitit.

Jokainen tiliöintilomakkeen allekirjoittanut työntekijä vastaa siitä, että asiakkaan käteisvarat ja tiliöintilomakkeen saldo täsmäävät.

Tiliöintien tarkastaminen

Tiliöinnit kirjataan välittömästi aina, kun asiakkaan rahavaroja on käsitelty tai hankintoja tehty. Kun asiakkaan rahavaroja käsitellään, samalla tarkastetaan, että rahat ja tiliöinti täsmäävät.

Kuukauden vaihtuessa rahavarat lasketaan ja tiliöinnit tarkastetaan ja siirtosaldo kirjataan seuraavalle kuukaudelle uudelle tiliöintilomakkeelle. Edellisen kuukauden tiliöintilomake suljetaan poikkiviivalla tai loppusaldo kirjaamalla. Kuitit niputetaan ja niitataan sekä kirjoitetaan päälle kuukausi ja vuosi. Tämän jälkeen tiliöintilomake kuitteineen siirretään paikkaan, jossa niitä arkistoidaan. Kaikki saman vuoden tiliöintilomakkeet kuitteineen säilytetään samassa paikassa.

Jos tiliöintilomakkeelle tulee lasku- tai kirjaamisvirhe, sitä ei saa peittää tai lakata vaan on vedettävä siisti viiva yli ja korjattava seuraavalle tyhjälle riville. Korjaus on vahvistettava korjauksen tehneen työntekijän nimikirjoituksella.

Yksikön vastuuhenkilö tai hänen varahenkilönsä tarkastaa asiakkaiden rahavarojen kirjanpitoa säännöllisin väliajoin, mutta ennalta ilmoittamatta.

Tiliöintitietojen luovuttaminen

Tiliöintilomake säilytetään aina yksikössä eikä sitä luovuteta kuittien mukana maistraatin laillistamalle edunvalvojalle. Kuitit tulee luovuttaa pyydettyäessä.

Rahavarojen säilyttäminen

Asiakkaan käteisvaroja, sekä pankki/maksukortteja säilytetään yksikössä sovitun mukaisesti lukitussa tilassa lukitussa kaapissa (turvallisuussyistä ei ilmoiteta paikkaa tämän omavalvontasuunnitelman tiedoissa). Asiakkaiden rahapussit ovat nimetty. Joillakin asiakkailla on myös ns. reppulompakko, johon käyttövaroista voidaan siirtää pieniä summia. Käyttövaroista pussiin siirretyistä summista pidetään kirjaa varsinaisessa kirjanpidossa.

Asiakkaiden rahapussit ja pankki/maksukortit palautetaan välittömästi käytön jälkeen takaisin säilytyspaikkaansa eikä niitä säilytetä muualla kuin yksikössä edes hetkellisestikään.

Mikäli asiakkaan pankkikortti luovutetaan esim. matkan tai loman ajaksi lähiomaiselle tai henkilökohtaiselle avustajalle, siitä tulee olla kirjaus tiliöintilomakkeessa ja SosiaaliEffic -kirjaus. Myös kortin palautumisesta yksikköön tulee tehdä ko. kirjaukset. Yksikkö ei ole vastuussa kortista tältä ajalta.

Ostosten ja automaattinostojen tekeminen

Ostokset hoidetaan pääasiassa asiakkaan kanssa tilanteiden mukaan omaa harkintaa käyttäen, mutta aina työajalla.

Käteisnosto automaatilla tapahtuu pääasiassa asiakkaan kanssa, mutta tulee tilanteita, jolloin se ei ole mahdollista (harkinnanvaraista). Nosto kirjataan kohtaan tulot ja lasketaan yhteen aikaisemman saldon kanssa. Kuitti numeroidaan samaan tapaan ostojen kanssa. Nostot hoidetaan aina työajalla.

Asiointi- ja virkistysmatkat asiakkaan kanssa

Asiakkaiden kanssa tehtävät asiointi- ja virkistysmatkat tehdään aina työajalla. Asiointi- ja virkistysmatkoilla asiakkaat eivät kustanna/tarjoa työntekijöille aterioita/kahveja tms. Ravintola/kahvilakäynnillä

työntekijät maksavat omat ateriansa ja juomansa, mikäli he haluavat jotakin nauttia. Vaihtoehtoisesti työntekijä voi pitää lounastaukonsa joko ennen matkaa tai sen jälkeen.

Etukorttien käyttö

Asiakkailla hankintoja tehdessä työntekijät eivät saa käyttää omia henkilökohtaisia etukorttejaan missään tilanteessa. Mikäli asiakkaalla on oma henkilökohtainen etukortti, sitä käytetään ostoksia tehdessä.

Epäselvyys tiliöinnissä

Asiakkaan käteisvarojen määrän ja tiliöintilomakkeen saldon on aina täsmättävä.

Mikäli rahapussissa oleva summa ei täsmää kirjanpitoon, kuitteja puuttuu tai tiliöinnissä on epäselviä merkintöjä, pyydä toinen työntekijä mukaasi tarkistamaan tilannetta/laskemaan rahoja. Lisäksi asiasta tulee ilmoittaa yksikön vastuuhenkilölle.

Rahavarojen seuranta ja käyttö päiväaikaisessa toiminnassa

Päiväaikaisessa toiminnassa ollaan vastuussa vain niistä rahavaroista, joita pyydetään toiminnan toteuttamiseen, esim. elokuvalippurahat. Rahat säilytetään lukitussa kaapissa.

Asiakkaan mukana yksikköön tulleet rahat kirjataan päiväaikaisen toiminnan tiliöintilomakkeeseen. Lomakkeeseen merkitään yksikköön tulleet rahat, tieto ostosta saadusta kuitista sekä jäljelle jääneet rahat. Loput rahat ja kuitit laitetaan asiakkaan mukana kotiin samana päivänä, kun rahaa on käytetty.

Asiakkaiden repuissa olevista rahoista vastuu on asiakkaalla tai hänen läheisellään.

Tästä ohjeesta poikkeamisesta täytyy olla aina vastuuhenkilön päätös. Päätöksenä toimii vastuuhenkilön kirjoittama muistio. Kopio muistiosta liitetään asiakkaan rahavarojen seurantakansioon sekä lähetetään palvelupäällikölle tiedoksi.

Norolan Onnelassa rahavaraseurantaohjeet sisältyvät yksikön perehdytysohjelmaan.

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

Omat ohjaajat ovat läsnä palvelu- ja toteuttamissuunnitelmapalaverissa ja kirjaavat palaverissa sovitut asiat asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan. Omat ohjaajat ovat vastuussa suunnitelmien päivittämisestä. Palvelusuunnitelma sekä toteuttamissuunnitelma tulostetaan myös asiakkaan omaan kansioon.

Sosiaalityöntekijä kirjaa palvelusuunnitelman SosiaaliEfficiaan ja lähettää palvelusuunnitelman kirjallisen kopion asiakkaalle ja/tai tämän lailliselle edustajalle. Kirjallinen kopio laitetaan myös asiakkaan omaan kansioon.

Suunnitelmissa tulevat tärkeät asiat siirtyä asiakkaan arkeen. Tavoitteita ja uusia toimintatapoja käsitellään säännöllisesti henkilöstön palavereissa ja kehittämispäivillä. Kiireelliset asiat ilmoitetaan henkilöstölle puhelimitse ja/tai sähköpostitse.

Kirjaamiseen liittyviä käytäntöjä ja vastuita käsitellään säännöllisesti esimerkiksi henkilökunnan vko-palavereissa.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30 §)

Kun lapsi on sijoitettu laitoshuoltoon avohuollon tukitoimena tai huostaan otettuna, hänelle laaditaan hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritetty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.

Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan? -----
Asiakkaan kohtelu Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen 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. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään? Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeus tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Itsemääräämisoikeuden perustana on jokaisen oikeudesta yhdenvertaisuuteen sekä henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen. Kenenkään fyysistä tai psyykkistä koskemattomuutta ei saa loukata ja jokaista ihmistä on kohdeltava kunnioittavasti. Kenenkään vapautta ei saa riistää mielivaltaisesti. Vapaudenriiston perusteena ei saa olla vammaisuus tai sairaus. Henkilön on voitava päättää omista asioistaan joko itse tai tuettuna. Vähimmäisvaatimus on, että henkilön oma mielipide selvitetään kaikin käytettävissä olevin keinoin. Kehitysvammaisten ihmisten kohdalla itsemääräämisoikeuden toteutuminen arjessa on usein riippuvainen siitä, millä tavoin heille tukea ja palveluja tarjoavat organisaatiot ja niissä työskentelevä henkilökunta toimivat. Norolan Onnelan asiakkaiden yksityisyyden ja yksilöllisyyden kunnioittaminen on tärkeää. Lisäksi myös yksinolo turvataan riittävillä tukitoimilla. Omat asunnot ovat yksityisaluetta, eikä toisten asuntoihin mennä ilman lupaa. Ohjaajat koputtavat mennessään asukkaan huoneeseen (avaimilla). Toisia asukkaita pyritään ohjauksin keinoin välttämään toisten huoneisiin menemisessä. Onnelan asiakkaiden tuen tarpeet vaihtelevat ja ovat yksilöllisiä, siksi jokaisen ohjauksen ja tuen tarve on käsitelty esimerkiksi asiakkaiden toteuttamissuunnitelmapalavereissa vastaamaan jokaisen asiakkaan tarpeistansa lähteväksi. Asiakkailla on oikeus valita ja päättää omaan elämäänsä liittyvistä asioista päätöskykyä tarvittaessa tukien. Heitä ohjataan ja tuetaan näissä valinnoissa. Oman tahdon esille tuomista rohkaistaan; on lupa haluta ja toivoa elämässä erilaisia asioita. Asiakkaat tarvitsevat tietoa, tukea ja ohjausta itsemääräämisoikeutensa hahmottamiseen ja sen tuomien mahdollisuuksien käyttämiseen. Omia valintoja sekä mielipiteiden esille tuomista mahdollistetaan yksilöllisesti mm. pienien arkeen liittyvien valintojen tekemisen kautta. Norolan Onnelassa osa asiakkaista tarvitsee puheen ohella yksilöllisen kommunikaatiomenetelmän voidakseen ilmaista itseään. Ohjauksessa käytetään selkokielen tukena asiakkaalle sopivaa kommunikaatiomenetelmää. Näitä ovat mm. sosiaalinen tarina, kuvakommunikaatiot ja tukiviittomat. Näiden lisäksi ohjaajat pyrkivät tulkitsemaan asukkaan toiveet ja mielipiteet ilmeistä, eleistä ja käyttäytymisestä. Asiakkailla, joille on myönnetty vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelulain mukainen puhetulkki, voivat käyttää tulkkipalveluilta esimerkiksi arjen tilanteissa kommunikaatioon ja viestintään liittyen.

Norolan Onnelassa pidetään pääsääntöisesti yksikköpalaverit kerran viikossa, missä keskustellaan esimerkiksi asiakkaita koskevista yhteisistä asioista. Palaverissa käydään läpi mm. tulevan viikon tapahtumia. Asiakkaiden toiveita ja menoja toiminnan suunnittelussa huomioidaan ja sovitellaan tulevien viikojen tapahtumiin mahdollisuuksien mukaan.

Asiakkaita tuetaan harrastusten ja vapaa-ajan viettoon liittyvissä valinnoissa, jokaisen omia mielipiteitä ja toiveita kunnioitetaan. Asiakkaat osallistuvat omien huoneidensa sisustamiseen yksilöllisten mahdollisuuksiensa mukaan. Hankintoja tehtäessä pyritään ottamaan asiakas itse mukaan tekemään valintoja mm. henkilökohtaiset vaatteet ja oman huoneen sisustustarvikkeet.

Asumisyksiköissä tulee painottaa **ennakoivia toimia rajoitustoimien sijaan**. Tällaisia keinoja voivat olla esimerkiksi:

- Yhteiset pelisäännöt
- Rentoutumisen oppiminen
- Ympäristön muuttaminen ja ryhmän erittäminen yksilölliseen toimintaan
- Vuorokausirytmien selkiinnyttäminen
- Aistitoimintojen erilaisuuden huomioiminen
- Strukturointi
- Ennakointi
- Kommunikoinnin kehittäminen
- Visualisointi
- Nopea piirtäminen tai kirjoittaminen tilanteiden selkiinnyttämiseksi
- Sosiaaliset tarinat (symwriter) kuvin ja sanoin
- Sopimukset ja säännöt
- Liikunta ja terveyden hoitaminen
- Riittävästi mielekästä toimintaa
- Palkitsevuus

Yksikössä on IMO-käsikirja, jonka jokainen työntekijä lukukuittaa sen luettuaan. Norolan Onnela on palveluasumisen yksikkö, jossa ei ole käytössä rajoittamistoimenpiteitä.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Erityishuolto toteutetaan ensisijaisesti yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Rajoitustoimenpiteitä saa käyttää vain silloin, kun

- erityishuollossa oleva henkilö ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia;
- rajoittaminen on välttämätöntä erityishuollossa olevan henkilön tai jonkun toisen henkilön terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi tai merkittävän omaisuusvahingon torjumiseksi ja
- muut, lievemmat keinot eivät ole tilanteeseen soveltuvia tai riittäviä.

Rajoitustoimenpiteen on oltava henkilön hoidon ja huolenpidon kannalta perusteltu, tarkoituksenmukainen ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Rajoitustoimenpiteiden yhteisvaikutukseen on kiinnitettävä erityistä huomiota.

Rajoitustoimenpide pitää toteuttaa ihmisarvoa kunnioittaen, turvallisesti ja henkilö perustarpeista huolehtien. Rajoitustoimenpiteen käyttö pitää lopettaa heti, kun se ei ole enää välttämätöntä tai se vaarantaa rajoitetun henkilön terveyden tai turvallisuuden.

Kun rajoitustoimenpidettä on käytetty, toimintayksikössä pitää viipymättä arvioida, mikä johti rajoitustoimenpiteen käyttöön ja miten voidaan jatkossa vähentää rajoitustoimenpiteiden käyttöä yksikössä.

Vaikka kaikki rajoitustoimenpiteiden käytön edellytykset täyttyisivät, asiakasta voi rajoittaa vain tietyillä laissa määritetyillä tavoilla. Erityishuollossa sallittuja rajoitustoimenpiteitä ovat ainoastaan:

- Kiinnipitäminen
- Aineiden ja esineiden haltuunotto
- Henkilöntarkastus
- Lyhytaikainen erillään pitäminen
- Välttämättömän terveydenhuollon antaminen vastustuksesta riippumatta
- Rajoittavien välineiden ja asusteiden käyttö päivittäisissä toiminnoissa
- Rajoittavien välineiden ja asusteiden käyttö vakavissa vaaratilanteissa
- Valvottu liikkuminen
- Poistumisen estäminen

Erityishuollossa olevaan henkilöön kohdistetun rajoitustoimenpiteen käyttöä on arvioitava hänen kanssaan viipymättä sen käytön päättymisen jälkeen. Jälkiselvittelyssä arvioidaan rajoitustoimenpiteen perusteita, henkilön kokemusta rajoitustoimenpiteestä ja keinoja, joiden avulla voidaan jatkossa välttää rajoitustoimenpiteisiin turvautuminen. Mitä paremmin ihmisen tarpeet huomioidaan, sitä vähemmän esiintyy tarvetta rajoitustoimenpiteiden käyttöön. Rajoitustoimenpiteiden käyttö ei saa muodostua ennakoitavaksi ja toistuvaksi toimintamalliksi, vaan sen tulisi aina olla aidosti poikkeuksellinen ja viimesijainen keino sen jälkeen, kun yhteisymmärrykseen perustuvat keinot ovat osoittautuneet riittämättömiksi tai tilanteeseen soveltumattomiksi.

Rajoitustoimenpiteillä puututaan asiakkaan perus- ja ihmisoikeuksiin. Sen takia on tärkeää sekä asiakkaan että henkilökunnan oikeusturvan kannalta, että rajoitustoimenpiteiden käyttö kirjataan huolellisesti.

Erityishuollossa olevaa henkilöä koskeviin asiakas- tai potilasasiakirjoihin on kirjattava:

1. kehitysvammalain 42 f—42 n §:ssä tarkoitetun rajoitustoimenpiteen käyttö ja sen perusteet;
2. henkilön näkemys rajoitustoimenpiteen käytöstä ja sen perusteista;
3. rajoitustoimenpiteen vaikutukset erityishuollossa olevaan henkilöön;
4. rajoitustoimenpiteen alkamis- ja päättymisajankohta;
5. rajoitustoimenpidettä koskevan ratkaisun tai päätöksen tehnyt ja toimenpiteen suorittanut henkilö.

