



Päiväkumpu

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Päivätoiminta Eloisa

Tiivistelmä

Omavalvonta on keskeinen työkalumme, jonka avulla kehitämme ja seuraamme palvelujemme laatua päivittäisessä asiakastyössä.

Maiju Suomela
päivätoiminnan vastuhenkilö, palvelupäällikkö

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
2.1 Toiminta-ajatus ja arvot	3
2.2 Toimintaperiaatteet	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
3.1 Riskien hallinta ja riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen	5
3.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	6
3.3 Riskienhallinnan työnjako.....	6
3.4 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	8
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	9
5.1 Palvelutarpeen arviointi	9
5.2 Hoito- ja palvelussuunnitelma	10
5.3 Asiakkaan kohtelu.....	11
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	15
7 ASIAKASTURVALLISUUS	20
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	20
7.2 Henkilöstö	21
7.3 Toimitilat.....	25
7.4. Teknologiset ratkaisut.....	26
7.5. Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet.....	27
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	28
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	31
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	31

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Kotipalvelu Päiväkumpu Oy
Y-tunnus 2323784-4
Kunta Helsinki
Sote-alue Helsinki

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Päivätoiminta Eloisa
Katuosoite Puustellintie 1, 00410 Helsinki

Sijaintikunta yhteystietoineen

Helsinki

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ikäntyneiden kuntouttava päivätoiminta, 16 asiakaspaikkaa

Vastuhenkilö Maiju Suomela
Puhelin 045 6361252
Sähköposti maiju.suomela@paivakumpuhoiva.fi

Toimintalupatiedot

Palvelu: Ikäntyneiden päivätoiminta

Ilmoituksen varaiset palvelut (yksityiset sosiaalipalvelut)
ESAVI/9682/2022 14.4.2022.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Kuljetuspalvelut: Mavo Oy
Fysioterapia: Suomen Fysiogeriatrria
Henkilöstövuokraus: tarvittaessa Aarni Henkilöstö Oy ja Sijaiset.fi

Kotipalvelu Päiväkumpu Oy

Pasilankatu 2, 00240 HELSINKI | Y-tunnus 2323784-4 | p. 045 636 1252 | www.paivakumpuhoiva.fi |
etunimi.sukunimi@paivakumpuhoiva.fi

Kotipalvelu Päiväkumpu vastaa alihankkijoidensa työstä osana oman palvelunsa kokonaislaatua ja valvoo työn laatua ja toimeenpanoa yhdessä alihankinnan palveluntuottajien kanssa. Jatkuvassa laadunseurannassa ja reklamaatioiden dokumentoinnissa ja käsittelyssä käytetään Kotipalvelu Päiväkummun laadunhallinnan menetelmiä. Laatuasioita käydään läpi yhteistyökumppanien kanssa sekä osana säännöllisiä tapaamisia, että tarvittaessa erillisesti, mahdollisten reklamaatioiden pohjalta. Kaikilta alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa.

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1 Toiminta-ajatus ja arvot

Päiväkumpu -yhtiöt on vuonna 2001 perustettu perheyhtiö, jonka palveluksessa työskentelee parisataa hoivan ja kodinhoidon ammattilaista. Päiväkumpu tarjoaa asumispalveluita (hoitokodit, palveluasuminen), kotipalveluita (kotihoito, kotisairaanhoido ja kotisiivous) sekä päivätoimintaa. Pääasiallinen kohderyhmä ovat iäkkäät ja vammaiset asiakkaat.

Päivätoiminta Eloisa kuuluu Päiväkumpu konserniin ja toimii osana Kotipalvelu Päiväkumpu Oy: a. Elämänilon tuottaminen on ollut Päiväkummun toiminnan kivijalka yrityksen perustamisesta lähtien. Jotta elämä olisi täysipainoista ja merkityksellistä, siinä on oltava iloa. Päiväkummussa kaikki voivat kokea iloa elämäntilanteestaan ja palveluntarpeestaan riippumatta.

Tätä tapaamme toimia on kuvattu Elämänilotalon (kuva 1) avulla. Nämä toimintaperiaatteet ja arvot ohjaavat Päivätoiminta Eloisan toimintaa.

Lisää toimintaa ohjaavasta Elämänilon filosofiasta voit lukea [tästä](#).

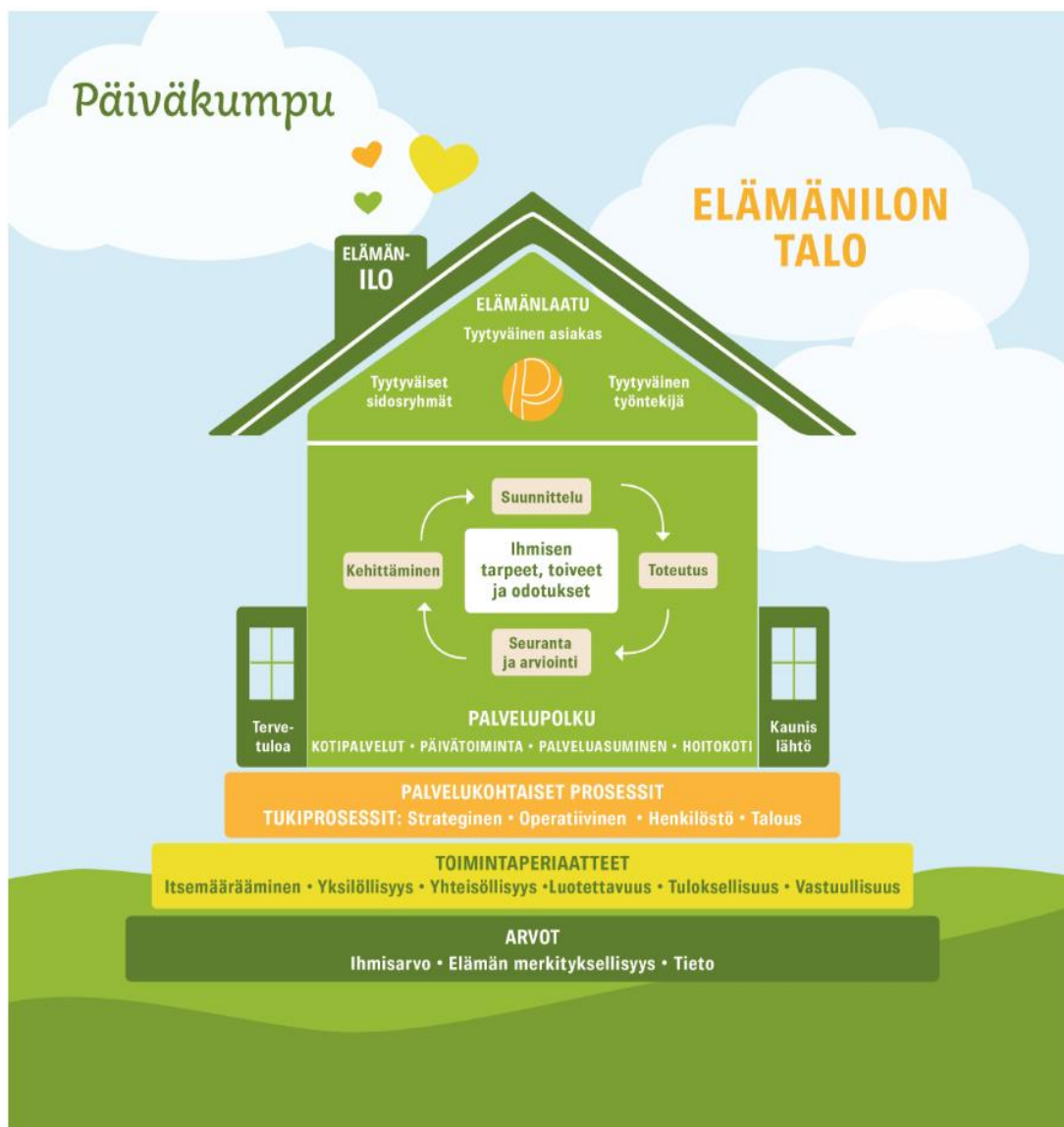
2.2 Toimintaperiaatteet

Päivätoiminnan tavoitteena on tarjota asiakkaiden tarpeista ja toiveista lähtevää, kuntouttavaa, voimavaroja tukevaa, osallisuutta vahvistavaa ja aktivoivaa toimintaa sekä sosiaalisia kontakteja. Päivätoiminta on tarkoitettu kotona asuville ikääntyneille ja muille päivätoiminnasta hyötyville henkilöille. Toiminnan tarkoituksena on tukea asiakkaiden kotona asumista ja omaishoitajien arkea sekä lievittää yksinäisyyttä.

Pyrimme tukemaan ikäihmisten kokonaisvaltaista hyvinvointia ja tuomaan arkeen elämän mielekkyyden kokemuksia sekä virkistäviä yhdessäolonhetkiä. Kiinnitämme työssämme erityisesti huomiota myönteisten tunteiden vahvistamiseen ja kohtaamisten voimaannuttavaan merkitykseen.

Luomme toiminnallamme avoimen, sallivan ja turvallisen ilmapiirin, jossa jokaista asiakasta ja hänen elämänsä kunnioitetaan ja arvostetaan.

