**KORTETUVAN**

**OMAVALVONTASUUNNITELMA**



**SISÄLTÖ** (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

[1 YKSIKÖN TIEDOT (4.1.1) 3](#_Toc144369798)

[2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3) 4](#_Toc144369799)

[3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2) 4](#_Toc144369800)

[4 RISKINHALLINTA (4.1.3) 6](#_Toc144369801)

[5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2) 9](#_Toc144369802)

[5.3 Asiakkaan kohtelu 10](#_Toc144369803)

[5.4 Asiakkaan osallisuus 12](#_Toc144369804)

[5.5 Asiakkaan oikeusturva 12](#_Toc144369805)

[6 PALVELUN SISÄLTÖ (4.3) 14](#_Toc144369806)

[6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta 14](#_Toc144369807)

[6.2 Ravitsemus 15](#_Toc144369808)

[6.3 Hygieniakäytännöt 16](#_Toc144369809)

[6.4 Terveyden- ja sairaanhoito 17](#_Toc144369810)

[6.5 Lääkehoito 18](#_Toc144369811)

[6.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa 18](#_Toc144369812)

[7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) 18](#_Toc144369813)

[7.1 Henkilöstö 19](#_Toc144369814)

[7.2 Toimitilat 21](#_Toc144369815)

[7.3 Teknologiset ratkaisut 21](#_Toc144369816)

[7.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet 23](#_Toc144369817)

[8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) 24](#_Toc144369818)

[9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 24](#_Toc144369819)

[10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN PÄIVITTÄMINEN (5) 25](#_Toc144369820)

# 1 YKSIKÖN TIEDOT (4.1.1)

|  |  |
| --- | --- |
| **Toimintayksikkö**  Nimi: Kortetupa | **Kaupunki ja kaupunginosa:** Jyväskylä Kortepohja |
| **Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä**  Kehitysvammaisten päivätoiminta. Aikuiset kehitysvammaiset asiakaspaikkamäärä 16.  Asiakkaita 16. | |
| **Toimintayksikön katuosoite**  Isännäntie 2 | |
| **Postinumero**  40740 | **Postitoimipaikka**  Jyväskylä |
| **Toimintayksikön vastaava esimies**  Johanna Aarniovuori | **Puhelin**  0504471174 |
| Sähköposti  [johanna.aarniovuori@hyvaks.fi](mailto:johanna.aarniovuori@hyvaks.fi) | |
| **Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat (esim. ravitsemuspalvelut, siivous ym.)**  **Ruokahuolto**: Kylän kattaus  **Ruuan kuljetus:** Posti  **Siivous**: SOL puhtaanapitopalvelut  **Jätehuolto**: Taloyhtiö Isännänkartanon jätehuolto  **Asiakkaiden kuljetus**: Kyydinvälityspalvelun sopimusautoilla (taksit)  **Alihankintana tuotetut palvelut** (määräyksen kohta 4.1.1.)  **Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?**  Kortetuvan henkilökunta seuraa ja valvoo palvelun tuottajien palvelua ja ilmoittaa puutteista tai huollon tarpeista esimiehelle tai ovat suoraan yhteydessä palvelun tuottajaan tarpeen vaatiessa. Palveluvastaava vie asiaa osaltaan palvelun tuottajille.  Kuljetuspalvelun osalta asiakkaiden ja heidän läheisten antamaan palautteeseen reagoidaan välittömästi ottamalla yhteys kyydinvälityspalveluun. Kyydinvälityksen kautta hoidetaan yhteydenotot kuljettajiin. Lisäksi kuljetuksien laatua valvoo hyvinvointialueen asiantuntija, jonka vastuulla ovat henkilökuljetukset. | |

# 2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

|  |
| --- |
| **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**  **Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?**  Kortetuvan ohjaajat ja palveluvastaava    **Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot**:  Johanna Aarniovuori [johanna.aarniovuori@hyvaks.fi](mailto:johanna.aarniovuori@hyvaks.fi) p.0504471174  **Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)**  **Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?**  Toiminnan olennaisesti muuttuessa tai vähintään kerran vuodessa. |
| **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**  **Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?**  Kortetuvan toimiston ilmoitustaululla sekä kansioituna Kortetuvan toimistosta. |

# 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

|  |
| --- |
| **Toiminta-ajatus**  Järjestämme Keski-Suomen Hyvinvointialueen kehitysvammaisille aikuisille kodin ulkopuolella tapahtuvaa ryhmämuotoista itsenäisessä elämässä selviytymistä tukevaa sekä sosiaalista vuorovaikutusta edistävää päiväaikaista toimintaa.  Toimita on monipuolista ja virikkeellistä, yksilölliset taidot huomioivaa ja asiakkaan toimintakykyä ja omatoimisuutta ylläpitävää ja edistävää.  Toiminnan kautta tuetaan ja edistetään asiakkaan arjessa selviytymistä, sosiaalista vuorovaikutusta ja osallisuutta omaan elämäänsä.  **Arvot ja toimintaperiaatteet**  Kortetuvan työtä ohjaavat arvot ovat:   1. Ihmisarvon kunnioitus ja asiakaslähtöisyys 2. Hyvän ilmapiirin ja yhteistyön luominen     Toimintaperiaatteemme mukaan asiakkaat huomioidaan tasavertaisesti omina persooninaan ottaen huomioon heidän yksilölliset tuen tarpeensa. Hyväksymme asiakkaiden erilaisuuden toimien ammattieettisesti ja ymmärrämme ihmisten ammatillisen kohtaamisen. Luomme rauhallisen, turvallisen ja kotoisan toimintailmapiirin, jossa on hyvä olla. Rohkaisemme asiakkaita avoimeen vuorovaikutukseen ja oman mielipiteensä ilmaisemiseen. Asiakkaat osallistuvat yksilöllisillä taidoillaan myytävien tuotteiden valmistamiseen ja jokaisen työpanos on tärkeä ja arvokas.  Ylläpidämme luottamuksellista, hyvää ja avointa yhteistyötä asiakkaiden ja heidän omaisten kanssa.  Kortetuvan arvot pohjautuvat koko vammaispalveluiden yhteiseen arvoperustaan:  ASIAKKAIDEN OSALLISUUDEN JA HYVINVOINNIN EDISTÄMINEN   * Oikeus ilmaista mielipiteensä ja tulla ymmärretyksi * Suunnitelmalliset palvelut tukevat kokonaisvaltaista hyvinvointia   ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUDEN VAHVISTAMINEN   * Oikeus itsensä näköiseen elämään * Asiakkaan valintojen kunnioittaminen   ITSENÄISEN SUORIUTUMISEN JA TOIMINTAKYVYN TUKEMINEN   * Asiakkaan omien voimavarojen ja kykyjen vahvistaminen * Moniammatillisuus asiakkaiden tukena   YKSILÖLLISTEN TARPEIDEN HUOMIOIMINEN PALVELUJEN TOTEUTTAMISESSA   * Kaikille laaditaan palvelujen toteuttamissuunnitelma * Toimintayksiköiden arki suunnitellaan asiakkaiden ehdoilla   AMMATTITAITOINEN JA VASTUUNSA TUNTEVA HENKILÖSTÖ   * Henkilöstön ammatillisesta osaamisesta huolehditaan * Eettinen ymmärrys hoito- ja ohjaustyöstä   Toimintamme perustuu vammaispalveluiden yhteiseen toimintaperiaatteeseen:  Kehitysvammaisten, autismikirjon henkilöiden ja vaikeavammaisten palvelut ovat erityisryhmälle tarkoitettuja julkisia palveluja. Näitä palveluja järjestetään kaupungin omana palvelutuotantona, ostopalveluna, kilpailutuksella tai palvelusetelillä. Tavoitteena on tarjota kuntalaisille laadukkaita palveluja ja edistää hyvinvointia, yhdenvertaisuutta ja osallisuutta.  Asiakkaan palvelut perustuvat hänelle laadittuun palvelusuunnitelmaan. Palvelut pohjautuvat vammaispalvelulakiin ja lakiin kehitysvammaisten erityishuollosta. Palvelusuunnitelma on sosiaalityöntekijän, asiakkaan ja tämän lähiverkoston yhdessä laatima kuvaus asiakkaan yksilöllisestä toimintakyvystä ja palveluntarpeesta. Tavoitteena on mahdollistaa asiakkaille mahdollisimman normaali ja itsenäinen elämä. Toimivien ja oikein mitoitettujen palvelujen avulla edistetään asiakkaiden yhteiskunnallista osallisuutta ja yhdenvertaisuutta.  Asiakkaiden tukena on vammaispalvelujen moniammatillinen ja ammattitaitoinen henkilökunta. Vammaispalvelujen yksiköissä on käytössä yhtenäiset ohjausmenetelmät, joita ylläpidetään ja kehitetään mm. sisäisten kouluttajien avulla. Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista arvioidaan säännöllisesti. Tavoitteena on luoda asiakkaille heidän itsenäistä suoriutumistaan tukevia ympäristöjä ja mahdollistaa myönteisiä, voimaannuttavia kokemuksia. |