Norolan Onnelassa ns. rajoittavina yhteisinä toimenpiteitä turvallisuussyistä on esimerkiksi lukittavat ovet ohjaajien toimistoon ja yhteiseen keittiöön. Norolan Onnelassa ei ole rajoittamistoimenpiteitä käytössä.

Yksikössä lääkkeet säilytetään lääkkeenjakotilassa ja käytössä olevat dosetit erikseen lukollisessa tilassa lukitussa kaapissa. Lääkeluvalliset ohjaajat jakavat, tarkastavat ja annostelevat lääkkeet oikealle asiakkaalle oikeaan aikaan yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

<i>Pohdittavaksi:</i> - Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiininomaiset käytännöt, vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.) <i>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturvaa.</i>
Asiakkaan kohtelu Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämistä vastaavalla viranomaisella. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdanneita haittatapahtumia tai vaaratilanteita? Sosiaalihuollon henkilöstössä toimivien työntekijöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Ohjaajan on ilmoitettava viipymättä yksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan palveluiden toteuttamisessa. • Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun, niin että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. • Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon sosiaalihuoltoa toteutettaessa. Epäasiallinen kohtelu: Jokaisella työntekijällä on ilmoitus- ja puuttumisvelvollisuus, jos asiakasta kohdellaan epäasiallisesti, riippumatta siitä onko epäasiallisesti toimiva toinen työntekijä, asukas tai muu henkilö. Kun haittatapahtuma tai vaaratilanne kohdistuu asukkaaseen, ollaan hänen omaiseensa pääsääntöisesti yhteydessä yksikön vastuuhenkilön toimesta ja kerrotaan tapahtumakuvaus. Tämän jälkeen yhdessä mietitään ratkaisu, miten asiassa edetään. Tarvittaessa järjestetään palaveri, mihin osallistuu asianomaiset. Jos haittatapahtuma tai vaaratilanne johtaa kantelumenettelyyn, ohjeistetaan omaista tai muuta asianomaista selvityksen tekemiseen.
Asiakkaan osallisuus Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.
Palautteen kerääminen Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään? Luottamuksellisen, ammatillisen suhteen rakentaminen asukkaaseen ja hänen omaisiinsa on tärkeää. Heitä kuullaan ja heiltä tuleva palaute on osa toiminnan kehittämistä. Palaute kerätään joko suullisesti tai kirjallisesti. Saatua palautea tulee saattaa kaikkien tietoon, jotta asioita voidaan kehittää toivottuun suuntaan ja niistä pitää keskustella. Palvelu- ja toteuttamissuunnitelmapalaverissa kysytään aina myös omaisten kokemuksia palvelun toteutumisesta ja kannustetaan tuomaan myös eriäviä ajatuksia esille. Norolassa on käytössä talon yhteinen palautelaatikko, johon jokainen voi halutessaan jättää palautetta.

Vammaisneuvoston tehtävänä on kuntalain 28 §:n mukaisesti: 1. vaikuttaa kunnan eri toimialojen toiminnan suunnitteluun, valmisteluun ja seurantaan asioissa, joilla on merkitystä vammaisten henkilöiden hyvinvoinnin, terveyden, osallisuuden, elinympäristön, asumisen, liikkumisen tai päivittäisistä toiminnoista suoriutumisen taikka heidän tarvitsemiensa palvelujen kannalta. 2. tehdä aloitteita ja esityksiä sekä seurata vammaisten tarpeita ja palvelujen kehitystä Jyväskylän kaupungin alueella sekä osallistua ja antaa lausuntoja suunnittelijoille ja päätöksentekijöille vammaisia koskeissa asioissa. 3. hoitaa muut vammaisneuvostolle laissa määritellyt tehtävät
Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä? Palautteet otetaan rakentavasti vastaan ja hyödynnetään toiminnan suunnittelussa. Kriittisiin palautteisiin reagoidaan välittömästi ja tapauskohtaisesti mietitään, mikä on oikea tapa tilanteen selvittämiseen. Palautteet käydään läpi henkilökunnan palaverissa/kehittämispäivillä ja pohditaan tilanteisiin uusia toimintamalleja tai mietitään toimintaan liittyen toiveiden ja ehdotusten toteutusta. Toimenpiteet kirjataan muistioon, joka on kaikkien työntekijöiden käytettävissä. Palautteen tai toimenpide ehdotuksen esittäjälle vastataan, kuinka ehdotukseen reagoidaan.
Asiakkaan oikeusturva
a) Muistutuksen vastaanottaja Juho Suortti Palvelupäällikkö Keski-Suomen hyvinvointialue Erityisryhmien kotiin viettävät ja asumispalvelut/ pohjoinen alue Ylistönmäentie 33, 4.krs 40500 Jyväskylä puh. 050-4352770 juho.suortti@hyvaks.fi
b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista Sosiaaliasiamieheen voi ottaa yhteyttä julkisen tai yksityisen sosiaalihuollon palveluja koskeissa asioissa. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä. Hänellä on työskentelyssään puolueeton ja konsultoiva rooli. Eija Hiekka Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Matarankatu 4, 40100 Jyväskylä puh.044 265 1080, puh. aika ma-to klo. 9–11 sosiaaliasiamies@koske.fi
c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista Kuluttajaneuvonnan valtakunnallinen yhteystieto p. 0295536901, arkisin klo. 9–15 Kuluttajaoikeusneuvojalta saa opastusta ja sovitteluapua riitatilanteissa. Kuluttajaneuvoja avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta). (kuluttajaneuvonta.fi)

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä? Asiakas tai hänen lähiomaisensa, tai edunvalvojansa yhdessä asiakkaan kanssa ohjataan selvittämään tilannetta hänen asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai palveluvastaavan tai palvelupäällikön kanssa heti kun ongelmia ilmenee. Asiakasta tai hänen edustajaansa tiedotetaan myös muistutuksen tekemisen mahdollisuudesta ja neuvotaan Keski-Suomen hyvinvointialueen lomakepohjan käyttämisessä. Lomake löytyy Keski-Suomen hyvinvointialueen internetverkkosivuilta https://www.hyvaks.fi/asiakkaana/anna-palautetta Tarvittaessa asiakas tai hänen edustajansa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaaliasiamieheen tai potilasiasiamieheen. Yksikön työntekijöihin kohdistuneet muistutukset toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle, ja vastuuhenkilöön kohdistuneet muistutukset toimitetaan erityisryhmien palvelupäällikölle. Muistutukseen pyydetään vastineet asianomaisilta työntekijöiltä. Tarvittaessa järjestetään asianomaisten kesken tapaaminen. Asiakas/omainen/edunvalvoja saa tekemäänsä muistutukseen kirjallisen, asiallisen ja selkeän vastineen. Vastineesta ilmenee mihin toimenpiteisiin on muistutuksen johdosta ryhdytty tai kuinka asia on hoidettu perusteluineen. Asia voidaan ottaa tarvittaessa uudelleen käsittelyyn, mikäli asiassa ilmenee jotain uutta. Annettuun ratkaisuun ei voida muutoin hakea muutosta. Muistutus ei kuitenkaan pois sulje kantelun tai muun epäkohtailmoituksen tekemistä. Toimintayksikössä käsitellään muistutukset/yhteydenotot ja niitä pyritään hyödyntämään palvelun laadun kehittämisessä.
e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle Muistutukseen on annettava ratkaisu kohtuullisessa ajassa sen saapumisesta, tavoiteaika 1 kk.

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta
a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen Asiakkaille laadittu yksilöllinen palvelusuunnitelma sekä toteuttamissuunnitelma ovat pohjana arjen toiminnalle. Fyysinen hyvinvointi: Asiakkaat käyttävät pääsääntöisesti Palokan terveysaseman palveluita lääkärin ja hammashoidon osalta. Tämän lisäksi käytetään tarvittaessa kehitysvammanneuvolan ja erikoissairaanhoidon palveluita. Norolassa työskentelee alueellinen sairaanhoitaja, joka vastaa osaltaan asukkaiden sairaanhoidollisista asioista. Osalle asiakkaita on myönnetty Kelan kuntoutuksena fysioterapiaa. Fysioterapian tarpeen arvioinnista vastaa terveyskeskuslääkäri yhteistyössä ohjaajien ja fysioterapeuttien kanssa. Yksikössä painottuu kuntouttavan työotteen toimintatapa. Asiakkaita tuetaan yksilöllisten taitojen mukaan arjen askareisiin. Psyykkinen hyvinvointi: Asiakkaiden psyykkistä hyvinvointia tarkkaillaan ja tuetaan. Asiakkaille pyritään järjestämään mielekästä tekemistä arjessa. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja heidän mielipiteitään kuunnellaan ja arvostetaan. Heille annetaan positiivista palautetta, joka tukee heidän itsetuntoaan. Haastavan käyttäytymisen tilanteita pyritään ennakoimaan. Tarvittaessa konsultoidaan psyykkisen hyvinvoinnin asioissa esimerkiksi kehitysvammanneuvolan psykologia, terveyskeskuslääkärinä sekä alueen sairaanhoitajaa.

Kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky: Asiakkaiden sosiaalista toimintakykyä tuetaan mahdollisimalla heille osallistuminen erilaisiin sosiaalisiin tilanteisiin sekä Norolassa, että sen ulkopuolella. Tällaisia ovat esim. erilaiset harrastukset, asiointikäynnit, sekä Norolan omat illanvietot ja asiakkaille järjestetyt virikkeelliset ryhmätuokiot. Yhteydenpitoa omaisiin ja läheisiin tuetaan. Kognitiivista toimintakykyä tuetaan osallistamalla asiakkaita ryhmäkodin arjen askareisiin ja järjestämällä asukkaille mielekästä tekemistä. Asioita ei tehdä asukkaiden puolesta, vaan jokainen osallistuu omien voimavarojensa mukaan.
b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen -----
Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan? Yksilöllinen palvelusuunnitelma sekä tarkemmin tuentarpeet kuvaava palvelu- ja toteuttamissuunnitelmaan ja ne toimivat pohjana arjen toiminnalle. Yksikössä toimitaan kuntouttavalla työotteella. Asiakkaita ohjataan yksilöllisesti arjen toimissa ja oman elämänhallinnan taitoja vahvistetaan. Osallisuutta oman arjen toimissa pyritään lisäämään. Norolan Onnelassa ulkoilu on päivittäistä. Asiakkaat pääsevät ulkoilemaan itsenäisesti (ulko-oveen omat avaimet), mutta osan asiakkaista kanssa ulkoilu tapahtuu yhdessä ohjaajien kanssa. Asiakkailla on omia harrastuksia, joista osa painottuu liikuntaan. Asiakkaat, joilla on henkilökohtainen avustaja, käyvät myös tapaamiskertoinaan harrastamassa toisinaan liikuntaa. Henkilökohtainen avustaja mahdollistaa asukkaalle monipuolista sisältöä arkeen, joka on hyvänä lisänä yksikön järjestämälle toiminnalle. Norolan Onnelassa suuri osa asiakkaista osallistuu päivä- ja työtoimintaan. Norolan Onnelasta osallistutaan mahdollisimman paljon erilaisiin yhteiskunnallisiin sekä yhteistyötahojen järjestämiin tapahtumiin eri vuoden aikoina. Näitä ovat tanssiaiset, teatteriesitykset, talvitapahtumat, tukiyhdistyksen toiminta yms. Henkilökohtaiset asiointi- ja virkistysmatkat ovat myös tärkeitä. Seurakunnan diakoni, Mari Tyynelä, käy pitämässä halukkaille osallistujille kotipiiriä säännöllisesti. Kotipiiriin osallistuvat sen ajankohtana paikalla olevat asiakkaat. Alueellinen sairaanhoitaja vastaa osaltaan lääkehoidon toteuttamisesta ja vaikutuksen arvioinnista, ohjaajien lääkehoidon ohjaustarpeesta, asiakkaiden terveyden seurannasta, sairaanhoidollisista toimenpiteistä, lääketietojen päivittämisestä, tarvittavien rokotteiden antamisesta sekä laboratorionäytteiden ottamisesta. Asiakkaille haetaan tarpeen mukaan erilaisia terapiapalveluita kuntoutussuunnitelman mukaisesti.
Ravitsemus Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa? Norolan Onnelassa on käytössä Kylän Kattauksen ruokahuollon omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelma sisältää esimerkiksi ohjeet aterioiden ja kylmälaitteiden lämpötilojen seurantaan, sekä yleisohjeet ruoan säilytykseen, kuljetukseen ja tarjoiluun. Ruokahuollon omavalvontasuunnitelmat ovat esillä yksikössä ja viimeisin päivitys on tehty 2023. Norolan Onnelaan tilataan lounas ja päivällinen Kylän kattaukselta Aromi -tilausjärjestelmän kautta. Tuotetilaukset aterioita varten tilataan myös saman Aromi-järjestelmän kautta. Työntekijöillä on suoritettuna hygieniapassit.

Asiakkaiden yksilölliset ravitsemuksen erityistarpeet huomioidaan. Näitä ovat esimerkiksi ruoka-aineallergiat ja tarve rakennemuutettuun ruokavalioon (pehmeä ruoka, sileä sosemainen ruoka jne). Tarvittaessa käytössä on erityisruokavalio ja -valmisteet yhteistyössä lääkärin ja ravitsemusterapeutin kanssa (mm. proteiinilisät). Norolassa huolehditaan myös suositusten mukaisten ruoka-aikojen toteutumisesta.

Asiakkaiden ravitsemustilaa, sekä riittävää ravinnon ja nesteen saantia seurataan tarvittaessa nestelistalla, kirjaamalla ylös syödyt ateriat ja painoa seuraamalla.

Painonseurannalla havaitaan mahdollisimman pian muutokset ravitsemuksessa. Norolan Onnelassa asiakkaiden painoja seurataan säännöllisesti alueellisen sairaanhoitajan antaminen ohjeiden mukaisesti.

Ravitsemusterapeutin konsultaatio on myös mahdollista.

Hygieniakäytännöt

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Norolassa on siivoussopimus palveluntuottaja SOL:n kanssa. Palveluntuottaja huolehtii sopimuksen mukaisesta siivoamisesta, johon kuuluu esimerkiksi yhteisten tilojen siivous, sekä asiakkaiden asuntojen viikkosiivous (wc:n siivous 2xvko). Lisäksi henkilökunta ohjaa asiakkaita yleissiisteyden ylläpitoon. Tarttuvat taudit (kuten sairaalabakteerit) huomioidaan siivoussuunnitelmaa laadittaessa. Onnelassa on eritetahrapakki, josta löytyy ohjeistus eritetahراسiivouksesta. Ohjaajat vastaavat keittiön hygieniatasosta Kylän Kattauksen omavalvontasuunnitelman mukaisesti.

- henkilökunta ohjaa asiakkaita huolehtimaan henkilökohtaisesta hygieniasta
- käsihygieniasta huolehtiminen (tarvittava saippuapesu, käsihuuhte, kertakäyttöhanskat)
- suojaimia (kuten esiliina, hengityssuoja) käytetään tarvittaessa
- epidemia- aikoina tehostetaan siivousta ja käsihygieniää
- pandemiatilanteissa noudatetaan terveysviranomaisten ohjeita sekä tehostetaan siivousta

Hygieniahoitajan tai hygieniakoordinaattorin konsultaatio on mahdollista. Sairaalan Novan hygieniahoidajalta on saatu hygieniahjeita esimerkiksi sairaalabakteereiden osalta.

Palvelu- ja toteuttamissuunnitelmapalavereissa tarkastellaan yksilökohtaiset asiakkaan hygieniaan liittyvät tarpeet, joiden perusteella toimitaan.

Huhtikuun alusta 2019 alkaen henkilökunnan käytössä on erilliset työvaatteet (yhteistyösopimus Saku Oy:n kanssa).

Käsihygieniasta huolehditaan riittävällä käsienspesulla, suojahanskojen sekä käsihuuhteen käytöllä. Käsihuuhteita löytyy käytävältä, keittiöstä, uloskäyntien yhteydestä sekä pesu- ja wc-tiloista. Talon ulkopuolella asioidessa on ohjaajien ja asiakkaiden käyttöön varattu pieniä käsihuhdepulloja.

Suojaimia (kuten esiliina, hengityssuoja) käytetään tarvittaessa.

Epidemia- ja pandemia-aikoina tehostetaan siivousta ja käsihygieniää, sekä konsultoidaan esimerkiksi hygieniahoidajaa/koordinaattoria ja/tai infektiolääkärä.