Päivätoimintaan tullaan aamulla ja illaksi palataan omaan kotiin. Järjestämme tarvittaessa kuljetukset päivätoiminnan ja kodin välillä. Toimintaan pääsee mukaan päivätoiminnan palvelusetelillä tai itse maksamalla. Päivätoimintapäivän aikana tarjotaan aamupala, lounas sekä iltapäiväkahvi, jotka kaikki sisältyvät päivän hintaan.



Kuva 1: Päivätoiminta Eloisan henkilökunta on sitoutunut Elämänilon toimintafilosofiaan.

Kotipalvelu Päiväkumpu Oy

Pasilankatu 2, 00240 HELSINKI | Y-tunnus 2323784-4 | p. 045 636 1252 | www.paivakumpuhoiva.fi | etunimi.sukunimi@paivakumpuhoiva.fi

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

3.1 Riskien hallinta ja riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Kotipalvelu Päiväkumpu pyrkii ennakolta ehkäisemään haittatapahtumat tunnistamalla vaarateki-jät, arvioimalla riskejä, ryhtymällä toimenpiteisiin niiden hallitsemiseksi ja rakentamalla hyvää turvallisuuuskulttuuria. Turvallisuusjohtamisen tavoitteena on turvata päivätoimintaympäristön häiri-öttömyys ja toiminnan jatkuvuus. Turvallisuusjohtamisjärjestelmämme koostuu eri osa-alueista: Työterveys ja turvallisuus, potilas-/asiakasturvallisuus, rikoksiin varautuminen, tila- ja laiteturval-lisuusriskit, palo- ja kiinteistöturvallisuus, tietoturvallisuus. Lisäksi riskejä arvioidaan organisaatio, henkilö-, toimitila-, toiminta-, ja laitetasolla.

Keinoja turvallisuusriskien hallintaan

Henkilökunta osallistuu vuosittain toimipisteidensä työturvallisuusriskikartoitusten laatimiseen. Riskikartoituksissa käsitellään ergonomiaa, tapaturma-, fyysisiä-, kemiallisia- ja biologisia vaaroja sekä henkistä kuormitusta. Riskikartoitusta on käytetty työsuojelun toimintaohjelman laadin-nassa.

Riskikartoituksessa havaitut riskit pyritään poistamaan tai niihin pyritään varautumaan esim. kou-lutuksen keinoin (mm. paloturvallisuuskoulutus, väkivaltaisen henkilön kohtaaminen, EA-koulu-tus). Kaikkiin toimipisteisiimme on laadittu pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuus selvitys, asukasturvallisuussuunnitelma ja tietoturvallisuussuunnitelma. Vakuutusyhtiön kanssa teemme myös tiivistä yhteistyötä riskien kartoituksessa sekä niihin varautumisessa.

Seuraamme toiminnassamme ilmeneviä poikkeamia ja läheltä-piti tilanteita, ja nämä tilanteet kir-jataan sähköiseen toimintajärjestelmäämme HaiPro:oon. Tilanteet käsitellään ja niihin vaikutta-neet häiriötilanteet pyritään poistamaan ja tilanteista pyritään oppimaan. Koko henkilökunta osal-listuu käytännön turvallisuuden päivittäiseen hallintaan, turvallisuusriskien arviointiin, turvallisuus-suunnitelman laatimiseen, turvallisuusasioita koskevaan raportointiin ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. On erittäin tärkeätä, että henkilöstö hallitsee päivittäisten työtilan-teiden yhteydessä esiin tulevat turvallisuutta vaarantavat häiriötilanteet. Henkilöstön tulee edistää turvallisuutta omalla toiminnallaan ja valinnoillaan sekä noudattaa annettuja ohjeita. Henkilökun-nan tulee raportoida havaitsemistaan turvallisuuspoikkeamista ja ilmoittaa kehittämiskohteista.

Turvallista toimintaa edesauttaa se, että henkilökunta tuntee Kotipalvelu Päiväkummun ja päivä-toimintayksikkö Eloisan toimintaohjeet ja sovitut käytännöt, heillä on hyvä ammatillinen osaami-nen huomioiden alan eettiset ja juridiset vaatimukset.

3.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittely ja niiden dokumentointi

Riskienhallinnasta ja turvallisuuden tilanteesta dokumentoidaan henkilökunnan HaiPro-järjestelmään. Ydin- ja tukiprosessien prosessinomistajat tekevät kuukausittain yhteenvedon ns. blogikirjoituksen, joka käsitellään johtotiimissä ja päivätoimintayksiköiden palaverissa. Mikäli toiminnassamme tapahtuu poikkeama, tilanne pyritään korjaamaan mahdollisimman pian. Asiakasta/omaista informoidaan tapahtuneesta virheestä, tilannetta pahoitellaan ja kerrotaan jo tehdyistä toimenpiteistä sekä keskustellaan vielä tehtävistä toimenpiteistä. Virheitä on erilaatuisia - ja tilanteen mukaan tilannetta voi korjata esim. henkilö, joka on toiminut ko. tilanteessa. Välillä korjaaminen voi vaatia yksikön vastuhenkilön, yksikönjohtajan, prosessinomistajan tai toiminnanjohtajan toimia. Tarvittaessa poikkeamasta / epäkohtien korjaamisesta informoidaan viranomaisia. Henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit HaiPro-laadunvalvontajärjestelmän kautta, sekä kertomalla esimiehelle asiasta ja osallistumalla työhyvinvoinnin riskikartoitusten päivittämisiin.

Riskienhallinnasta ja turvallisuuden tilanteesta kerätään tietoa HaiPro- laadunvalvontajärjestelmän ilmoitus-, käsittely- ja seurantajärjestelmistä. Seuraaviin osa-alueisiin kiinnitetään erityistä huomiota:

- työterveys ja turvallisuus (ylikuormitus, tapaturmat ja onnettomuudet, väkivalta- ja uhkatilanteet sekä läheltä piti -tilanteet)
- potilas-/asiakasturvallisuus (tapaturmat, asiakkaiden katoamiset ja karkaamiset, asiakkaiden kanteet ja valitukset)
- rikokset (tuhotyöt ja ilkivalta, omaisuuden katoamiset, hävikit, varkaudet, murrot)
- tila- ja laiteturvallisuusriskit (toimintayksikössä tapahtuvista toiminnoista tai laitteista aiheutuvat uhkat, laitteiden rikkoutuminen)
- palo- ja kiinteistöturvallisuus (tulipalot, kiinteistötekniikan ja kiinteistön hoidon ongelmat, erityistilojen ongelmat, logistiikan ongelmat)
- tietoturvallisuus (tietoturvallisuuden ja tietosuojan ongelmat, väärinkäytökset, viestintäjärjestelmien häiriöt).

3.3 Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esihenkilöiden 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. Esihenkilöillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat tur-

vallisuustason 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.

Päivätoiminta Eloisa toimii Malminkartanossa Päiväkummun uudessa muistiosaamiskeskuksessa. Muistiosaamiskeskuksen koko henkilöstöllä on mahdollisuus olla osallisena riskienhallinnan tunnistamisessa. Havaitun/tunnistetun riskin kohdalla henkilöstön edustaja tekee poikkeamailmoituksen HaiPro-järjestelmään, jonka jälkeen lähiesimies tekee korjaus ehdotuksen, jonka palvelupäällikkö hyväksyy ja lähiesihenkilö vahvistaa asian korjauksen jälkeen. Tilanne käsitellään henkilökunnan kanssa ja tarvittaessa kotipalveluiden johtotiimi päivittää/laatii toimintaohjeen asiaan. Toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle joko tiimipalavereissa tai intrassa/ sähköpostilla. Yhteistyötahoihin otetaan yhteyttä puhelimitse / kirjeitse tai pidetään yhteinen neuvottelu, jossa asiaa käydään läpi.

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

Päiväkummun kaikkiin toimipisteisiin on laadittu pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys, asukasturvallisuussuunnitelma ja tietoturvallisuussuunnitelma. Myös lääkehoitosuunnitelma, saattohoitosuunnitelma sekä ohjeet asukkaiden fyysiseen rajoittamiseen, ohjaavat henkilöstöä toimimaan työssään turvallisuusperiaatteiden mukaisesti. Vakuutusyhtiön kanssa teemme myös tiivistä yhteistyötä riskien kartoituksessa sekä niihin varautumisessa.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus.

Henkilökunta kirjaa havaitsemansa riskit/poikkeamat HaiPro-järjestelmään. Henkilökunnan lisäksi, omaisilla ja yhteistyökumppaneilla on mahdollisuus ilmoittaa tunnistamistaan riskistä puhelimitse tai sähköpostilla yksikön vastuuhenkilölle ja Kotipalvelu Päiväkumpu Oy:n palvelupäällikölle. Tunnistetut riskit on kirjattu riskikartoitukseemme ja riskit on myös pisteytetty.

3.4 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

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

Tarvittaessa esiin nousevat kehittämiskohteet viedään toiminta- ja koulutussuunnitelmiin. Haittatapahtumista keskustellaan työntekijöiden, asukkaiden, omaisten ja yhteistyökumppaneiden kanssa tilanteen mukaisesti. Yksikön vastuuhenkilö vastaa lisäksi siitä, että poikkeama- ja riskitilanteista tiedotetaan henkilökuntaa myös tiimipalaverissa.

