

Oma-ohjautuvuussuunnitelma

SUOMEN CP-LIITTO RY
PÄIVÄTOIMINTA



SISÄLLYS

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikkö ja toimintaa koskevat tiedot	2
2 Asiakas- ja potilasturvallisuus	4
2.1 Palvelun laadulliset edellytykset	4
2.2 Vastuu palveluiden laadusta.....	4
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	5
2.4 Muistutusten käsittely	10
2.5 Henkilöstö	10
2.6 Monialainen yhteistyö ja palvelujen koordinointi	12
2.6 Toimitilat ja välineet.....	13
2.6 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	14
2.7 Lääkehoitosuunnitelma.....	15
2.8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	16
2.9 Palautteen huomioiminen	17
3 Omavalvonnan riskienhallinta	17
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	17
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	18
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	20
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	21
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	22
4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	22
4.1 Toimeenpano	22
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	22
5 Omavalvontasuunnitelman vahvistaminen ja hyväksyminen	23



1 Palveluntuottajaa, palveluyksikkö ja toimintaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan perustiedot

Nimi: Suomen CP- liitto ry
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0202104-0
Osoite: Malmin kauppatie 26, 0700 Helsinki
Aulapalvelu: 095407540, toimisto@cp-liitto.fi
Hyvinvointialue: Helsinki

Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: Suomen CP-liitto ry:n Päivätoiminta
Osoite: Malmin kauppatie 26, 0700 Helsinki
Puhelinnumero: 0407032115 (päivätoiminnan ohjaajat arkisin klo 8.15-16)
Vastuhenkilö: Heidi Boman, palvelupäällikkö, p. 0440533409, sähköposti: heidi.boman@cp-liitto.fi

Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan:

Palvelut:

- Vaikeavammaisten henkilöiden vammaispalvelulain mukainen päivätoiminta
- Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 1.4.2007, ilmoitettu asiakaspaikkamäärä 15
- Palvelu tuotetaan läsnäpalveluna yksikössä.
- Palveluala: Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut), Päivätoiminta, muut vammaiset

Palveluyksikön toimintaperiaatteet:

- Asiakaspäämäärä: 15
- Asiakkaat: vammaisia tai vammautuneita henkilöitä. Erityisosaamisena CP-oireyhtymä ja puhevammaisten ohjaaminen.
- Palvelua tuotetaan hyvinvointialueille ostopalveluna.
- Hyvinvointialue, jonka alueella palvelua tuotetaan:
Sosiaali- terveystoiminta- ja pelastustoimiala, Helsingin kaupunki.
Yksikön katuosoite: Toinen linja 4 A Postinumero: 00099 Helsingin kaupunki
Toimialan vastuhenkilö (puhelin ja sähköposti): Juha Jolkkonen, toimialajohtaja, p.09 310 5015 (vaihe)



Toiminta-ajatus

Suomen CP-liitto ry tuottaa vammaispalvelulain mukaista päivätoimintaa, jota tuotamme hyvinvointialueille ostopalveluna. Tuotamme päivätoiminnan ryhmämuotoisena. Toiminta-ajatustamme ohjaa vammaispalvelulaki:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380#P8>. Vammaispalvelulain mukainen päivätoiminta on asiakkaalle maksutonta. Aterioista ja kuljetuksista hyvinvointialue voi kuitenkin periä maksu. Tämä perustuu asiakasmaksulakiin (<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920734#P4>).

Toiminta-ajatuksemme pohjautuu myös YK:n vammaisten ihmisten sopimukseen ja tavoitteenamme on kohderyhmämme yhdenvertainen elämä yhteiskunnassa. Arvomme ovat välittäminen, osallisuus ja vaikuttaminen. Mottomme on ”Ihminen lähellä”. Päivätoiminnan tarkoituksena on tukea itsenäisessä elämässä suoriutumista sekä edistää osallisuutta ja sosiaalista vuorovaikutusta. Päivätoiminta on tavoitteellista ryhmämuotoista toimintaa, jolla pyritään vahvistamaan niitä taitoja, joita vammaiset henkilöt tarvitsevat selviytyäkseen mahdollisimman omatoimisesti arkielämän toiminnoista. Osallistujat ovat mukana toiminnan suunnittelussa, jotta osallisuuden ja vaikuttamisen kokemukset vahvistuvat.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Päivätoiminnassa toimitaan Suomen CP-liiton arvojen mukaisesti. Arvojen mukainen toiminta tarkoittaa päivätoiminnassa seuraavaa:

Välittäminen:

Otetaan jokainen osallistuja huomioon yksilönä, jolla omat yksilölliset tarpeet. Kohtelemme osallistujia, työkavereitamme sekä vieraitamme kohteliaasti, tervehdimme ja tarjoamme apuamme. Näin luomme välittämisen ilmapiirin.

Osallisuus:

Osallistujan ja hyvinvointialueen kanssa tehdyt sopimukset ohjaavat henkilökunnan (ohjaajien) toimintaa asiakkaiden kanssa. Yksikössä suunnitellaan yhdessä osallistujan kanssa sosiaalipalvelujen päivätoimintasuunnitelma, jota arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti. Lisäksi tuetaan osallistujan omatoimisuutta omien kykyjensä mukaiseen toimintaan. Myös sosiaalisen



vuorovaikutuksen merkitys korostuu toiminnassamme, ja osallistujat pääsevät mukaan päivätoiminnan yhteisöön.

Vaikuttavuus:

Keskustelemme osallistujiemme kanssa arkea hankaloittavista asioista, ja tuomme niitä esille myös järjestömmen tasolla, jossa teemme kohderyhmämme edunvalvontaa. Toimintamme osallistujien kanssa on tavoitteellista, ja sen myötä myös osallistujia voimaannuttavaa.

2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1 Palvelun laadulliset edellytykset

Yksikön palveluiden toteuttamisessa noudatetaan lainsäädäntöä, Valviran ja aluehallintoviraston (jatkossa AVI) määräyksiä sekä palvelun tilaajan palvelukuvauksessa määriteltyjä asioita. Yksikössä käytetään laadunvalvonnan työkaluna oma-
valvontaa ja tätä oma-
valvontasuunnitelmaa. Toiminnan tulee vastata tässä oma-
valvontasuunnitelmassa määriteltyjä tapoja toteuttaa palvelua. Palvelun toteutumisen seuranta tehdään osana päivittäistä työtä sekä viikoittaisissa henkilökuntakokouksissa, kuukausittaisissa palvelutoiminnan esihenkilöiden kokouksissa ja puolivuositte-
ittaisissa palvelutoiminnan johtokunnan kokouksissa sekä asiakaskokouksissa. Yksikössä seurataan asiakaspalautteita, reklamaatioita, henkilöstön poissaoloja, henkilöstön määrää ja poikkeamia. Näitä käsitellään sekä henkilökunnan viikkopalavereissa että esihenkilöiden kuukausikokouksissa ja tarpeen mukaan CP-liiton johtoryhmässä.