Terveysten- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.
a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen? Asumispalveluyksiköissä: - hampaat hoidetaan aamuin illoin - säännölliset käynnit hammashoidossa - kiireetön sairaanhoito: perusterveydenhuollossa tai vammaispalveluiden alueellisen sairaanhoitajan kautta Asumispalveluyksiköissä sekä päivä- ja työtoimintayksiköissä: - kiireellinen sairaanhoito: yhteys perusterveydenhuoltoon, erikoissairaanhoidon tai vammaispalveluiden alueelliseen sairaanhoitajaan tai tarvittaessa hälytyskeskukseen (112) - äkillisessä kuolemantapauksessa toimitaan kirjallisten toimintaohjeiden mukaisesti, joka on osa työyksikön perehdytysuunnitelmaa. Henkilökunta on perehdytetty yksikön toimintaohjeisiin. Toimintaohjeet päivitetään säännöllisesti ja ne säilytetään joko yksikön ilmoitustaululla tai osana perehdytyskansiota.
b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan? Terveyttä edistetään ohjaamalla ja kannustamalla: - terveellisten elämäntapojen noudattamiseen - monipuolisen ja terveellisen ravinnon saantiin - hoito-ohjeiden noudattamiseen Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden seuranta: - säännölliset terveystarkastukset ja kontrollit (esimerkiksi laboratoriokokeet, lääkärin vastaanotokäynti) - terveydentilassa tapahtuvien muutosten kirjaaminen ja seuranta - tarvittavat mittaukset (esimerkiksi verenpaine, pulssi, paino, verensokeri) ja mittaustulosten kirjaukset LifeCare -potilastietojärjestelmään. - kokonaisvaltainen terveydentilan seuranta, havainnointi ja asukkaan/asiakkaan haastattelu omasta voinnista
c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta? Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa koko henkilökunta sairaanhoitajalta ja/tai lääkäriltä saatujen ohjeiden mukaisesti. Päävastuu terveyden- ja sairaanhoidon kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisesta ohjeiden mukaisesti on yksikön vastuuhenkilöllä.
Lääkehoito Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.
a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Norolan Onnelassa on Jyväskylän kaupungin vammaispalveluiden aikainen voimassa oleva yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, joka löytyy yksikön perehdytyskansiosta. Jokainen työntekijä on lukukuitannut voimassa olevan lääkehoitosuunnitelman, joten on sitoutunut toimimaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Nykyinen lääkehoitosuunnitelma on ollut voimassa 31.12.2023 asti. Keski-Suomen hyvinvointialueella on lokakuussa 2023 aloitettu työstämään palvelualuekohtaista lääkehoitosuunnitelmaa, jonka jälkeen on päivitetty Norolan Onnelan yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, 4/2024. Lääkäri hyväksynyt 7.10.2024. Norolan Onnelassa kaikilla vakituisilla työntekijöillä on lääkeluvat kunnossa lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Myös määräaikaiset työntekijät, jotka osallistuvat lääkehoitoon suorittavat tehtävässä vaaditut lääkeluvat. Lyhytaikaisia sijaisia saattaa joskus olla ohjaajan rajatuissa tehtävissä, jolloin he eivät osallistu lääkehoitoon. Ilman lääkelupia ei voi tehdä esimerkiksi yövuoroja. Yksikön vastuhenkilö seuraa ja vastaa siitä, että lääkeluvat henkilökunnalla on ajantasaisesti suoritettu. Henkilökunnalla on myös oma vastuu huolehtia siitä, että lääkehoidon lupakäytäntöjen suorittamisen aloitetaan ajallaan suorittamaan. Henkilökunta (ohjaajat) suorittaa LOVE /LOP- tentit (lääkehoidon osaamisen perusteet ja lääkelaskut), PKV- tentin, GER1 ja PSYK1, sekä S.C- pistokoulutuksen. Tämän lisäksi yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman mukaiset näyttökäytännöt, sekä aina uusien kohdalla lääkehoidon perehdytys. Lääkehoitosuunnitelma sisältää tarkemmin tiedot lääkelupakäytännöistä. Norolan Toukolassa on tarvittaessa käytettävissä huumausaineiksi luokiteltuja lääkkeitä, joten myös Norolan Onnelan henkilökunta (terveydenhuollon koulutuksen omaavat) suorittaa myös näiltä osin lääkeluvat kuntoon ja saavat alueelliselta sairaanhoitajalta ko. lääkkeisiin lisäperehdytystä (huumausaineiksi luokitellut lääkkeet). Lääkehoidon toteutumista seurataan myös Laatuportti -ilmoitusten perusteella. Ilmoitukset käydään läpi henkilökunnan palaverissa säännöllisesti alueellisen sairaanhoitajan tai yksikön vastuhenkilön toimesta. Lääkehoidon perehdytys on osa henkilökunnan perehdytysohjelmaa.	b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta? Yksikön henkilökunta toteuttaa lääkehoitosuunnitelman mukaista lääkehoitoa. Lääkehoidon toteutuksesta ja valvonnasta vastaa yksikön palveluvastaava Miia Pappinen yhdessä alueellisen sairaanhoitajan Päivi Rahikkalan kanssa. Lääkehoitosuunnitelmassa on nimetty erilliset vastuualueet lääkeluvallisille ohjaajille. Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan? Tiedonkulku toimii pääsääntöisesti sähköisessä LifeCare- potilastietojärjestelmässä viesteinä ja dokumentteina. Muiden kuin kunnallisten palveluiden osalta asioita hoidetaan puhelimitse esimerkiksi ohjaajan, sairaanhoitajan tai omaisen kautta. Norolan Onnelassa tehdään yhteistyötä monien eri tahojen kanssa. Jotta palvelukokonaisuudet olisivat asiakkaiden kannalta toimivia, ovat yhteistyökuviot koko yksikössä varsin laaja-alaisia. Tärkeimpiä yhteistyötahoja ovat omaiset, työ- ja päivätoiminnot sekä esim. henkilökohtaiset avustajat.
---	---

Asiakkaiden yksilöllisten palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa ovat mukana esimerkiksi palveluhajaajat ja sosiaalityö. Kuntoutuksen osalta yhteistyötä tehdään fysioterapeuttien ja toimintaterapeuttien kanssa. Asiakkaiden mukana palveluissa ja arjessa ovat myös kommunikaatiota tukevat palvelut.

Terveysten- ja sairaanhoidon osalta yhteistyötä tehdään kehitysvammanneuvolan ja olemassa olevien terveyspalvelujen kanssa niin julkisella kuin yksityisellä puolellakin.

Lääkehoidon järjestämisen osalta yhteistyökumppanina on sopimusapteekit. Yksikön lääkkeiden toimittamisesta vastaa pääosin Tikkakosken apteekki.

Palo- ja pelastusviranomaiset huolehtivat turvallisuuteen liittyvistä tarkastuksista ja koulutuksesta.

Yhteistyötä tehdään myös esimerkiksi edunvalvonnan kanssa.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Tilapalvelut ja Kylän kattaus vastaavat alihankintana tuotettujen ruokahuollon-, kiinteistönhuollon- ja siivoushuollon palvelujen laadunvalvonnasta. Yksikön omana tehtävänä on reklamoida havaitsemistaan sisältö-, laatu- ja poikkeamista palvelun tuottajaa ja ilmoittaa huomattavista puutteellisuuksista tai korjaustarpeista liikelaitosten yhteyshenkilöille.

Kiinteistönhuollosta on tehty koko asuintalon osalta palvelusopimus Lassila & Tikanojan kanssa ja se vastaa myös Norolan tilojen kiinteistönhoidosta kiinteistöpalveluiden kanssa. Ohjaajat ilmoittavat havaitsemistaan puutteista/vioista sähköpostilla tai soittaen L & T kiinteistöhoiton toimistoon.

Tilapalveluiden edustajana toimii kiinteistömanageri, joka vastaa Norolan osalta kiinteistön laajemmasta kunnossapidosta yhdessä kiinteistön omistajan JVA:n edustajan kanssa.

Siivoushuollosta vastaa SOL siivouspalvelut. Siivooja käy Norolassa viitenä päivänä viikossa siivous-
sopimuksen mukaisesti. Siivooja vastaa Norolan Onnelan yleisten tilojen siivouksesta sekä asiakas-
huoneistoista erillisen aikataulun mukaan. Siivouspalveluiden kanssa pidetään yhteistyöpalavereja
säännöllisesti 2 x vuodessa.

Viria Security vastaa Norolan asukas- ja henkilökuntaturvalaitteista. Henkilökunnalla on käytössä hätäkutsunapit (ns. tägit). Myös kaikissa 16 huoneistoissa on hätäkutsunapit asiakkaiden käyttöä varten (esim. yöaikainen valvonnan tarve).

Avarn vastaa tarvittaessa vartijapalvelusta.