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.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpanosta vastaavat yksikön vastuuhenkilö sekä palvelupäällikkö ja tarvittaessa toimitusjohtaja. Oleellista toimeenpanossa on saattaa tieto korjaavista toimenpiteistä koko henkilökunnan tietoon. Yksikön vastuuhenkilö sekä palvelupäällikkö vastaavat, että poikkeama- ja riskitilanteista tiedotetaan henkilökuntaa myös tiimipalaverissa. Tarvittaessa järjestetään lisäohjeistusta, lisäperehdytystä- tai koulutusta korjaavien toimenpiteiden omaksumiseen.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan henkilön, hänen esihenkilönsä ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt. Omavalvonnan suunnitteluun voivat osallistua myös asiakkaat mahdollisuuksiensa mukaan.

Omavalvonta sisältyy henkilökunnan perehdytysohjelmaan kohtaan 3. "toiminnanohjaus ja intra". Henkilökunta osallistuu omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin tiimipalaverissa ja kehittämissäpäivissä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat henkilöt

Palvelupäällikkö Maiju Suomela puh. 045 6361252, maiju.suomela@paivakumpuhoiva.fi

Yksikön lähiesihenkilö Maiju Suomela puh. 045 6361252, maiju.suomela@paivakumpuhoiva.fi

Toimitusjohtaja Anne Kangas 040 7154945, anne.kangas@paivakumpuhoiva.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Päivätoiminta Eloisan vastuuhenkilö vastaa siitä, että omavalvontasuunnitelma päivitetään tarpeen vaatiessa. Menettelyohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluiden tuottaja ts. toiminnasta vastaava esihenkilö. Mikäli valvontaviranomainen huomaa puutteita omavalvontasuunnitelmassa, ne korjataan ja täydennetään välittömästi.

Omavalvonnan toteutumisen seuranta tehdään vuosittain yhdessä tiimin kanssa pidettävässä vuosiseurantapalaverissa, jossa vedetään yhteen vuotta ja suunnitellaan seuraavan vuoden toimintaa. Omavalvonnan seurannan varmistamiseksi siihen liittyviä asiakirjoja on säilytettävä 10 vuotta.

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.

Päivätoiminta Eloisan omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Päiväkummun yleisillä internet-sivuilla (<https://www.paivakumpuhoiva.fi/paivatoiminta/malminkartano-eloisa/>) sekä päivätoimintayksikön tiloissa ilmoitustaululla, jossa se on helposti omaisten, henkilökunnan ja muiden kiinnostuneiden tahojen nähtävillä.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Kotipalvelu Päiväkumpu Oy

Pasilankatu 2, 00240 HELSINKI | Y-tunnus 2323784-4 | p. 045 636 1252 | www.paivakumpuhoiva.fi | etunimi.sukunimi@paivakumpuhoiva.fi

Jokaiselle päivätoimintaan osallistujalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn tukeminen, ylläpito ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet: fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky.

Palveluseteliasiakkaat ohjautuvat päivätoimintaan kunnan tekemän palvelutarpeen arvioinnin kautta. Voimme (asiakkaan luvalla) hyödyntää tätä kunnassa jo tehtyä arviointia, hoito- ja palvelusuunnitelmaa tehtäessä.

Itse maksavien asiakkaiden palvelutarpeen arvioinnissa käytämme seuraavia mittareita: MMSE (tiedonkäsittelyn arviointi), SPPB (lyhyt suorituskyvyn testistö), GDS-15 (depressioseula).

Asiakkaiden ohjausta, neuvontaa ja palvelutarpeen arviointia voidaan tehdä jo ennen varsinaisen asiakassuhteen alkamista sekä sen aikana. Ensimmäinen yhteydenotto kiinnostuksesta palveluun tapahtuu yleensä sähköpostitse tai puhelimitse. Tällöin kerrotaan Päivätoiminta Eloisan toiminnasta ja lähetetään asiakkaan toivomalla tavalla lisätietoa palvelusta. Palvelutarpeen arviointia jatketaan tutustumiskäynnillä ja asiakkuuden alettua päivittäisessä toiminnassa. Asiakaskirjaukset tehdään sähköiseen DomaCare-asiakastietojärjestelmään FinnCC-luokitusta noudattaen.

5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Asiakkaan aloituksesta noin kuukauden sisällä järjestämme yhteisen tapaamisen, johon osallistuvat asiakas, omainen tai läheinen (asiakkaan suostumuksella) ja päivätoimintayksikön työntekijä. Kokouksen muistiinpanojen ja jo ennalta saatujen tietojen pohjalta teemme asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma sähköiseen asiakastietojärjestelmään (Doma Care).

Suunnitelma pitää sisällään lähtötilanteen kartoituksen, päivätoiminnan tavoitteet, keinot, mittarit ja arvioinnin. Suunnitelma päivitetään puolivuositain ja/tai tarvittaessa.

Asiakkaat tai heidän edunvalvojansa allekirjoittavat päivätoimintasopimuksen sekä hoito- ja palvelusuunnitelman. Päivätoimintayksikön vastuhenkilö vastaa siitä, että toimintayksikössä toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 82/2000, Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009).

Asiakkaan tiedonsaanti ja hänen näkemyksensä esille tuominen varmistetaan aktiivisella kuuntelulla ja keskusteluilla sekä havainnoimalla asiakkaan olemusta, yleistä olotilaa ja mielialaa. Havainnot ja asiakkaan näkemys kirjataan asiakastietojärjestelmää. Tarvittaessa esille tulleista asioista keskustellaan henkilökunnan, omaisten ja läheisten sekä kotihoidon työntekijöiden kanssa.

Yksikön vastuuhenkilön tehtävänä on varmistaa, että kaikki työyhteisön jäsenet tuntevat asiakkaiden palvelusuunnitelmien sisällön.

5.3 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. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

Yksikön toiminta perustuu asiakaslähtöisyyteen. Jokaiselle päivätoiminnan asiakkaalle luodaan toimintaa ohjaavan Elämänilon filosofian pohjalta yksiköllinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Arvostamme ja kunnioitamme jokaista asiakasta yksilönä. Huomioimme kaikessa toiminnassamme asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja toiveet mahdollisuuksien mukaan. Kunnioitamme jokaisen asiakkaan oikeutta ilmaista mielipiteensä. Asiakkailla on oikeus yksityisyyteen sekä vapaus päättää itseään koskevista asioista yhdessä sovittujen sopimusten ja tavoitteiden puitteissa. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kaikissa tilanteissa, mikäli hän ei ole itselleen tai ympäristölle vaaraksi. Asiakkaiden oikeutta tehdä omat ratkaisut annettujen vaihtoehtojen pohjalta tuetaan ja kunnioitetaan. Jokainen asiakas on yhtä arvokas, jokaisella on oikeus tuntea olevansa hyväksytty ja kunnioitettu. Henkilökunnan ammattitaitoinen asennoituminen on yksi arjen voimavara. Osaamme antaa asiakkaalle riittävästi omaa tilaa ja yksityisyyttä. Ammattitaitoa on myös se, että havaitsee rajojen läheisyyden. Yksikön henkilökunta on koulutettu noudattamaan Päiväkummun yleistä toimintafilosofiaa, joka perustuu mm. ihmisarvon kunnioittamiseen sekä itsemääräämisoikeuden toteutumiseen

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän

rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin, että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

Päivätoimintayksikössä ei ole käytössä rajoittavia välineitä. Muistisairaiden asiakkaiden turvallisuuteen perustuen saatamme joutua keskustelulla ja ohjauksella rajoittamaan ulospääsyä tiloista. Aggressiivisten asiakkaiden kohdalle suojellemme ensisijaisesti muita asiakkaita ja käytämme rajoittamista vain välittömässä vaaratilanteissa. Kaikessa toiminnassamme pyrimme ennaltaehkäisemään vaaratilanteiden syntymisen.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Päivätoimintayksikön työntekijät perehdytetään Päiväkummun arvojen mukaiseen toimintaan, joihin ei epäasiallinen kohtelu/käytös kuulu. Yksikössä käydään vastuuhenkilön johdolla säännöllisesti arvokeskusteluja, joiden tavoitteena on varmistaa eettisesti kestävä ja arvojemme mukainen toiminta, joka on juurtunut toimintakulttuuriksi koko konsernissa. Asiakkaan epäasialliseen tai loukkaavaan kohteluun liittyvät tilanteet selvitetään välittömästi. Jos toinen asiakas käyttäytyy epäasiallisesti toista kohtaan, työntekijä puuttuu keskustelemalla tilanteeseen. Jos työntekijä käyttäytyy epäasiallisesti asiakkaita kohtaan, on toisten työntekijöiden velvollisuus puuttua siihen välittömästi ja tiedottaa tapahtuneesta esihenkilöitä.

Sosiaalihuollon henkilöstöä tai vastaavissa tehtävissä toimivaa koskee sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus (§48) kohtaamistaan epäkohdista. Epäkohdalla tarkoitetaan mm. epäasiallista kohtelua tai loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua (fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu), vakavia puutteita asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, vakavia puutteita asiakkaan perushoivassa ja hoidossa, toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Ilmoitus tehdään toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on käynnistettävä toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi.

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

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne keskustellaan läpi asiakkaan ja läheisten/omaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Palaverissa sovitetaan jatkotoimenpiteistä. Epäkohdat pyritään korjaamaan mahdollisimman nopeasti.

Tapahtuneet haittatapahtumat käsitellään myös aina heti yksikön henkilökunnan jäsenten kesken vastuuhenkilön johdolla ja tarvittaessa hänen esimiehensä ja toimitusjohtajan kanssa.