Asiakaskokouksissa kysytään joka kerralla palautetta ja sitä mikä toimii hyvin. Vuosittain toteutetaan myös asiakastytyväisyyskysely, jonka tulokset käydään läpi sekä henkilöstön että asiakkaiden kanssa. Asiakkaiden toteuttamissuunnitelmat päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan, ja lisäksi järjestetään verkostopalavereja aina tarpeen mukaan.

Palveluiden laatu sekä asiakasturvallisuus varmistetaan sillä, että yksikössä työskentelee vain sotealan koulutuksen käyneitä ammattilaisia tai heidän ohjauksessaan olevia alan opiskelijoita. Henkilökunta on perehdytetty työhön sekä asiakkaiden erityispiirteisiin. Myös poikkeaminen aktiivinen seuranta ja ennakointi parantaa palvelun laatua.

2.2 Vastuu palveluiden laadusta



Yksikön toiminnasta vastaa palvelupäällikkö Heidi Boman. Hänen vastuullaan on huolehtia palvelujen laadusta sekä omavalvonnan toteutumisesta ja henkilöstön johtamisesta. Palvelupäällikkö on paikalla arkipäivisin, jolloin hän on sekä henkilökunnan, asiakkaiden, että omaisten helposti tavoitettavissa. Yksikköön on pyritty luomaan ilmapiiri, jossa epäkohtia tuodaan esille myös matalalla kynnyksellä. Tällä varmistetaan, että laadulliset edellytykset toteutuvat kokoaikaisesti. Erilaiset palaverikäytännöt ovat yksi johtamisen apuväline. Henkilöstön viikkopalaverissa käsitellään arkityön sujuvuutta, asiakasasioita sekä seurataan poikkeamia ja henkilöstön riittävyyttä.

Esihenkilön tukena on päivätoiminnassa tiimivastaava, joka huolehtii arjen työn organisoinnista sekä sujuvuudesta. Hän seuraa omalta osaltaan asiakastyön sujuvuutta ja asiakastyön laadukkuutta arjen työn lomassa. Henkilöstö kokoontuu joka aamu aamupalaveriin tiimivastaavan johdolla. Palaverissa jaetaan päivän työtehtävät ja käydään läpi asiakasasioita sekä päivän ohjelmaa.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan pääsy palveluihin ja hoitoon

Päivätoiminnan henkilöstö arvioi toimintapäivän aikana asiakkaan terveydentilan muutoksia, ja tarpeen mukaan ilmoittaa niistä asiakkaan asumisyksikköön tai läheisille, jos asiakas asuu kotona. Yksinasuvia asiakkaita ohjataan ottamaan yhteyttä oikeaan palveluun. Tarpeen mukaan henkilöstö voi joissain tapauksissa avustaa yksinasuvien asiakkaiden palveluiden saamisessa, jos heillä ei ole läheisiä, henkilökohtaista avustajaa tai muuta tukihenkilöä. Henkilökunnan työssä päivätoiminnassa korostuu palveluihin ohjaus.

Kiireellisissä ja henkeä uhkaavissa tapauksissa otetaan yhteys suoraan 112, josta saadaan tarvittava lisäohjeistus.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveydentilaa seurannassa tehdyt havainnot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Vuosittain päivitettävä toteutussuunnitelma toimii myös terveydentilan seurannan työkaluna. Työntekijät myös ohjaavat terveyttä edistävien elämäntapojen toteuttamiseen sekä huolehtivat hyvästä, ohjeistuksen mukaisesta sairaushoidosta.

Sairaanhoitaja Vesa Norberg vastaa yksikön terveyden- ja sairaanhoidosta.

Asiakkaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus palveluaan koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen



Asiakkaan sosiaalipalvelun toteutussuunnitelmassa (päivätoimintasuunnitelmassa) määritellään milloin ja millaista palvelua asiakas tarvitsee ja miten sitä tuotetaan. Asiakas osallistuu suunnitelman päivittämiseen, jolloin hänellä on mahdollisuus vaikuttaa häntä koskevan palvelun suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen. Asiakkaan niin toivoessa, myös asiakkaan omaiset voivat osallistua suunnitelman laadintaan. Tarpeen mukaan myös sosiaalityöntekijä pyydetään mukaan toteuttamissuunnitelmapalaveriin. Suunnitelma päivitetään asiakastietojärjestelmä Hillkkaan vähintään vuoden välein, mutta myös tarvittaessa. Päivittämisen päävastuu on asiakkaan nimetyllä omaohjaajalla. Yksikön esihenkilön vastuulla on huolehtia, että toteutussuunnitelmien päivitys tapahtuu ajallaan ja oikein.

Päivätoiminnassa asiakkaiden osallistuminen toiminnan ja yhteisten sääntöjen suunnitteluun on koettu hyvin tärkeäksi. Osallistujakokouksissa asiakkailla on mahdollisuus suunnitella yhteistä toimintaa, päättää yhteisistä asioista ja saada tietoa ajankohtaisista asioista. Osallistujakokouksia (asiakasraati-toiminta). Tämän lisäksi asiakkaat osallistuvat aamunavauksissa päivän suunnitteluun tarpeen ja voimavarojensa mukaisesti mukaan.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan kiinnittämällä erityistä huomiota henkilöstön osaamiseen ja ammattitaitovaatimukseen. Päivätoimintaan rekrytoidaan lähihoitajia ja muita sote-alan ammattilaisia. Työnhakijat haastatellaan ja valitaan työtehtävään. Lisäksi uudet työntekijät perehdytetään työtehtäviin, asiakkaisiin ja yksikön toimintatapoihin sekä Suomen CP-liiton arvoihin ja lainsäädäntöön.

Jos päivätoiminnassa palvelupäällikön tai muun henkilökunnan tietoon tulee epäasiallista kohtelua, siihen puututaan välittömästi. Osallistujaa ja henkilökuntaa kuullaan, ja tarvittaessa ryhdytään työnjohdollisiin toimenpiteisiin. Osallistujan asumisyksikköön ja lähipiirille sekä valvovalle viranomaiselle tiedotetaan asiasta ja toimenpiteistä.

Asiakkaan informointi hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista

Potilaan/asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat: muistutus, kantelu, potilasasiamiesjärjestelmä, potilasvahinkoilmoitus ja myös jopa rikoslain tarjoama suoja. Asiakasta informoidaan hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista heti asiakkuuden aluksi. Tämän lisäksi asia otetaan säännöllisesti puheeksi kuukausittain järjestettävässä asukaskokouksessa. Mahdollisuus oikeusturvakeinojen käyttämiseen tuodaan esille myös tilanteissa, joissa asiakas tuo esille esimerkiksi tyytymättömyytensä saamaansa palveluun.



Itsemääräämisoikeuden toteutuminen ja rajoittaminen

Asiakkaiden palvelu pyritään ensisijaisesti tuottamaan ilman itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimia. Rajoitustoimia käytetään ainoastaan, mikäli asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Mikäli rajoitustoimenpiteelle havaitaan tarve, asiasta tehdään asiakaskohtainen IMO-suunnitelma ja asiakkaan lääkäriltä haetaan puoltava lausunto rajoitustoimen käyttöön. Lisäksi rajoitustoimen käyttö kirjataan päivittäin Hilikka-asiakastietojärjestelmään ja asiakkaan toteutussuunnitelmaan.

