



**Asumisen tuki- ja ohjauspalvelut/ TUPA-palvelut, Mikkelin
Omavalvontasuunnitelma**
VERSIO 4.0/31.3.2020, 3.0/ 29.10.2019, 2.0/23.3.3018
Seuraava katselmointi 10/2020
Arkistointi: 1.8. Laadunhallinta/ 10 v
Laatija: ma vo H.Kosonen
Hyväksyjä: pyj Terhi Ikonen

1. Omavalvontasuunnitelman sisältö
2. Toimintayksikön tiedot
 - 2.1. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
 - 2.2. Riskinhallinta
3. Asiakkaan asema ja oikeudet sekä palvelujen suunnittelu
 - 3.1. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen
 - 3.2. Hoito- ja palvelusuunnitelma
 - 3.3. Asiakkaan kohtelu ja osallisuus
 - 3.4. Asiakkaan oikeusturva
4. Palvelun sisällön omavalvonta
 - 4.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta
 - 4.2. Ravitsemus- ja hygieniakäytännöt sekä terveydenhoito
 - 4.3. Lääkehoito
 - 4.4. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa
5. Asiakasturvallisuus
 - 5.1. Henkilöstö
 - 5.2. Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus yksikön toiminnassa havaituista asiakasta koskevista epäkohdista
 - 5.3. Toimitilat ja teknologiset ratkaisut
6. Asiakastietojen käsittely
7. Omavalvontasuunnitelman seuranta

1. Omavalvontasuunnitelman sisältö

Omavalvonta on ensisijainen laadun ja sisällön valvonnan menetelmä. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Yksityisillä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajilla on lakisääteinen velvollisuus kirjallisen omavalvontasuunnitelman tekemiseen. Tässä suunnitelmassa on kuvattu Savas-Säätiön asumisen tuki- ja ohjauspalveluiden omavalvonnan sisältö ja toimitavat.

2. Toimintayksikön tiedot

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Savon Vammaisasuntosäätiö	Kunnan nimi: Kuopio
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0816129-8	Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi: Mikkelin seutusote
Toimintayksikön nimi Asumisen tuki- ja ohjauspalvelut/TUPA-palvelut	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Mikkelin kaupunki, PL 33,50101 MIKKELI	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Asumisen tuki- ja ohjauspalvelut/TUPA-palvelut	
Toimintayksikön katuosoite Maahisentaival 7-9	
Postinumero 50970	Postitoimipaikka Mikkeli
Toimintayksikön vastaava esimies Vastaava ohjaaja Anna Valkonen	Puhelin 044 430 6391 (työ)
Sähköposti anna.valkonen@savas.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 2016	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta

2016	2016
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
-	

2.1. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Savas-Säätiön asumisen tuki- ja ohjauspalveluiden tavoitteena on tarjota kehitysvammaisille henkilöille tukea jokaisen asiakkaan omaan kotiin kunkin asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Tupa-palvelut vastaavat asiakkaiden muuttuviin asumistarpeisiin ja tarjoavat myös muita kuin palvelukotivaihtoehtoja. Tupa-palveluissa henkilöstö työskentelee tiiviisti, tehokkaasti ja joustavasti erilaisten asumismuotojen välillä. Synergiaedulla saavutetaan asiakkaille parempaa, yksilöllisempää ja joustavampaa palvelua. Maahisentaipaleella sijaitsevan yövalvonnan turvin voidaan yöaikaista tukea hyödyntää laajemminkin lähialueella, lisäksi asiakkaan halutessa myös teknologiaa hyödyntämällä

Asiakkaat asuvat omissa vuokra- tai omistusasunnoissa, jonne he saavat tarpeidensa mukaista tukea arjessa selviytymiseensä. Heidän hyvä elämä ja täysivaltainen osallistuminen yhteiskuntaan mahdollistetaan antamalla heille yksilöllisen elämän suunnitelman (MESSI) mukaista tukea ja ohjausta. Keskeisiä arvoja ovat uudistuminen, asiakkaiden hyvä elämä sekä asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteuttaminen. Toiminta sisältää tiiviistä yhteistyötä asiakkaiden läheisten ja muiden sidosryhmien kanssa.

Asiakkaat tarvitsevat tukea päivittäisten asioiden hoitamiseen, psyykkisen hyvinvoinnin sekä elämänhallinnan ja vuorokausirytmien ylläpitämiseen ja sosiaalisten suhteiden sekä vuorovaikutustaitojen opettelemiseen. Tuentarpeen määrä voi vaihdella asiakaskohtaisesti ja arvioinnin apuna käytetään muun muassa RAI- toimintakykymittaria.