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu kirjataan asiakastietojärjestelmään ja siitä tehdään aina myös poikkeamisilmoitus.

Tapahtuneet virheet käsitellään ja analysoidaan yksikössä säännöllisesti. Tavoitteena on tunnistaa virheille/tapahtumille altistavat menettelytavat ja löytää ne toimenpiteet, joilla tapahtumat voidaan jatkossa estää. Toiminnasta saatu palaute käsitellään huolellisesti ja asianmukaisesti. Asia tutkitaan puolueettomasti ja riittävän yksityiskohtaisesti, jotta asiakas ja omainen/läheinen voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleen kuulluksi. Muistutukseen johtava ratkaisu perustellaan ja selvitetään, mihin toimenpiteisiin on ryhdytty tai miten asia on ratkaistu. Lisäksi tuodaan esiin, että asia otetaan uudelleen käsittelyyn, mikäli siinä ilmenee asiakkaan ja omaisen /läheisen mielestä jotakin uutta.

Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus palvelupäällikölle, toimitusjohtajalle tai palvelua valvovalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Asiakasta neuvotaan tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutukseen vastataan mahdollisimman pian, kohtuullinen aika Valviran ohjeen mukaisesti on 1–4 viikkoa. Muistutuksen tekeminen ei vaikuta asiakkaan oikeuteen hakea muutosta päätöksiin tai oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja heidän omaistensa/läheistensä osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen 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. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakkaita ja heidän omaisiaan/läheisiään sekä yhteistyökumppaneita kannustetaan antamaan suullista ja kirjallista palautetta toiminnasta yksikön henkilökunnalle. Palautetta ja kehittämisajatuksia voi kirjallisesti antaa yksikön palautelaatikkoon tai lähettää maapostilla, sähköpostilla tai kotisivujen päiväkumpuhoiva.fi kautta. Julkiwebin kautta annettu sähköinen palaute on osa Päiväkumpu -yhtiöiden laadunvalvontaprosessia. Poikkeamat ja läheltä-piti-tilanteet kirjataan sähköiseen järjestelmään. Lisäksi henkilökunta voi kirjata asiakkailta tullutta palautetta järjestelmään. Säännöllisesti toteutetaan asiakkaiden, omaisten/läheisten ja henkilökunnan tyytyväisyystutkimukset. Päiväkummun asukkaat ja omaiset osallistuvat myös Helsingin kaupungin tyytyväisyyskyselyihin. Asiakkailta kysellään palautetta myös päivätoimintapäivien aikana. Omaisia/läheisiä

Kotipalvelu Päiväkumpu Oy

kannustetaan olemaan aktiivisesti yhteydessä yksikköön, mikäli kokevat palvelun laadussa olevan kehitettävää. Palautetta kerätään myös omaistenilloissa.

Yksikön vastuhenkilö yhdessä palvelupäällikön kanssa vastaa siitä, että saadut palautteet käsitellään ja analysoidaan henkilöstön kanssa, ja että toimintaa kehitetään saatujen palautteiden pohjalta. Palautteet käsitellään ja niihin vastataan mahdollisimman pian. Palautteesta riippuen, se käsitellään yksikössä tai johtoryhmässä. Tyytyväisyystutkimuksista tehdään yhteenveto asiakaslehti Päiväkummun Sanomiin, kotisivuille, henkilökunnan intraan sekä kerrotaan suullisesti omaistenilloissa ja henkilökunnalle tiimipalaverissa ja/tai kehittämispäivissä. Palautteiden ja tyytyväisyyskyselyiden tuloksia hyödynnetään mm. kehittämis- ja toimintasuunnitelmien laadinnassa.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun, ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja:

- Maiju Suomela, yksikön vastuuhenkilö, palvelupäällikkö p. 045 636 1252, maiju.suomela@paivakumpuhoiva.fi
- Jaana Sulkava, Päiväkumpu Oy:n potilasasiamies p. 050 400 1236 jaana.sulkava@paivakumpuhoiva.fi
- Helsingin kaupungin ostopalvelusopimuksen asiakkaiden kohdalla: Ikääntyvien palvelut, selvitys-, arviointi ja sijoitustoiminta/ ostopalvelupäällikkö Kristiina Matikainen kristiina.l.matikainen@hel.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

- Helsingin kaupungin sosiaaliasiamiehen yhteystiedot;
Neuvonta ma klo 13–15, ti ja to klo 10–12 puh. 09 3104 3365
PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki
Sähköposti: sosiaaliasiamies@hel.fi

Kotipalvelu Päiväkumpu Oy

Pasilankatu 2, 00240 HELSINKI | Y-tunnus 2323784-4 | p. 045 636 1252 | www.paivakumpuhoiva.fi | etunimi.sukunimi@paivakumpuhoiva.fi

- Helsingin kaupungin sosiaali-neuvonta (Sari Herlevi, Teija Tanska): puh. 09 3104 3355 (ma-to klo 9.00–11.00)
 - Sosiaaliasiamies antaa neuvoja seuraavissa asioissa:
 - sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) sekä potilaslain (758/1992) soveltamiseen liittyvissä asioissa
 - sosiaalihuollon asiakkaan ja terveydenhuollon potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
 - tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista
 - toimii asiakkaan ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
 - neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinkoasioiden käsittelemisessä sekä vahingonkorvausasioissa.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

- Kuluttajaneuvonnan puh: 029 505 3050 (ma-ti-ke-pe klo 9–12, to klo 12–15)
- Kuluttajaneuvonta on palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Kuluttajaneuvonnasta saa maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Kuluttajaneuvonta antaa neuvoja seuraavissa tilanteissa:
 - avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
 - antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

Yksikön toimintaa koskevien muistutusten, kantelu- ja muiden valvontapäätösten käsittely ja huomioiti toiminnan kehittämisessä

Tilanne pyritään selvittämään asianomaisten kesken tapahtuneessa yksikössä lähiesimiehen johdolla. Tarvittaessa asianomaisten sekä yhteistyötahojen kanssa tavataan ja keskustellaan tapahtuneesta palvelupäällikön ja/tai toimitusjohtajan läsnä ollessa. Tapahtunut tilanne käsitellään yksikön tiimipalaverissa, esimiesten palaverissa ja johtoryhmässä. Tehtyä virhettä/ epäasiallisuutta pahoitellaan, se pyritään korjaamaan mahdollisuuksien mukaan ja pyritään löytämään keinot hyvityksistä. Tapahtuneet virheet analysoidaan, pyritään löytämään keinot niiden ehkäisemiseksi ja välttämiseksi. Muistutuksen vastine annetaan 1–4 viikon kuluessa sen jättämisestä.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Kotipalvelu Päiväkumpu Oy

Pasilankatu 2, 00240 HELSINKI | Y-tunnus 2323784-4 | p. 045 636 1252 | www.paivakumpuhoiva.fi | etunimi.sukunimi@paivakumpuhoiva.fi

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin eri osa-aleuiden tukemiseen. Päivätoimintayksikön työote on osallistava, voimavara-lähtöinen, aktivoiva ja kuntouttava. Toiminnalla edistämme asiakkaan liikkumis- ja toimintakykyä sekä kykyä itsenäiseen selviytymiseen. Tuemme omatoimisuutta ja yleistä elämänhallintaa. Voimavaralähtöinen työskentely motivoi ja auttaa asiakkaita selviytymään arjesta.

Yksikössä tuotetaan ja toteutetaan asiakkaille aktiivista, osallistavaa ja toimintakykyä ylläpitävää ohjelmaa. Käytössämme on viikko- ja vuosisuunnitelma ohjattuja toimintatuokioita varten. Toimintatuokioiden sisältö on monipuolista, mm. liikuntaa, kuntosaliharjoittelua, erilaisia pelejä, aivojumbppaa, kädentaitoja, laulua, musiikkia, kulttuuria, luontoelämyksiä, retkiä. Suunnittelussa huomioimme asiakkaiden toiveet. Päivätoimintapäivän aikana pyrimme aktivoimaan asiakkaita osallistumaan arjen erilaisiin askareihin toiveiden mukaan, mm. pöydän kattamiseen, leipomiseen, pieniin keittiöpuuhiin, roskien vientiin.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan jatkuvasti osana päivittäistä työtä kirjauksien ja tehtyjen havaintojen avulla sekä hoito- ja palvelusuunnitelman päivitysten yhteydessä. Lisäksi tehdään myös toimintakyky-mittareiden tulosten seuranta ja arviointia. Tavoitteiden toteutumista seurataan myös tyytyväisyystutkimuksilla ja palautteita seuraamalla.

Ravitsemus

Päivätoimintayksikkö Eloisan ateriapalvelun tuottaa Päiväkummun oma Keittiö Karpalo. Sen tarkoituksena on tuottaa ammattitaidolla sekä tarkalla reseptiikalla ravitsemuksellisesti hyvää ja kohtuisaa ruokaa. Tarjoamme makuelämyksiä ja mielihyvän hetkiä ateriointiin huomioiden erikoisruokavaliot, juhlapyhät, uskonnon ja eettisen vakaumuksen sekä laadun ja taloudellisuuden.