Päivätoiminnassa kaikkia asiakkaita kohdellaan tasavertaisesti aikuisina ihmisinä ja heidän itsemääräämisoikeuttaan kunnioittaen ja päivätoiminnan suunnitelmaa noudattaen. Yksilöllisyyttä tuetaan, mutta yhteisö noudattaa samoja sääntöjä. Päivätoimintasuunnitelmaan on kirjattu osallistujan toiveet ja tavoitteet, joita arjessa noudatetaan.

Osallistujat pääsevät kertomaan toiveistaan osallistujakokouksissa ja aamunavauksissa päivittäin. Jos epäasiallista kohtelua tapahtuu, asiakas voi reklamoida siitä palvelupäällikölle tai toiminnanjohtajalle. Myös työntekijät ovat velvollisia ilmoittamaan havainnoistaan suoraan palvelupäällikölle. Asia käsitellään mahdollisimman pian kaikkien osapuolten kesken. Kaikkiin palautteisiin vastataan.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Päivätoiminnassa avustaminen toteutetaan ilman perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä yhteistyössä osallistujien kanssa. Asiakkaille annetaan tukea ja ohjausta itsenäiseen suoriutumiseen siinä määrin, kuin se on mahdollista. Asiakkailta kysytään omista tavoista ja haluista. Myös osallistujilla on velvollisuus noudattaa päivätoiminnan sääntöjä ja käytäntöjä turvallisen ympäristön takaamiseksi. Asiakkaiden kanssa käydään säännöllisesti läpi henkilöstön velvollisuuksia ja vastuita, sillä ne myös ohjaavat päivittäistä toimintaa. Asiakkaille kerrotaan yksikön asioista ja tilanteesta säännöllisesti.

Päivätoiminnassa on työn tukena Helsingin vammaistyön laatima IMO-käsikirja. Asiakkaiden IMO-suunnitelmat laaditaan käsikirjan malliesimerkkien mukaisesti. Yhdellä asiakkaalla on päivätoiminnassa IMO-suunnitelma. IMO-suunnitelmista vastaa tiimivastaava Katarzyna Wallden.

Asiakkaan palvelua koskevien suunnitelmien laadinta ja päivittäminen

Vastuu palvelusuunnitelman laatimisesta kuuluu hyvinvointialueen sosiaaliviranomaiselle, kun kyseessä on hyvinvointialueen järjestämä/ostama sosiaalihuollon palvelu. Kotipalvelun tukipalvelut ja niihin rinnastettavat palvelut ovat sosiaaliviranomaisen valvomia sosiaalipalveluja edellyttäen, että ne perustuvat hyvinvointialueen sosiaaliviranomaisen tekemään



hallintopäätökseen tai asiakkaan kanssa tehtyyn sopimukseen ja ne myös ilmenevät asiakkaan palvelusuunnitelmasta.

Asiakkaan sosiaalipalvelun toteutussuunnitelman laatiminen ja päivittäminen on palveluntuottajan tehtävä ja vastuulla. Päivätoiminnan toteutussuunnitelmaan (päivätoimintasuunnitelma jatkossa) kirjataan asiakkaan avuntarve sekä sen toteuttamisen ajankohdat ja miten avustus tapahtuu. Päivätoimintasuunnitelmaan kirjataan myös tavoitteita sekä arvioidaan niiden toteutumista. Suunnitelma laaditaan Hilikka-asiakastietojärjestelmään ja se päivitetään vähintään vuoden välein, tai tarvittaessa. Päivittämisen päävastuu on asiakkaan nimetyllä omaohjaajalla. Yksikön esihenkilön vastuulla on huolehtia, että toteutussuunnitelmien päivitys tapahtuu ajallaan ja oikein.

Uuden osallistujan aloittaessa päivätoiminnassa laaditaan päivätoimintasuunnitelma ensimmäisen ja toisen kuukauden aikana riippuen siitä, kuinka paljon päivätoimintakäyntejä on. Osallistujan tutustuminen vie kuitenkin hieman aikaa. Päivätoimintasuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja mahdollisen lähipiirin kanssa. Mukana suunnitelman laatimisessa on päivätoiminnan ohjaajat ja tiimivastaava ja tarpeen mukaan palvelupäällikkö. Päivätoiminnan tiimivastaavan ja ohjaajien vastuulla on suunnitelmien päivittäminen. Päivätoimintasuunnitelma laaditaan asiakastietojärjestelmään ja osallistuja allekirjoittaa sen. Tämä allekirjoitettu päivätoimintasuunnitelma skannataan asiakastietojärjestelmään. Suunnitelma päivitetään puolen vuoden välein tai tarpeen mukaan. Päivätoimintasuunnitelman toteutumista arvioidaan asiakastietokirjausten ja osallistujan kokemusten sekä ohjaajien havaintojen perusteella.

Päivätoimintasuunnitelma tehdään yhdessä osallistujan kanssa. Henkilökunnassa on kommunikaation ja viittomakielen osaajia, mikä osaltaan varmistaa osallistujan kuulluksi tulemistä. Osallistuja on mukana päivätoimintasuunnitelman tekemisessä.

Päivätoimintasuunnitelmien päivittämisen jälkeen osallistujien suunnitelmat käydään läpi viikkopalaverissa. Lisäksi jokaisen on mahdollista lukea ne asiakastietojärjestelmästä ja palata niihin tarpeen mukaan.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot hyvinvointialueilla sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista:

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävänä on toimia asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi. Hän neuvoo muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä. Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton taho, joka ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai henkilökunnan toimintaan.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska



sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Neuvonta

puh. 09 310 43355 ma-to klo 9–11

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Espoo, Hanko, Kauniainen, Kirkkonummi, Raasepori:

sosiaali- ja potilasasiamiehet Jenni Henttonen (vastaava) ja Terhi Willberg, p. [029 151 5838](tel:0291515838).

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Vantaan Keravan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Clarissa Kinnunen

Satu Laaksonen

Puh. 0941910230

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien puhelinajat:

Maanantaisin ja tiistaisin 12.00–15.00

Keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00–11.00

Huom! Puhelinaikoja ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattona.

Sähköpostiyhteydenotot:

sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Susanna Honkala, p. 040 807 4756

Anne Mikkonen, p. 040 807 4755

Puhelinasiointi on avoinna maanantaisin klo 12.30–15.00, tiistaisin ja keskiviikkoisin klo 8.30–12.00 sekä torstaisin klo 9.00–15.00.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue:

Anette Karlsson, Sosiaali- ja potilasasiamies

puh. 0405142535

Anette.Karlsson@itauusimaa.fi

Puhelinaika ma ja to klo 9–13



2.4 Muistutusten käsittely

Päivätoiminnan osallistuja voi tehdä muistutuksen, jos hän on tyytymätön palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun. Muistutus tehdään Suomen CP-liitossa palvelupäällikölle tai vammaispalveluihin ostopalveluyksikköön. Muistutuksen voi tehdä myös osallistujan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Päivätoiminnan osallistujilla on oikeus hyvään kohteluun ja sosiaalipalveluun. Osallistujan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä tulee kunnioittaa. Muistutus käsitellään kohtuullisessa ajassa ja siihen annetaan kirjallinen vastaus kolmen viikon kuluessa.