Sisäisen postin kuljettamisesta vastaa Posti.

Henkilökunnan työvaatteet toimittaa Sakupe Oy.

Toshiban kanssa on monitoimilaitteeseen sopimus, joka sijaitsee henkilökunnan toimistossa.

Lindström vastaa yhteisten tilojen matoista.

Aluetaksi ja Keskustaksi huolehtii asiakkaiden työtaksikyydeistä.

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

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

Norolan Onnelassa on käytössä Jyväskylän kaupungin aikainen oma potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelma, mikä koskee myös erityisryhmiä. Suunnitelma on luettavissa yksikön perehdytyskansista.

Yksikön vastuuhenkilö vastaa työpaikalla käytännön työ- ja asiakasturvallisuuden toteutumisesta, sekä tarvittavan toimintaohjeistuksen ja perehdytyksen noudattamisesta. Henkilöstö noudattaa työpaikkansa turvallisuusohjeita ja on velvollinen ilmoittamaan vastuuhenkilölle havaitsemistaan turvallisuutta vaarantavista epäkohdista.

Keski-Suomen hyvinvointialueen työturvallisuuspäällikkö huolehtii työsuojelun yhteistoiminnan järjestämisestä ja kehittämisestä, sekä työpaikkojen työturvallisuustyön linjauksista ja käytännöistä. Työsuojeluvaltuutetut ovat työsuojelun valvontalain tarkoittamia yhteistoimintahenkilöitä ja edustavat henkilöstöä työpaikan tai henkilöstön työturvallisuutta koskevissa asioissa. Työsuojeluvaltuutettu perehtyy oma-aloitteisesti vastuualueensa työpaikkoja koskeviin työturvallisuusasioihin, ja osallistuu työpaikan työsuojelutarkastuksiin. Lisäksi työsuojeluvaltuutettu kiinnittää edustamiensa työntekijöiden huomiota työn turvallisuutta ja terveellisyttä edistäviin seikkoihin. Jokaisessa yksikössä on nimetty oma työsuojeluyhdyshenkilö, joka oman työnsä ohella toimii työturvallisuusasioiden asiantuntijana ja yhteyshenkilönä. Vaikka työsuojeluorganisaatio keskittyy henkilöstön työsuojeluasioihin, se turvaa ja parantaa omalta osaltaan samalla keskeisesti myös asiakasturvallisuutta. Norolan työsuojeluyhdyshenkilö on Maarit Helin.

Norolassa on palotarkastajan hyväksymä turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, mikä päivitetään kerran vuodessa tai toiminnan muuttuessa paloviranomaisten koollekutsumana. Yksikön palveluvastaavalla on aina päävastuu suunnitelman päivittämisestä, vaikka alustavan työn voi sovitusti tehdä yksikköön nimetty työsuojeluyhdyshenkilö.

Pelastuslaitos tekee joka vuosi palotarkastuksen (vastuu koollekutsumisesta pelastusviranomaisella), jossa on mukana yksikön vastuuhenkilö, kiinteistönhoitaja ja mielellään myös yksikön työsuojeluyhdyshenkilö. Palotarkastuspöytäkirja lähetetään suoraan myös kiinteistön edustajalle, joka vastaa siihen kohdistuvien määräysten ja suositusten toteuttamisesta. Pöytäkirjaan on nimetty työsuojeluyhdyshenkilö, jonka tehtäviin kuuluu puuttua välittömästi havaittuihin turvallisuusriskeihin ja tiedottaa näistä myös yksikön vastuuhenkilöä. Vastuuhenkilön velvollisuus on huolehtia puutteiden viipymättömästä korjaamisesta. Viimeisin palotarkastus on pidetty loppuvuodesta 2023.

Poistumisharjoitukset pidetään vähintään joka toinen vuosi. Tämän lisäksi tehdään turvallisuuskävely. Turvallisuuskävelyillä työpaikan riskit ja vaaranpaikat nousevat näkyvästi esiin. Työntekijät oppivat ehkäisemään vaaratilanteita, tutustuvat alkusammutuskalustoon ja muuhun turvallisuustekniikkaan. Tärkeää on myös oppia tuntemaan yksikön kaikki uloskäynnit sekä kokoontumispaikka. Turvallisuuskävelyn tarkastuslista toimii turvallisuuskävelyn apuna ja sitä voidaan suorittaa myös pienemmissä osissa keskittymällä syvemmin sille kerralle valittuihin kohtiin. Turvallisuuskävelyn toteutuksesta vastaa Norolassa Jukolan ohjaaja Tanni Gerlach.

Alkusammutusharjoitukset täydentävät merkittävästi osin henkilöstön valmiutta toimia, jos palo syttyy. Harjoitus tuo varmuutta toimintaan sekä perehdyttää sammutuskaluston käyttöön. Alkusammutusharjoitukset järjestetään lakisääteisesti kolmen vuoden välein. Yksikön vastuuhenkilö huolehtii, että harjoitukset järjestetään lakisääteisesti. Harjoituksiin ilmoittautuminen tapahtuu Juuren koulutuskalenterin kautta. Norolan Onnelaa on tiedotettu koulutuksista, joihin jokainen työntekijä ilmoittautuu ohjeiden mukaisesti.

Ea- koulutukset toteutetaan koulutussuunnitelman mukaisesti. Henkilöstö osallistuu määräajoin Juuren koulutuskalenterin kautta hyvinvointialueen tarjoamaan ea-koulutukseen, joihin tiedotus on tehty yksikön vastuuhenkilön toimesta. Työntekijöillä on voimassa olevat ensiaputaidot. Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuussuunnitelma tarkistetaan palotarkastuksen yhteydessä vuosittain. Myös Norolan valmiussuunnitelma päivitetään vuosittain.
Henkilöstö Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Jos toiminta on luvvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan. a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne? Norolan Onnelassa työskentelee vakituisesti 6 työntekijää, joista kaikilla on lähihoitajatutkinto ja yhdellä lisäksi terveydenhoitaja (amk) -tutkinto. Henkilöstöluettelo on osa omavalvontasuunnitelman liitettä, joka ei kuitenkaan ole julkisesti saatavilla tietosuoja-asioiden vuoksi. Onnelassa työskentelee tarvittaessa myös alueellinen sairaanhoitaja sekä yksikön vastuuhenkilön varahenkilö. b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet? Lyhyisiin sairauslomiin/poissaoloihin käytetään varahenkilöyksikköä. Jos varahenkilöä ei ole saatavilla, palkataan sijainen. Mikäli sijaista ei saada, ryhmäkodin toimita turvataan riittävän henkilöstöresurssin osalta työvuorojärjestelyillä. Paikallinen sopimus on tehty tuplavuoron/hälytysvuoron osalta yhdessä ammattijärjestöjen edustajien kanssa, jonka mukaan voidaan työntekijältä kysyä mahdollisuutta tehdä tuplavuoro tai työvuoron muutos. Norolan Onnelassa perehdytyskansiossa on kirjalliset ohjeet esimerkiksi varahenkilöiden varaamiseen. Norolassa on myös käytössä sisäinen liikkuvuus, eli apua voidaan kysyä Onnelaan muistakin Norolan yksiköistä tai työtoiminta Retrosta. c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan? Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan huolellisella työvuorosuunnittelulla. Norolan Onnelassa ei toimi listavastaavaa, vaan listat suunnittelee vastuuhenkilön varahenkilö, jonka jälkeen työvuorosuunnitelman hyväksyy yksikön vastuuhenkilö. Pääsääntöisesti kaikkiin poissaoloihin pyritään palkkaamaan sijainen, jos esimerkiksi varahenkilöstöä ei ole saatavilla eikä sisäiset järjestelyt ole riittävät ja toimivat. Jos ulkopuolista sijaista ei äkilliseen poissaoloon saada, joudutaan muuttamaan työvuoroja tai tekemään esimerkiksi tuplavuoro. Henkilökunta on opastettu toimimaan äkillisissä poissaoloissa esimerkiksi iltaisin ja viikonloppuisin, kun vastuuhenkilö tai hänen varahenkilönsä ei ole töissä. Henkilöstön rekrytinnin periaatteet Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työläinsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä ote-