Asiakkaan saama tuki suunnitellaan yhdessä asiakkaan, hänen läheistensä sekä palvelunostajan kanssa. Savas-Säätiön Tupa-palveluissa asiakkaan tarvitsema tuki on määriteltä ja hinnoiteltu kuuteen eri tukiluokkaan. Asiakkaalle valitun tukiluokan määrittävät asiakkaan tarvitsema päivittäinen ja viikoittainen tuen määrä. Toimintakykyarvioinnin antama pistetulos on tuen tarpeen määrittelyssä suuntaa antava ja lopullisen tuen tarpeen määrä sekä tarjottavan palvelun taso arvioidaan aina palvelujen suunnitteluvaiheessa asiakkaan, hänen läheistensä sekä palvelujen ostajien kesken.

Asumisen tuen lisäksi asiakkailla on mahdollisuus saada erillistä asumisvalmennusta. Asumisvalmennusta on mahdollisuus saada yksilöllisen asumisen suunnitteluun, muuton järjestelyihin, kotiutumiseen, kodin toimintojen ja arjessa selviytymisen suunnitteluun sekä ylläpitämiseen. Asumisvalmennuksen tarpeesta ja sen määrästä sovitaan aina palvelujen suunnitteluvaiheessa. Savas-Säätiöllä on erillinen asumisvalmennusohjelma ja materiaalit, jotka löytyvät nettisivuilta, osoitteesta: <http://www.savas.fi/fi/saatio/materiaalipankki/>.

Savas-Säätiön arvoja ovat uudistuminen, ihminen edellä ja avoimuus. TUPA-palveluiden toiminta perustuu näihin arvoihin.

Asumisen tuen ja ohjauksen palveluissa perustavimpana arvona on itsemääräämisoikeus. Asiakkaat ovat päämiehiä. Asiakkaiden elämänsuunnittelun lähtökohtana on asiakkaiden omien tarpeiden ja toiveiden toteuttaminen. Jokaisen asiakkaan toiveet on kirjattu asiakkaiden omiin elämänsuunnitelmiin (MESSI = minun elämänsuunnitelmani) ja näihin on myös kuvattu asiakkaan tarvitsema tuki ja sen järjestämistapa.

Itsemääräämisoikeuden lisäksi asiakkaiden hyvän elämän turvaaminen on tärkeää. Asiakkaat saavat tasapuolisesti yksilöllistä huomiota ja mahdollisuuksia yksilölliseen aikaan työntekijän kanssa. Jokaisen asiakkaan kanssa käydään yksilöllisiä keskusteluja säännöllisesti. Asiakkaiden yksinäisyyden torjuminen, päätöksen teon tukeminen ja kannustaminen oman näköiseen elämään ovat keskeisiä tavoitteita jokaisen asukkaan kohdalla.

2.2. Riskinhallinta

Yksikön omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä, toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat

monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Henkilökunnan antamia palveluita arvioidaan ja henkilöstön kesken suoritetaan haitta- ja vaaratekijöiden arviointi vuosittain ja arviointiraportin tulokset käsitellään esimiehen ja työryhmän kanssa sekä lähetetään organisaation työsuojelutoimikunnalle. Työsuojelutoimikunta käsittelee vuosittain yksiköiden haitta- ja vaaratilanne arviointien tulokset sekä yksiköissä tapahtuneet läheltä piti ja vaara tilanteet ja antaa näistä raportit, joissa on kuvattu mahdolliset kehittämisehdotukset. Niin sanotut ”Läheltä piti” -tilanteet ja tapaturmat käsitellään yksikön kuukausipalaverissa aina tapahtumien jälkeen. Henkilöstöllä on käytössään Laatuportti, sähköinen riskinhallintamenetelmä vaaratilanteiden käsittelyä varten.

Asiakastyöhön liittyvät vaaratilanteet käsitellään asiakkaiden ja heidän tukiverkostojensa kanssa ja niihin liittyviä ennakoivia toimenpiteitä mietitään asiakkaiden yksilöllisissä Messipalaverissa (MESSI= Minun elämäni suunnitelma) sekä palvelu- ja kuntoutussuunnitelmapalaverissa.

Organisaatiolla on erillinen asiakasturvallisuussuunnitelma, jonka läpi käyminen kuuluu jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaan. Asiakasturvallisuus suunnitelmassa turvallisuutta arvioidaan sekä fyysisen että henkisen turvallisuuden näkökulmista ja ohjeistetaan miten toimitaan erilaisissa asiakasturvallisuuden liittyvissä tilanteissa sekä asiakkaan turvallisuusriskien ennaltaehkäisemiseksi ja jatkotoimenpiteiden kehittämiseksi.