# 4 RISKINHALLINTA (4.1.3)

|  |
| --- |
| **Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**  **Riskinhallinnan työnjako** |
| **Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista**  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 arviointi toteutetaan hyvinvointialueella Laatuportti järjestelmän kautta vuosittain. Viimeisin riskienarviointi on toteutettu 2022 Jyväskylän kaupungin Povari-järjestelmän kautta.  Kyselyssä havaitut epäkohdat ja niiden korjaamiseksi sovitut toimenpiteet kirjataan, ja vastaukset tulostetaan työyhteisön toimintasuunnitelmaksi. Toimenpiteiden toteuttamiseen nimetään vastuuhenkilöt ja laaditaan aikataulu.  **Riskien tunnistaminen**  **Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?**  Henkilökunnan velvollisuus on tuoda huomaamansa epäkohdat tiedoksi kaikille. Kortetuvalla on kolme ohjaajaa, joten välitön tiedon siirto on helppoa. Ohjaajat näkevät toisensa koko työpäivän ajan.  Henkilöstöpalavereja pidetään noin kerran viikossa, jossa käsitellään ja muistioon kirjataan riskeihin liittyvät asiat ratkaisuineen. Epäkohdista voi aina keskustella esimiehen kanssa.  Riskin tai vaaratilanteen sattuessa otetaan aina ensisijaisesti yhteys yksikön palveluesimieheen tai hänen poissa ollessa esimiehen varahenkilöön. Hyvinvointialueella on ohjeistukset sisäisen valvonnan sekä riskienhallinnan ja turvallisuusasioiden ohjauksesta. [Laatu ja turvallisuus (sharepoint.com)](https://kssote.sharepoint.com/sites/intranet-Laatu-ja-turvallisuus)  Pidämme yllä rohkaisevaa puheeksi oton kulttuuria työyhteisössä. Epäkohdista keskustellaan avoimesti ja yhdessä mietitään ratkaisuja riskein vähentämiseksi.  Lisäksi yhteistyötä tehdään liittojen pääluottamusmiesten, työsuojeluvaltuutettujen ja työturvallisuuspäällikön ja työsuojeluasiamiehen kanssa.  Kortevan tunnistetut riskit ja niihin varautuminen sekä ennaltaehkäisy:  Kortetuvalla työssä käytettävien välineiden kuten sakset, turvallinen käyttö huomioidaan toimintaa suunniteltaessa miettien pienryhmien kokoonpanot asiakaslähtöisesti sekä työtehtävät yksilöllisesti arvioiden asiakkaiden vireystilaa ja mielialaa päivittäin.  Ennakoidaan työympäristön turvallisuustekijät mm. maalien yms. käyttö ja suojaus ohjeiden mukaisesti.  Välitöntä riskien arviointia tehdään toimintaa käynnistettäessä havainnoiden asiakkaan terveydentilaa, fyysistä toimintakykyä sekä sen hetkistä kuntoisuutta.  Henkilökuntaa ja asiakkaita on ohjeistettu sisäkenkien käytöstä liukastumisvaaran ja lasinsirujen vuoksi. Sisäkengät ovat kaikilla käytössä.  Talviaikaan on liukastumisvaara ulko-oven edessä, ovenedustan jäätyessä. Liukkauden estämiseksi hiekoitetaan oven edustaa.  Helteisiin varautuminen: Kortetuvalla on heinäkuussa kesätauko, mutta mikäli kesäkuussa tilat lämpenevät liikaa voidaan tuuletuksella, sälekaihtimia sulkemalla ja tuulettimia hankkimalla sisälämpötilaa viilentää. Asiakkaille tarjotaan myös enemmän juomista päivän aikana.  Mahdolliset asiakkaiden väliset konfliktit ja yllättävät poistumiset ennaltaehkäistään jatkuvalla valvonnalla ja tilanteiden ennakoinnilla.    Uudet työntekijät ja harjoittelijat perehdytetään työhön ja asiakkaisiin perehdytysohjelman mukaisesti.  Palo- ja pelastussuunnitelma, turvallisuussuunnitelma, valmiussuunnitelma, lääkehoidon suunnitelma ja keittiön omavalvontasuunnitelma ovat tämän omavalvontasuunnitelman erillisiä liitteitä.  **Riskien käsitteleminen**  **Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?**  Kaikki tilanteet käydään keskustellen henkilöstön ja tilanteessa mukana olleiden asiakkaiden kanssa läpi. Vakavammissa vaaratilanteissa ollaan välittömästi puhelimitse yhteydessä asiakkaan omaisiin. Jos tilanteesta syntyy asiakkaalle korvattavaa menetystä, annamme ohjeen tapahtuman luonteen mukaisesti. Onko kyseessä vakuutusyhtiön korvaushakemus vai kaupungin korvattava asia.  Asiakkaalle tapahtuneesta vaaratilanteista tehdään HaiPro ilmoitus ja asiakkaalle tapahtuneesta tapaturmasta tehdään vahinkoilmoitus vakuutusyhtiöön. Tapahtumat dokumentoidaan käytössämme olevaan SosiaaliEffica asiakastietojärjestelmään.  **Uhkatilanne- ja läheltä piti- tilanteet:** Uhka- ja väkivaltatilanteista tehdään poikkeamailmoitus. Poikkeamailmoituksella ilmoitetaan läheltä piti tilanteet, vaaratilanteet, epäasiallinen käytös, väkivalta, turvallisuushavainto, sisäilma-asiat ja turvallisuushavainto. Poikkeamailmoitus tehdään sähköisenä Laatuportti-järjestelmän kautta, joka löytyy Polku Intrasta [Laatuportti (sharepoint.com)](https://kssote.sharepoint.com/sites/intranet-laatu-ja-turvallisuus/sitepages/laatuportti.aspx) . Lomake välittyy esimiehelle käsiteltäväksi ja tiedoksi sekä jatkotyöskentelyyn työsuojeluvaltuutetuille ja työturvallisuuspäällikölle. Ilmoituksen käsitellään luottamuksellisesti. Tarvittaessa työntekijä ja esimies voivat pyytää työsuojeluvaltuutetun yhteydenottoa, joka ottaa osaa tilanteen käsittelyyn. Uhka- ja läheltä piti - tilanteet käsitellään työyhteisössä säännöllisesti. Henkilöstön tapaturmista tehdään tapaturmailmoitus vakuutusyhtiöön.  **Vaaratapahtumien raportointijärjestelmä Laatuportti**: Kortetuvalla on käytössä sähköinen Laatuportti -potilasturvallisuus raportointijärjestelmä. Ilmoitus jokaisesta tehdystä poikkeamasta tulee aina esimiehelle ja Laatuportin pääkäsittelijälle. Laatuportti tehdään myös asiakkaalle sattuneista ns. läheltä piti tilanteista. Poikkeamat käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa vakavammissa tapauksissa välittömästi poikkeaman tapahduttua tai yhteisessä palaverissa.  **Korjaavat toimenpiteet**  **Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?**  Kaikki tilanteet käydään läpi henkilöstön kanssa yhdessä mahdollisimman pian tapahtuneesta. Yhdessä keskustellen mietitään keinoja ja tapoja, jotta tapahtumat eivät toistuisi. Korjaavista käytänteistä sovitaan ja otetaan uudet toimintatavat välittömästi käyttöön.  AVEKKI – toimintatapamallin osaaminen ja hyvä asiakastuntemus ovat Kortetuvan henkilöstön vahvuus läheltä piti tilanteiden ennakoinnissa.  Työntekijät ovat osallistuneet AVEKKI – toimintatapamalli -koulutukseen, joka on uhka- ja väkivaltatilanteisiin ja erityisesti niiden ennaltaehkäisyyn valmentava koulutus. AVEKKI -koulutuksen tavoitteena on luoda turvallinen työyhteisö sekä asiakkaille että työntekijöille.  Kortetuvan työntekijät ovat suorittaneet AVEKKI 1 – koulutuksen ja osallistuneet ylläpito koulutuksiin säännöllisesti. Viimeksi lokakuussa 2019.  **Muutoksista tiedottaminen**  **Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?**  Kortetupa on pieni työyhteisö, joten tiedonkulku on nopeaa ja välitöntä.  Henkilökunnalle muutoksista työskentelyssä tiedotetaan työyhteisön henkilöstöpalavereissa, josta kirjataan palaverimuistio. Tarpeen mukaan kirjalliset suunnitelmat päivitetään ja henkilöstöä velvoitetaan tutustumaan niihin työaikana.  Muiden yhteistyötahojen osalta muutoksia koskevat suunnitelmat päivitetään ja saatetaan tietoon yhteistyötahoille (mm. pelastussuunnitelma ja turvallisuussuunnitelma)  Riskien arvioinnin osalta havaitut epäkohdat jotka ovat meistä riippumattomia käsitellään työyhteisössä. Epäkohdista jotka liittyvät yhteistyötahoihin esim. kiinteistö, otetaan yhteys asianomaiseen ja tiedotetaan sekä velvoitetaan tekemään korjaavat toimenpiteet riskin poistamiseksi  **Valmiussuunnitelma**  **Miten yksikössänne on varauduttu valmiussuunnitelman mukaisiin poikkeustilanteisiin? Erillinen valmiussuunnitelma voidaan laittaa myös omavalvontasuunnitelman liitteeksi.**  Valmiussuunnitelmat ovat osana perehdytysmateriaalia perehdytyskansion suunnitelmat osiossa. Valmiussuunnitelmiin perehdytetään uudet työntekijät ja opiskelijat. Suunnitelmien päivityksestä vastaa esimies. Päivitetyt suunnitelmat käydään henkilöstöpalavereissa läpi.  **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**  **Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön toiminnassa**?  Kortetuvan henkilöstöllä on lakisääteinen velvollisuus ilmoittaa myös havaitsemistaan epäkohdista tai uhkista palveluissa. Ilmoitus tehdään yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle tai sähköisesti lomakkeella henkilöstön palautelomake sosiaalipalveluista.  Kortetuvalla havaittu epäkohta palaute voidaan antaa suoraan esimiehelle. Esimies ottaa epäkohdan käsittelyn tehtäväkseen ja tekee tarvittavat toimenpiteet epäkohdan korjaamiseksi. Esimies vastaa korjaavien toimenpiteiden toteutumisesta Kortetuvan toiminnassa.  Mikäli työntekijä ei halua omalla nimellään antaa palautetta suoraan esimiehelle, hänen on mahdollista täyttää Hyvinvointialueen Polku Intrasta löytyvä ilmoituslomake Whistleblower, johon löytyy linkki  [Väärinkäytösten ilmoituskanava (whistleblower) (sharepoint.com)](https://kssote.sharepoint.com/sites/intranet-Laatu-ja-turvallisuus/SitePages/Vaarinkaytosten-ilmoituskanava-(whistleblower).aspx). |

# 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

**5.1 Palvelutarpeen arviointi**

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

Asiakas ja asiakkaan suostumuksella omaiset ja läheiset ovat mukana palvelusuunnitelma ja toteuttamissuunnitelmapalavereissa. Palaverissa asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen otetaan huomioon asiakkaan omat toiveet. Omaisten tai läheisten toive otetaan huomioon mahdollisuuksien mukaan.

**5.2. Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma**

**Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan? Ketkä osallistuvat suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?**

Vammaispalveluissa asiakkaille laaditaan palvelusuunnitelma ja palvelukohtainen toteuttamissuunnitelma.

Vastuu palvelusuunnitelman laatimisesta on sosiaalityöntekijällä. Ohjaajat osallistuvat asiakkaan palvelusuunnitelmapalaveriin kutsuttaessa. Niissä tapauksissa, kun palvelusuunnitelman koollekutsuminen on päivätoiminnan ohjaajan vastuulla, hän myös automaattisesti osallistuu palvelusuunnitelma palaveriin. Lisäksi palvelusuunnitelmapalaveriin osallistuu asiakkaan kanssa työskentelevät sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset (arvioidaan tapauskohtaisesti). Näitä ovat asiakkaan omat ohjaajat asumisyksiköstä, yksikön palveluesimies, palveluohjaaja ja muut tarvittavat asiakkaan kanssa yhteistyötä tekevät henkilöt.