Muistutuksen vastaanottaja on palvelupäällikkö Heidi Boman p. 044 053 3409 ja heidi.boman@cp-liitto.fi.

Muistutuksessa esiin tulleet epäkohdat korjataan, ja uuden toimintatavat käsitellään henkilökunnan viikkopalavereissa. Myös osallistujakokouksessa käsitellään saatuja palautteita, ja sitä miten niitä on korjattu.

2.5 Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja sijaisten käytön periaatteet

Päivätoiminnan henkilöstöön kuuluu palvelupäällikkö (sairaanhoitaja), tiimivastaava (lähihoitaja), sairaanhoitaja (kolme pv/vko) ja päivätoiminnan ohjaajia. Ohjaajat ovat pääsääntöisesti lähihoitajia. Sijaisina toimii lähihoitajia, sote-alan opiskelijoita sekä hoiva-avustajia. Akuutteihin sijaistarpeisiin käytetään yhteistyötä Laajasalon palveluasuntojen kanssa sijaisten hankinnassa. Viittätoista asiakasta kohden tulee olla neljä työntekijää. Jokaisessa työvuorossa on aina vähintään yksi sote-koulutettu lääkeluvallinen työntekijä. Vuokratyötä ei käytetä.

Henkilöstöön liittyvät vaatimukset

Päivätoiminnassa rekrytointitarve arvioidaan osallistujien määrän ja rakenteen mukaisesti. Päivätoiminnassa pätevyysvaatimuksena on sosiaali- tai terveydenhuollon koulutus. Lisäksi muiden työntekijöiden tarvetta arvioidaan erikseen. Rekrytoinnissa tarkistetaan Valviran ammattihenkilörekisteristä työntekijän pätevyys. Tämä tarkastus tehdään myös aina lääkelupia uusittaessa. Tämän lisäksi tarkistetaan tutkintotodistus, mutta se ei ole riittävä yksin ja



rekisteröinti tulee olla tehtynä. Opiskelijat esittävät opintorekisteriotteen tai vastaavan, josta selviää onko opiskelijalla opinto-oikeus voimassa sekä opintopisteet.

Henkilöstön riittävä asianmukainen koulutus, osaaminen, ammattitaito ja kielitaito varmistetaan siis jo rekrytointivaiheessa. Palvelupäällikkö ja tiimivastaava haastattelee sopivimmat hakijat henkilökohtaisesti. Haastattelutilanteessa varmistetaan hakijan henkilöllisyys, kielitaito, tutkintotodistus ja ammattioikeudet JulkiTerhikistä. Rekrytoinnissa painotetaan hakijan soveltuvuutta. Kokemus vammaisten henkilöiden kanssa työskentelystä katsotaan eduksi, muttei välttämättömäksi. Myös muu työkokemus alalta katsotaan eduksi. Sopivimmilta hakijoilta kysytään mahdolliset suosittelijat ja heille soimitaan, jotta voidaan varmistua työntekijän luotettavuudesta, soveltuvuudesta, motivaatiosta ja sitoutuvuudesta.

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan osana päivittäistä työskentelyä. Sekä henkilöstöä, että asiakkaita on ohjeistettu tuomaan ilmi havaittuja epäkohtia, jotta niihin voidaan puuttua. Havaitut epäkohdat käsitellään palvelupäällikön toimesta työntekijän kanssa. Tarvittaessa voidaan myös ryhtyä työnjohdollisiin toimenpiteisiin.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (28 §) velvoittaa tarkistamaan vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien rikosrekisteriotteen 1.1.2025 alkaen. Palvelupäällikön vastuulla on huolehtia, että rikosrekisteriote tulee tarkistetuksi niiden työntekijöiden osalta, joilta voimaantuleva laki sen velvoittaa tarkistamaan.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Palvelupäällikkö on vastuussa siitä, että uudet työntekijät perehdytetään työhönsä. Osan perehdytyksestä tekee palvelupäällikkö, mutta esimerkiksi käytännön työn ja lääkehoidon perehdytyksestä vastaa palvelupäällikön siihen osoittamat työntekijät. Tiimivastaava perehdyttää ja seuraa myös perehdytyksen etenemistä. Työntekijöiden perehdyttämiseen sisältyy perehdytysuunnitelman mukaisesti Suomen CP-liitto ry:n yleiset asiat sekä yksikkö- että asiakaskohtaiset asiat. Perehdytyksen tukena on perehdyttämissuunnitelma, jossa on keskeiset perehdytettävät asiat, aikataulus sekä kuittaukset perehdyttäjältä ja perehdytettävältä.

Päivätoiminnassa on vuosittainen koulutussuunnitelma (omavalvontasuunnitelman liitteenä), jossa määritellään kyseisen vuoden aikana järjestettävät lakisääteiset koulutukset (alkusammutus- ja pelastuskoulutus, ensiapukoulutus, tietosuojakoulutus, hygieniakoulutus, lääkehoidon LOVE-koulutukset) sekä muut koulutukset (esim. ergonomiakoulutus, lääkehoidon täydennyskoulutus, kirjaamiskoulutus). Palvelupäälliköllä on ajantasaiset tiedot henkilöstön saamista koulutuksista. Työntekijöiden esittämiä koulutustoiveita kuullaan ja niiden toteutus harkitaan tapauskohtaisesti.



Opiskelijoiden työskentely ja ohjaus

Päivätoiminnassa voi työskennellä ajoittain alan opiskelijoita (lähihoitajaopiskelijoita) oppisopimuksella sekä koulutusopimusjaksoilla (lähihoitajaopiskelijoita ja hoiva-avustajia). Palvelupäällikkö osoittaa opiskelijalle aina työpaikkaohjaajan, joka on päävastuussa opiskelijan työssä tapahtuvasta oppimisesta. Vuoron aikana opiskelijasta on kuitenkin vastuussa vuoron vastuuvuorolainen. Hän huolehtii, että opiskelija tekee vain sellaisia työtehtäviä, joihin on saanut perehdytyksen ja joihin hänellä on riittävä osaaminen. Lähihoitaja- ja sairaanhoitajaopiskelija voi oppisopimusopiskelijana ja koulutusopimusjaksolla toteuttaa lääkehoitoa lääkeluvallisen työntekijän valvonnan alaisena. Tavallisessa työvuorossa sijaisena toimiva opiskelija ei voi toteuttaa lääkehoitoa, jollei hänellä ole siihen vaadittavaa toimipaikkakohtaista lääkelupaa.