Riskien arviointia tehdään henkilöstön kesken jatkuvasti edelle kuvattujen toimintamallien mukaisesti. Päivittäinen tiedottaminen riskeistä tapahtuu henkilöstön vuoronvaihtopalaverissa sekä yksikön viikko- tai kuukausikokouksissa. Näitä kirjataan myös sähköiseen asiakastietojärjestelmään (Doma-care) sekä riskienhallintajärjestelmää (Laatuportti). Henkilöstön ja organisaation johdon välinen katselmus järjestetään vuosittain. Tähän tilaisuuteen kootaan kaikki vuoden aikana tapahtuneet riskitapahtumat sekä haitta- ja vaaratilanteet. Organisaation johdon kanssa yhdessä mietitään mahdollisia korjaavia toimenpiteitä tai toimintatapojen muutoksia riskien vähenemiseksi.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen asiakkaille on mahdollista. Eri ammattiryhmien asian-

tuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

3. Asiakkaan asema ja oikeudet sekä palvelujen suunnittelu

3.1. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaita kohdellaan palveluissa siten, ettei heidän ihmisarvoaan loukata ja heidän vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta vahvistetaan kehitysvammalaisissa (331/2016) säädelyin keinoin. Palveluissa otetaan huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet. Asiakkaiden osallistuminen ja omiin asioihin vaikuttaminen turvataan erilaisilla kommunikaatiota vahvistavilla keinoilla.

Asiakastyö suunnitellaan ja toteutetaan siten, että edellä mainitut periaatteet toteutuvat kaikkien asiakkaiden kohdalla. Kaikki työntekijät perehdytetään ja heidän edellytetään työssään sitoutuvan näihin lain periaatteisiin, ja toimivan niiden mukaisesti.

Savos-Säätiössä noudatetaan Valviran antamaa ohjeistusta Sosiaalihuollon asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta (2/2013). Jokaiselle asiakkaalle kirjataan itsemääräämisoikeuden toteutumiseksi tavoitteet, joita arvioidaan säännöllisesti kolmen kuukauden välein. Asiakastyö suunnitellaan ja toteutetaan siten, että edellä mainitut periaatteet toteutuvat kaikkien asiakkaiden kohdalla. Kaikki työntekijät perehdytetään ja heidän edellytetään työssään sitoutuvan näihin lain periaatteisiin, ja toimivan niiden mukaisesti

3.2. Hoito- ja palvelusuunnitelma

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi ja asiakkaan palveluja koskeva palvelusuunnitelma tehdään yhdessä kaupungin vammaispalveluohjaajien kanssa ennen asiakkaan siirtymistä palveluun. Tuen tarpeita elämän eri osa-alueilla kartoitetaan yksityiskohtaisesti ja näiden pohjalta suunnitellaan asiakkaan tarvitsema itsenäiseen elämään liittyvä asumisen tuki. Asiakas voi halutessaan pyytää läheisen tai jonkun muun tukihenkilön mukaan rakentamaan omaa elämänsuunnitelmaansa. Asiakkaan osallisuutta tuetaan ja varmistetaan käyttämällä yksilöllisen kommunikaatio sekä tuetun päätöksenteon menetelmiä.

Asiakas saa palvelua koskevan selkokiehisen asiakasoppaan, jossa kerrotaan Savas-Säätiön kotiin annettavista palveluista sekä toiminnasta yleisesti sekä asiakkaan asemasta ja oikeuksista palvelujen käyttäjänä.

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan palvelu- ja hoitosuunnitelma (Messi), ellei siihen ole ilmeistä estettä yhteistyössä asiakkaan ja hänen laillisen edustajan (henkilöä koskeva edunvalvonta) kanssa taikka hänen palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistuvan omaisensa tai muun läheisensä kanssa, jos täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan sosiaalihooltoonsa. Asiakkaan Messiin kirjataan:

- 1) toimenpiteet asiakkaan itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi (miten asiakkaan oman mielipide saadaan selville, tuetun päätöksenteon keinot jne)
- 2) kohtuulliset mukautukset asiakkaan täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi (esim. apuväline tai tukihenkilö jne.)
- 3) asiakkaan käyttämät kommunikaatiomenetelmät
- 4) keinot, joilla asiakkaan palvelu toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä (esim. rauhoittava puhe, tutun työntekijän läsnäolo, toiminnan ohjaus muualle)
- 5) rajoitustoimenpiteet, joita asiakkaan palvelussa arvioidaan jouduttavan käyttämään