Sosiaalityöntekijä kirjaa palvelusuunnitelman SosiaaliEfficaan ja lähettää palvelusuunnitelman kirjallisen kopion asiakkaalle.

Kortetuvan toteuttamissuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaisten kanssa. Toteuttamissuunnitelman toteutumista seurataan päivittäisen kirjaamisen avulla sekä säännöllisellä toteuttamissuunnitelman tarkastamisella. Suunnitelmat tarkistetaan vuosittain tai tarpeen mukaan useammin. Toteuttamissuunnitelmien päivittäminen tehdään yhdessä asiakkaan kanssa.

Ohjaajat ovat toteuttamissuunnitelmapalaverin koollekutsujia ja ovat läsnä toteuttamissuunnitelmapalaverissa. Ohjaajat kirjaavat palaverissa sovitut asiat toteuttamissuunnitelmaan. Jos palaverissa tulee esille palvelussa tapahtuvia muutoksia tai uusia toimintatapoja, ohjaajat tiedottavat toisiaan. Toteuttamissuunnitelman yhteydessä ilmenevistä lisäpalvelujen tarpeesta ohjaajat opastavat omaisia ottamaan yhteyttä sosiaalityöntekijään tai ovat yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään niin sovittaessa.

Toteuttamissuunnitelma voidaan laatia tai päivittää palvelusuunnitelma palaverin yhteydessä.

|  |
| --- |
| **Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee toteuttamis- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?**  Ohjaaja osallistuu sosiaalityöntekijän kutsumana asiakkaan palvelusuunnitelma palaveriin, jolloin hänellä on tieto sitä mitä suunnitelma pitää sisällään, mutta jos päivätoiminnan ohjaajaa ei ole kutsuttu palvelusuunnitelmapalaveriin jää tieto palvelusuunnitelman sisällöstä saamatta. Ohjaaja tiedottaa ja kertoo Kortetuvan muille ohjaajille palvelu- ja toteuttamissuunnitelmapalaverissa sovitut asiat.  Ohjaajat vastaavat toteuttamissuunnitelman teosta yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaistensa ja läheistensä kanssa. Suunnitelmat kirjataan Sosiaali Efficalle ja on sieltä kaikkien asiakkaan ohjaukseen osallistuvien luettavissa ja toteutettavissa.  **Miten usein toteuttamis- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan?**  Palvelusuunnitelmat päivitetään 2-3 vuoden välein tai asiakkaan tilanteen muuttuessa.  Toteuttamissuunnitelmat päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan aiemmin. 5.3 Asiakkaan kohtelu **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**  Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?  Kortetuvalla vahvistetaan ja tuetaan asiakkaan päätöksen- ja valinnantekokykyä keskustellen, kannustaen ja luomalla luottavainen ilmapiiri antaen valinnan mahdollisuuksia toimintapäivän aikana.  Asiakkaat otetaan mukaan suunnittelemaan toimintaa ja heidän ideoitaan ja mielipiteitään kuunnellaan ja toteutetaan mahdollisuuksien mukaan. Asiakkaiden valinnantekoa mahdollistetaan ja harjoitellaan ruokailutilanteissa, työtehtävien valinnassa, musiikki- ja taidetuokioissa ja taukotekemisissä. Kortetuvalla käytetään yksilöllisiä kommunikaatiomenetelmiä kuten puhe, kuvat ja viittomat asiakaslähtöisesti huomioiden asiakkaan omat taidot. Viittomakielen tulkin läsnäolo mahdollistaa Kortetuvalla laajemman viittomakielisen kommunikoinnin.  Asiakkaiden yksityisyyttä kunnioitetaan siten että hänen asioistaan ei puhuta toisten asiakkaiden kuullen. |
| **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**  **Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?**  Kortetuvalla ei käytetä rajoittamistoimenpiteitä, ellei asiakkaalla ole tehostetussa palveluasumisessa tehtyä rajoittamistoimenpidepäätöstä. Silloinkin rajoittaminen on viimesijainen keino asiakkaan rauhoittamiseksi. Kortetuvalla asiakasta voidaan pitää kiinni tai siirtää turvalliseen tilaan Avekki otteella sellaisissa tapauksissa missä hän mahdollisesti aiheuttaisi vaaraa itselleen, toisille asiakkaille tai henkilökunnalle.  Asiakas voidaan ohjata rauhoittumaan yksin, mutta häntä ei jätetä rauhoittumaan ilman valvontaa. Asiakkaan kanssa käydään aina keskustelu, jossa käydään tapahtunut tilanne läpi.  Kaikki rajoittamiseen ja turvallisuuteen liittyvät toimenpiteet kirjataan SosiaaliEfficaan rajoittamistoimenpideasiakasasiakirjoille.  **Asiakkaan asiallinen kohtelu**  Kortetuvalla asiakkaita kohdellaan tasavertaisesti ja kunnioituksella huomioiden asiakkaiden erilaiset tuen tarpeet ja voimavarat riippumatta siitä mikä on asiakkaan kulttuuritausta.  Toimintaa suunniteltaessa ja järjestettäessä Kortetuvalla otetaan huomioon ja kunnioitetaan jokaisen asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta ja oikeutta päättää omista asioistaan.  Toiminnan suunnittelussa Kortetuvalla otetaan huomioon asiakkaiden toivomukset ja mielipide. Toimintaa järjestettäessä huomioidaan myös asiakkaiden kulttuuritaustat ja äidinkieli.  Toimintaan mahdollistetaan vaihtoehto, mikäli asiakkaan vakaumus tai kulttuuritausta estää häntä osallistumaan toimintaan johon valtaosa asiakkaista osallistuu  Asiakkaille kerrotaan heidän oikeutensa ja velvollisuutensa ymmärrettävästi. Asiakkaiden kanssa käytetään heillä käytössä olevia kommunikaatiokeinoja kuten viittomat, selkokieli, kuvat.  