Henkilöstön riittävyyden seuranta ja varmistaminen

Osallistujien päivittäistä määrää seurataan, samoin avuntarvetta. Henkilöstöä rekrytoidaan lisää tarpeen mukaan. Viikkopalaverissa henkilöstön kanssa keskustellaan myös työmäärästä ja kuormittavuudesta sekä siitä saavatko asiakkaat kaiken tarvitsemansa avun. Myös asiakkailta pyydetään palautetta sekä osallistujakokouksissa kuukausittain että ihan arjessa. Henkilöstön riittävyyden osalta tehdään yhteistyötä Laajasalon palveluasuntojen kanssa, josta voidaan henkilöstöä siirtää akuuteissa tilanteissa päivätoimintaan. Riittävällä sijaisten rekrytoinnilla varmistetaan henkilöstön riittävyys myös poikkeustilanteissa. Yksikössä on toimintaohjeet sijaisten hankkimiseksi tilanteissa, joissa vuorosta puuttuu yllättäen työntekijä tai työntekijöitä.

2.6 Monialainen yhteistyö ja palvelujen koordinointi

Päivätoiminnan henkilöstö ja palvelupäällikkö tekevät yhteistyötä kuntien sosiaali- ja terveystoimen palveluverkoston kanssa. Yhteistyö tapahtuu puhelimitse, sähköpostitse ja osallistamalla yhteistyö- ja verkostopalaveriin. Osallistujan palvelutarpeen muutoksissa otetaan aina yhteyttä osallistujan sosiaalityöntekijään. Lisäksi tehdään yhteistyötä vammaisten ostopalveluyksikön kanssa, joka toimii valvovana viranomaisena. Tämän lisäksi osallistujien asumisyksikön ja läheisten kanssa keskustellaan, jos asiakkaan tilanteessa tapahtuu päivätoiminnassa muutoksia.

Yhteistyötä ja tiedonkulkua sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien kanssa toteutetaan salassapitoa ja itsemääräämisoikeutta noudattaen ja kunnioittaen. Esitietolomakkeessa asiakkaalla on mahdollisuus antaa suostumus tietojen luovuttamiseen/antamiseen nimeämiensä tahojen ja



henkilöiden välillä. Tämän lisäksi osallistujalle kerrotaan jos on syytä ottaa yhteyttä läheisiin tai asumisyksikköön.

2.6 Toimitilat ja välineet

Toimitilat

CP-liiton päivätoiminta sijaitsee Helsingissä Malmilla, CP-liitto ry:n omistamissa tiloissa (os. Malmin Kauppatie 26, 00700 Helsinki). Päivätoiminnan tilat sijaitsevat kiinteistön pohjakerroksessa ja ne sopivat hyvin kohderyhmän päivätoimintaan. Kokonaispinta-ala on 410 neliömetriä. Asiakkaiden käytössä on iso ruokailutila ja keittiönurkkaus sekä kaksi isompaa toimintatilaa sekä kaksi in- mitoitettua wc:tä. Lisäksi asiakkaiden hoitotoimenpiteitä varten on tällä hetkellä yksi iso hoituhuone tarpeenmukaisine varusteineen. Syksyllä 2024 myös yksi toimistihuoneena ollut tila muutetaan toiseksi hoituhuoneeksi. Muina tiloina ovat kaksi varastohuonetta sekä henkilöstön ruokailu-/ kahvitila sekä toimisto sekä henkilöstön wc/suihkutila. Päivätoiminnan käytössä on myös piha-alueita, jossa kesäisin vietetään aikaa.

Kiinteistöön on tehty palotarkastus 16.6.2021.

Toimitilojen ja välineiden riskit

Toimitiloihin liittyviä riskejä ovat rakennuksen tilojen kuluminen ja siitä aiheutuvat haitat. Henkilöstö raportoi tarvittavista korjaustoimenpiteistä palvelupäällikölle, ja kiinteistön huoltoyhtiö tai heidän alihankkijansa huolehtii korjauksista. Tilat ovat avarat ja isot.

Välineisiin liittyviä riskejä ovat niiden runsas käyttö, joka saattaa aiheuttaa huoltotarvetta välineille. Henkilökunta raportoi palvelupäällikölle, mikäli havaitsee laitteessa jonkin vian. Laitteen käyttö myös keskeytetään välittömästi vian havaittua. Näin minimoidaan mahdolliset riskit, joita epäkunnossa olevan laitteen käytöstä voi aiheutua. Johtava ohjaaja huolehtii laitteen huollon tai uuden laitteen hankkimisesta.

CP-liitto ry on osakkaana Kiinteistön Oy Malmin kiinteistössä ja korjaustoimenpiteistä ja suunnitelmista huolehditaan. Henkilökunta tai asiakas ilmoittaa palvelupäällikölle tai tiimivastaavalle havaitusta huollon tarpeesta. Palvelupäällikkö tai tiimivastaava on yhteydessä huoltoyhtiöön.



2.6 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet

Yksikössä käytettäviä lääkinällisiä laitteita koskee laissa (719/2021) annetut ammattimaista käyttöä koskevat vaatimukset. Lääkinällisistä laitteista ja niihin liittyvien veloitteiden toteutumisesta vastaa palvelupäällikkö Heidi Boman. Yksikössä on erillinen ohje lääkinällisistä laitteista ja niistä aiheutuneiden vaaratilanteiden ilmoittamisveloitteesta. Ohje on omaavonnan liitteissä ja se on osa työntekijän perehdytystä.

Kaikki käytössä olevat apuvälineet ja terveydenhuollon laitteiksi luokiteltavat välineet ovat joko yksikön omia tai vuokraamia, ja valittu siten, että ne soveltuvat kaikille asiakkaille. Henkilökunta on saanut koulutuksen/perehdytyksen välineiden käyttöön. Välineiden kunto ja toimivuus tarkistetaan säännöllisesti. Päivätoiminnassa terveydenhuollon laitteita on vähän (henkilönostin, verenpainemittari, kuumemittari).

Työntekijät perehdytetään laitteisiin. Yksikössä on laiterekisteri, josta näkyy mm huoltoajankohdat. Laitteiden vioista ja toimimattomuuksista tehdään ilmoitus, ja kaikki ilmoitukset käsitellään viikkopalaverissa. Perehdytysuunnitelmassa on myös kuittauskohta apuvälineille ja laitteille.

Tietojärjestelmät

Yksikössä käytetään asiakastietolain mukaista tietojärjestelmää, joka on Valviran tietojärjestelmärekisterissä. Yksikössä käytössä oleva tietojärjestelmä on asiakastietojärjestelmä Hilka (myneva). Yksikön henkilökunta on perehdytetty asiakastietojärjestelmä Hilkan käyttöön ja sen käytön perehdytys on myös osa uuden työntekijän perehdytystä. Palvelupäällikkö ja tiimivastaava seuraavat järjestelmän käytön asianmukaisuutta ja puuttuvat epäkohtiin. Mikäli järjestelmässä on tapahtumassa suuria muutoksia, huolehtii palvelupäällikkö henkilökunnan kouluttamisen järjestämisestä.

Tietoturva ja tietosuojaja

Yksikköön on laadittu tietoturvasuunnitelma vuonna 8/2023 ja se on päivitetty viimeksi 8/2024. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai tarvittaessa ja sen päivittämisestä vastaa palvelupäällikkö. Suomen CP-liitto ry:n tietosuojavastaavana toimii toiminnanjohtaja Juha Lappalainen (juha.lappalainen@cp-liitto.fi, p. 044 019 9687).