Palvelun alkaessa jokainen asiakas laatii Messin (Minun elämäni suunnitelma), johon kirjataan asiakkaan omat tarpeet, toiveet ja unelmat asumiselle sekä asetetaan asiakkaan toimintakykyarvioinnin pohjalta nousseita tavoitteita. Tavoitteiden toteutumista seurataan yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Asiakkaan fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä sekä itsemääräämisoikeuden toteutumista arvioidaan kolmen kuukauden välein tehtävissä asiakasseurannoissa. Asiakkaan oma näkemys on tärkein lähtökohta palvelujen suunnittelulle.

3.3. Asiakkaan kohtelu ja osallisuus

Asiakas on oman elämänsä päämies ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan sekä tuetaan erilaisin tuetun päätöksen teon keinoin. Asiakas suunnittelee omaa elämäänsä ja häntä tuetaan siinä mahdollisimman hyvin. Työntekijät toimivat asiakkaan tukena heidän omassa kodissaan ja kohtelevat asiakkaita kunnioittaen ja heidän tarpeitaan sekä toiveitaan kuunnellen. Mikäli asiakkaiden epäasiallista kohtelua havaitaan, niin tähän puututaan välittömästi. Jokaisen työntekijän velvollisuus on puuttua kaikkiin asiakastyössä havaitsemiinsa epäkohtiin ja ilmoittaa näistä välittömästi esimiehelle, joka ryhtyy toimiin asian selvittämiseksi.

tämiseksi ja korjaamiseksi. Asiakkaille sekä heidän läheisilleen on heitä varten laaditussa asiakasoppaassa kerrottu palveluun liittyvästä palautteen sekä muistutuksen antamisen keinoista sekä sosiaaliamiehen yhteystiedoista.

Kotiin annettavien palvelujen piirissä olevilta asiakkailta kerätään vuosittain Bikva-arvioinnin kautta palautetta, jossa he voivat ottaa kantaa asumiseen sekä heihin liittyvään kohteluun liittyen. Asiakkaiden sekä heidän läheistensä palautetta kerätään ja kirjataan myös aina, kun tilanteita tulee esille. Kaikki saadut palautteet käsitellään henkilöstön kokouksissa sekä vuosittain yksikön johdon katselmuksissa. Toimintaa kehitetään saatujen palautteiden pohjalta yhdessä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa.

Asiakastyössä havaitut ”läheltä piti”- ja vaaratilanteet sekä tapaturmat käsitellään aina tapahtumien jälkeen. Näistä ilmoitetaan aina välittömästi tapahtuman jälkeen asiakkaan läheisille ja vakavien vaaratilanteiden sattuessa myös palvelujen ostajakunnalle sekä säätiön johdolle. Asiakastyöhön liittyviä vaaratilanteet ja asiakkaan haastavan käyttäytymisen tilanteita käsitellään yhdessä asiakkaiden ja läheisten kanssa heidän palvelu- ja kuntoutussuunnitelma palaverissa. Tarkoituksena on tulevien tapahtumien ennakointi ja mahdollinen väheneminen.

Savas-Säätiössä noudatetaan Valviran antamaa ohjeistusta Sosiaalihuollon asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta (2/2013). Asiakkaita tuetaan heidän sosiaalisten suhteiden luomisessa ja ylläpitämisessä sekä heille tarjotaan mahdollisuutta henkilöstön kanssa käytäviin tukikeskusteluihin. Yksikön tehtävä on informoida asiakkaita erilaisista vapaa-ajan viettoon sekä kulttuuriin liittyvistä mahdollisuuksista sekä tukea heitä näihin osallistumisessa. Tukea annetaan tarvittaessa myös asiakkaalle myönnetyn henkilökohtaisen avun käytännön järjestelyissä.

3.4. Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaalla on oikeus antaa palautetta ja esittää muistutuksia kokemastaan epäkohdasta säätiön tai sen alaisen yksikön toiminnasta. Vastaava oikeus on asiakkaan edustajalla/läheisellä ja muulla yhteistyökumppanilla. Muistutusten tekemisestä ja käsittelystä on laadittu säätiön sisäinen toimintaohje Asiakkaille ja työntekijöille. Ohjeessa on mm. asetettu määräajat muistutusten käsittelylle sekä siitä asiakkaalle annettavalle palautteelle.