Asiakkaiden keskinäiseen toisiaan kohtaan liittyvään epäasialliseen kohteluun puututaan ohjauksellisen ja kasvatuksellisen keskustelun avulla.  **Miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?**  Toimintaperiaatteemme mukaisesti jokaista uutta työntekijää, harjoittelijaa ja asiakasta painotetaan ihmisten tasa-arvoisesta ja kunnioittavasta kohtaamisesta. Työntekijöillä on ilmoitus- ja puuttumisvelvollisuus, jos asiakasta kohdellaan epäasiallisesti, riippumatta siitä, onko epäasiallisesti toimiva työntekijä, asiakas tai joku muu henkilö.  Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015).  Kortetuvalla havaitun epäasiallisen kohtelun palaute annetaan esimiehelle. Esimies ottaa palautteen puheeksi asianomaisten kanssa tai vie asian yhteiseen keskusteluun työyhteisössä. Esimies vastaa korjaavien toimenpiteiden toteutumisesta Kortetuvan toiminnassa.  Mikäli palautetta ei haluta antaa suoraan on mahdollista tehdä muistutus epäasiallisesta kohtelusta täyttämällä hyvinvointialueen www. sivulla oleva sähköinen sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukainen muistutuslomake. [Lomakkeet | Keski-Suomen hyvinvointialue (hyvaks.fi)](https://hyvaks.fi/asiakkaana/lomakkeet)  **Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?**  Mahdollinen epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käydään keskustellen läpi asiakkaan ja muiden tapahtumassa tai tilanteessa olleiden henkilöiden kanssa. Tilanteen vakavuuden mukaan keskusteluun otetaan asiakkaan omaiset tai läheiset ja palveluesimies mukaan.  Omaisille ja läheisille ilmoitetaan aina asiakkaalle tapahtuneista vaaratilanteista. 5.4 Asiakkaan osallisuus **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**  **Miten asiakkaat osallistuvat toimintayksikön toiminnan sisällön suunnitteluun?**  Syksyllä ja keväällä suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa kauden toimintasuunnitelma ja päivittäin kysellään vaihtoehtoja, mitä työtä tai toimintaa mieluiten tekisi.  **Palautteen kerääminen**  **Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?**  Asiakkailta saadaan välitöntä palautetta heidän kanssa keskustellessa jokapäiväisessä arjessa. Palautetta käsitellään ryhmän kesken tai henkilöstöpalavereissa.  Asiakkaiden omaisilta ja läheisiltä saadaan palautetta heidän vieraillessaan Kortetuvalla, heidän soittaessa tai asiakkaan kalenterin välityksellä.  Asiakaspalaute huomioidaan toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa.  Palautetta voi antaa suoraan tai hyvinvointialueen www-sivujen kautta  <https://hyvaks.fi/asiakkaana/anna-palautetta>  Asiat käsitellään ensin henkilöstöpalaverissa, jotta taustatiedot ovat oikein ja sen jälkeen kutsutaan omaiset keskustelemaan asiasta.  **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**  **Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?**  Toimintaa kehitetään palautteiden perusteella asiakaslähtöisemmäksi. Kortetuvalla ollaan valmiita kokeilemaan uusia toimintoja asiakkaiden toiveiden pohjalta. 5.5 Asiakkaan oikeusturva **Muistutuksen vastaanottaja**  Palvelupäällikkö Armi Lehtinen  Keski-Suomen hyvinvointialue  Erityisryhmien kotiin vietävät ja asumispalvelut/ eteläinen alue  Kelhänkatu 3, 42100 Jämsä  p. 040 570 1778  **Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**  Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Eija Hiekka Matarankatu 6, 40100 Jyväskylä p. 044-2651080 puhelinaika ma-to klo 9-11. S.posti: [sosiaaliasiamies@koske.fi](mailto:sosiaaliasiamies@koske.fi)  Asiakaslain soveltamiseen liittyvät kysymykset, avustaminen muistutusten tekemisessä, asiakkaan oikeuksista tiedottaminen. Sosiaaliasiamiehet toimivat asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja seuraavat oikeuksia ja asiakkaan aseman kehitystä omassa kunnassa.  **Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?**  Asiakas tai hänen omaisensa tai laillinen edunvalvojansa ohjataan aina ensin selvittämään tilanteet Kortetuvan työntekijöiden tai palveluesimiehen kanssa. Asiakkaan ja hänen läheisten kanssa keskustellaan asia läpi ja tehdään toimintaan korjaavat toimenpiteet.  Kortetuvan työntekijöihin kohdistuneet muistutukset toimitetaan palveluvastaavalle, ja palveluvastaavaan kohdistuneet muistutukset toimitetaan vammaispalveluiden palvelupäällikölle.  Muistutukseen pyydetään vastineet asianomaisilta työntekijöiltä. Tarvittaessa järjestetään asianomaisten kesken tapaaminen. Asiakas, omainen tai 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.  Kortetuvalla käsitellään muistutukset ja yhteydenotot ja niitä hyödynnetään palvelun laadun kehittämisessä.    **Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**  Muistutukset käsitellään kohtuullisessa ajassa, tavoiteaika on 14 vrk. |