Ateriapalveluiden yhtenä tärkeänä menestystekijänä on henkilökunnan hyvä ammatillinen osaaminen. Ateriapalveluissa on tavoitteena noudattaa Valtion ravitsemusneuvottelukunnan (2020) ravitsemussuosituksia ikääntyneille. Ikääntyvien ihmisten terveyden, toimintakyvyn ja elämänlaadun tukemisessa hyvällä ravitsemuksella on keskeinen tehtävä. Ikääntyminen sinänsä ei heikennä ravitsemustilaa, mutta sairastamisen aikana syöminen ja ravinnonsaanti voivat jäädä liian vähäisiksi. Ikääntynyt saattaa laihtua ja menettää ravintoainevaramojaan, joita tarvittaisiin toipumisen varmistamiseksi.

Ravintola Karpalon toimittaa 3 kertaa viikossa (ma, ke, pe) esivalmistetut ruoka-annokset päivätoimintayksikköön, jossa lounasruoat kypsennetään/lämmitetään. Muut ruokatarvikkeet yksikön henkilökunta tilaa tukusta. Aamupala ja lounassalaatti valmistetaan yksikössä. Yksikön henkilökunta on suorittanut hygieniapassin.

Kotipalvelu Päiväkumpu Oy

Pasilankatu 2, 00240 HELSINKI | Y-tunnus 2323784-4 | p. 045 636 1252 | www.paivakumpuhoiva.fi | etunimi.sukunimi@paivakumpuhoiva.fi

Ruokahuollon omavalvontaa toteutetaan seuraamalla jääkaapin- ja pakastimen lämpötiloja sekä tarjottavan ruoan lämpötilaa päivittäin. Kirjaukset tehdään kerran viikossa sovittuna päivänä seurantalomakkeelle. Lämpötilaseurannassa (säilyttämien ja tarjoilu) noudatetaan Ruokaviraston elintarvikkeiden säilyttämistä koskevaa ohjeistusta.

Asiakkaiden erityisruokavalioiden ja ruokarajoitteiden huomiointi

Jokaiselle asiakkaalle taataan hänen yksilöllisen ruokavalionsa mukainen ravitseminen. Tieto ruokavaliosta välitetään Keittiö Karpalolle sekä yksikön henkilöstölle ruokavalion toteuttamista varten. Päivätoimintayksikön keittiössä on listaus erityisruokavalion omaavista asiakkaista. Mikäli asiakkaan ruokavalio muuttuu, yksikön työntekijä välittää siitä tiedon keittiö Karpaloon.

Asiakkaiden riittävän ravinnon ja nesteen saannin sekä ravitsemuksen tason seuraaminen

Asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia seurataan havainnoinnin ja kirjauksien kautta. Kaikilla aterioilla on tarjolla runsaasti juotavaa. Kesäaikana juoman tarjoiluun kiinnitetään erityistä huomiota. Miellyttävien, yhteisten ruokailuhetkien järjestäminen on tärkeä tekijä asiakkaiden hyvän ravitsemuksen toteutumisessa. Ruokailutilanteessa tuemme asiakkaan valinnanmahdollisuutta ja omatoimista selviytymistä. Tarvittaessa asiakasta avustetaan ruokailussa.

Päivätoiminta Eloisassa tarjoillaan asiakkaille aamupala, lounas ja päiväkahvi ja kahvileipä.

Tarjoiluajat ovat seuraavat:

Aamupala klo 10

Lounas klo 13

Päiväkahvi klo 15

Hygieniakäytännöt

Yksikön hygienia-asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa.

Hygieniaohjeet ja niiden toteuttamisen käytännöt

Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asiakkaiden kanssa infektiotilanteesta riippumatta. Varotoimilla pyritään estämään mikrobien siirtymistä asiakkaista toisiin asiakkaisiin/työntekijöihin tai työntekijöistä asiakkaisiin. Päivätoimintayksikössä noudatetaan yleisiä Helsingin kaupungin

sekä Päiväkumpu -yhtiöiden yhteisiä hygieniaohteita. Henkilökunnalla on tartuntatautilain mukainen rokotussuoja.

Tavanomaisissa varotoimissa on neljä keskeistä osaa:

- 1) oikea käsihygienia
- 2) oikea suojainten käyttö (käsineet, suojatakki, suojaesiliina, suu-nenäsuojus)
- 3) oikeat työskentelytavat
- 4) pisto- ja viiltovahinkojen välttäminen

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäiseminen

Päiväkummulla on oma epidemiasuunnitelma. Tartuntatautien torjunnassa ja mahdollisissa epidemiatilanteissa noudatamme Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin infektio-ohjeistusta. Tarvittaessa yksikön vastuhenkilö tai hänen esimiehensä konsultoi HUS- mobiiliyksikköä ja välittää tartuntojen torjuntaohjeet yksikköön. Intraan on päivitetty henkilökunnalle ajantasaiset ohjeet, sekä asiakasturvallisuus/kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta ja sen kehittämisestä: Päiväkummussa on pandemia/epidemiasuunnitelma, josta löytyy tarkemmat ohjeet/ohjeistukset mm Covid 19:sta, influenssasta ja noro- viruksesta.

Yksikön siivous- ja pyykkihuolto

Päivätoimintayksikön viikkosiivouksesta huolehtivat talon omat laitoshuoltajat (5 pv/vko). Yksikön henkilökunta huolehtii myös päivittäisestä siivouksesta, pintojen desinfioinnista ym. Pyykkihuollosta vastaavat myös omat laitoshuoltajat.

Henkilöstön perehdyttäminen yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen

Työntekijät saavat osana perehdytysohjelmää opastuksen puhtaanapidon ja pyykkihuollon ohjeiden mukaiseen toteuttamiseen.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on konsernitasolla laadittu toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Myös äkillisen kuolemantapauksen varalta on laadittu ohjeet. Päivätoimintayksikkö toimii näiden yhteisten ohjeiden mukaisesti.

Henkilökunnalla on käytössään sisäinen intra, josta löytyy päivitettyt ohjeet ja yhteystiedot, uuden työntekijän perehdytyksessä kerrotaan toimintamallit ja henkilökunnan osaamista ylläpidetään mm. tiedotusten ja tiimipalaverien kautta.

Ambulanssi tilataan hätänumerosta 112. Hätänumeron kautta saa apua kaikissa kiireellisissä hätätilanteissa, olipa kyse sitten poliisin, pelastuksen, sairaankuljetuksen tai sosiaalitoimen

kiireellisestä avuntarpeesta. Asiakkaan lähtiessä päivystykseen, tulostetaan asiakastietojärjestelmästä ambulanssihenkilökunnalle mukaan asiakkaan tiedot (esitiedot, lääkitys, diagnoosit, lähettämisen syys, omaisten yhteystiedot). Omaisia ja kotihoitoa tiedotetaan tilanteesta. Ensiavun saamiseksi yksikössä on asianmukaiset ensiapuvälineet ja EA-osaaminen.

Päivätoimintayksikössä voidaan hoitaa lääkėjakelut, verenpaineen ja -sokerin mittaukset. Vastuu päivätoimintayksikön asiakkaiden terveydenhoidosta on jokaisen omalla terveysasemalla.

Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Turvallinen lääkehoito -oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö. Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehuoltoon toteuttamisessa.

Lääkehoitosuunnitelman seurata ja päivittäminen

Päivätoimintayksikön lääkehoito perustuu Päiväkummussa laadittuun sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaiseen lääkehoitosuunnitelmaan. Yksikön vastuulääkärin hyväksymän ja allekirjoittaman lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toteutumisesta vastaavat yksikön vastuuhenkilö sekä palvelupäällikkö. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään aina tarpeen vaatiessa ja tarkastetaan vuosittain. Yksikön vastuuhenkilö seuraa lääkehoitosuunnitelman toteutumista.

Yksikön lääkehoidosta vastaa

Päivätoiminnassa ei säilytetä asiakkaiden lääkkeitä. Asiakkaat tuovat mukanaan päivän aikana tarvitsevansa lääkkeet ja tarvittaessa asiakasta voidaan muistuttaa lääkkeen ottamisesta ennalta sovitun mukaisesti.

Päivätoimintayksikössä tapahtuvasta lääkehoidosta vastaa koulutettu henkilöstö ja siihen osallistuvat vain lääkeluvalliset hoitajat.

Monialainen yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa

Kotipalvelu Päiväkumpu Oy

Pasilankatu 2, 00240 HELSINKI | Y-tunnus 2323784-4 | p. 045 636 1252 | www.paivakumpuhoiva.fi | etunimi.sukunimi@paivakumpuhoiva.fi

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Palvelukokonaisuudessa mukana olevien toimijoiden tiedonkulkuun on erilaisia tapoja – jo pelkästään tietosuojan liittyvien kysymysten vuoksi. Päivätoimintayksiköllä on säännöllistä yhteistyötä kotihoidon, asiakasohjauksen ja myös asiakkaan terveydenhuollosta vastaavien tahojen kanssa. Tiedonkulku ja viestintä tapahtuu puhelimitse tai suojatulla sähköpostilla.

Päivätoimintayksikkö vastaa alihankkijoidensa työstä osana oman palvelunsa kokonaislaatua ja valvoo työn laatua ja toimeenpanoa yhdessä alihankinnan palveluntuottajien kanssa. Jatkuva laadunseurannassa ja reklamaatioiden dokumentoinnissa ja käsittelyssä käytetään Päiväkumpu-yhtiöiden laadunhallinnan menetelmiä. Laatuasioita käydään läpi yhteistyökumppanien kanssa osana säännöllisiä tapaamisia sekä tarvittaessa erikseen sovitusti mahdollisten reklamaatioiden pohjalta. Kaikilta alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

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

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yhteistyö palo- ja pelastusviranomaisten kanssa

Malminkartanon yksiköstä on laadittu poistumisturvallisuusselvitys sekä palo- ja pelastussuunnitelma. Palotarkastajat käyvät säännöllisesti tekemässä tarkastukset yksikössämme. Päiväkumulla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Yhteistyö maistraatin kanssa

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Turvallisuussuunnitteluvuvelvollisuus perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön. Malminkartanon mjestiosaamiskeskuksessa on turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat jokaisessa yksikössä ja ne päivitetään vuosittain. Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat käsittää ne normaalitilan järjestelyt ja toimenpiteet, joilla kiinteistö varautuu hätä- ja onnettomuustilanteiden varalle. Näitä voivat olla esim. tulipalo, korjaus-, huolto- ja muutostöiden aiheuttamat vaarat, loukkaantumistapaukset, tuhotyöt, pommiuhkaus, jne. Kiinteistössä toimiva henkilökunta hoitaa suojelutehtävät työpaikkasuojeluna. Toiminta voidaan ryhmittää:

- onnettomuuksien ennaltaehkäisyyn
- pelastus ja turvatoimintaan eri tilanteissa
- väestönsuojeluun

Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat sisältävät tekstiosuuden lisäksi yksikön palontorjunta- ja pelastusohjeet, jotka ovat turvasuunnitelman osana. Ohjeet muodostavat turvallisuustoiminnan rungon ja niitä käytetään henkilökunnan turvallisuuskoulutuksessa ja uuden työntekijän perehdyttämisessä (työturvallisuuslaki 44 - 47§).

Asiakasturvallisuus päivätoimintayksikössä pyritään varmistamaan pitämällä yllä hyvää turvallisuuskulttuuria. Yksikön henkilökunta huolehtii siitä, että liikkuminen yksikössä on esteetöntä ja turvallista. Valaistu on riittävä ja kalusteet tukevia. Asiakkaila on myös mahdollisuus lepoon päivän aikana. Asiakasturvallisuutta kehitetään myös palautteiden ja poikkeaminen pohjalta.

7.2 Henkilöstö

Henkilöstöhallinnon periaatteena on osallistumista edistävä ja kannustava johtaminen, työn taroituksenmukainen organisointi sekä turvallinen ilmapiiri.

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö (mm. vanhuspalvelulaki), kuntien määräykset henkilökunnan määrästä ja koulutustasosta (sääntökirjat) sekä mahdolliset palvelusopimukset.

Varmistamme, että päivätoiminnassa on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun ja asiakkaiden toimintakykyyn. Yksikön henkilökunnalla on tehtävien hoitamisen edellyttämä ammattitaito, osaaminen ja motivaatio.

Kotipalvelu Päiväkumpu Oy

Pasilankatu 2, 00240 HELSINKI | Y-tunnus 2323784-4 | p. 045 636 1252 | www.paivakumpuhoiva.fi | etunimi.sukunimi@paivakumpuhoiva.fi

Päivätoimintayksikössä työskentelee:

2–4 lähihoitajaa ja/tai sairaanhoitajaa (riippuen täyttöasteesta)
1 hoivamusikko (yhteinen muiden Päiväkummun yksiköiden kanssa)

Sijaisten käytön periaatteet

Sairaslomiin ja vuosilomiin hankitaan sijainen ja tehdään myös tarvittaessa muita työjärjestelyjä. Päivätoimintayksikössä käytetään henkilökunnan sijaisuuksiin ensisijaisesti Päiväkummun koti-hoidon työntekijöitä tai tarvittaessa ns. ”omia keikkalaisia” eli tuntityösopimussuhteessa olevia hoitoalan ammattilaisia. Tarvittaessa käytämme sovittujen henkilöstöyritysten palveluja nopeisiin henkilöstötarpeisiin. Päiväkummun päivätoimintayksiköiden työntekijät voivat tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan sijaistaa myös toinen toisiaan.

Laillistetun ammattihenkilön tehtävissä voi tilapäisesti toimia laillistetun ammattihenkilön johdon ja valvonnan alaisena kyseiseen ammattiin Suomessa opiskeleva tai ulkomailla vastaavaan ammattiin opiskeleva henkilö, joka on suorittanut hyväksytysti opinnoistaan kaksi kolmasosaa ja jolla on käytännössä saavutetun kokemuksen tai muiden seikkojen perusteella riittävät edellytykset kyseisen tehtävän hoitamiseen.

Lähihoitaja opiskelija lähihoitajan sijaisena

Toimiakseen lähihoitajana tulee koulutuksesta olla suoritettuna vähintään 40-60 opintoviikkoa. Työnantaja arvioi tapauskohtaisesti, onko opiskelijalla edellytykset toimia ammattihenkilön tehtävissä, sekä määrittää tehtävät ja toiminnan rajat vastuineen. Näyttö ja lääkelupa käytäntö sen mukaisesti minkä ammattiryhmän tehtävää hoitaa.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen ja vastuuhenkilöiden työn organisointi yksikössä

Päivätoimintayksikössä toiminnan johtamisesta vastaa yksikön vastuuhenkilö Maiju Suomela. Hän vastaa siitä, että yksikössä on asiakkaisiin, heidän toimintakykyynsä ja tarpeisiinsa, sekä kunnan vaatimuksiin nähden riittävä henkilöstö.

Yksikön tehtävien suunnittelussa ja työn organisoinnissa on apuna päivätoiminnan vuosikello sekä viikkosuunnittelutaulu. Päiväkummun päivätoimintayksiköiden henkilökunta tekee yhteistyötä paljon myös keskenään. Tarvittaessa he tuuraavat ja sijaistavat toinen toisiaan.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Pätevyyden lisäksi huomioimme rekrytoinnissa henkilöiden soveltuvuuden ja luotettavuuden tehtävässä toimimiseen.

Rekrytoinnissa noudatamme sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annettua lakia (voimaan 1.8.2005) sekä STM:n julkaisun "Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimukset" (2007:18) ohjeita. Lähihoitajan kelpoisuus tehtäviin on lain 8 § mukaisesti: tehtävään soveltuva sosiaali- ja terveystieteiden perustutkinto tai muu vastaava tutkinto. Terveystieteiden ammattihenkilöinä toimivat lähihoitajat kuuluvat terveystieteiden ammattihenkilöistä annetun lain ja sen sisältämän nimikesuojan piiriin. Lain 2 §:n 2 momentin mukaisesti nimikesuojattujen ammattihenkilöiden ammatissa voivat toimia muutkin henkilöt, joilla on riittävä koulutus, kokemus ja ammattitaito.

Päivätoiminnassa on oltava yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa lain (922/2011) mukainen nimetty vastuuhenkilö ja hänelle määritelty sijainen. Vastuuhenkilöltä edellytetään vähintään sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkintoa tai aiempaa opistotason tutkintoa tai sosiaalihuollon ammattihenkilölain 817/2015 (8§) mukaista sosiaalialalle soveltuvaa ammattikorkeakoulututkintoa (esim. sosionomi) ja hänellä on oltava vähintään kolmen vuoden kokemus vanhusten hoidosta ja vähintään vuoden kokemus ikääntyneiden hoidon esihenkilö- tai asiantuntija-tehtävistä. Vastuuhenkilöllä on oltava hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito tai ruotsinkielisissä yksiköissä hyvä ruotsin kielen suullinen ja kirjallinen taito.

Rekrytointitilanteessa tarkistetaan hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki), mikäli rekrytoidaan hoitajan tehtävään, sekä alkuperäiset opinto- ja työtodistukset. Soveltuvuutta tarkistetaan myös hakijan ilmoittamien suosittelijoiden kautta. Lisäksi henkilöllisyys varmistetaan. Haastattelutilanteissa pyritään siihen, että niissä on läsnä kaksi haastattelijaa.

Jokaiseen avoinna olevaan tehtävään valitaan kyseisen tehtävän kannalta aina sopivin hakija, ellei ole olemassa muita hyväksyttäviä syitä. Valintakriteerit määritellään tehtävien perusteella. Valintakriteereissä painottuvat muun muassa kyky ja halu sitoutua toimintafilosofiaan, vastuuhoidon taitojen, tiimityöhön, yhteisöllisyyden kehittämiseen ja moniin muihin osaamiskartan mukaisiin tehtäväalueisiin. Asiakaslähtöisyys, pätevyys ja sopivuus tiimiin ovat myös tärkeitä valintakriteereitä.

Kun avoimeen paikkaan valitaan henkilö, huomioidaan ensin lain vaatimukset ja sitten sopivuus. Avoimen paikan saa pätevä, päivätoimintaan sopivin hakija. Osaavalla henkilöstöllä saavutetaan toiminnalliset tavoitteet parhaiten.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan 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. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen. Erityishuollon toimintayksikön henkilökunta on koulutettava rajoitustoimen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja niiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Kotipalvelu Päiväkummulla on käytössä hyväksi koetut perehdyttämisohjelmat pitkäaikaisille työntekijöille sekä lyhytaikaisille sijaisille, lisäksi lähiesimiehille on oma perehdyttämisohjelmansa. Perehdytyksemme on sekä kirjallista, että suullista. Laadimme vuosittain henkilöstö- ja koulutus suunnitelman. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan henkilökunnan osaamistaso, kehittymistavoitteet ja tiimin kokonaisosaaminen, jota peilataan asiakaskunnan tarpeisiin ja yrityksen tavoitteisiin. Vuosittain käymme kehityskeskustelut.