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymän (Essoten) alueella toimii sosiaaliamies. Sosiaaliamies on tavattavissa etukäteen sovittuina aikoina. Sosiaaliamies

neuvoo ja ohjaa asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa. Hän avustaa tarvittaessa muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä sekä tiedottaa asiakkaan oikeuksista. Sosiaaliasiamies toimii asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä, myönnä etuuksia tai voi muuttaa viranomaisen tekemiä päätöksiä. Asiamies ei ota kantaa taudinmääritykseen, hoidon sisältöön tai siihen, onko hoidossa tapahtunut hoitovahinko. Sosiaaliasiamiehen tehtäviin ei kuulu Kelan, vakuutuslaitosten, edunvalvonnan tai työvoimahallinnon asiat.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen ky (Essote)

Sosiaali- ja potilasasiamies

Puh: 044 351 2818, soittoaika arkisin klo 9-14

Sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@essote.fi

Asiakkaiden tarvitsemisssa kuluttajaneuvontaa koskevissa asioissa asiakkaita ohjataan käyttämään kuluttajaneuvonnan verkkopalvelua (www.kuluttajaneuvonta.fi). Sieltä saa ohjeita ja apua kuluttamiseen liittyvissä asioissa, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys.

Kuluttajaoikeusneuvoja antaa tietoa kuluttajan oikeuksista, mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta sekä avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa. Kuluttajaneuvontaan voi olla yhteydessä puhelimitse tai sähköisesti. Mikäli asia ei puhelimitse selviä, voi sopia neuvojan kanssa tapaamisesta. Neuvontaa tarjotaan henkilöille, joilla on koti- tai asuinpaikka Euroopan unionin jäsenvaltiossa tai Euroopan talousalueeseen kuuluvassa valtiossa.

4. Palvelun sisällön omavalvonta

4.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukevaa toimintaa vahvistetaan erilaisin keinoin. Asiakkaan omaa elämää suunnitellaan yhdessä ja asiakkaan Messiin kirjataan hänen hyvinvointinsa tueksi asiakkaan omia toiveita sekä tavoitteita. Asiakkaille tarjotaan heidän yksilöllisten tarpeidensa mukaista asumisvalmennusta. Asumisvalmennus voi koos-

tua taloudenhoidon suunnittelusta, ruuanlaiton opettelusta, hankintojen tekemisen tukemisesta, siivous- ja pyykinhuollon taitojen harjoittelusta jne.

Asiakkaan sosiaalisen ja psyykkisen elämän tueksi heille tarjotaan mahdollisuutta tukikeskusteluihin. Tukikeskusteluilla voidaan tukea mm. vuorovaikutusta, sosiaalisia ja tunnetaitoja sekä vastavuoroista kommunikointia. Asiakkaalle pyritään antamaan elämänhallintaan liittyvää tukea. Tavoitteena on muun muassa helpottaa arjessa selviytymistä, harjoitella sosiaalisia taitoja, kehittää yhdessä ongelmanratkaisutaitoja ja ehkäistä psyykkistä kuormitusta.

Asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti ja arvioinnin tukena käytetään RAI-toimintakykyarviointia. Toimintakyky mittauksen jälkeen nostetaan asiakkaan kanssa tavoitteita tulevaisuudelle ja niiden kehittymistä seurataan kolmen kuukauden välein kirjattavien asiakasseurantojen avulla.

4.2. Ravitseminen ja hygieniakäytännöt sekä terveydenhoito

Asiakkaiden ruokailu tapahtuu kunkin asiakkaan yksilöllisten toiveiden mukaisesti heidän omissa kodeissaan. Asiakkaat voivat laittaa ruokaa itse tai hankkia sen valmiina. Mikäli asiakkaat laittavat ruokaa itse, niin henkilöstö antaa tukea ravintoaineiden hankintaan sekä niiden terveellisyyteen liittyen sekä avustaa tarvittaessa myös ruuan valmistamisessa. Asiakkailla on mahdollisuus käyttää myös erilaisia Mikkelin seudulla olevia ruokapalveluja.

Asiakkailta on mahdollisuus saada tukea ja ohjausta huolelliseen hygienian hoitoon ja sen eri osa-alueisiin, kuten hampaiden ja suun terveyden hoitoon tai vartaloon liittyvään hygienian hoitoon. Kunkin asiakkaan hygienian hoitoon liittyvät tuen ja ohjauksen tarpeet määritellään palvelujen suunnittelu vaiheessa.

Asiakkaat käyttävät Mikkelin seutuosaston alueen kunnallisia tai yksityisiä terveyden- ja sairaanhoidon palveluja. Kehitysvammaisuuteen liittyviin erityiskysymyksiin liittyen asiakkailla voi olla myös hoitosuhde Vaalijan Etelä-Savon poliklinikalle.

Savas-Säätiöllä on ohjeistukset asiakkaan saattohoitoon ja kuolemantapauksen käsittelyyn. Ohjeet ovat henkilöstön saatavilla Savaksen sisäisessä Intrassa.

4.3. Lääkehoito

Asiakkaiden tarvitsemaa lääkehoitoa toteutetaan yksilöllisesti hoitavan lääkärin määräysten mukaan ja valvonnassa. Asiakkaiden lääkehuollossa tarvitsema tuki ja ohjaus vaihtelee kunkin asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan. Osa asiakkaista tarvitsee tukea lääkkeiden hankintaan sekä niiden annostelemiseen asiakaskohtaisiin viikkodosetteihin, osa Tupa-palvelujen asiakkaista jakaa lääkkeet itse ja kaksi ohjaajaa tarkastaa jaetut lääkkeet. Tablettilääkkeet jaetaan lääkärin lääkemääräyksen mukaista päivärytmitystä (aamu-, päivä- ja iltalääkkeet) noudattaen asukaskohtaisiin viikkodosetteihin. Tupa-palveluiden asiakkaat osaavat itse ottaa lääkkeensä, mutta henkilökunta tukee ja muistuttaa asiassa sekä tarkastaa osan asiakkaiden lääkkeiden saannin.

Työntekijät ovat lääkehoidon osaamiseen koulutettuja terveyden- tai sosiaalihuollon koulutuksen saaneita ammattihenkilöitä. Savas-Säätiössä on säätiön hallituksen hyväksymä, asiantuntijalääkärillä tarkastettu lääkehoidon suunnitelma, johon on kuvattu lääkehoidon sisältö ja toimintatavat Savas-Säätiön toimintayksiköissä. Suunnitelma arvioidaan ja tarkastetaan vuosittain. Asumisen tuki- ja ohjauspalveluiden lääkehoidon toteutuksesta vastaa palveluyksiköiden johtaja.

4.4. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Asiakkaiden palvelujen suunnittelu sekä toteutus vaiheissa tehdään yhteistyötä asiakkaan eri verkostojen kanssa. Asiakas itse päättää ketä hän haluaa ottaa mukaan palvelujensa suunnitteluun ja arviointiin. Tyypillisimpiä yhteistyökumppaneita ovat asiakkaan läheiset, ystävät, terapeutit sekä asiakkaan asumiseen ja työtoimintaan liittyvät ammattihenkilöt. Asiakkaan tietoja eri yhteistyötoimijoiden välillä vaihdetaan asiakkaan antaessa tähän kirjallisen luvan.

Asumisen tuki- ja ohjauspalvelut ovat Savas-Säätiön tuottamia niin sanottuja ilmoituksenvaraisia ostopalveluja. Yhteistyötä palvelujen tuottamisen osalta tehdään ostajakuntien sekä erilaisten yksityisten palvelujen tuottamiseen liittyvien valvontaorganisaatioiden kanssa.

5. Asiakasturvallisuus

Savas-Säätiössä on laadittu erillinen asiakasturvallisuussuunnitelma. Suunnitelmassa asiakkaan turvallisuutta arvioidaan sekä fyysisen että henkisen turvallisuuden näkökulmista ja ohjeistetaan miten toimitaan erilaisissa asiakasturvallisuuteen liittyvissä tilanteissa sekä asiakkaan turvallisuusriskien ennaltaehkäisemiseksi ja jatkotoimenpiteiden kehittämiseksi. Toimintayksikön johdolla on aina kokonaisvastuu asiakasturvallisuudesta ja sen toteutumi-

sesta. Organisaation sisällä voidaan kuitenkin määritellä eri tehtävänkuviiin liittyvät vastuut. Asiakasturvallisuussuunnitelmassa on kuvattu Savas-Säätiön asiakasturvallisuusprosessi ja siihen liittyvät vastuut.

Asiakasturvallisuuteen liittyvät asiat sisältyvät säätiön perehdytysuunnitelmaan, jolla uusi työntekijä perehdytetään tehtäviinsä työsuhteen alussa. Säätiön osaamisen kehittämisuunnitelmassa on määritelty vakiintuneet, asiakasturvallisuuteen liittyvät koulutukset: ensiapukoulutus, turvakorttikoulutus, palo- ja pelastuskoulutus, avekki -koulutus ja lääkehoidon koulutus. Lisäksi yksiköt voivat vuosittain sisällyttää yksikkönsä koulutussuunnitelmaan tarvitsemansa koulutuksen, jolla asiakasturvallisuuden osaamista parannetaan.