Palvelupäällikkö huolehtii siitä, että asiakastietolain 90 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus tietojärjestelmän poikkeamista tai tietoverkkoihin kohdistuvista häiriöistä toteutuu. Mikäli yksikössä havaitaan merkittävä poikkeama laissa määritellyissä asioissa, palvelupäällikkö raportoi asiasta Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle sekä henkilötietojen tietoturvaloukkauksista tietosuoja-valtuutetulle.

Yksikön rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta vastaa palvelupäällikkö. Hänen vastuullaan on huolehtia, että asiakkaiden henkilötietoja käsitellään tietosuoja-asetusten mukaisesti. Henkilökunta on perehdytetty tietosuoja-asioihin työsuhteen alussa ja lisäksi näitä asioita kerrataan säännöllisesti.

Teknologiset ratkaisut

Palveluissa hyödynnettävän teknologian soveltuvuutta, asianmukaisuutta ja turvallisuutta seurataan osana päivittäistä työtä. Henkilökunta on opastettu raportoimaan palvelupäällikölle kaikista havaitsemistaan puutteista ja häiriöistä liittyen käytettävään teknologiaan. Lähinnä käytössä on asiakkaiden omia kommunikoinnin apuvälineitä.

Henkilökunnalle on perehdytetty toimintaohjeet tilanteisiin, joissa teknologiaa ei voi hyödyntää työssä johtuen esimerkiksi huoltoviiveestä tai häiriöstä. Palveluiden toteutuminen on tällä tavoin turvattu myös tilanteissa, joissa esimerkiksi ei ole käytössä langatonta verkkoa tai jokin tietojärjestelmä on häiriön takia pois käytöstä.

Päivätoiminnassa on päiväkohtaiset käyntilistat sekä lääkelistat sekä viimeisimmät päivätoimintasuunnitelmat paperisina. Säilytetään lukkojen takana, ja jokaisella asiakkaalla on oma kansio. Nämä turvaavat toimintaa häiriötilanteissa.

2.7 Lääkehoitosuunnitelma

Palvelupäällikkö sairaanhoitaja vastaa lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä ja voimassa olevista lääkehoitoluvista. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan. Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan henkilöstön viikkopalaverissa ja kuukausittaisissa esihenkilöiden kokouksissa. Henkilöstö osallistuu lääkehoitosuunnitelman päivittämiseen.



Palvelupäällikkö, sairaanhoitaja Heidi Boman vastaa yksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta päivätoiminnassa.

Lääkehoitosuunnitelma on laadittu 1/2021 ja päivitetty 9/2023. Laatimisesta vastaa palvelupäällikkö.

2.8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Jokaiselle uudelle työntekijälle ja opiskelijalle perehdytetään yksikön salassapitosäännöt sekä asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan toteuttamiseen liittyvät asiat. Palvelupäällikkö vastaa perehdytyksestä. Työntekijät myös allekirjoittavat kirjallisen salassapitosopimuksen. Täydennyskoulutusta tietosuoja-asioista järjestetään tarvittaessa ja salassapitosäännöksiä kerrataan viikkopalaverissa säännöllisesti.

Asiakastietojen käsittely tapahtuu yksikössä erillisen ohjeistuksen mukaisesti (omavalvonnan liite: Suomen CP-liitto ry:n päivätoiminnan asiakastietojen käsitteleminen). Tietosuojasta huolehditaan tietoturvasuunnitelman mukaisesti. Palvelupäällikkö valvoo, että asiakastietojen käsittely tapahtuu ohjeen mukaisesti ja että tietoturvasuunnitelmaa noudatetaan.

Sosiaalihuollon mukaiset, asiakkaan päivätoiminnan toteuttamiseen liittyvät kirjaukset tehdään Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Asiakastietoja kirjataan ja käsitellään vain tarpeellisessa laajuudessa asiakkaan turvallisuuden ja hyvän palvelun toteuttamiseksi. Hilikka-asiakastietojärjestelmään on määritelty työntekijöiden oikeus nähdä asiakastietoja. Palvelupäälliköllä on mahdollisuus tarkastella Hilikka-asiakastietojärjestelmän lokitietoja. Päivätoiminnassa on käytössä myös tietoturvan omaavontasuunnitelma ja se on omaavontakansiossa liitteenä.

Kirjattavat tiedot ovat luonteeltaan arkaluonteisia ja salassa pidettäviä, ja niiden laatimisessa, käytössä, säilyttämisessä, luovuttamisessa ja hävittämisessä noudatetaan erityistä huolellisuutta, sekä niitä koskevia lakeja ja asetuksia. Turvallisen palvelun, työntekijöiden sekä asiakkaan oikeusturvan takaamiseksi laaditaan asiakirjat ymmärrettävästi, virheettömästi ja riittävän laajasti. Asiakirjojen perusteella voidaan selvittää palveluun osallistuneiden ammattihenkilöiden menettely ja arvioida toiminnan asianmukaisuutta.

Tietosuojavastaavana toimii Suomen Cp-liiton toiminnanjohtaja Juha Lappalainen (p. 044 019 9687, juha.lappalainen@cp-liitto.fi).



2.9 Palautteen huomioiminen

Asiakastyytyväisyyskyselyt toteutetaan vuosittain joko kyselynä tai haastatteluna riippuen asiakkaan toiveesta ja kyvystä kommunikoida. Haastattelijana toimi vuonna 2023 Suomen CP-liiton puhetulkit. Vuoden 2023 asiakastyytyväisyyskysely tehtiin marraskuussa 2023. Vuoden 2024 asiakastyytyväisyyskysely tehdään marras-joulukuussa. Asiakaspalautteiden kohdalta esiin tulleet epäkohdat korjataan.

Asiakkailla on mahdollisuus tuoda kehittämissuhteita ja epäkohtia esiin yhteisesti osallistujakokouksissa ja niiden ulkopuolella henkilökunnalle. Myös läheiset voivat olla yhteydessä päivätoiminnan ohjaajiin tai palvelupäällikköön kaikista asioista. Osalla asiakkaista on viestivihko, johon henkilökunta kirjaa tärkeitä huomioitavia asioita, ja samoin läheinen voi halutessaan myös tätä kautta viestittää henkilöstölle.

Asiakastyytyväisyyskyselyn yhteenveto käsitellään sekä osallistujakokouksissa että henkilökunnan kesken. Näissä pohditaan toiminnan kehittämistä kyselyn vastausten perusteella. CP-liiton johtoryhmään viedään asiakaskyselyn yhteenveto tiedoksi sekä kyselyn pohjalta esiin nousseet korjaustoimenpiteet. Mahdollisia muutosten tekemistä toimintaan seurataan henkilökunnan viikkopalavereissa ja osallistujakokouksissa.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Päivätoiminnan riskienhallinnasta vastaa palvelupäällikkö. CP-liiton päivätoiminnassa työntekijät kirjaavat haitta-, uhka- ja vaaratapahtumat ja ilmoittavat lisäksi esihenkilölle tapahtumasta. Tapahtumat käsitellään henkilöstön kanssa viikkopalavereissa esihenkilön johdolla ja esihenkilö raportoi kaikista poikkeamista palvelupäällikölle. Esihenkilöiden kesken poikkeamat käsitellään kuukausittain esihenkilöiden kuukausikokouksessa (asumisen ja päivätoiminnan esihenkilöiden kokoukset).