Henkilöstön perehdyttämissuunnitelma sisältää perehdyttämisoppaan sekä perehdyttämisohjelman/lomakkeen pitkäaikaisille työntekijöille sekä keikkalaisille. Perehdyttämisopas sekä lomakkeet ovat henkilökunnan intrassa kohdassa "ohjaavat asiakirjat" "henkilöstön ohjaus".

Perehdyttämisen tavoitteena on, että uusi työntekijä oppii tuntemaan Päiväkummun Elämänilon toimintafilosofian, toimintatavat, asukkaat, työyhteisön, yhteistyökumppanit sekä työntekijään kohdistuvat odotukset ja mahdollisuudet. Keskeisinä perehdyttämisen osa-alueina ovat perehdyttäminen asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Perehdytys luo osaltaan perustan ammatilliselle osaamiselle sekä sitoutuneelle ja vastuulliselle tavalle tehdä työtä.

Perehdyttämisohjelma on tarkoitus käydä läpi työsuhteen koeajalla (6 kk) ja allekirjoitettu perehdyttämislomake säilytetään palvelupäällikön työsuhtesopimuskansiossa. Perehdytyksen loppuvaiheessa yksikön vastuuhenkilö tarkistaa perehdytysohjelman toteutumisen.

Perehdyttämisen ja perehdyttämisoppaan lisäksi Päiväkummun ja sen yksiköiden toimintaan voi uusi työntekijä tutustua nettisivuilta; www.paivakumpuhoiva.fi (mm. omavalvontasuunnitelma), intrasta, Päiväkummun esitteestä ja asiakaslehti Päiväkummun Sanomista.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

Kotipalvelu Päiväkumpu Oy

Pasilankatu 2, 00240 HELSINKI | Y-tunnus 2323784-4 | p. 045 636 1252 | www.paivakumpuhoiva.fi | etunimi.sukunimi@paivakumpuhoiva.fi

Henkilökunnan osaamista ylläpidetään riittävällä perehdytyksellä sekä säännöllisillä täydennyskoulutuksilla (Päiväkumpu Akatemia). Täydennyskoulutustarpeet ja –toiveet kartoitetaan henkilökunnalta vuosittain. Ne otetaan huomioon laadittaessa Päiväkummun vuosittaista koulutussuunnitelmaa ja -ohjelmaa. Tavoitteenamme on, että Päivätoimintayksikkö Eloisassa työskentelee ammattitaitoinen ja osaava henkilökunta, joka pystyy varmistamaan asiakkaille laadukkaan palvelun. Tavoitteena on huolehtia henkilöstön jatkuvasta osaamisen kehittymisestä.

Henkilöstön voimavaroja pyritään kehittämään perehdytyksen, kehityskeskustelujen, koulutuksen, työnkierron, työnohjauksen, tiimitoiminnan, tyhy-toiminnan tukemisen avulla. Myös yhteistyö oppilaitosten kanssa nähdään tärkeäksi kanavaksi henkilöstön kehittämisessä. Henkilökunnan osaamista seurataan henkilöstötietojärjestelmän avulla.

Henkilökunnan perustäydennyskoulutukset ovat EA (häätäensiapu), palo- ja pelastuskoulutus, ja hygieniapassin suorittaminen sekä opiskelijoiden ohjaamisen koulutukset (näytön vastaanottaminen). Päiväkummun Muistiosaamiskeskuksessa satsataan muistikoulutuksiin (mm. Amia Akatemian muistihoidon koulutukset, Diakonia-opiston koulutukset).

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen.

Mikäli päivätoiminnan työntekijä havaitsee epäkohdan tai uhan, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen, tulee hänen tehdä tästä ilmoitus yksikön vastuuhenkilölle tai hänen esimiehelleen. Ilmoituksen vastaanottanut käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Epäkohtailmoitukset kirjataan myös sisuun, jolloin ne tulevat käsitellyiksi poikkeamaprosessin mukaisesti. (ks. luku 3 riskienhallinta).

Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

7.3 Toimitilat

Kotipalvelu Päiväkumpu Oy

Pasilankatu 2, 00240 HELSINKI | Y-tunnus 2323784-4 | p. 045 636 1252 | www.paivakumpuhoiva.fi | etunimi.sukunimi@paivakumpuhoiva.fi

Päivätoimintayksikkö Eloisan tilat ovat Päiväkummun Muistiosaamiskeskuksen yhteydessä talon ensimmäisessä kerroksessa. Muistiosaamiskeskus sijaitsee Helsingin Malminkartanossa vuonna 2021 valmistuneessa uudisrakennuksessa.

Toimitilojen lähtökohtana on, että ne soveltuvat terveydellisiltä ja muilta olosuhteiltaan elämäniloa tuottavien hoito- ja hoivapalvelujen turvalliseen ja kodikkaaseen toimintaan.

Yksikön tilat ja toimintaympäristö täyttävät päivätoiminnan tuottamiselle asetetut vaatimukset. Suuri ryhmähuone toimii ruokailu- ja toimintatilana. Tiloissa on myös keittiö, lepohuone, naulakko, säilytystila (mm. asiakkaiden muille tarvikkeille) sekä saniteetitilat. Yksikön käytössä on samassa kerroksessa oleva kuntosali. Yksiköllä on käytössä myös suuri, viihtyisä terassi ja aidattu piha-alue, jotka mahdollistavat ulkoaktiviteettien toteuttamisen. Kaikki ulkoalueet on suunniteltu esteettömiksi. Aivan piha-alueen ulkopuolella on pieni puisto ja metsälö, jossa kulkee esteetön kävelytie.

7.4. Teknologiset ratkaisut

Yksikössä on yleisissä tiloissa (ei lepohuoneessa) käytössä tallentava kameravalvontajärjestelmä. Kamerarekisteriasioista vastaavat tukipalvelujohtaja ja kiinteistövastaava. Kameroita on yhteistiloissa, ei asukkaiden henkilökohtaisissa tiloissa. Tallentavaa kameravalvontajärjestelmää käytetään yksikön omaisuuden suojaamiseen, rikosten ennaltaehkäisyyn sekä rikosten tai väärinkäytösten selvittämiseen.

Kameravalvontajärjestelmän tarkoituksena on myös suojata henkilökunnan työrauhaa sekä lisätä asiakasturvallisuutta. Tietoja ei pääsääntöisesti luovuteta Päiväkumpu Oy:n ulkopuolelle. Kameravalvonnan henkilöresterin tietoja voidaan luovuttaa esimiehille, ulkopuolisille yhteyshenkilöille, asiakkaille ja/tai viranomaisille lain sallimassa ja edellyttämässä laajuudessa. Rikosepäilytapauksissa tietoja voidaan luovuttaa poliisille. Päiväkummun kameravalvontarekisteri on luettavissa nettisivuilta: <https://www.paivakumpuhoiva.fi/kameravalvontarekisteri/>

Yksikössämme on käytössä sähköinen kulunvalvonta, jota hallinnoi kiinteistövastaava yhteistyössä lukkoliikkeen kanssa. Henkilökunnalle myönnetään kulkuoikeudet työtehtävien osoittamassa laajuudessa.

Päivätoimintayksikössä ei ole käytössä kutsuntalaitteita tai hälyttimiä. Asiakkaiden mahdollisista omista turvarannekkeista se taho, jonka kanssa asiakas on turvapuhelinpalvelusopimuksen tehnyt.

Turvalaitteiden toimintavarmuudesta vastaavat:

Tukipalvelujohtaja Karri Nieminen puh. 046 922 2818 / karri.nieminen@paivakumpuhoiva.fi

Kotipalvelu Päiväkumpu Oy

Pasilankatu 2, 00240 HELSINKI | Y-tunnus 2323784-4 | p. 045 636 1252 | www.paivakumpuhoiva.fi | etunimi.sukunimi@paivakumpuhoiva.fi

Kiinteistövastaava Tom Åberg puh.050 430 2199 / tom.aberg@paivakumpuhoiva.fi

Vastuuhenkilöillä on yhteystiedot järjestelmätoimittajien vikapäivystyksiin.

7.5. Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Päivätoimintayksikkö Eloisan käytössä on kuume- ja verenpainemittarit. Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista pidetään sähköistä laiterekisteriä (IDR), johon kirjataan mm. hankinnan ajankohta, huoltotoimenpiteiden ajankohta, mahdolliset rikkoutumiset, korjaukset sekä käytöstä poistamiset. Asiakkaat tuovat päivätoimintaan tarvitsemansa apuvälineet. Akuuteissa tilanteissa on yksiköstä lainattavissa pyörätuoli. Työntekijät opastetaan kaikkien yksikössä käytössä olevien laitteiden ja apuvälineiden käyttöön yleisen perehdytyksen yhteydessä.

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Terveysthuollon laitteista päävastuullisena toimii Maiju Suomela (045-636 1252, maiju.suomela@paivakumpuhoiva.fi).

Terveysthuollon laitteiden huollot;

Päiväkummulla on vuosihuoltosopimukset terveysthuollon laitteiden vuosihuolloista. Lisäksi huolto voidaan kutsua tarvittaessa paikalle.

Sänky-, pyörätuoli- ja suihkutuolihuollot, ym: Suomen Terveysmaailma Oy:n toimesta
Verenpainemittareiden kalibrointi tehdään joka toinen vuosi Berner Oy:n toimesta.

Vaaratilanneilmoitus terveysthuollon laitteesta ja tarvikkeesta

[Sähköinen käyttäjän vaaratilanneilmoituslomake](#)

[Käyttäjän vaaratilanneilmoituslomake \(pdf\)](#)

Ilmoitus lähetetään sähköpostitse laitevaarat@fimea.fi. Ilmoituksen voi toimittaa myös faksilla 029 522 3002 tai postitse.

Vaaratilanneilmoitus lähetetään osoitteella:

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea)

Lääkinnälliset laitteet

Mannerheimintie 166

PL 55

00034 Helsinki

Kiireellisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä ensin puhelimitse 029 522 3341, mutta ilmoitus tulee tehdä viipymättä myös kirjallisena.

Kotipalvelu Päiväkumpu Oy

Pasilankatu 2, 00240 HELSINKI | Y-tunnus 2323784-4 | p. 045 636 1252 | www.paivakumpuhoiva.fi | etunimi.sukunimi@paivakumpuhoiva.fi

Ohjeena ilmoittamiseen on, että vaaratilanteesta on ilmoitettava niin pian kuin mahdollista. Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava 10 vuorokauden kuluessa ja muista vaaratilanteista viimeistään 30 vuorokauden kuluessa. Yksikön vastuuhenkilö ja hänen esimiehensä vastaavat siitä, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilökisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojasetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojasetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö. Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojasetus 29 artikla).

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

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen (2/2015) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai

kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Päivätoiminta Eloisassa henkilötietoja käsitellään laillisesti, huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa noudattaen. Yksikön asiakasrekisterin muodostavat DomaCare-asiakastietojärjestelmä sekä asiakassopimukset. Henkilötietojen käsittely on olennainen osa turvallista ja hyvää hoitoa. Asiakastiedot kirjataan DomaCare -nimiseen asiakastietojärjestelmään. Kirjattavia tietoja ovat henkilön perustiedot, elämänkaaritiedot, tarpeet ja toiveet hoidolle, hoito- ja palvelusuunnitelma, seurantatiedot, arviointitiedot ja lääketiedot Henkilökunta kirjaa tiedot henkilökohtaisilla tunnuksillaan. Tunnukset henkilökunnalle antaa yksikön esimies. Asiakasrekisteristä on laadittu rekisteri- ja tietosuojaseloste. DomaCare-järjestelmästä tallentuvat lokitiedot kaikesta tiedon käsittelystä.

Uuden päivätoiminnan asiakkaan tietoja hankitaan luotettavista tietolähteistä: asiakkaalta itseltään ja asiakkaan/ hänen laillisen edustajansa suostumuksella hänen läheisiltään sekä kotihoitosta. Huolellinen tietojen kartoitus luo pohjan hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiselle. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan palvelun toteutusta varten tarvittavat tiedot.

Asiakastietoihin on tehtävä merkintä asiakastietojen luovuttamisesta tai niiden hankkimisesta ulkopuolisilta. Ensisijaisesti asiakastietoja voi luovuttaa vain asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa suostumuksella. Sosiaalihuollon asiakaslain 17–18 §:t oikeuttavat kuitenkin tietyissä tilanteissa luovuttamaan salassa pidettäviä tietoja ilman asiakkaan suostumustakin. Pykälissä säädettyin edellytyksin saadaan antaa tietoja,

- jotka ovat välttämättömiä asiakkaan hoidon, huollon tai koulutuksen tarpeen selvittämiseksi, hoidon, huollon tai koulutuksen järjestämiseksi tai toteuttamiseksi taikka toimeentulon edellytysten turvaamiseksi;
- sosiaalietuuksia käsittelevälle viranomaiselle tai laitokselle etuutta koskevan väärinkäytöksen selvittämiseksi, jos väärinkäytöstä on perusteltua syytä epäillä;
- pyydettyessä tulee antaa tietoja poliisille, syyttäväviranomaiselle ja tuomioistuimelle, jos se on tarpeen sellaisen rikoksen selvittämiseksi, josta säädetään ilmoitusvelvollisuus rikoslain (39/1889) 15 luvun 10 §:ssä, taikka jonka enimmäisrangaistus on vähintään neljä vuotta vankeutta;

- oma-aloitteisestikin kun epäillään 3 kohdassa mainittua rikosta tai vähäisempää rikosta, jos se on välttämätöntä lapsen edun taikka erittäin tärkeän yleisen tai yksityisen edun vuoksi.

Erikseen on säädetty sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskuksen oikeudesta saada laissa säädetyin edellytyksin tilastotarkoituksia varten eräitä laissa tarkemmin määriteltyjä sosiaalihuollon tietoja (laki sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskuksen tilastotoinimesta 409/2001)

Asiakas saa pyytäessään tarkastaa omat tietonsa ja pyytäessään niistä myös jäljennökset. Mikäli tietoja ei voida lain mukaan antaa, annetaan siitä kirjallinen kieltäytymistodistus.

Tiedoissa havaitut virheet ja puutteet korjataan niiden tultua ilmi oma-aloitteisesti tai asiakkaan vaatimuksesta. Mikäli korjausvaatimukseen ei suostuta, siitä annetaan kirjallinen kieltäytymistodistus.

Tarpeelliset potilastiedot voidaan luovuttaa asukkaanelunvalvojan suostumuksella. Suostumus on annettava kirjallisesti.

Työntekijöiden perehdyttäminen asiakastyön kirjaamiseen

Henkilöstön osaamisen varmistaminen liittyen tietosuojasiioihin ja asiakirjahallintoon pyritään varmistamaan perehdyttämisiivaiheessa, lisäkoulutuksin sekä tarjoamalla lisätietoa Päiväkummun intranet-sivuilla. Perehtymiskeskustelussa varmistetaan, että henkilöllä on riittävä osaaminen asiakastyön kirjaamiseen.

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön, yksiköön laadittujen ohjeiden ja viranomaismääräysten noudattamisen varmistaminen

Uuden työntekijän kanssa tehdään tulovaiheessa salassapitosopimus ja tietoturvasitoumus. Perehdytyksen ja koulutuksen keinoin huolehdimme siitä, että henkilöstöllämme on tieto tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvästä lainsäädännöstä, yksikköön laadituista ohjeista sekä viranomaismääräyksistä.

Auditoinneilla voimme myös tarvittaessa ottaa tarkasteluun edellä mainittuja asioita.

Mikäli huomaamme näiden vastaista toimintaa, teemme siitä poikkeamailmoituksen ja käsittelemme sen laadunhallinnan prosessin edellyttämällä tavalla.

Lokitetöjien tarkastelulla pystymme osaltaan seuraamaan edellä mainittuja asioita.

DomaCareen voivat tehdä merkintöjä asiakkaan hoitoon ja hoivaan osallistuvat työntekijät sekä heidän ohjeidensa mukaisesti muut asiakkaan kanssa työskentelevät henkilöt. Tietoja voidaan käsitellä vain siinä laajuudessa, kuin työtehtävät ja vastuut edellyttävät. Henkilökuntaa sitoo vaiiolovelvollisuus ammattinsa puolesta. Opiskelijat allekirjoittavat myös salassapitolomakkeen.

Henkilöstön osaamisen varmistaminen liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirjahallintoon varmistetaan perehdyttämisvaiheessa, lisäkoulutuksin sekä tarjoamalla lisätietoa Päiväkummun intranetsivuilla, josta löytyvät henkilöstön ohjeet ja dokumentit.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Yksikön tietosuojavastaava: palvelupäällikkö Maiju Suomela puh. 045 636 1252,

maiju.suomela@paivakumpuhoiva.fi

Koko Päiväkummun tietosuojavastaava: Riikka Mäyränen, puh. 050 436 1915,

riikka.mayranen@paivakumpuhoiva.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Päivätoimintayksikö Eloisan toiminta käynnistyi elokuussa 2022 ja tuolloin ryhdyimme keräämään tietoa eri lähteistä toimintamme seuraamiseksi ja edelleen kehittämiseksi.

Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Riskienhallintaa ja omavalvontaa päivitetään vuosittain tämän suunnitelman mukaisesti saatujen havaintojen ja kehittämistarpeiden pohjalta. Yksittäiset laatupoikkeamat, tunnistetut riskit ja niiden pohjalta sovitut korjaavat toimenpiteet tehdään osana jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Näiden pohjalta päivitetään tarvittaessa annettuja toimintaohjeita ja omavalvonnan painotuksia. Kehitystyö ja omavalvonta on Päiväkummussa jatkuva osa päivittäistä toimintaa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa ja se käydään läpi vähintään vuosittain.

Helsingissä 5.2.2024

Maiju Suomela

palvelupäällikkö Maiju Suomela

Kotipalvelu Päiväkumpu Oy

Pasilankatu 2, 00240 HELSINKI | Y-tunnus 2323784-4 | p. 045 636 1252 | www.paivakumpuhoiva.fi | etunimi.sukunimi@paivakumpuhoiva.fi