5.1. Henkilöstö

Asumisen tuki- ja ohjauspalveluissa työskentelee kaksi ja puoli sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen saanutta työntekijää. Heidän vuosilomien sekä muiden työlomien aikana käytetään sijaisina sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen saaneita ammattitaitoisia henkilöitä. Henkilöstön rekrytoinnista sekä perehdytysprosessin toteutumisen seurannasta vastaa palveluyksiköiden johtaja. Henkilöstön riittävyttä tuotettaviin palveluihin nähden arvioidaan vuosittain henkilöstön ja johdon kesken. Arvioinnin mittareina käytetään muun muassa yksikön laatutyöstä saatuja tuloksia, kuten asiakas-, läheis- ja verkostopalautteita sekä kertyneitä laatupoikkeamia.

Henkilöstön koulutus tukee säätiön toiminnan tavoitteellista kehittämistä sekä ylläpitää ja parantaa henkilöstön työssä vaadittavaa osaamista, lisää henkilöstön työtyytyväisyyttä ja henkistä hyvinvointia. Henkilöstökoulutus perustuu toiminnan systemaattiseen suunnitteluun ja tapahtuu koulutussuunnitelmien kautta. Koulutussuunnitelmalla ennakoidaan tuleviin toiminnan haasteisiin ja se on aina askeleen edellä toimintaa.

Säätiön henkilöstökoulutuksen linjaukset on kirjattu toimintasuunnitelmaan ja henkilöstöpoliittiseen ohjelmaan, joiden lähtökohtana on säätiön visio ja strategia. Taustalla on tilanearvio siitä, mikä on palveluntilaajan ja asiakkaiden tarpeet toiminnalle: minkälaista palvelua ja osaamista säätiöltä edellytetään nyt ja tulevaisuudessa. Henkilöstön koulutustarpeiden määrittely lähtee säätiön / yksittäisen toimintayksikön tavoitteista ja työntekijöiden henkilökohtaisista kehittymistavoitteista. Koulutuksen tavoitteiden määrittely tapahtuu kehityskeskustelujen ja niihin kytkettyjen osaamiskartoitusten ja yksikön toiminnan itsearviointien kautta. Näiden pohjalta yksiköt rakentavat vuosittaisen koulutussuunnitelmansa sekä pidemmän tähtäimen koulutustavoitteensa.

5.2. Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus yksikön toiminnassa havaituista asiakasta koskevista epäkohdista

Maahisentaipaleen asuntojen ja tupa-palvelujen henkilöstö on perehdytetty Sosiaalihoitolain(1301/2014) 48 § ja 49 § velvoitteisiin, joiden mukaan sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Essoten sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensisijassa perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin. Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa. Pakotteiden ja rajoitteiden käytöstä tulee olla aina asiakaskohtainen, määräaikainen lupa ja ilmoitus tulee tehdä, jos pakotteita ja rajoitteita käytetään muutoin.

Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista asiakkaille, niihin pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta. Omavalvontaan kuuluvat esimerkiksi ammattilaisten resurssit ja sekä ammattilaisten palveluissa olevaan kiireeseen liittyvät asiat. Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomake löytyy sähköisenä yksikön palvelukodin sisäisestä Intrasta, sieltä löytyvät myös ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sekä Essoten laatima perehdytysmateriaali aiheeseen. Näihin perehtyminen kuuluu kunkin työntekijän perehdytysohjelmaan.

5.3. Toimitilat ja teknologiset ratkaisut

Asiakkaat asuvat omissa vuokra- tai omistusasunnoissa Mikkelin alueella. Kukin asiakas saa palvelut omaan kotiinsa. Asukkaiden yhteinen kokoontuminen on mahdollistettu Maahisentaival yhdeksän yhteistilassa, ns. Klubi-tuvalla.

Asuntoihin voidaan tarvittaessa erilaisia turvallisuuteen liittyviä hälytysjärjestelmiä, jotka määräytyvät asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan. Savas-Säätiössä on käytössä 9Solutions hoitajakutsu- ja henkilöturvajärjestelmä, johon voidaan liittää asiakkaita varten heidän yksilöllisiin tarpeisiin vastaavia hälytyslaitteita, esim. erilaisia turvaranneketta. Yk-

sikkökohtaiset turvahälytysjärjestelmään liittyvät käytännöt ja toimintaohjeet on kuvattu yksiköiden turvallisuussuunnitelmissa.