taan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.
a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet? Yksikön vastuhenkilö tarkastaa hyväksytyn henkilöstösuunnitelman rekrytointiosion. Hän kartoittaa työyksikön nykyisen osaamistason sekä mahdollisuudet tehtävien ja toimintatapojen muutoksille. Selvitettävä on myös, minkälaista osaamista tarvitaan nyt ja tapahtuuko toimintaympäristössä tai tehtävissä muutoksia, jotka vaikuttavat osaamiseen tulevaisuudessa. Yksikön vastuhenkilö noudattaa Keski-Suomen hyvinvointialueen ohjeistuksia rekrytoinnin periaatteissa ja käyttää myös rekrytointiasiantuntijoiden osaamista konsultointiapuna. KuntaRekryä käytetään esimerkiksi ulkoiseen hakuun laitetuissa tehtävissä. Yksikön vastuhenkilö solmii työntekijän kanssa työsuhteen tekemällä työsopimuksen ja määrittää siihen tarvittaessa koeajan keston, sekä määrittää esimerkiksi tarpeen toimittaa hyväksyttävä todistus terveydentilasta kyseessä olevaan tehtävään.
b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus? -----
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä oma-valvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.
a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan? Uusi työntekijä tai pitkään poissa ollut työntekijä perehdytetään yksikön perehdytysuunnitelman mukaisesti asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn sekä tietosuojaan kirjallisen perehdytysmateriaalin avulla. Yksikössä on käytössä perehdytysohjelma, jonka mukaan edetään. Siinä sekä perehdyttäjä että perehdytettävä varmistavat perehdytyksen jälkeen allekirjoittaen lomakkeen perehdytyksen tyytyväisyyttä osin käsitellyksi. Yksikön vastuhenkilö huolehtii perehdytyksestä omalta osaltaan sekä nimeää asiakastyöhön perehdytyksestä vastaavan ohjaajan/ohjaajat. Perehdytys tapahtuu käytännön työssä kokeneemman työntekijän työparina työskennellen. Opiskelijalle nimetään kaksi ohjaajaa työssäoppimisjakson ajaksi, sekä tarvittaessa tutkintotilaisuuden vastaanottaja. Vuonna 2024 on aloitettu ottamaan käyttöön Keski-Suomen hyvinvointialueen perehdytysohjelma Introa.
c) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus? Työnantaja vastaa työn vaatimien täydennys- ja päivittämiskoulutusten järjestämisestä työajalla. Näitä ovat mm. tietoturvakoulutukset, ensiapukoulutukset ja lääkehoidon osaamiseen liittyvien koulutusten päivittäminen. Osa koulutuksista suoritetaan verkko-opintoina, mihin on mahdollista käyttää sovittu määrä työaika. Henkilöstöä kannustetaan osallistumaan Keski-Suomen hyvinvointialueen omiin sisäisiin koulutuksiin. Henkilöstöllä on myös mahdollisuus osallistua mm. Kehitysvammaliiton, Keski-Suomen vammaispalvelusäätiön tai Kehitysvammaisten palvelusäätiön Jyväskylässä järjestämiin koulutuksiin taloudellisten resurssien puitteissa. Tapauskohteisesti harkitaan mahdollisuus osallistua muualla järjestettäviin ammatillisiin koulutuksiin.

Lisäksi henkilökunnalla on mahdollista suorittaa esimerkiksi oppisopimuksella kehitysvamma-alan ammattitutkinto tai erityisammattitutkinnon osia ja tällä tavalla päivittää tai lisätä ammatillista osaamista.
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. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää. Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi: - Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät? - Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen - Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.
Tilojen käytön periaatteet Norolan kiinteistön omistaa Jyväskylän vuokra-asunnot Oy (JVA). Jyväskylän Tilapalvelut (Tipa) on tehnyt vuokrasopimuksen kiinteistöstä Jyväskylän kaupungin kanssa, joka kuuluu Keski-Suomen hyvinvointialueeseen. Jokaisella Norolassa asuvalla asiakkaalla on voimassa oleva vuokrasopimus. Vuokrasopimusta allekirjoitettaessa asiakkaalle ja hänen läheisilleen käydään läpi asumisen pääperiaatteet Norolassa. Vuokrasuhde on henkilökohtainen eikä asiakkaan huonetta oteta toisen henkilön käyttöön asiakkaan poissa ollessa pitkään. Yksikön vastuuhenkilöllä on Norolan pohjapiirustukset ja erillinen tilaluettelo. Asukkaiden huoneistot ovat 40 m2 vuokra-asuntoja (1. ja 2. kerroksessa), joihin kuuluu liikuntarajoitteiselle mitoitettu kylpyhuone. Kaikilla asiakkailla on oma huoneisto, jossa on makuuhuone, olokeittiö ja kylpyhuone, sekä oma parveke. Jokainen asiakas sisustaa ohjaajien tai omaisten tuella huoneensa huonekaluillaan ja tavaroillaan. Asiakkaiden huoneistot ovat vain henkilökohtaisessa käytössä, ja jokaisella on lupa kutsua kotiinsa vieraita. Vierailuista on toivottavaa sopia myös henkilökunnan jäsenten kanssa. Kaikkien yhteisinä tiloina toimivat olohuone, keittiö, sauna- ja pesuhuonetilat. Norolassa on käytössä oma piha- alue (etu- ja takapiha), sekä Onnelassa yhteinen parveke ja pohjakerroksessa erillinen takahuone. Asumisen pääperiaatteet käydään jokaisen kanssa läpi vuokrasopimusta kirjoittaessa.
Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty? Siivouksesta vastaa SOL- siivouspalvelu. Siivooja työskentelee Norolassa viitenä päivänä viikossa. Siivooja vastaa Norolan yleisten tilojen siivouksesta sekä asiakashuoneista erillisen aikataulun mukaan. Siivouspalvelun kanssa pidetään yhteistyöpalavereja säännöllisesti noin 2x vuodessa tai toiminnan siivoustarpeen muuttuessa oleellisesti. Pyykkihuolto on järjestetty yksikössä asiakkaiden itsensä toimesta toteutettavaksi, tarvittaessa ohjaajien tuki ja ohjaus. Pyykkihuoltoa toteutetaan päivisin; pyykkiä ei pestä tai kuivata koneellisesti yöaikaan paloturvallisuuden vuoksi. Talossa on yhteinen kuivaushuone.
Teknologiset ratkaisut Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Norolassa on käytössä sisäinen palovaroitinjärjestelmä, jonka testauksesta ja kunnossa pidosta vastaa kiinteistöpalvelut. Norolassa on automaattinen sammutusjärjestelmä. Järjestelmä ilmoittaa suoraan hätäkeskukseen, jos Norolan tiloissa aiheutuu palohälytys. Sammutusjärjestelmään kuuluva sprinklerointijärjestelmä puolestaan reagoi kiinteistön tiloissa tapahtuvaan lämpötilan nousuun. Norolan ohjaajilla on käytössä hoitajakutsu, jonka avulla voi hälyttää apua muilta työvuorossa olevilta ohjaajilta. Hoitajakutsussa on myös vartijahälytystoiminto, jonka avulla voi kutsua vartijan paikalle. Turva- ja kutsujärjestelmän ylläpidosta vastaa Viria Securin asentaja Jukka Antinaho.
Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan? Norolan Onnelan asiakkailla on käytössä henkilökohtainen turva- ja kutsulaite. Norolan Onnelan henkilökunta on paikalla ma-su klo.7–20.30, hätätilanteessa tai erikseen sovittaessa Norolan Jukolasta saadaan apua yöaikaan Onnelan asukkaille
Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveystieteiden laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.
Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen? Liikkumisen apuvälineet: Apuväline-esityksiä voivat tehdä kaikki asiakasta hoitavat työntekijät. Tarve on selvitettävä huolellisesti ja kuvattava apuvälinetarpeen aiheuttava sairaus tai vamma ja siitä johtuva toimintakyvyn rajoitus. Epäselvissä tapauksissa asiakkaan voi lähettää kuntoneuvolaan arvioitavaksi tai pyytää apuvälinepalvelusta kotikäyntiä asian selvittämiseksi. Apuvälineiden lyhyt- ja pitkäaikainen lainaus on maksutonta. Apuvälineet tuodaan tai asiakas noutaa ne henkilökohtaisesti apuvälinepalvelun toimipisteestä Kyllön terveysasemalta. Asukkaat tekevät henkilökohtaisen lainaussopimuksen. Apuvälineiden käytön ohjauksesta voi tarvittaessa pyytää neuvontaa. Apuvälineiden huollosta vastaa Kyllön apuvälinepalvelu. Pitkäaikainen eli lääketieteellisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutuksen edellytyksenä on sellainen lääketieteellinen peruste toettu sairaus, vamma tai kehitysviivästymä, joka heikentää potilaan toimintakykyä ja vaikeuttaa hänen itsenäistä selviytymistään (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus 19.12.11). Kommunikaation apuvälineet: Apuvälineet hankitaan Tikoteekista, joka on osa Kehitysvammaliiton toimintaa. Tikoteekin palvelut auttavat ammattilaisia, asiakkaita ja heidän lähi-ihmisiään kysymyksissä, jotka liittyvät puhetta tukeviin ja korvaaviin kommunikointikeinoihin, apuvälineisiin ja kommunikoinnin palveluihin. Neuvontaa annetaan myös kommunikoinnin apuvälineiden ja sovellusten teknisissä kysymyksissä. Onnelassa on yhteisessä käytössä SymWriter ja BoardMaker -ohjelmat. Onnelan asiakkaiden yhteiskäytössä on iPad, jolla tuetaan asiakkaiden kommunikointia. Aistivammaisten apuvälineet: Kuulovammaisten apuvälineistä vastaa julkinen terveystieteiden laite lääketieteellisenä kuntoutuksena, joka sisältää apuvälinehuollon. Keskussairaalan kuuloasemalla tai kuulokeskuksessa arvioidaan apuvälineiden tarve.