# 6 PALVELUN SISÄLTÖ (4.3)

|  |
| --- |
| Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta **Miten asiakkaan fyysistä hyvinvointia edistetään asiakaskeskeisesti?**    Kortetuvan asiakkaat vetävät kukin vuorollaan päivittäiset taukojumpat, kävelylenkkejä tehdään sään sen salliessa ja kerran viikossa on ohjaajien vetämä isompi jumppa. Hienomotoriikkaa harjoitellaan työtehtävien tekemisen avulla ja oikeanlaiseen ergonomiaan kiinnitetään huomiota asiakkaiden työtehtäviä tehdessä.  **Miten asiakkaan kognitiivista ja psyykkistä hyvinvointia edistetään ja miten asiakas on itse siihen osallisena?**  Akateemisia taitoja ylläpidetään ja harjoitellaan Kortetuvalla tekemällä matemaattisia tehtäviä ja kirjoitusharjoituksia. Erilaisten pelien avulla kuten bingo, palapelit ja sääntöpelit harjoitellaan hahmottamista. Kortetuvan asiakkaat kertovat vuorotellen päiväjärjestyksen mukaisen päivän kulun ja laittavat kuvat viikkotauluun hahmottaen näin ajan kulkua. Teemme Kortetuvalla erilaisia tunnetaitoharjoituksia sekä keskustelemme tunteista asiakkaiden kanssa.  **Miten asiakkaan sosiaalista toimintakykyä ja hyvinvointia edistetään**  Toimintatuokioissa, työtoiminnassa ja peleissä kannustetaan huomioimaan ja arvostamaan toisiamme.  Pelien pelaamisen avulla harjoitellaan myös oman vuoron odottamista, pettymysten sietoa ja yhteistyötaitoja. Kortetuvan asiakkaat esittelevät mielellään myymälän tuotteita ostoksille tuleville ihmisille.  Kortetuvalla muodostetaan pienryhmiä siten että kaverisuhteita syntyisi ja tuetaan sosiaalista vuorovaikutusta. Ryhmämuotoinen toiminta itsessään tukee sosiaalista vuorovaikutusta ja toimintakykyä.  Yhteiset ruokailut ja ryhmätuokiot ovat sosiaalisia tilanteita.  **Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?**  Asiakkaiden hyvinvointia ja tavoitteiden saavuttamista seurataan päivittäin ja asiakastyö kirjataan asiakastietojärjestelmään.  Toteuttamissuunnitelmat tarkistetaan ja päivitetään vuosittain, jossa tehdään arviointia tavoitteiden toteutumisesta yhdessä asiakkaan kanssa. |
|  |
| Ravitsemus **Kuvaus ravitsemuspalveluiden toteuttamisesta.**  Päivätoimintayksiköissä asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus ostaa lounas ja päiväkahvi**.** Lounas on Kylän kattauksen Caterina keittiön valmistama ateriakokonaisuus. Lounas sisältää lämpimän ruuan lisäksi salaatin, leivän ja ruokajuomat. Ruoka on tarjolla lämpö/kylmälinjastolla josta asiakkaat ottavat ruokansa ohjaajien tuella. Ohjaaja varmistaa riittävän ateriakoon ja suositusten mukaisen lautasmallin toteutumisen sekä nestemäärän.  Nesteytystä lisätään esimerkiksi kesällä lämpötilojen noustessa tai fyysisen kuormittavuuden mukaan.  Tilausjärjestelmässä on erityisruokavalioille omat tilauskohdat ja ateriat tilataan noudattaen kunkin asiakkaan allergia- tai erityisruokavalioita. Näin varmistetaan, että ruoka ei sisällä asiakkaalle sopimattomia raaka-aineita.  Päiväkahvilla tarjotaan kahvileipää, joka vaihtelee päivittäin, mitä henkilökunta ja asiakkaat päättävät kulloinkin leipoa. Päiväkahvilla on tarjolla kahvia, teetä tai mehua oman mieltymyksen mukaan. Lisäksi aina on tarjolla vettä.  Ruokailussa avustetaan tarpeen mukaan.  Kortetuvalla on käytössä Kylän Kattauksen ruokahuollon ohjeistuksen mukainen omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelma sisältää esimerkiksi ohjeet aterioiden ja kylmälaitteiden lämpötilojen seurantaan, sekä yleisohjeet ruoan säilytykseen, kuljetukseen ja tarjoiluun. Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on yksikön keittiössä ja perehdytyskansiossa. Omavalvonnasta huolehtii ohjaajat.  Työntekijöillä, jotka käsittelevät työssään helposti pilaantuvia elintarvikkeita, on suoritettuna hygieniakoulutus (Hygieniapassi).  Kortetuvan ruokatilauksen tekee ohjaajat ateria- ja tuotetilausjärjestelmä Aromin kautta. |
| Hygieniakäytännöt **Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?**  Henkilökunta osallistuu yleissiisteyden ylläpitoon yhdessä asiakkaiden kanssa. Henkilökunta on vastuussa yleisestä hygieniatasosta.  Henkilökunta ohjaa ja avustaa asiakkaita huolehtimaan henkilökohtaisesta hygieniastaan.  Kortetuvalla käsihygieniasta huolehtiminen korostuu päivittäin, tarvittava saippuapesu, käsihuuhteen käyttö tai esimerkiksi keittiötuokioissa kertakäyttöhansikkaiden käyttö.  Epidemia-aikoina tehostetaan siivousta ja käsihygieniaa.  Pandemiatilanteessa noudatetaan terveysviranomaisten ohjeita. Tehostettu siivous, ohjaajien suojainten käyttäminen asiakastyössä ja turvaetäisyyksistä huolehtiminen.  Toteuttamissuunnitelmapalavereissa tarkastellaan yksilökohtaiset asiakkaan hygieniaan liittyvät tarpeet, joiden perusteella ohjataan ja avustetaan asiakkaita hygieniansa hoitamisessa.  Hygieniaan liittyen järjestetään asiakkaille toimintatuokioita tukeaksemme heidän omatoimista hygieniasta huolehtimista. Asiakkaiden siisteyttä ja pukeutumista havainnoidaan ja tarvittaessa heidän kanssa keskustellaan kahden kesken aiheesta. |
| Terveyden- ja sairaanhoito **Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?**  Perehdytyksessä käydään läpi ohjeistuset asiakkaiden terveydentilan seurantaan ja ilmoitusvelvollisuuteen asiakkaan kotiin. Kortetuvalla on keskusteleva työkulttuuri, joten asioita pohditaan yhdessä. Näin tietoa välittyy ohjaajien ja esimiehen välillä ja voidaan kerrata ja tarkentaa ohjeistuksia.  Kuolemantapauksesta on tehty koko vammaispalvelua koskeva ohjeistus, joka säilytetään perehdytyskansiossa sekä löytyy askista.  **Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa koskevien ohjeiden noudattaminen?**  KTS. edellinen kohta  **Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?**  Asiakkaiden terveyttä edistetään kannustamalla heitä terveellisiin elämäntapoihin: terveellinen ruoka, liikunta ja riittävä uni. Asiakkaiden vointia havainnoidaan ja asiakkaiden kanssa keskustellaan sekä heitä kuunnellaan päivittäin. Terveydentilassa tapahtuvat huomiot tiedoksi saatetaan asiakkaan kotiin tai läheisille.  Terveyden seurannassa korostuvat terveydentilassa tapahtuvien muutosten kirjaaminen asiakastietojärjestelmiin. Tehdään terveydenhuollon määräämät tarvittavat mittaukset (esimerkiksi pulssi, verensokeri) ja kirjataan mittaustulokset Effica Lifecare asiakastietojärjestelmää.  **Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?**  Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa ohjaajat, sairaanhoitajalta, lääkäriltä tai hoitavalta taholta saatujen ohjeiden mukaisesti. Kortetuvalla päävastuu terveyden- ja sairaanhoidon kokonaisvaltaisen hoidon toteutumisesta ohjeiden mukaisesti on yksikön palveluvastaavalle. |
| Lääkehoito **Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**  Keski-Suomen Hyvinvointialueella on yhteinen lääkehoitosuunnitelma. Kortetuvan oma lääkehoitosuunnitelma pohjautuu tähän suunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelma löytyy yksikön perehdytyskansiosta. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kahden vuoden välein tai tarvittaessa. Kortetuvan lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaavat palveluesimies lääkehoidon vastaava ohjaaja ja sairaanhoitaja. Kaikki uudet työntekijät perehdytetään lääkehoitosuunnitelman mukaiseen turvallisen lääkehoidon toteuttamiseen.  **Miten yksikössä seurataan ja päivitetään henkilöstön lääkehoito-osaamista ml. lääkehoitoluvat?**  Jokaisen ohjaajan velvollisuus on huolehtia, että hänellä on voimassa olevat lääkeluvat. Palveluvastaava pitää kirjaa suoritetuista lääketenteistä ja tekee lupalomakkeen lääkärille allekirjoitettavaksi. Palveluvastaava seuraan lääkelupien voimassaoloa ja muistuttaa tarvittaessa henkilökuntaa tenttien tekemisestä. Uusien työntekijöiden lääkeluvat tarkistetaan työsuhteen alussa ja tarvittaessa he tekevät lääketentit.  Asiakkaan saadessa uuden lääkkeen koko henkilöstölle kerrotaan lääkkeestä sekä siihen liittyvistä toimenpiteistä.  **Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?**  Kortetuvan ohjaushenkilökunta toteuttaa vastuullisesti lääkehoitosuunnitelman mukaista lääkehoitoa.  Valvonnasta ja toteutuksesta vastaa palveluesimies. |
| Yhteistyö eri toimijoiden kanssa **Mitkä ovat toimintayksikön keskeiset yhteistyötahot? Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muun palveluverkoston kanssa toteutetaan?**  Kortetuvan keskeiset yhteistyötahot ovat ryhmäkodit, joissa asiakkaat asuvat sekä kotona asuvien asiakkaiden vanhemmat. Tiedonkulku toimii pääsääntöisesti sähköisesti asiakastietojärjestelmien kautta asiakirjadokumentteina. Kiireellinen heti tiedoksi saatettava asia soitetaan puhelimella. Sosiaalityön kanssa tieto kulkee asiakastietojärjestelmän välityksellä tai soittamalla asiakkaan lähityöntekijälle. Muiden kuin kunnallisten palveluiden osalta asiat hoidetaan puhelimitse tai palavereissa tavaten kasvotusten. Tiedotteet lähetetään sähköpostin liitteenä tai kirjepostina. |