Riskien arviointia ja niiden hallintaan liittyviä toimenpiteitä tehdään jatkuvasti Suomen CP-liiton päivätoiminnassa. Työntekijöiden kanssa tarkastellaan ja tunnistetaan riskejä sekä asiakasturvallisuuteen että työturvallisuuteen liittyen. Lisäksi tunnistamme



pelastusturvallisuutteen, kiinteistöturvallisuuteen ja tietoturvaan liittyviä riskejä. Tunnistetut riskit kirjataan ja niiden todennäköisyyttä ja seurauksia tarkastellaan säännöllisesti.

Yksikön keskeisimpiä riskejä ovat työtapaturmat, lääkehoidon vaaratapahtumat ja asiakkaisiin kohdistuvat haitta- ja vaaratapahtumat. Palvelupäällikkö arvioi yhdessä henkilökunnan ja kanssa riskien vakavuutta ja vaikutusta toimintaan. Työturvallisuusriskejä arvioidaan säännöllisesti Suomen CP-liiton työsuojelutoimikunnassa, joka kokoontuu nelisen kertaa vuodessa. Työsuojelun toimintaohjelmassa (liitteenä) käsitellään myös, kuinka pienennetään havaittuja riskejä. Apuna riskienhallinnassa on muun muassa STM:n vuonna 2011 julkaistu opas: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille, sekä työturvallisuusriskien osalta Työturvallisuuskeskus ry:n aineistoja.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Päivätoiminnassa läheltä piti -tilanteet, haittatapahtumat ja muut poikkeamat kirjataan asiakastyön osalta asiakastietojärjestelmään. Lisäksi kaikista edellä mainituista tapahtumista täytetään vielä lomakkeet, jotka säilytetään ja arkistoidaan yksikössä. Poikkeamista ja läheltä piti -tilanteista tiedotetaan heti työvuorossa kaikkia työntekijöitä ja esihenkilöä. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään viikoittain henkilökunnan viikkopalaverissa. Palaverimuistio on tallennettuna työasemalle. Seuraavassa palaverissa arvioidaan, onko tilanne korjaantunut poikkeaman osalta. Kaikki läheltä piti -tilanteet, haittatapahtumat ja poikkeamat käsitellään viikkopalaverien lisäksi asumisen ja päivätoiminnan esihenkilöiden kuukausittaisessa kokouksessa.

Vuorossa olevan henkilöstön kanssa mietitään välittömät korjaavat toimenpiteet ja asia raportoidaan vuoronvaihtoraporteissa kaikille työntekijöille. Juurisyyanalyysi käydään läpi aina seuraavassa henkilöstön viikkopalaverissa.

Juurisyyanalyysin viisi vaihetta:

1. Määrittele ongelma
2. Kerää data
3. Selvitä syy-seuraussuhteet
4. Selvitä juurisyy(t)
5. Suosittele ja toteuta ratkaisut



Hilkka-asiakastietojärjestelmään voidaan asiakkaan huomioihin ja suunnitelmaan tehdä asiakasta koskevat merkinnät yksikön huomioihin esimerkiksi työturvallisuutta koskevia merkintöjä.

Korjaavat toimenpiteet, niiden seuranta ja kirjaaminen

Yhdessä henkilökunnan kanssa mietitään korjaavia toimenpiteitä eli ratkaisuja miten kyseinen tapahtuma ei toistuisi. Vuorossa poikkeamiin ja läheltä piti -tilanteisiin reagoidaan välittömästi, jottei tilanne toistuisi. Korjaavat toimenpiteet kirjataan poikkeamien ilmoituslomakkeille ja lisäksi ne käsitellään aina viikkopalavereissa.

Korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan henkilöstön viikkopalavereissa. Korjaavista toimenpiteistä pidetään seurantapöytäkirjaa. Lisäksi tarkastellaan viikkopalavereissa, onko korjaava toimenpide käytössä ja onko se korjannut toimintaa.

Toiminnan ja työprosessien muutoksesta ilmoitetaan henkilökunnalle Hilkka-viestein. Lisäksi käytössä on Teams-ryhmä, jossa voidaan tiedottaa yleisiä asioita. Muutoksista ilmoitetaan myös henkilökunnan aamuisessa työnjakopalaverissa. Lisäksi Hilkka-järjestelmään voidaan yksikön huomioihin kirjata yksikköä ja työtapoja koskevia huomioita. Mikäli asia koskee yhteistyötahoja, huolehtii palvelupäällikkö tiedottamisesta. Asiakkaille ja läheisille asioista tiedotetaan sähköpostitse tai soittamalla.

Henkilökunnalla on sosiaalihuoltolain 48 §:n sekä valvontalain 29 § mukainen ilmoitusvelvollisuus ja -oikeus. Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus lakipykälä 48 ja asiakastyön epäkohtien tunnistamiseen liittyvä ohjeistus on omaavontasuunnitelman liitteenä. Menettelyohjeessa kerrotaan myös se, että ilmoituksen tehneeseen ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia.

Henkilökunta tekee havaitsemastaan asiakkaaseen liittyvästä haitta- ja/tai vaaratapahtumasta ilmoituksen tiimivastaavalle ja palvelupäällikölle, sekä kirjaa asian Hilkka-asiakastietojärjestelmään. Tämän asiakastietojärjestelmän kirjaamisen lisäksi vaara- tai haittatapahtuman havainnut työntekijä täyttää "Tapaturma- tai vaaratilanneilmoitus -lomakkeen". Tämän lisäksi lääkepoikkeamat kirjataan myös asiakastietojärjestelmä Hilkkaan, ja niistä tehdään erillinen lääkepoikkeama kaavake. Poikkeavista tapahtumista viedään tieto myös asiakkaan asumisyksikköön tai perheelle. Sekä päivätoiminnan omissa viikkopalavereissa, kuin myös asumisen ja päivätoiminnan kokouksissa käydään läpi mahdolliset riskitilanteet ja laatupoikkeamat. Lääkehoidon poikkeamat ja niihin liittyvät vaaratapahtumat käsitellään myös noin puolivuositain kokoontuvassa lääkeryhmässä, johon osallistuu edustaja kaikista asumisen ja päivätoiminnan yksiköistä. Työntekijät tekevät suoraan esihenkilölle epäkohtailmoituksen, ja



tämän lisäksi työntekijät voivat ilmoittaa epäkohdista toiminnanjohtajalle. Epäkohtailmoituksiin reagoidaan välittömästi, ja arvioidaan vaatiiko asia välitöntä puuttumista. Epäkohtailmoitukseen vastattaessa kirjataan myös toimenpiteet.