Näkövammaisten apuvälineistä vastaa joko julkinen terveydenhuolto tai Kela. **Terveyskeskus** myöntää näkövammaisen asiakkaan käyttöön edulliset apuvälineet. **Sairaala Nova** myöntää näkövammaiselle asiakkaalle kotikäyttöön kalliit ja vaativat apuvälineet. Kunnan **sosiaalitoimi** voi myöntää Vammaispalvelulain perusteella tukea sellaisten apuvälineiden hankintaan, jotka eivät kuulu lääkinälliseen kuntoutukseen. **Kela** myöntää ne apuvälineet, jotka näkövammaisen tarvitsee vammansa vuoksi joko opiskelussa tai työssä.

Pitkäaikaissairauksien hoitoon liittyvät apuvälineet ja hoitotarvikkeet:

Kyllön hoitotarvikejakelu palvelee kotona ja palveluasunnoissa asuvia pitkäaikaissairaita. Maksuttomia hoitotarvikkeita saa omasairaanhoidajan tai lääkärin läheteen perusteella. Hoitotarvikejakelun kautta saatavia hoitotarvikkeita ovat muun muassa avannetarvikkeet, diabeetikon hoitotarvikkeet, haavanhoitotarvikkeet (kolmen kuukauden omavastuun jälkeen), vaipat, katetrit ja virtsankeräystarvikkeet sekä ravinto-, happi- ja dialyysihoitotarvikkeet.

Toimintayksikössä on myös olemassa yhteiskäyttöön tarkoitettuja terveydenhuollon apuvälineitä ja laitteita, kuten esim. verenpainemittari, kuumemittari, CRP- mittauslaite ja verensokerimittari sekä hoitotarvikkeita, joiden hankinnasta ja huollosta vastaa toimintayksikön palveluesimies ja sairaanhoitaja. Ohjaajat suorittavat toimintayksikössä lääkinnällisten laitteiden osalta laiteajokortin. Yksiköissä laite-osaamisen varmistaminen ja dokumentointi tehdään laitevastaavien johdolla. Laite-vastaavien lisäksi osaan yksiköistä on koulutettu erillisiä näytönvastaanottajia. Laitevastaavat ja näytönvastaanottajat ovat saaneet laiteturvallisuuteen ja näyttöjen vastaanottamiseen erilliset koulutukset. Laitevastaavat ja näytönvastaanottajat suunnittelevat laiteosaamisen varmistamisen etenemisen aikatauluineen omassa yksikössään yhdessä esimiehen kanssa. Laiteajokortin suorittaminen suositellaan aloitettavaksi vakinaisesta henkilöstöstä ja pitkäaikaisista sijaisista (vähintään 4 kk). Lyhytaikaisen sijaisen osalta on siirtymäaika, mutta on huomioitava työsopimusten pituudet ja jatkumiset, jolloin osaamisen varmistaminen laitteiden käyttöön on varmistettava.

Norolassa on laitevastaava Jaana Pelkonen Norolan Jukolasta. Näytön vastaanottajana toimii Jaana Pelkosen lisäksi Norolan Toukolan ohjaaja Anneli Kinnunen. Laitevastaavat huolehtivat siitä, että laiteajokortit ovat henkilöstöllä suoritettuina yhteistyössä palveluvastaavan kanssa. Laiteasiat ovat osa Norolan Onnelan perehdytystä.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Palveluvastaava Miia Pappinen p.050-5848845

Sairaanhoitaja Päivi Rahikkala p. 0400-427559

Laitevastaava ja näytön vastaanottaja Jaana Pelkonen p. 040-3504432

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täytymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatomalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi. Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista. Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.
a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä? Keski-Suomen hyvinvointialueella valvotaan tietosuojan toteutumista. Asiakas- ja potilasasiakirjojen käyttämistä valvotaan lokitietojen avulla. Lokitietoja tarkistetaan ilmi tulleen epäilyn vuoksi sekä säännöllisin pistokokein. Käyttäjaoikeustunnusten (verkon käyttäjätunnus, LifeCare, SosiaaliEffic), perustamisesta ja poistamisesta vastaa yksikön vastuuphenkilö tai hänen varahenkilönsä. Tiedot tarvittavista/poistettavista tunnuksista toimitetaan tietohallintoon ohjeiden mukaan sähköisesti. Keski-Suomen hyvinvointialue on henkilötietorekistereiden rekisterinpitäjä. Tietosuojaselosteet on laadittu informoimaan asiakkaita ja potilaita henkilörekistereiden käyttötarkoituksesta, tietosisällöstä, tietolähteistä ja tietojen luovutuksen periaatteista. Tietosuojaselosteesta käy ilmi myös asiakkaan ja potilaan oikeudet rekisteritietoihinsa. Linkki Keski-Suomen hyvinvointialueen tietosuojaan https://www.hyvaks.fi/asiakkaana/tietosuoja Linkki henkilötietojen käsittelyyn henkilökuntaa varten (Intra) https://kssote.sharepoint.com/sites/intranet-tietoturva-tietosuoja/SitePages/Henkilotietojen-kasittely.aspx?web=1 Henkilökunta on suorittanut tietoturvaan ja tietosuojaan liittyviä koulutuksia Keski-Suomen hyvinvointialueen koulutusohjeiden mukaisesti. Keski-Suomen hyvinvointialueella on yhteiset tietoturva- ja tietosuojaohjeet, joita noudatetaan. Yksittäisissä kysymyksissä henkilöstöä ja asiakkaita opastaa tietosuojavastaava Irma Latikka (0400-147217).
b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta? Henkilöstön ja opiskelijoiden perehdytys henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä, järjestetään yhdessä kokeneemman työntekijän kanssa. Perehtymisvaiheessa tutustutaan kirjaamisen ohjeistukseen, sekä käyttöön. Norolan Onnelaan on nimetty kaksi perehdytysvastaavaa, jotka huolehtivat henkilöstön perehdyttämisestä ja ohjauksesta käyttöön liittyvissä asioissa. Tietoturva- ja tietosuoja koulutukset verkkokoulutuksena on suorittanut suurin osa henkilöstöstä. Keski-Suomen hyvinvointialueella on yhteiset tietoturva- ja tietosuojaohjeet. Yksittäisissä kysymyksissä henkilöstöä ja asiakkaita opastaa tietosuojavastaava Irma Latikka (0400-147217).
c) Missä yksikönnne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä? Ilmoitustaululla Norolan 1.kerroksessa.
d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Irma Latikka
Konsernihallinto
Viitaniementie 1
40720 Jyväskylä
Puh. 0400147217
tietosuoja@hyvaks.fi

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Työsuojelun kanssa tehtävä yhteistyö (sisäilma-asiat)
Kehittämispäivät.
Valvonnan kanssa erikseen sovittavat asiat.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys
Jyväskylässä 18.6.2024 (osin 7.10.24: yksikkökohtainen lhs hyväksytty, lisätty IMO-käsikirja).

Allekirjoitus

Miia Pappinen
Palveluvastaava

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

- http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf

STM:n julkaisuja (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf

STM:n julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

- [http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten
asumispalveluiden laatusuositus fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten%20asumispalveluiden%20laatusuositus%20fi.pdf)

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

- http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

- Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1083030>

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

- Valviran määräys 4/2010: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaoselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: [http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/
Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)
- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tulee voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisällyskohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ylimääräiset tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.