# 7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

|  |
| --- |
| **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa** |
| **Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?**  Asiakasturvallisuuden näkökulmasta esille tulleet huomiot keskustellaan työyhteisön kanssa. Keskustelun pohjalta tehdään ratkaisuja, jotka edistävät asiakasturvallisuutta. Laatuportti ilmoitukset käydään henkilöstön kanssa läpi ja niistä saadun tiedon pohjalta muutetaan toimintaa tai rakenteita mahdollisuuksien mukaan parantaaksemme kaikkien talossa olevien turvallisuutta.  Henkilöstön ensiapukoulutukset toteutetaan säännöllisesti ja valmiuksia ensiaputilanteisiin pidetään yllä. AVEKKI ylläpito koulutukset järjestetään Kortetuvalla kerran vuodessa neljän tunnin mittaisena. Ylläpito koulutus on kohdennettu Kortetuvan tarpeisiin.  Toimintatuokioissa käydään asiakkaiden kanssa läpi tulipalotilanteessa toimimista ja harjoitellaan poistumista.  Alkusammutuskoulutus ja -harjoitus henkilökunnalle on pidetty syksyllä 2018. Uuden työntekijän ja harjoittelijan perehdytyksessä käydään läpi sammuttimien paikat ja varauloskäynnit sekä kokoontumispaikka poistumisen tilanteessa.  Palveluesimies vastaa työpaikalla yhdessä henkilökunnan kanssa työ- ja asiakasturvallisuudesta, sekä tarvittavan toimintaohjeistuksen antamisesta. Henkilöstö noudattaa työpaikkansa turvallisuusohjeita ja on velvollinen ilmoittamaan esimiehelleen havaitsemistaan turvallisuutta vaarantavista epäkohdista.  Hyvinvointialueella on oma potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelma.  Pelastuslaitos tekee omat valvontakäyntinsä säännöllisesti ja heidän kehittämis- tai korjausehdotukset tehdään viivyttelemättä. |
| 7.1 Henkilöstö **Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?**  Kortetuvalla on 3 vakituista ohjaajaa, jotka ovat koulutukseltaan sosionomeja. Kaikki ovat töissä Kortetuvan aukioloajan.  **Mikä on yksikön tukipalveluja tuottavan henkilöstön määrä ja tehtävät?**  Yksikössä ei ole tukipalveluja tuottavaa henkilökuntaa.  **Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?**  Vammaispalveluilla on varahenkilöstöjärjestelmä. Lyhyisiin sairauslomiin (alle 13 pv) varataan työntekijä omasta varahenkilöstöyksiköstä yhteisesti sovittujen ohjeiden perusteella. Varahenkilövarauksessa ensisijainen syy on äkillinen sairastuminen. Mikäli varahenkilöä ei saada tehdään sisäisiä järjestelyjä tai palkataan ulkopuolinen sijainen. Viime kädessä kotiutetaan asiakkaita, jotta voidaan turvata päiväaikainen asiakasturvallisuus. Pidemmissä poissaoloissa palkataan pätevyysvaatimukset täyttävä sijainen. |
| **Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan**?  Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan työvuorosuunnittelulla. Poissaolot järjestetään varahenkilöstön, ulkopuolisen sijaisen avulla tai sisäisillä järjestelyillä.  Ryhmän heterogeenisuus ja koko ovat työn teon haaste, johon vastataan hyvällä työn suunnittelulla. Työssä jaksamista edesauttaa Itsenäinen työn suunnittelu, omien vahvuuksien hyödyntäminen, hyvä työilmapiiri sekä lomien jaksottaminen. |
| **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**  **Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**  Noudatamme Hyvinvointialueen yhteisiä rekrytoinnin periaatteita.  Vakituisiin toimiin haetaan amk –tasoista sosiaali- tai terveydenhuollon laillistettua ammattihenkilöä sekä muut pätevyysvaatimukset täyttävää henkilöä. Muut pätevyysvaatimukset ovat LOP lääkehoidon osaaminen. Haemme ensisijaisesti kehitysvammaisten kanssa työskentelystä kiinnostuneita ja vammaistyöstä kokemuksen omaavia henkilöitä. Eduksi luemme vaihtoehtoisten kommunikaatiomenetelmien osaamisen ja hyvät vuorovaikutustaidot erityistuen tarpeen ihmisten kanssa  Pääsääntöisesti määräaikaisuuksiin haetaan sosionomia tai vastaavan koulutuksen omaavaa työntekijää. Huomioon otetaan pätevyysvaatimukset täyttävät lähihoitajat. Lääkehoidon koulutus tulee olla aina suoritettuna.  Täyttölupamenettelyn mukaisesti kaikkiin yli kaksi viikkoa pidempiin määräaikaisiin tai vakinaisiin työsuhteisiin tarvitaan erillinen täyttölupa. Täyttöluvan antaa palvelupäällikkö. Hyvinvointialueella auki tulevat sijaisuudet laitetaan sisäiseen tai ulkoiseen hakuun Kuntarekryn kautta.  Keski-Suomen Hyvinvointialueella on oma henkilöstön rekrytointipalvelu, jonka kautta esimiehillä on mahdollisuus saada työnhakijoiden yhteystietoja. Rekrytoinnissa haastatellaan valmiiksi kaikki työnhakijat ja tarkistetaan heidän ammatilliset pätevyytensä ja soveltuvuus sosiaali- ja terveysalalle. Lisäksi palveluvastaava haastattelee kaikki työhakijat myös henkilökohtaisesti. Vakituisia työntekijöitä valitessa työhaastattelut tekee oman alueen palveluvastaava parityönä toisen alueen palveluvastaavan kanssa.    **Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?**  Mikäli ohjaajan tehtävään kuuluu säännöllisesti työskentelyä alle 18-vuotiaiden kanssa, ohjaaja toimittaa työnantajalle nähtäväksi rikosrekisteriotteen.  Rekrytointi tilanteessa arvioidaan hakijan luotettavuutta ja soveltuvuutta kyseessä olevaan tehtävään. Arvioinnissa huomioidaan hakijan työkokemus, koulutus ja muu osaaminen. Haastattelutilanteessa on mukana Kotikartanon palveluvastaavan lisäksi toisen alueen palveluvastaava sekä mahdollisesti Kortetuvan palveluvastaavan varahenkilö/ohjaaja. |
| **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**  **Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä niin, että omavalvonta toteutuu?**  Kortetuvalla on perehdytysohjelma, jonka mukaan perehdytys etenee. Uudelle työntekijälle tai opiskelijalle nimetään perehdytyksestä vastaava työntekijä. Kortetuvalla on perehdytyskansio, josta löytyvät perehdytysohjelman mukaiset asiat. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus perehdyttää uusia työntekojöitä ja opiskelijoita. Uusia ihmisiä kehotetaan rohkeasti kysymään kaikilta työntekijöiltä. Organisaatioon, henkilöstöhallintoon ja talouteen liittyvät asiat perehdyttää palveluvastaava.  **Onko toimintayksikössä laadittuna koulutussuunnitelma ja miten sen toteutuminen varmistetaan?**    Vammaispalveluilla on yhteinen koulutussuunnitelma. Koulutussuunnitelman mukaisiin koulutuksiin osallistutaan tarpeen mukaisesti ja lisäksi on mahdollista osallistua omaehtoisiin koulutuksiin esimiehen kanssa sopien. Toimintayksikössä ei ole omaa koulutussuunnitelmaa. |
| 7.2 Toimitilat **Tilojen käytön periaatteet**  Kortetupa on vuokralla Jyväskylän Kiinteistöpalvelun omistamassa kiinteistössä kolmikerroksisen kerrostalon alakerrassa. Päivätoiminnan käytössä on 181,4 neliön tilat.  Tiloissa on henkilökunnan ruokailu/ taukotila, toimistohuone pienellä varastolla, kaksi varastotilaa, myymälänä toimiva huone, työskentelyhuone, ruokailu/ työskentelytila, pieni jakelukeittiö, siivouskomero, kaksi asiakasvessaa, joissa toisessa on käsisuihku, muttei kummassakaan lattiakaivoa, henkilökunnan pukuhuone/ wc/ suihkutila ja talon A- rapussa sijaitseva inva- wc, jossa on käsisuihku.  **Miten yksikön siivous, pyykki- ja jätehuolto on järjestetty?**  Siivous on ostettu kilpailutuksen kautta SOL-palvelulta. Henkilökunta yhdessä asiakkaiden kanssa huolehtii tilojen järjestyksessä pitämisestä.  Pyykit pestään viereisessä Päivätuvan yksikössä.    Matot yms. pestään hyvinvointialueen kilpailuttamassa sopimus pesulassa.  Jätteiden kierrättäminen on osa Kortetuvan toimintaa. Omassa pihassa olevassa jätekatoksessa on lasi-, metallin-, kartongin-, paperin-, bio- ja sekajätteen keräysastiat. Näiden tyhjennyksestä huolehtii taloyhtiö Isännänkartanon jätehuolto, muovinkeräyspiste on Savelassa, johon muovijätteitä viedään yhdessä asiakkaiden kanssa kävelylenkkien yhteydessä. |
| 7.3 Teknologiset ratkaisut |
| **Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?**  Asiakkailla ei ole henkilökohtaisia turva- ja kutsulaitteita.  **Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?**  Kts.edeltä |
| 7.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet **Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?**    Sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttöön otetaan vuoden 2020 aikana sähköinen lääkintälaiterekisteri, johon kirjataan kaikki yksiköissä olevat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet. Lääkintälaiterekisterin avulla hallitaan mm. terveydenhuollon laitteiden tarkastusten ja määräaikaishuoltojen toteutuminen sekä vastaanotetaan huoltopyynnöt. Kaikki laitteille tehtävät korjauspyynnöt, tarkastukset ja huollot dokumentoidaan sähköiseen laiterekisteriin. Uudet hankittavat laitteet perustetaan vastaanottotarkastuksen jälkeen lääkintälaiterekisteriin. Sähköinen lääkintälaiterekisteri tulee olemaan kaikkien työntekijöiden käytettävissä ja kaikissa yksiköissä on nimetyt laitevastaavat, jotka saavat ohjeistuksen lääkintälaiterekisterin käyttöön ja pystyvät opastamaan muuta henkilöstöä lääkintälaiterekisterin käytössä, esimerkiksi huoltopyynnön tekemisessä. Laitevastaava kouluttaa, perehdyttää, ohjaa ja neuvoo henkilöstöä laitteiden käytössä, ja on vastuuhenkilö laitekoulutusten järjestämisen suhteen. Laitevastaava toimii yksikkönsä (yksiköiden) laiteyhdyshenkilönä lääkintätekniikkaan, laite-edustajiin ja muihin lääkinnällisiin laitteisiin liittyviin yhteistyötahoihin. Laitevastaavat huolehtivat yksikkönsä lääkinnällisistä laitteista yhteistyössä lääkintätekniikan kanssa. Kuitenkin jokainen laitteita käyttävä työntekijä on vastuussa laitteiden toimintakuntoisuuden varmistamisesta ennen niiden käyttöä.  **Kuvaus lääkintälaiterekisteristä**  Vammaispalveluiden laiteajokorttikoontilista kattaa kaikki vammaispalveluiden yksiköissä käytössä olevat lääkinnälliset laitteet.  Kortetuvalla ei ole käytössä lääkinnällisiä laitteita.  **Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset? Miten ilmoitusten mukaiset puutteet korjataan?**  Asiakkaan apuvälinelainaamosta saadun apuvälineen, huolto on asiakkaan tai hoitavan yksikön vastuulla. Kortetuvan ohjaajan huomatessa apuvälineessä olevan jotain vikaa on hän välittömästi yhteydessä asiakkaan kotiin.  **Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**  Yksikössä ei ole terveydenhuollon laitteita käytössä. |
| 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) **Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?**  Asiakastiedot kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään (lLifecare ja Sosiaali Effica). Henkilöstö on perehdytetty sähköisen kirjaamisen kriteereihin sekä perehdytetty asiakastietojen käsittelyyn ja salassapidon ja vaitiolovelvollisuuden noudattamisen säännöksiin sekä tietosuojaan.  Jokaista työntekijää sitoo vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus. Ohjaajilla on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat sekä tietokoneelle että asiakastietojärjestelmiin. Tietokoneen ja ohjelmien käyttöä seurataan tietohallinnosta käsin lokitietoja tarkkailemalla pistokokeilla.  **Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?**  Henkilöstö on suorittanut Jyväskylän kaupungin työntekijöille suunnatun Arjen tietosuojaa koulutuksen. Hyvinvointialueella henkilöstö suorittaa erikseen määritellyn tietoturvakoulutuskokonaisuuden, joka löytyy Polku Intrasta [Tietoturvan ja tietosuojan koulutukset (sharepoint.com)](https://kssote.sharepoint.com/sites/intranet-tietoturva-tietosuoja/SitePages/Tietoturvan-ja-tietosuojan-koulutukset.aspx). Koulutukset suoritetaan kolmen vuoden välein tai sisällön muuttuessa.  **Missä yksikkönne tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä?**  Kortetuvan toimiston seinällä ja Hyvinvointialueen internetsivuilla [TSS\_sosiaalihuollon\_asiakasrekisteri.pdf (hyvaks.fi)](https://hyvaks.fi/sites/default/files/2023-06/TSS_sosiaalihuollon_asiakasrekisteri.pdf)  **Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**  Tietosuojavastaava  Irma Latikka  p. 040 147 217  [tietosuoja@hyvaks.fi](mailto:tietosuoja@hyvaks.fi) |

# 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

|  |
| --- |
| **Mitkä kehittämistarpeet on tunnistettu toimintayksikössä sekä miten ja millä aikataululla niitä ryhdytään toteuttamaan?**  Riskien arviointia tehdään koko ajan arjen työtä tehdessä. Esiin tulevat epäkohdat korjataan viipymättä. |

# 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN PÄIVITTÄMINEN (5)

|  |
| --- |
| **Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**  Omavalvontasuunnitelma on viimeksi päivitetty.  Paikka ja päiväys  Jyväskylässä 31.8.2024 Johanna Aarniovuori |
| Allekirjoitus |