Asiakkailla on mahdollisuus käyttää myös Essoten tarjoamia turvapalveluita; turvapuhelimia ja rannekkeita.

6. Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Tupa-palveluissa asiakas hankkii itse/ tai apuvälineyksikön kautta tarvitsemansa tukilaitteet ja tarvikkeet yhdessä ohjaajien kanssa. Laitteet säilytetään jokaisen omassa kodissa. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

7. Asiakastietojen käsittely

Asiakastietojen kirjaamiseen käytetään Doma Care –sähköistä asiakastietojärjestelmää, jota asiakastyötä tekevät työntekijät käyttävät henkilökohtaisilla käyttäjäoikeuksillaan. Käyttäjäoikeudet myöntää yksikön esimies. Käyttäjäoikeuksien saajan on allekirjoitettava ennen siihen tarvittavien tunnusten luovuttamista allekirjoitettava kirjallinen käyttäjäsitoumus. Asiakasasiakirjoihin tehtävän merkinnän on oltava tärkeä hoidon/ohjauksen/palvelun kannalta. Asiakkaan sosiaaliedot ja terveydentilaa koskevat merkinnät tehdään erikseen.

Asiakasrekisteriä koskeva rekisteriseloste tulee olla näkyvillä toimintayksikön ilmoitustaululla ja asiakaskansiossa (asiakasoppaissa). Asiakkaalle ja/tai hänen edustajalleen on asiakkaaksi tulovaiheessa kerrottava keskeiset asiat heitä koskevien tietojen käsittelystä.

Savas-Säätiön palvelutoiminnassa syntyneet asiakasasiakirjat ovat rekisterinpitäjän asiakirjoja. Asiakasasiakirjojen päätearkistoinnista eli pysyvästä säilyttämisestä tai hävittämisestä vastaa näin kunkin asiakkaan kotikunta palvelunjärjestäjänä. Palvelun toteuttajana säätiö säilyttää asiakastiedot itsellään asiakkaan palvelusuhteen ajan (spsa) ja ylläpitää asiakasrekisteriä kunnan lukuun. Tiedot kuuluvat myös palvelun aikana rekisterinpitäjälle ja sillä on oikeus omien tietojensa tarkasteluun myös palvelun aikana. Palvelun päättyessä asia-

kasasiakirjat toimitetaan kokonaisuudessaan rekisterinpitäjälle eli palvelun ostaneelle kunnalle.

Asiakastietojen käsittelyssä asiakasta voi edustaa hänen laillinen edustajansa (edunvalvoja, jonka edunvalvonta on määritelty päämiehen henkilöä koskevaan asiaan). Mikäli asiakkaalla on edunvalvoja vain raha-asioiden hoitamista varten, asiakas edustaa itseään asiakastietojen käsittelyssä asiakastietojen luovutukseen/hankkimiseen liittyvissä asioissa. Asiakas voi antaa toiselle henkilölle (esim. omaiselleen) valtuudet omien asiakastietojensa tarkastamiseen. Asiakkaalla tai hänen laillisella edustajallaan on oikeus pyynnöstä saada nähdä kaikki itseään tai edustamaansa henkilöä koskevat tiedot tai vaatia tietojen korjaamista (erilliset Rekisteritietojen tarkastuspyyntö ja tietojenkorjausvaatimus lomakkeet).

Asiakastietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvät asiat kuuluvat henkilöstön perehdyttämisohjelmaan ja näihin liittyen järjestetään säännöllisesti täydennyskoulutusta.

Asiakasrekisterin asioita hoitavana henkilönä toimii yksikön johtaja ja organisaatioon on nimetty tietosuojavastaava.

8. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään ja arvioidaan vuosittain henkilöstön, esimiehen ja johdon kesken. Päivittämisprosessissa huomioidaan palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvä muutokset. Savas-Säätiössä on Labquality Oy:n (SHQS) laatujärjestelmän mukainen vuotuinen arviointi ja kehittämiskäytäntö sekä siihen liittyvät laatumittarit.

Omavalvonnan läpi käyminen kuuluu uusien työntekijöiden perehdytysohjelmaan ja se on esillä yksikön yhteisissä tiloissa asiakkaiden sekä läheisten saatavilla. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä myös Mikkelin seutusoten internet-sivuilla.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Mikkelissä 31.3.2020

Henna Kosonen, ma Vastaava ohjaaja