Asiakkaisiin kohdistuva epäkohta tai sen uhka on ilmoitettava esimiehen tai hänen sijaisensa tietoon välittömästi. Jos epäkohta on vakava, ja uhkaa osallistujan terveyttä asia on ilmoitettava niin, että varmistetaan esihenkilölle tai hänen sijaiselleen tiedonkulku. Epäkohdasta ilmoitetaan tällöin myös johdon toimesta valvovalle taholle. Omaavontasuunnitelman liitteissä löytyy lisätietoa ja tarkempi tietopaketti sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta, ja se on käyty läpi henkilöstön kanssa.

Kaikki epäkohtailmoitukset, poikkeamat ja vaaratapahtumat arkistoidaan.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asiakkaat ja omaiset kertovat suoraan henkilöstölle tai palvelupäällikölle erilaisia epäkohtia ja laatupoikkeamia sekä riskejä. Työntekijät täyttävät näistäkin haittatapahtumista, läheltä piti-tilanteista ja lääkepoikkeamista lomakkeet, jotka käsitellään työyhteisön viikkopalaverissa. Asiakkaat voivat antaa palautetta suullisesti päivätoimintapäivän aikana tai he voivat kirjoittaa sähköpostia tai tekstiviestillä ilmoittaa tapahtuneesta. Osa asiakkaista myös soittaa palautteen. Asiakkaita ja omaisia kannustetaan palautteen antoon. Asiakkailta kysytään palautetta asiakaskokousten yhteydessä sekä arjessa.

Palautteet käsitellään henkilöstön viikkopalavereissa sekä esihenkilöiden kuukausittaisissa palavereissa. Palvelupäällikkö vie palautteet tarpeen mukaan tiedoksi johtoryhmälle. Palautteen antajalle ilmoitetaan palautteenannon yhteydessä tai selvittelyjen jälkeen, miten asia on ratkaistu ja onko tehty korjaavia toimenpiteitä.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan palvelupäällikön toimesta. Hän pitää seurantaa raportoiduista poikkeamista, tapaturma-, vaara- ja läheltä piti -tilanteista, työtapaturmista ja epäkohtailmoituksista ja arvioi, ovatko korjaavat toimenpiteet vähentäneet riskejä.



Henkilökunta seuraa hygieniaohteiden ja infektioerjunnan toteutumista ja raportoi epäkohdista johtavalle ohjaajalle, joka tarvittaessa puuttuu epäkohtiin. Palvelupäällikkö valvoo, että korjaavat toimenpiteet toteutuvat.

Henkilökunnan riskienhallinnan osaamista varmistetaan seuraamalla ja valvomalla päivittäistä työtä. Havaittuihin riskienhallinnan epäkohtiin puututaan ja ne käsitellään myös henkilökunnan kokouksessa, jotta tieto oikeista toimintatavoista on kaikkien tiedossa. Lisäksi henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti riskienhallinnan toimeenpanon ohjeistuksia:

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Tapaturma- tai vaaratilanneilmoitus -lomake
- Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon poikkeamailmoituslomake
- Pelastussuunnitelma
- Kriisitoimintaohje
- Häirintäilmoituslomake
- Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus
- Toimintaohje väkivallan ja uhkatilanteiden varalle
- Toimintaohjeet asiakkaan äkillisen kuoleman varalta
- Tietoturvan omaavontasuunnitelma
- Pehdytysuunnitelma

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Päivätoimintaan tuottaa ostopalveluja Medics24 (lääkeluvat, lääkehoitosuunnitelman tarkastus ja hyväksyminen), L&T (tietosuojapaperin hävitys) ja Real Clean (siivous). Palvelujen toimivuutta, laatua ja turvallisuutta seurataan ja palvelupäällikkö raportoi havaituista epäkohdista suoraan ostopalvelun tuottajalle. Ostopalvelun tuottajilta ei vaadita omaavontasuunnitelmaa.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

- Kiinteistöhuolto: ISS Oy
- Siivous: Real Clean Oy
- Lämmitettävän ruoan toimittaja: Feelia Oy
- Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omaavontasuunnitelmaa. Palvelujen tuottajien palvelun laatua seurataan palvelun tuottamisen yhteydessä ja ollaan yhteydessä kyseisiin tuottajiin, jos huomaamme laatuerokeamia.



3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikölle on laadittu kriisitoimintaohje kriisien johtamisen ja hallinnan tueksi. Yksikön sekä kiinteistön pelastussuunnitelmassa käsitellään häiriötilanteisiin ennakointia ja häiriötilanteissa toimintaa. Yksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa yksikön palvelupäällikkö.

4 Omaoalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Henkilökunnan kanssa käsitellään omaoalvontaan liittyviä asioita osana päivittäistä työtä sekä viikoittaisissa henkilökunnan kokouksissa. Päivitetty omaoalvontasuunnitelma käydään myös läpi henkilökunnan viikkopalaverissa osio kerrallaan. Tämän lisäksi henkilökunta on veloitettu lukemaan omaoalvontasuunnitelma itsenäisesti. Palvelupäällikkö on vastuussa siitä, että yksikössä toimitaan omaoalvontasuunnitelmassa määriteltyjen tapojen mukaisesti. Henkilökunta osallistuu omaoalvontasuunnitelman päivittämiseen.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omaoalvontasuunnitelma on nähtävissä omaoalvontakansiossa, joka sijaitsee yksikön keittiösaarekettä vastapäätä näkyvällä paikalla. Omaoalvontasuunnitelman liitteet ovat omaoalvontasuunnitelmakansiossa. Henkilökunta, omaiset ja omaoalvonnasta kiinnostuneet voivat tutustua siihen helposti ilman erillistä pyyntöä. Asiakkaita avustetaan omaoalvontasuunnitelmaan tutustumisessa ja sen lukemisessa heidän niin toivoessaan. Omaoalvontasuunnitelma on myös julkaistu Suomen CP-liiton verkkosivuilla osoitteessa: [Päivätoiminta - CP-Liitto](#)

Omaoalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa sekä tarpeen mukaan. Päivittämisestä ja omaoalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta vastaa johtava ohjaaja. Jokainen henkilökunnasta osallistuu myös omaoalvontasuunnitelman päivittämiseen tuomalla esiin korjausehdotuksia.

Omaoalvonnin seuranta tehdään osana päivittäistä työtä, käytäntönä on jatkuva seuranta. Omaoalvontasuunnitelman sisältöä ja ajantasaisuutta arvioidaan säännöllisesti myös kuukausittaisissa asumisen ja päivätoiminnan kokouksissa. Neljän kuukauden välein



palvelupäällikkö tekee seurannasta ja niiden perusteella tehdyistä toimenpiteistä selvityksen, joka käydään läpi yksikön henkilökunnan kanssa viikkopalaverissa sekä julkaistaan omaavontakansion liitteissä ja yrityksen verkkosivuilla.

5 Omaavontasuunnitelman vahvistaminen ja hyväksyminen

Omaavontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan.

Omaavontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Helsinki 21.8.2024

Allekirjoitus

Heidi Boman
palvelupäällikkö
Suomen CP-liitto ry

Omaavontasuunnitelman seuranta

Joulukuu 2024:

Huhtikuu 2025:

Elokuu 2025:

Joulukuu 2025: