

Valviran määräys omavalvontasuunnitelmasta 1/ 2024



Omavalvontasuunnitelma

Päivätoiminta ja

Kotiin vietävät tuetut palvelut

Sisälllys

1. Omavalvontasuunnitelman sisältö	
1.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1.1 Palveluntuottajan perustiedot	3
1.1.2 Palveluyksikön perustiedot.....	3
1.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	4
1.2 Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	5
1.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset	5
1.2.2 Vastuu palveluiden laadusta	6
1.2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	7
1.2.4 Muistutusten käsittely.....	12
1.2.5 Henkilöstö.....	13
1.2.6 Asiakas ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	15
1.2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	15
1.2.8 Toimitilat ja välineet	19
1.2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	20
1.2.10 Lääkehoitosuunnitelma	22
1.2.11 Asiakas ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat.....	22
1.2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	23
1.3 Omavalvonnan riskienhallinta.....	24
1.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	24
1.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	26
1.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	28
1.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	29
1.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	29
2. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteuttamisen seuranta ja päivittäminen	29
2.1 Toimeenpano	29
2.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	30
Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen.....	30
3. Lähteet	31
4. Liitteet	32

1. Omavalvontasuunnitelman sisältö

1.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Yksityinen palveluntuottaja

Betesda-palvelut Oy

Palveluntuottajan osoite:

Kaupintie 11A,00440 Helsinki

Palveluntuottajan Y- Tunnus: 0202453-2

Sote-alueen nimi

Hyvinvointialue: Helsingin kaupunki

1.1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi:

Betesda Palvelut Oy / Haaga-Lassilan päivätoiminta

Kaupintie 11,00440 Helsinki

Päivätoiminnan ohjaajien yhteystiedot:

Lassilapaivatoiminta@betesda.fi

Puh.0400 174 245 ja

0400 176 342

Tuetut kotiin vietävät palvelut

Pilvi-marika.rantanen@betesda.fi

puh. 040 197 2610

Palveluvastaava:

Pilvi Rantanen

Pilvi-marika.rantanen@betesda.fi

puh. 040 197 2610

1.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Betesda -Palvelut Oy:n tarkoituksena on tuottaa asumispalveluja ja kotiin annettavia palveluja, tukea ja apua tarvitseville seniorikansalaisille ja vammaisille tai muuten toimintarajoitteisille, muisti- ja muille sairaille, mielenterveys – ja päihdekuntoutujille sekä muita vastaavaa apua tarvitseville henkilöille, jotta he voisivat asua ja elää itsenäisesti ja omaehtoisesti.

Betesdan päivätoimintaa toteutetaan Haaga-Lassilassa keskeisellä paikalla, hyvien kulkuyhteyksien ja monien erilaisten palveluiden läheisyydessä. Päivätoiminnassa on kahdeksan asiakaspaikkaa päivässä, mutta tarvittaessa paikkamäärää voidaan nopeasti lisätä vahvistamalla henkilöstömitoitusta vaatimusten mukaiseksi.

Betesda päivätoimintaa tuotetaan Helsingin kaupungille sekä itsemaksaville ja palveluseteliä käyttäville asiakkaille. Asiakkaat osallistuvat toimintaan yksilöllisen toimintasuunnitelman mukaisesti 1-2 päivänä viikossa. Asiakassuunnitelma sisältää tarvittaessa yksilöllisempiä suunnitelmia esimerkiksi asiakasturvallisuuteen ja tuen tarpeeseen liittyen. Päivätoimintamme on avoinna arkipäivisin. Asiakkaat saapuvat päivätoimintaan joko itsenäisesti tai palvelun tilaajan järjestämällä kuljetuspalvelulla. Asiakassuunnitelman tekemisestä ja päivittämisestä vastaa päivätoiminnan työntekijä ohjeiden mukaisesti.

Toimintaperiaatteet ja ajatus:

Toiminta on tavoitteellista ja kuntouttavaa, asiakkaan voimavaroja tukevaa toimintaa kotona asuville asiakkaille. Tuemme asiakkaidemme omatoimisuutta; onnistumisen ilo niin arjessa kuin juhlassa on jokaiselle ihmiselle elämäntärkeä voimavara. Keskustelemme kaikista esiin tulleista kysymyksistä asiakkaan tai asiakkaan niin halutessa omaisen kanssa. Palveluissa noudatetaan Betesdan yhteisiä arvoja.

Betesdan arvot:

I Yksilöllisyys

Kohtaamme kaikki ihmiset yksilöinä. Kunnioitamme ja arvostamme toinen toistamme. Toimintaa suunnitellaan ja muokataan asiakkaan yksilöllisen toimintakyvyn, vahvuuksien ja mielenkiinnon kohteiden mukaisesti osallisuutta ja osallistumista mahdollistaen.

II Asiakslähtöisyys

Asiakkaan etu on aina ensimmäisellä sijalla ja teemme parhaamme asiakkaan hyväksi. Asiakkaat ovat aktiivisia osallistujia toiminnan suunnittelussa, toteuttamisessa ja kehittämisessä.

III Avoimuus

Asiakkaalla on oikeus tulla kuulluksi ryhmässä ja kahden kesken. Olemme aidosti avoimia ja kehitämme työtämme ja itseämme - tartumme ongelmiin välittömästi ja keskinäisen vuorovaikutuksen avulla löydämme oikeat ratkaisut päivittäisiin haasteisiin.

IV Ammatillisuus

Teemme yhteiskunnallisesti merkittävää työtämme ammatillisesti; olemme empaattisia ja hallitsemme samalla henkilökohtaiset tunteemme työpaikan kohtaamisissa. Toimintaamme ohjaavat eettiset, taloudelliset ja kestävä kehityksen periaatteet. Kehitämme toiminnastamme Helsingin parhaan.

V Oikeudenmukaisuus

Kohtelemme ihmisiä oikeudenmukaisesti ja tasa-arvoisesti. Olemme valmiit myöntämään virheemme ja oppimaan niistä.

VI Vastuu

Kannamme aktiivisesti vastuun niin ryhmästä kuin itsestämme sekä omasta ja muiden jaksamisesta.

VII Huumori

Pidämme yllä huumoria arkisen aherruksen keskellä; meillä on kyky iloita pienistä asioista ja taito nauraa elämän kummelluksille.

1.2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

1.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Tässä kuvataan keskeiset asiakas- ja asukasturvallisuuden laadulliset edellytykset, jotka tulee huomioida Betesdan Kotiin annattavien palvelujen ja päivätoiminnan omavalvontasuunnitelmassa.

Turvallisuus ja riskienhallinta

Päivätoiminnassa on laadittu kattava turvallisuussuunnitelma, joka sisältää ohjeet hätätilanteiden varalle, kuten tulipalon tai muun onnettomuuden sattuessa. Suunnitelma päivitetään säännöllisesti ja se on kaikkien työntekijöiden saatavilla intranetissä.

Haitta- ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyssä kaikki haitta- ja läheltä piti -tilanteet kirjataan ylös ja analysoidaan. Tavoitteena on oppia tilanteista ja kehittää toimintaa niiden pohjalta. Työntekijät raportoivat nämä tilanteet välittömästi esihenkilölleen.

Työn vaarojen arviointi suoritetaan kerran vuodessa, ja siinä tunnistetaan sekä arvioidaan mahdolliset vaaratekijät. Tulosten perusteella laaditaan toimenpidesuunnitelma riskien vähentämiseksi.

Laadunvalvonta

Laadun varmistamiseksi päivätoiminnassa tehdään säännöllisesti itsearviointeja vuoden lopussa sekä sisäisiä ja ulkoisia auditointeja. Sisäinen auditointi suoritetaan keväällä ja ulkoinen auditointi syksyllä. Näiden arviointien tulokset dokumentoidaan ja käytetään toiminnan kehittämisessä.

Betesda-palveluille on myönnetty SHQS-laatusertifikaatti, joka osoittaa toiminnan laadun. Sertifikaatin vaatimuksia noudatetaan kaikessa toiminnassa.

Asiakas- ja tietoturva

Betesdalla on laadittu tietosuojasuunnitelma, joka varmistaa asiakastietojen asianmukaisen käsittelyn. Kaikilla asiakastietoja käsittelevillä työntekijöillä on salassapito- ja vaitiolovelvollisuus. Tietojärjestelmiä saa käyttää vain omilla henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla.

Uusille työntekijöille järjestetään kattava perehdytys, joka sisältää tietoturvaan ja asiakastietojen käsittelyyn liittyvät ohjeistukset. Palveluvastaava seuraa ohjeiden noudattamista säännöllisesti.

Asiakkaiden osallistuminen ja turvallisuus

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen toimintasuunnitelma, joka sisältää turvallisuuteen ja tuen tarpeeseen liittyvät erityistarpeet. Suunnitelmat päivitetään säännöllisesti asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Asiakkaat saapuvat päivätoimintaan joko itsenäisesti tai palvelun tilaajan järjestämällä kuljetuspalvelulla. Kuljetuspalvelut ovat turvallisia ja luotettavia, ja ne täyttävät kaikki lakisäätteiset vaatimukset.

Päivätoiminta on avoinna arkipäivisin, ja toiminta tapahtuu valvotusti ja turvallisesti.

1.2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Palveluidemme laatuvaatimukset määrittyvät palvelun tilaavien asiakkaiden vaatimusten kautta. Jokainen työntekijä vastaa oman työnkuvansa osalta palveluiden laadusta, ja työnkuvat on kuvattu Betesdalla.

Palveluvastaava:

Palveluvastaava vastaa päivätoiminnan päivittäisestä toiminnasta kokonaisuudessaan, varmistaen, että toimintaan laadukkaasti, ohjeiden mukaisesti, sekä lainsäädännön ja sopimusvaatimusten mukaan.

Vastaa siitä, että kaikki noudattavat toiminnassaan lakeja ja määräyksiä sekä että toiminta noudattaa sopimusvaatimuksia. Palveluvastaava vastaa myös omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta sekä omavalvonnan toteuttamisesta päivätoiminnassa.

Vastaa henkilöstön palkkaamisesta, työvuorosuunnittelun seurannasta ja henkilöstön resursoinnista (seuraten mitoitusvaadetta).

Vastaa siitä, että lain vaatimat asiakkaita koskevat arvioinnit ja suunnitelmat ovat ajan tasalla, ja että hygieniaohjeistuksia noudatetaan. Hän huolehtii myös poikkeamien käsittelystä sekä tarvittavien toimenpiteiden alullepanosta ja seurannasta.

Vastaa siitä, että toiminta on palvelukuvauksen mukaista.

Lähihoitaja/ohjaaja:

Betesdalla on laadittu lähihoitajalle tehtäväkuva, jonka mukaan hän vastaa laadusta omalla vastuualueellaan.

Betesdalla on laadittu asiakas- ja asukasturvallisuussuunnitelma, joka varmistaa palvelujen turvallisuuden ja laadun.

1.2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan kohtelu

Betesda työntekijöiltämme edellytetään asiakkaan kunnioittavaa kohtelua, jokaisen velvollisuus on puuttua havaittuihin epäkohtiin. Mahdollisista epäkohdista tulee ilmoittaa viipymättä esihenkilölle, joka jatkaa asian käsittelyä. Ilmennyt epäkohta raportoidaan ja asian käsittelyyn järjestetään kuulemistilaisuus. Tarvittaessa harkitaan huomautuksen tai varoituksen antamista työntekijälle.

Asiakkaan informointi oikeusturvakeinoista

Asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat:

- muistutus
- kantelu valvovalle viranomaiselle

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus yksikön vastuuhenkilölle tai muulle valvovalle viranomaiselle, mikäli on tyytymätön saamaansa kohteluun. Henkilöstö ohjaa tarvittaessa asiakasta muistutuksen tekemisessä.

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi

Asiakkaaksi Betesdan päivätoimintaan tulosta on prosessikuvauskaavio. Asiakkaille mahdollistetaan tutustumiskäynnit päivätoiminaan. Helsingin kaupunki lähettää päivätoiminnalle asiakkaan tiedot, jolle päivätoimintapäätös on tehty. Päivätoiminta toimeenpanee päätöksen viivytyksettä, kuitenkin viimeistään kolmen kuukauden kuluessa asian vireille tulossa Helsingin kaupungin ohjeistuksen mukaisesti.

Asiakkaaksi on mahdollista tulla myös itsemaksavana asiakkaana sekä palvelusetelillä. Asiakas tai omainen voi olla suoraan yhteydessä Betesda – Palvelut Oy:n.

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistämisen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyks tai kipu.

Asiakkaan palvelun tarvetta arvioidaan päivätoiminnan yhteydessä. Jos asiakkaan tilanteessa tai tilassa tapahtuu muutoksia, henkilökunta vastaa asiakkaan muuttuneeseen palvelutarpeeseen viivytyksettä ja on yhteydessä tarvittaviin tahoihin. Palvelun päättämisestä sovitaan päivätoiminnan asiakasohjaajan kanssa,

kun tilanne on ensin arvioitu asiakkaan ja/tai omaisten ja kotihoidon kanssa.

Asiakkaan toimintakykyä seurataan seuraavilla mittareilla:

- SPPB (lyhyt fyysisen toimintakyvyn mittari)
- PWB (psykkisen toimintakyvyn mittari)

Omaiset ja läheiset voivat osallistua asiakkaan toiveiden mukaisesti käynneille ja palavereihin. Vastuuhoitaja vastaa omaisten kutsumisesta palavereihin. Omaisten toiveesta järjestämme tapaamisia sovitusti. Asiakkaan ja/tai omaisten mielipide kirjataan ylös väliarvioon, joka tehdään yhteistyökunnan asiakasohjaajalle vähintään kerran vuodessa päivätoiminnan päätöstä uusittaessa.

Asiakassuunnitelma, sen laadinta ja toteutumisen seuranta

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja haluttaessa läheisen tai edustajan kanssa. Arvioinnissa arvioidaan asiakkaan voimavaroja ja niiden ylläpitoa sekä vahvistamista. Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen, palauttaminen ja edistäminen. Palvelutarpeenarviointi sisältää asiakkaan fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn. Arvioinnissa huomioidaan myös ennakoivasti asiakkaan mahdolliset riskitekijät, joita voi olla mm. heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaaliset kontaktit, kipu ja epävakaumus.

Asiakassuunnitelmat laaditaan uusille asiakkaille kuukauden sisällä päivätoiminnan aloittamisesta. Niitä arvioidaan ja päivitetään vähintään puolivuositain. Vastuuhoitaja esittelee keskeiset asiat päivitettyään suunnitelman. Asiakasasioita käsitellään viikkopalaverissa. Suunnitelma pohjaa asiakkaan omiin tavoitteisiin. Asiakassuunnitelmaan kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun ja kuntouttavaan toimintaan ja siihen mikä asiakkaan tavoitteena on saavuttaa päivätoiminnan avulla. Suunnitelman laatimiseen otetaan mukaan asiakas, omaiset ja muut yhteistahot. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan vahvuudet ja yksilölliset tarpeet toimintakyvyn ylläpitämiseksi sekä keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Mikäli asiakas ei pysty itse ilmaisemaan omia tavoitteitaan, pyritään se saamaan selville asiakkaan läheisten avulla. Hyödynnetään tilaajalta saatuja tietoja koskien asiakasta. Kuntouttavan toiminnan tavoitteet ja keinot on kirjattu asiakassuunnitelmaan. Asiakkaiden terveydentilaa seurataan päivittäin havainnoiden ja kirjaten. Yhteistyö omaisten/kotihoidon kanssa. Painonseuranta 1xkk päivätoimintapäivän yhteydessä. Poikkeavista/huolestuttavista tuloksista ollaan yhteydessä omaisiin/kotihoidon ja tarvittaessa tehdään huoli ilmoitus.

- Päivittäisessä kirjaamisessa tavoitteiden arvioinnin kautta (DomaCare ohjaa) -> kirjaaminen on arvioivaa.
- SPPB-mittari (lyhyt fyysisen suorituskyvyn testistö) ja PWB-mittari (psykkisen hyvinvoinnin mittari) puolen vuoden välein

- Asiakassuunnitelmien arvioinnin yhteydessä (vähintään puolivuositain)
- Asiakkaalle tehdään väliarvioinnit kolmen kuukauden (3kk) välein. Päivätoiminnan päätöksen mennessä uusittavaksi ne on sovittu lähetettävän asiakkaan omalle yhteistyökunnan asiakasohjaajalle suojatulla sähköpostilla. Tästä vastaa vastuuhoitaja.

Henkilökunnan käytössä on Lean taulu, joka varmistaa, että lakisääteiset ja sovitut suunnitelmat ovat ajan tasalla. Lean taulu toimii päivittäisen ohjaamisen välineenä. Kaikki oleellinen tieto on koko henkilökunnan nähtävissä anonyymisti.

Itsemääräämisoikeus

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. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan itsemääräämisoikeussuunnitelma Doma care asiakastietojärjestelmään osaksi asiakkuussuunnitelmaa. Asiakasta tuetaan tekemään päätöksiä omaan elämäänsä liittyen. Asiakas on aktiivinen toimija ja hoitaja tukee päätösten teossa. Itsemääräämisoikeuden toteutumiseen liittyviä haasteellisia tapauksia käsitellään tapauskohtaisesti viikkopalaverissa sekä tarvittaessa järjestetään yhteistyöpalaveri.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset, päätöksiä päivitetään kolmen kuukauden välein. Rajoitus toimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoitoja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palvelua toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Betesdalla on laadittu "Liikkumisen rajoittamisen toimintaohje".

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaiden, ja heidän ja läheisensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Hygieniakäytännöt

Betesdalla on kattavat ohjeistukset kuvattuna hygienian riskitilanteista kuten pandemiat. Ohjeistus hygieniakäytännöistä annetaan uusille työntekijöille perehdytysohjelman mukana ja käydään läpi perehdytysaikana. Kaikki ohjeistukset perustuvat HUS:n ohjeistuksiin.

Päivätoiminta konsultoi hygienian-asioissa palvelukoti Hopean hygieniavastaavaa Minna Immosta.

Terveyden- ja sairaanhoito

Kiireettömissä sairaanhoidollisissa asioissa keskustellaan asiasta asiakkaan kanssa ja/tai ollaan yhteydessä asiakkaan kotihoitoon ja/tai omaiseen.

- Kiireellisissä sairaanhoidollisissa tilanteissa toimitaan ISBAR-ohjeen mukaisesti. Hätänumero on 112 ja työpuhelimiin on asennettu 112 sovellus.
- Perehdytyksen ja ohjaamisen keinoin varmistetaan, että kaikki osaavat toimia äkillisissä tilanteissa.
- Päivätoiminnassa löytyy ensiaputarvikkeita.
- Vakituiset työntekijät päivittävät osaamistaan säännöllisesti EA-koulutuksilla.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

- Kuntouttavan toiminnan tavoitteet ja keinot on kirjattu asiakassuunnitelmaan. Asiakkaiden terveydentilaa seurataan päivittäin havainnoiden ja kirjaten.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

- Työntekijä vastaa koulutustasonsa mukaan asiakkaiden hoidossa.
- Vastuhenkilö vastaa kokonaisuuden toteutumisesta.

Sosiaalivastaavan yhteystiedot ja tehtävät

Betesdan sosiaalivastaava neuvoo ja ohjaa asiakkaita sekä heidän omaisiaan ja Betesdan henkilökuntaa asiakkaan oikeuksiin liittyvissä asioissa. Raportoi johtoryhmään yhteydenotot.

Sosiaalivastaava arja.hamalainen@betesda.fi puh: 040 482 1299

Asiakkaan kohtelu

Kaikilta työntekijöiltämme edellytetään asiakasta kunnioittavaa kohtelua.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai tilaajan johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Kuka tahansa työntekijä, joka havaitsee epäasiallista kohtelua, on velvollinen puuttumaan tilanteeseen. Tilanteesta tulee myös raportoida välittömästi esihenkilölle. Esihenkilö päättää toimenpiteistä ja raportoi asiasta tarvittaessa palvelusta vastaavalle henkilölle. Jokaisen epäasiallisesti käyttäytyneen työntekijän kanssa järjestetään keskustelu, jossa käydään läpi tilanne ja millaista käyttäytymistä työntekijöiltä odotetaan. Tarvittaessa harkitaan huomautuksen tai varoituksen antamista.

Betesdalla on käytössä varhaisen välittämisen malli.

Yksikössä kiinnitetään huomiota ja esihenkilöt reagoivat asiakkaalta, omaiselta tai työntekijältä esille tulleeseen ilmoitukseen tai huoleen epäasiallisesta tai loukkaavasta käytöksestä asiakasta kohtaan.

Ilmoitusvelvollisuus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta

Henkilökunta on velvollinen ilmoittamaan viipymättä palveluvastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa (sosiaalihuoltolaki 48 § ja 49 §). Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Epäkohdan määritelmä:

- asiakkaan epäasiallinen kohtelu
- asiakkaan loukkaaminen sanoilla
- asiakasturvallisuudessa ilmenevät puutteet
- asiakkaan kaltoinkohtelu (fyysinen, psyykinen, sosiaalinen, taloudellinen, hoidon ja avun laiminlyönti) toimintakulttuurista johtuva asiakkaalle vahingollinen toiminta (esimerkiksi asiakkaan perusoikeuksien rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suorittaessa).

Ilmoituksen tekeminen

Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle tai suullisesti palveluvastaavalle välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan.

Ilmoituksen välittäminen ja tapahtuman käsittely asiakkaan kanssa

Ilmoituksen vastaanottaja välittää ilmoituksen esihenkilölleen, joka osoittaa ilmoituksen toimitusjohtajalle ja kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle tai valvonnan vastuuhenkilölle.

Esihenkilö käy asiakkaan kanssa keskustelun välittömästi asia tultua esille. Esihenkilö kertoo asiakkaalle, millaista kohtelua hänellä on oikeus saada työntekijöiltä. Asiakkaalle kerrotaan, millaisiin toimiin ryhdytään, jotta tilanne ei toistuisi. Haittatapahtumat käsitellään samalla tavalla. Läheinen/omainen voi osallistua keskusteluun asiakkaan niin toivoessa.

1.2.4 Muistutusten käsittely

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus tai kantelu viranhaltijalle, mikäli kokee olevansa tyytymätön saamansa hoitoon tai kohteluun. Henkilökunta ohjaa tarvittaessa asiakasta, omaista tai hänen edustajaansa muistutuksen tekemisessä. Sosiaalivastaavan yhteystiedot ovat julkisesti asiakkaiden nähtävillä .

Asiakas tai hänen omaisensa sekä työntekijä voivat tehdä muistutuksen palveluvastaavalle, toimitusjohtajalle, kotikuntaan tai Aluehallintavirastolta (Avi). Vastineen muistutuksiin laatii päivätoiminnan palveluvastaava. Palveluvastaava vastaa asiakaspalautteiden sekä muistutusten vastaanottamisesta, käsittelystä ja raportoinnista.

Asiakailta, omaisilta, kaupungilta, Valviralta ja Aluehallintovirastolta (Avilta) tulleiden muistutusten käsittelyä koskevat toimintatavat Betesdailla:

- Selvityspyynnön vastaanottaminen
- Selvitetään tapahtuman kulku, kerätään dokumentit, arkistoidaan ja kootaan selvitys toimitusjohtajalle

Muistutuspyyntöihin vastataan mahdollisimman nopeasti. Muistutukset käsitellään virallisesti ja kirjataan vastineen, joka arkistoidaan. Muistutuksista ja kanteluista merkitään kirjaus seurattaviin mittaritietoihin ja lukumääriä seurataan. Vakavista poikkeamista ilmoitetaan viipymättä toimitusjohtajalle. Muistutukset ja kantelut käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa ja laaditaan menettelytavat toimintaan, ettei vastaava tapahtuma toistu. Muistutuksiin laaditaan kirjallinen vaste ja näitä seurataan tilastoissa. Muistutuksista informoidaan asiakkaiden kotikuntia.

Betesda-palvelut Oy:n sosiaaliamies

Arja Hämäläinen, arja.hamalainen@betesda.fi

p. 040 482 1299

- neuvoo ja ohjaa asiakkaita, heidän omaisiaan ja henkilökuntaa asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- ottaa vastaan palveluun liittyviä palautteita

Kuluttajaneuvoja p. 029 505 3050 (arkisin 9.00–15.00)

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista

Muistutuksen voi tehdä hyvinvointialueen kirjaamoon:

helsinki.kirjaamo@hel.fi

09 310 13700

Pohjoisesplanadi 11-13, 00170 Helsinki

1.2.5 Henkilöstö

Betesdalla laaditaan vuosittainen henkilöstösuunnitelma budjetin laadinnan yhteydessä. Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Aluehallintovirasto (Avi) määrittää henkilöstön ammattipätevyyden sekä mitoitusvaateen hoidollisuuteen ja työn vaativuuteen nähden. Kaikkien hoitotyöntekijöiden rekisteröityminen tarkistetaan Valviran ylläpitämistä rekistereistä.

Henkilöstörakenne ja määrä

- Henkilöstön määrä ja rakenne perustuu kansallisiin laatusuositukseen. Päivätoiminnassa noudatamme Helsingin kaupungin vaatimaa hoitajamitoitusta 0,25.
- Päivätoiminnassa työskennellään arkisin, 8-16 päivävuorossa.
- Päivätoiminnassa työskentelee yksi lähihoitaja ja yksi geronomi.
- Kotiin annettavissa palveluissa työskentelee yksi lähihoitaja.

Betesdan strategiassa painotetaan henkilöstön pito- ja vetovoimaa. Betesda haluaa näin pysyä haluttuna työpaikkana.

Sijaisten käytön periaatteet

- Henkilöstön riittävyyttä seurataan päivätasolla ja rekrytoidaan riittävästi sijaisia, jotka perehdytetään hyvin, tarvittavaan työtehtävään.
- Ennakoidaan muutokset henkilöstömäärästä ja rekrytoidaan hyvissä ajoin esimerkiksi loma-ajan sijaiset.
- Sijaiset perehdytetään työhön Betesdan perehdytysohjelman mukaisesti.
- Sijaistuksissa tehdään yhteistyötä palvelukokonaisuuden henkilöstön kanssa

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Haastattelun yhteydessä varmistetaan riittävä suomenkielitaito.

lääkäiden henkilöiden kanssa työskentelevän työntekijän rikostaustan selvittäminen lain (504/2002).

1.1.2024 alkaen aloittavien ikääntyneiden kanssa työskentelevien työntekijöiden rikosrekisteriote tarkistetaan, yli kolme kuukautta kestävässä työsuhteissa. Tieto tarkistuspäivästä ja rikosrekisteriotteen päiväys viedään Mepco HR-järjestelmään.

Betesda-palvelut Oy:n rekrytoinnin periaatteita ovat:

- avoimista paikoista ilmoitetaan ensisijaisesti mol.fi sivuilla, duunitorilla ja säätiön www-sivuilla
- osa ilmoituksista julkaistaan säätiön Facebook-sivuilla
- haastatteluihin panostetaan, pyritään löytämään oikeat työntekijät oikeille paikoille
- Palveluvastaava palkkaa työntekijät määräaikaiseen työsuhteeseen
- asumisentuen vastuuhenkilö vastaa vakituisten työntekijöiden palkkaamisesta

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattioikeuksien varmistaminen:

- Rekisteröityneillä ammattinimikkeillä toimivilla rekisteröityminen tarkistetaan Valviran ylläpitämästä JulkiTerhikistä ja Julki Suosikista

Henkilöstön koulutuksen, osaamisen ja ammatti- sekä kielitaidon varmistaminen:

- Työntekijöiden koulu- työ ja rekisteröintitodistukset skannataan Mepco HR-järjestelmään.

Henkilöstön riittävän perehdyttämisen ja ammattitaidon ylläpitämisen varmistaminen:

- Jokainen pidempiaikainen ohjaaja perehdytetään perehdytysohjelman mukaisesti.
- Perehdyttäjä nimetään etukäteen.
- Palveluvastaava vastaa ensimmäisen päivän perehdytyksestä.
- Palveluvastaava vie Mepco HR järjestelmään perehdytysdokumentit.

Henkilöstön täydennyskoulutus:

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita.

- Työntekijät, sijaiset ja opiskelijat perehdytetään perehdytysohjelman mukaisesti.
- Perehdyttäjä nimetään etukäteen.
- Perehdytettävä työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja vaitiololomakkeen. Käydään asiakastietojen käsittelyn periaatteet läpi.

Betesdalla on laadittuna koulutusohjelma vuositasoisesti. Koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain budjetin laadinnan yhteydessä päivätoimintaan. Koulutustarpeet käsitellään syksyllä ennen budjettisuunnittelua palautteiden sekä kehityskeskusteluista saatujen tietojen pohjalta. Palveluvastaava vastaa koulutuksen järjestämisestä. Kehityskeskusteluissa käydään läpi henkilöstön täydennyskoulutusvaatimukset ja niiden toteutuminen. Käytössä on myös varhaisen välittämisen malli.

- Koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain budjetin laadinnan yhteydessä
- Koulutustarpeet käsitellään esihenkilöiden palaverissa syksyllä ennen budjettisuunnittelua
- Koulutustarpeet nousevat kehityskeskusteluiden sekä asiakasprofiilin pohjalta.
- Betesdan ensisijainen oppimisympäristö on Skhole, johon työntekijät saavat henkilökohtaiset tunnukset.
- Betesdalla on laadittu koulutusohjelma

Opiskelijat

- Opiskelijoiden työskentely oikeus varmistetaan tarkistamalla opintosuoritusasteet, jotka tallennetaan Mepco Hr järjestelmään. Osaamista ja suorituksia päivitetään.

Oikeus toimia sijaisena:

- Lähihoitaja opiskelija vähintään 57osp > hoitoapulainen
 - Lähihoitaja opiskelija vähintään 114osp > hoitaja
 - Lähihoitaja 180osp valmistunut
 - Sairaanhoidaja opiskelija vähintään 50osp > hoitoapulainen
 - Sairaanhoidaja opiskelija vähintään 100osp > hoitaja
 - Sairaanhoidaja opiskelija vähintään 140osp > sairaanhoidaja
 - Sairaanhoidaja 210osp valmistunut
- Opiskelijoille nimetään vastuuhjaaja, joka pitää yhteyttä kouluun opiskelija asioissa ja on mukana ohjaukseen liittyvissä palavereissa.
 - Valvonnasta pitää huolen koko työyhteisö.
 - Lisäksi opiskelijoilta pyydetään palaute anonyymisti

1.2.6 Asiakas ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Riittävän henkilöstön varmistaminen palvelujen tarpeeseen ja asiakkaiden määrään nähden:

- Henkilöstön määrä perustuu hyvinvointialueen sopimuksen palvelukuvaukseen
- Loma-ajan sijaiset rekrytoidaan hyvissä ajoin. Sijaisina käytetään perehdytysohjelman käyneitä sijaisia.
- Äkillisissä sairastapauksissa tehdään tiivistä yhteistyötä Betesdan henkilöstön kanssa palvelukokonaisuuden sisällä
- Rekrytointiohje käytössä
- Henkilöstömäärämuutokset ennakoidaan ja rekrytoidaan hyvissä ajoin
- Vastaava seuraa mitoitusta Velho työjärjestelmästä päivittäin
- Betesdan strategiassa on kirjattu henkilöstön pitovoiman vahvistaminen. Pysytään veto- ja pitovoimaisena työpaikkana

1.2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Päivätoiminnalla on omat prosessikuvaukset toiminnasta. Tuottajakunnalta on saatu "Päivätoiminnan prosessi – OSTO yksiköt" - ohjeistus (31.1.2024), jossa ilmenee tuottajakunnan vaatimukset yhteistyölle. Alla tärkeimmät otteet ohjeesta:

Hakeutuminen + ohjaus / Arviointitoiminta

- Tuottajakunnan omatyöntekijä (asiakasohjaaja) lähettää suojatulla sähköpostilla valitsemaansa päivätoimintayksikköön asiakkaan taustatiedot. Päätös on toimeenpantava ilman aiheetonta viivytystä / viimeistään kolmen kuukauden kuluessa asian vireille tulosta.

Päivätoiminnan käynnistäminen / Päivätoiminta

- Asiakas voi halutessaan ja yksikön tarjotessa mahdollisuutta, käydä jonotusaikana päivätoiminnassa ns. paikkarina (toistuvan kävijän tilalla, jos poissaoloja).
- Päivätoimintayksikkö tarjoaa paikkaa yksikkönsä jonottaville asiakkaille aina, kun tilaa vapautuu.
- Päivätoimintayksikön henkilöstö on yhteydessä asiakkaaseen/omaiseen ja kotihoitoon mahdollisia lisätietoja varten.
- Hakijalle tarjotaan paikkaa päivätoimintaan enintään 2 kertaa. Jos asiakas ei halua aloittaa päivätoimintaa, otetaan yhteyttä aina asiakkaan omatyöntekijään.
- Kuljetuksen valinneille asiakkaille huolehditaan Mobirouter - järjestelmään kuljetusprofiilit. Tiedot tulee olla syötettyinä Mobirouteriin vähintään 5 arkipäivää ennen päivätoiminnan aloittamista, joten profiilintekijöille tulee ilmoittaa tarvittavat tiedot kuljetusta varten hyvissä ajoin (n.2 viikkoa ennen päivätoiminnan aloitusta) Päivätoiminta lähettää tiedot hallintoassistentteille hannele.wessman@hel.fi ja anni.h.lehtonen@hel.fi (18.6.2024), tarvittaessa yhteystiedot saa päivätoimintakoordinaattorilta susanna.h.rautakoski@hel.fi (varakoordinaattori virve.patriikka-immonen@hel.fi). Pyyntö kuljetuksista laitetaan suojatulla sähköpostilla.

Kuljetuksissa käytettävät tiedot / Mobirouter – asiakasprofiilit

Mobirouter on ohjelma, johon luodaan asiakkaalle matkustusprofiili, josta selviää matkaan liittyvät tarvittavat tiedot ja oikeus tehdä matkoja. Se ei vielä varaa matkaa asiakkaalle, vaan tilaus/asiakastiedot tulee päivätoimintayksikön antaa suoraan Palvelukeskuksen Matkapalveluihin: paivatoiminta@hel.fi. Mobirouter – asiakasprofiilia varten päivätoimintayksikkö välittää toimistopalveluiden hallintoassistentteille seuraavat tiedot asiakkaasta turvasähköpostilla:

- Muutokset kuljetusprofiilissa (esim. ovikoodi tai puhelinnumero) tulee ilmoittaa profiilintekijälle, jotta tieto välittyy kuljetuspalveluun (Palvelukeskus Helsinkiin Matkapalvelujen päivätoimintatiimille)
- Profiilintekijä antaa tilaus-/asiakastiedot suoraan Palvelukeskuksen Matkapalveluihin: paivatoiminta@hel.fi (asiakkaan matkustajanumerolla) sekä ilmoittaa päivätoimintayksikölle suojatulla sähköpostilla, kun asiakasprofiili on valmis + tästä muodostuneen asiakasnumeron.
- Poikkeuksena: Palveluseteliasiakkaiden kuljetukset yksiköt hoitavat itse ja näille asiakkaille ei tehdä Mobirouter kuljetusprofiileja.

Päivätoiminnan aloittaminen / Päivätoiminta

- Kun asiakkaan Päivätoiminta alkaa, päivätoimintayksikkö ilmoittaa aloituksesta omatyöntekijälle suojatulla sähköpostilla.

- Päivätoimintayksikön vastuuhoidtaja laatii kuukauden kuluessa päivätoiminnan aloittamisesta yhdessä asiakkaan, omaisen, päivätoiminnan moniammatillisen tiimin sekä mahdollisuuksien mukaan muun yhteistyöverkoston (esim. kotihoito) kanssa hoito- ja ohjaussuunnitelman.
- Päivätoiminnassa käytettävät kaikille yhteiset toimintakykymittarit ovat SPPB (lyhyt fyysisen toimintakyvyn testistö) ja PWB (psykkisen toimintakyvyn kysely)

Liikkumiseen liittyvä avun tarve sisältyy jokaisen asiakkaan hoito- ja ohjaussuunnitelmaan ja sen taustalla hyödynnetään SPPB – mittarin tulosta.

- Liikkumissopimuksessa sovitut asiat huomioidaan päivätoimintaan soveltuvasti asiakkaan hoito- ja ohjaussuunnitelmassa tai voidaan tehdä liikkumissopimus päivätoiminnassa.

Jakson aikana / Päivätoiminta

- Päivätoiminnassa toteutetaan asiakkaan voimavaroalähtöistä, toimintakykyä tukevaa ja yksilöllistä hoitotyön suunnitelmaa, jonka tulee olla ajantasainen. Hoito- ja ohjaussuunnitelma arvioidaan asiakkaan päivätoiminnan päätöksen pituus huomioiden, kuitenkin vähintään puolen vuoden välein sekä aina asiakkaan voinnin muuttuessa.
- Toiminta perustuu asiakkaalle laadittuun yksilölliseen suunnitelmaan.
- Suoritteiden/asiakaskäyntien ilmoittaminen laskutusta varten: Hallintoassistentit vievät Apottiin kerran kuukaudessa ostopalveluyksiköiden suoritteet, jotka tulee välittää heti kuukauden alussa, mielellään kuun kolmanteen (3) päivään mennessä suojatulla sähköpostilla hallintoassistentteille (aina hannakaisa.kastari@hel.fi sekä kunkin päivätoimintayksikön vastuuhenkilöille. Listaan kirjataan päivätoiminnan yhteyshenkilön ja sijaisten nimet sekä yhteystiedot.

Arviointi / Päivätoiminta + Arviointitoiminta

- Päivätoimintayksiköt seuraavat päättyviä jaksoja, jotta voidaan ajoissa arvioida jakson jatkuminen tai päättyminen. 1-2 kuukautta ennen päätöksen päättymistä päivätoimintayksikkö tekee väliarvion sekä laittaa siitä suojatulla sähköpostilla viestin asiakkaan omatyöntekijälle arviointitoimintaan.
- Päivätoimintayksikkö keskustelee omatyöntekijän kanssa, mikäli asiakkaan tilanne on muuttunut ja tarvittaessa muutetaan asiakassuunnitelmaa (ilmenee esim. tarvetta lisäpäiville tai Päivätoiminta lopetetaan, koska se ei enää tue asiakkaan hyvinvointia ja on tarve suunnitella muita korvaavia palveluita)
- Omatyöntekijä välittää tiedon jatkopäätöksestä ostopäätöksensä.
- Ilmoitus asiakkaan päivätoiminnan keskeytyksistä tai lopetuksesta tehdään sille työntekijälle, joka on tehnyt asiakkaan päätöksen, tai mikäli häntä ei saada kiinni, ilmoitus tehdään päivätoimintakoordinaattorille. Päivätoimintakoordinaattori susanna.h.rautakoski@hel.fi ja varakoordinaattori virve.patriikka-immonen@hel.fi.

Lisäksi tuottajakunnan on saatu ohjeistus, omaohjaajalle asiakkaan Päivätoiminta jakson arviointia varten lähetettävän väliarvion sisällöstä:

- Arvioinnin ajanjakso
- Päivätoiminnan tavoite

- Nykytila ja toimintakyky
- Toiminta päivätoiminnassa
- Hoidon arviointi/tulokset
- Asiakkaan oma mielipide päivätoiminnasta / Lähiomaisen mielipide päivätoiminnasta

Päivätoiminnalla on laadittuna prosessikuvaukset toiminnasta.

Päivätoiminnassa tehdään yhteistyötä mm. tilaajakunnan, kaupungin kotihoidon ja omaisten kanssa. Osaamista ja yhteistyötä kehitetään jatkuvasti, lain SHQS-kriteeristön mukaisesti, yhteistyössä palveluntilaajan vaatimusten ja valvonnan alaisuudessa.

Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Vastuuhoitaja vastaa kokonaisuudesta ja yhteydenpidosta eri tahoihin. Laskutuksesta vastaavat palveluvastaava sekä talouspäällikkö.

Tuetun asumisen prosessi ja monialainen yhteistyö

Tuetun asumisen asiakkaat tulevat Vantaa Keravan hyvinvointialueelta. Ohjaaja ottaa omatoimisesti yhteyttä alueen sosiaalityöntekijöihin sähköpostitse. Ohjaaja tarjoaa Betesdan kotiin vietäviä tukipalveluja näin potentiaalisille asiakkaille. Sosiaalityöntekijät osoittavat asiakkaat ja lähettävät esitiedot palveluvastaavalle. Palveluvastaava hyväksyy asiakkaat ja välittää esitiedot ohjaajalle. Ohjaaja ottaa sosiaalityöntekijään yhteyden ja sopii aloituspalaverin.

- Aloituspalaverissa ovat Betesdan tuetun asumisen ohjaaja, asiakas ja asiakkaan oma sosiaalityöntekijä.
- Aloituspalaverissa sovitaan milloin palvelu alkaa ja mikä on asiakkaan tarve ja tavoitteet tuelle. Samalla sosiaalityöntekijä miettii mihin asti päätös tehdään ja sovitaan väliarviointia varten yhteinen palaveri.

Sosiaalityöntekijä toimittaa maksusitoumuksen ohjaajalle sähköpostitse, jonka jälkeen tuki voi alkaa. Ohjaaja sopii suoraan asiakkaiden kanssa käynnit, viikko kerrallaan.

- Kuukauden alussa ohjaaja lähettää sosiaalityöntekijöille raportin edellisestä kuukaudesta. Yhteistyötä tehdään asiakkaan sosiaalityöntekijöiden kanssa matalalla kynnyksellä.

Kotiin vietävissä palveluissa tukea annetaan sähköisten asioiden hoitamiseen, asunnon siisteyden ylläpitämiseen ohjauksellisin keinoin, annetaan myös rahankäytön ja elämänhallinnan tukea sekä sosiaalista kuntoutusta.

Tietoa ja osaamista jaetaan henkilöstön kesken tiimipalaverissa, viikkopalaverissa, hyvien käytäntöjen iltapäivissä, teams-iltapäiväkahveilla, taitovaihdolla sekä tiiviillä yhteistyöllä Betesdalaisten kanssa.

Palo- ja pelastustoimet

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään (huoli ilmoitus).

Tapahtuneet läheltä piti- tai haittatapahtumat analysoidaan huolellisesti ja tehdään toimet vastaavien tapahtumien ennalta ehkäisemiseksi. Asiakkaiden osalta nämä kirjataan DomaCare asiakastietojärjestelmään ja henkilöstön osalta Laatuporttiin. Poistumis- ja pelastautumisharjoitukset järjestetään säännöllisesti. Työntekijät perehdytetään vaaratilanteen sattuessa tarvittaviin käytänteisiin. Betesdalla on laadittuna asiakas- ja asukasturvallisuussuunnitelma.

1.2.8 Toimitilat ja välineet

Tilojen soveltuvuus käyttötarkoitukseen on varmistettu toiminnan alkaessa, tilaajakunnan vaatimusten mukaiseksi. Päivätoiminnan käytössä on keittiö, askarteluhuone, liikuntatila, lepotila ja toimisto. Eteisaulasta on esteetön käynti kahteen inva mitoitettuun asiakasvessaan. Pihalla on oleskelualue pöytäryhmineen. Ulkoilussa mahdollisuus lenkkeilyyn piha-alueella tai suunnata mm. läheiseen liikuntapuistoon ja metsäpoluille. Toimitilojen puhtaudesta vastaa Palvelukoti Hopean siistijät ja päivätoiminnan henkilökunta. Palvelukoti Hopean pesula huolehtii pyykeistä.

Elintarvikevalvonta on käynyt valvontakäynnillä viimeksi 25.7.2018. Oiva-raportin mukaan arvosana 19, oivallinen. Ei huomioita.

Päivätoiminnassa on nimettynä turvallisuusvastaava. Tämän tehtäviin kuuluu seurata jatkuvasti työpisteen turvallisuusasioita ja ryhtyä korjaaviin toimiin tilanteen parantamiseksi. Tilojen ja välineiden käyttöön liittyviä riskejä kartoitetaan säännöllisillä turvallisuuden sisäisillä auditoinneilla. Tehtävään nimetty turvallisuusvastaava toteuttaa auditoinnin säännöllisesti. Turvallisuustyöryhmä kokoontuu säännöllisesti. Kokouksessa käydään läpi vakavat vaara- ja haittatilanteet.

Asiakkaan yksityisyyden suojaan liittyviä riskejä on kartoitettu yksikön prosessikuvauksissa. Betesdalla on asiakas- ja asukasturvallisuussuunnitelma.

Siivous- ja kiinteistöpalvelut

- Kiinteistöpalvelut Kotikatu 010 270 8250 hoitaa kiinteistöön liittyvät ylläpito ja huolto toimenpiteet.
- Haaga-Lassilan päivätoiminta on vuokralla kiinteistössä, jossa toimintaa järjestetään. Kiinteistön omistaja huolehtii kiinteistöstä.

Betesdalla vaaratilanne ilmoitukset tehdään intraan haitta- ja vaaratilanneilmoituslomakkeelle, joka ohjautuu Laatuporttiin. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta. Ja ryhdyttävä välittömiin toimenpiteisiin laitteessa/välineessä huomatuista ongelmista. Vialliset laitteet/välineet poistetaan käytöstä ja viipymättä ilmoitus palveluvastaavalle.

Kotiin annettavat tuetut palvelut toteutetaan asiakkaan luona tai ulkona.

Lassilassa on kaksi Betesdan autoa, joista toinen on kotiin annettavien tuettujen palveluiden käytössä ja toinen palvelukokonaisuuden yhteisessä käytössä. Autoissa on käytössä ajopäiväkirjat ja autojen tiedot on koottu toimistoon kansioon. Toimistolta löytyy myös tankkaamista varten bensakortti sekä autojen avaimet.

1.2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet

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, rollaattori, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet ja silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista. Lääkinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista tehdään ilmoitus Fimea.fi- Fimeaan.

Lääkinnällisten laitteiden ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus lähetetään osoitteeseen laitevaarat@fimea.fi. Henkilöstöön kohdistuva vakava vaaratilanne ilmoitetaan aluehallintoviraston (Avi) työsuojaan.

Moniammatillisesti arvioidaan asiakkaan apuvälinetarvetta päivätoiminnan osalta ja tiedotetaan tarpeesta asiakasta/verkostoa.

- Apuvälineiden käytön ohjausta tehdään tarpeen mukaan.
- Apuvälinehuollon asianmukainen toteutuminen on asiakkaan/verkoston vastuulla. Havaituista huoltotarpeista tiedotetaan asiasta/verkostoa.
- Yksikössä on yhteiskäytössä pyörätuoli ja rollaattori. Niiden käytön ohjauksesta ja huollosta yksikössä huolehtii vakituiset työntekijät.

Päivätoiminnassa on käytössä verenpainemittari, verensokerimittari ja kuumemittari. Mahdolliset laiteviat ilmoitetaan palveluvastaavalle ja hän huolehtii laitteiden huolloista. Kotiin annettavissa tuetuissa palveluissa ei ole käytössä lääkinällisiä laitteita. Apuvälineiden hankkimiseen annetaan tarvittaessa tukea.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Pilvi Rantanen, pilvi-marika.rantanen@betesda.fi 0401972610

Käytössä olevat tietojärjestelmät:

- Asiakastietojärjestelmä Domacare
- Henkilöstöhallinnon ja palkkauslaskennan järjestelmä Mepco
- Rekrytointijärjestelmä Laura
- Taloushallintojärjestelmä Talenom
- Velho työvuorosunnittelu- ja seuranta järjestelmä
- Digitaalinen työterveyshuolto Mehiläinen
- Laadunhallintajärjestelmä Laatuportti

Päivätoiminnassa on varauduttu mahdollisiin häiriötilanteisiin ohjeistuksilla, mitkä löytyvät turvallisuuskansioista ohjaajien toimistosta. Turvallisuuskansio käydään läpi perehdytyksessä. Jokainen työntekijä on mukana turvallisuuskävelystä vähintään kahden vuoden välein

Betesdalla on laadittu tietosuojasuunnitelma, asiakkuus- ja henkilöstöhallinnon rekistereiden yhteystiedot lisätietojen pyytämiseen löytyvät WWW-sivuilta.

- Asiakastietoja käsittelevillä työntekijöillä on salassapito/- ja vaitiolovelvollisuus, työntekijän allekirjoitus on edellytyksenä tietojärjestelmien käyttöön Betesdalla.
- Työntekijä käyttää ainoastaan omia käyttäjätunnuksiaan
- Palveluvastaava seuraa ohjeiden noudattamista
- Perehdytysohjelman noudattaminen

Betesdalla on laadittu tietosuojasuunnitelma 2/2024. Tietosuojavastaava on satu.kervinen@betesda.fi.

Betedalla on asiakasrekisteriseloste nähtävissä päivätoiminnan tiloissa.

Päivätoiminnassa on varauduttu mahdollisiin häiriötilanteisiin varamenettelykansiolla.

Asiakkailta otetaan kirjallisena kuvausluvut.

Tietojärjestelmähäiriöt ja katkokset :

Avoki Finland Oy puh 02 4808 4172(arkisin 07.00- 18.00)

Sähköposti: helpdesk@tietokeskus.fi

Domacare- asiakastieto järjestelmään liittyvissä häiriö tilanteissa

Domacare –tuki puh. 020 7424 090

Sähköposti: tuki@domacare.fi

Chat: domacare.fi

Tietokoneet, it tuki ja puhelimet:

Betesdalla Domacare pääkäyttäjänä Arja Hämäläinen, arja.hamalainen@betesda.fi

- Pääkäyttäjää perehdyttää uusia asiakastietojärjestelmän käyttöön.
- DomaCare asiakastietojärjestelmän ylläpitäjä on Invian Oy.

1.2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikön lääkehoitosuunnitelmasta vastaa palveluvastaava. Lääkehoitosuunnitelmat päivitetään Betesdassa yhteisesti kerran vuodessa ja tarpeen mukaan tilanteen muuttuessa. Betesdan lääkehoitosuunnitelma laaditaan lääkehoito Turvan kanssa. Betesda Palvelut Oy:ssä noudatetaan STM:n suosituksen mukaisesti lääkehoitosuunnitelmaa, joka perustuu THL:n Turvallisen lääkehoidon oppaaseen. Se on laadittu moniammatillisesti ja lääkäri on hyväksynyt sen. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 3/2024 ja sen on hyväksynyt ja allekirjoittanut lääkehoito Turvan lääkäri.

Päivätoiminnassa on nimetty lääkehoidonvastaava. Lääkehoitoa toteuttaa lääkeluvat omaava vuorossa oleva ohjaaja. Lääkepoikkeamat kirjataan DomaCare asiakastietojärjestelmään ja ne käsitellään työyhteisössä tiimipalaverissa. Kotiin vietävissä tuetussa palveluissa ei anneta lääkehoitoa.

Lääkehoitosuunnitelman päivittäminen:

- Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään vuosittain tai toiminnan muuttuessa. Sisältö vastaa lain vaatimuksia ja lääkehoidon suosituksia.
- Lääkehoitosuunnitelman allekirjoittaa lääkehoito Turvan vastaava lääkäri.
- Lääkehoitosuunnitelmaa säilytetään lääkehuoneessa kansiossa sekä sähköisessä muodossa.
- Lääkehoidon vastuut on määritelty lääkehoidonsuunnitelmassa

1.2.11 Asiakas ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Yksikössä on laadittu tietosuojan ja tietoturvan omavalvontasuunnitelma, jossa kuvataan palveluiden tietojärjestelmien, tietoturvan ja tietosuojan käytänteitä. Suunnitelmassa kuvataan, miten toimitaan käytännössä asiakas- ja potilasrekisteriin liittyvissä salassa pidettävien tietojen osalta. Laadittuna on myös tietosuojasuunnitelma, jota päivitetään vuosittain, määrittäen käyttäjäoikeudet ja tasot eri järjestelmiin.

Tietosuojan oikeanlaisen käytön toimintatavat:

- Tietosuojaan ja henkilötietoihin perehdytyksellä, tietoturva- ja salassapitovelvollisuus.
- Betesdan työntekijöille luodaan tehtävään edellyttämiä käyttäjätunnuksia eri järjestelmiin. Työntekijä käyttää ainoastaan henkilökohtaisia tunnuksiaan kirjautumisessa ja tunnukset mitätöidään työsuhteen loppuessa.
- Palveluvastaava seuraa ohjeiden ja määräyksien noudattamista.
- Tietosuojasuunnitelmaa päivitetään vuosittain, määrittäen käyttäjäoikeudet ja tasot.

Betesdan tietosuojaselosteet ovat nähtävillä sisäisessä internetissä (intrassa).

Betesdalla on nimetty tietosuojavastaava, yhteystiedot löytyvät myös internetistä.

Satu Kervinen, hallintoassistentti satu.kervinen@betesda.fi

Tuottajakunnalta on saatu "Päivätoiminnan prosessi - OSTOyksiköt" (31.1.2024) ohjeistus "Ostopalveluyksiköiden asiakirja-arkistointi":

Päivätoiminnan ostopalvelutuottajien asiakasasiakirjat luovutetaan sosiaalihuollon keskusarkistoon. Luovutuksesta sovitaan etukäteen arkistonhoitajan kanssa joko sähköpostitse sosiaalihuollon.keskusarkisto@hel.fi tai puhelimitse (09) 310 43216. Pienet määrät voi luovuttaa postitse isommat erät luovutetaan suoraan arkistoon.

Postiosoite on:

Helsingin kaupunki, sosiaali- ja terveystoimiala

Sosiaalihuollon keskusarkisto

PL 6060

00099 Helsingin kaupunki

Käyntiosoite on:

Kallion virastotalo

Toinen linja 4

00530 Helsinki

1.2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Henkilökunnalta kerätään säännöllisesti palautetta mm. Työtyytyväisyyskysely. Tytyväisyyskyselyiden tulokset käsitellään yhteisesti Betesda-Palvelut Oy:n johtoryhmässä, tiimipalavereissa ja asukaskokouksissa yhdessä asiakkaiden kanssa. Palautteen pohjalta tulleet kehitysehdotukset kirjataan ja niiden mahdollisten toimeksiannon seurannasta vastaa vastuuhenkilö.

Asiakkaan oikeusturva ja asiakaspalautteet

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Betesda-Palvelut Oy:ssä kerätään asiakaspalautetta ja on sovittu toimintatavat virallisten muistutusten ja kanteluiden käsittelystä.

Asiakkaiden osallistuminen toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen:

- Asiakkaat ja omaiset voivat antaa palautetta palvelun aikana tai sähköpostitse palveluvastaavalle tai työntekijöille
- Asiakkaille tehdään tyytyväisyyskysely kerran vuodessa.
- Betesdan www-sivujen kautta voivat kaikki antaa palautetta.
- Asiakkailta on yhteisissä tiloissa palautelaatikko, johon mahdollisuus antaa palautetta ja esittää toiveita toimintaan liittyen.
- Asiakkailta kerätään palautetta kuukausittain yhdessä keskustellen iltapäiväkahveilla tai muilla keinoin

Asiakaspalautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä:

- Toimintaa kehitetään palautteiden pohjalta.
- Tyytyväisyyskyselyiden tulokset käsitellään yhteisesti Betesda-Palvelut Oy:n johtoryhmässä, työpaikkakokouksessa ja työyksiköittäin.
- Palautteen pohjalta tulleet kehitysehdotukset kirjataan ja niiden toteutumisesta vastaa vastuhenkilö
- Palauteraportit ja www-sivujen kautta tulleet palautteet käsitellään työpaikkapalaverissa
- Palautteet puretaan viikoittain ja käsitellään hallinnon palaverissa.

1.3 Omavalvonnan riskienhallinta

1.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset), toimintatavoista asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa.

Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa henkilöstö, asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille palvelun laatuun sekä asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen kuuluu osana henkilöstön ja opiskelijoiden perehdytystä. Riskienhallinnasta yksikössä vastaa palveluvastaava.

Betesdalla on nimettyä työsuojelupäällikkö ja työsuojeluvaltuutettu.

Työsuojelupäällikkö:

Heidi.hyryla@betesda.fi

Työsuojeluvaltuutettu:

Oscar.barrera@betesda.fi

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omavalvonta perustuu riskien hallintaan, jossa palveluprosesseihin ja palveluun liittyviä riskejä sekä mahdollisia epäkohtia arvioidaan asiakkaan näkökulmasta. Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon edellytys.

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

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan.

Betesdan hallitus päättää sisäisen valvonnan ja riskinhallinnan perusteista. Edellytyksenä on, että kaikissa toiminnoissa ja kaikilla organisaation tasoilla on riittävä sisäinen valvonta ja riskinhallinta. Näiden tavoitteena on vahvistaa ja yhdenmukaistaa hyvää hallintoa ja johtamista. Ohje koskee Betesdan johtoa sekä kaikkea Betesdan toimintaa, josta Betesda vastaa omistuksen, ohjaus- ja valvontavastuun sekä muiden velvoitteiden myötä. Yksikön toimintaa suunniteltaessa on otettava huomioon sisäisen valvonnan vastuut ja veloitteet.

- Toimitusjohtaja vastaa sisäisen valvonnan ja riskinhallinnan ohjeistamisesta ja asianmukaisesta järjestämisestä, toimeenpanon valvonnasta ja tuloksellisuudesta.
- Taluspäällikkö ja vastuhenkilö vastaavat toiminnan sisäisen valvonnan ja riskinhallinnan järjestämisestä, toimeenpanon valvonnasta ja tuloksellisuudesta.
- Vastuhenkilön tehtävänä on toimeenpanna sisäinen valvonta ja riskinhallinta vastualueellaan ja raportoida niistä hyväksytyjen ohjeiden mukaisesti.
- Kaikki työntekijät toteuttavat sisäistä valvontaa kaikilla organisaation tasoilla. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.
- Yksikössä on nimetty yhteistoimintavastaava ja turvallisuusvastaava

Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Kaikki työntekijät toteuttavat sisäistä valvontaa kaikilla organisaation tasoilla, osana toimintarutiineihin sisältyvää toimintojen ja varojen käytön valvontaa. Kaikkien palvelualueiden ja yksiköiden on toimintaa suunnitellessaan otettava huomioon sisäisen valvonnan asettamat vastuut ja veloitteet.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. 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. Työntekijän velvollisuus on tuoda esiin havaitsemansa epäkohdat ja riskit.

Riskien tunnistaminen

Päivätoiminnassa on laadittu prosessikuvaukset, joissa on kartoitettu keskeiset riskikohdat toiminnassa. Prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Riskit voivat aiheutua mm.fyysisestä toimintaympäristöstä, sosiaalisista tekijöistä, psyykkisistä tekijöistä tai toimintatavoista. Riskit ovat usein monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on turvallinen ja avoin ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö, että asiakkaat ja heidän läheisensä uskaltaavat tuoda esille asiakasturvallisuuteen ja laatuun liittyviä epäkohtia. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta, epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai ainakin minimoimiseksi, toteutuneiden tai tapahtuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi sekä jatkotoimien toteuttaminen.

Jokaisesta asiakkaaseen tai henkilökuntaan kohdistuneesta poikkeamasta tai riskistä sekä läheltä piti-tapahtumasta tehdään ilmoitus Domacare-asiakastietojärjestelmään sekä Laatuporttiin. Asiakkaaseen kohdistuneet poikkeamat kuten esimerkiksi lääkepoikkeamat ja kaatumiset kirjataan Domacare-asiakastietojärjestelmään. Päivätoiminnan asiakkaiden kuljetuksissa tapahtuneissa poikkeamissa ollaan yhteydessä kuljetuspalveluun sekä tilaajakuntaan. Tarvittaessa yhteydenotto hätäkeskukseen 112 tai terveysneuvontaan p. 09- 31010023. Tapahtuneesta informoidaan asiakasta ja tämän antamalla luvalla myös omaista sekä mahdollista kotihoitoa ja palveluntilaaja kuntaa.

Laatupoikkeamat poikkeamat käsitellään heti sekä kuukausittain tiimipalaverissa. Poikkeamat merkitään Lean tauluun. Betesdalla on Q-raportointi käytössä.

Uhat ja riskit voivat olla joko alueellisia, valtakunnallisia tai paikallisia. Betesdalla on laadittu erilaisiin riskeihin ja uhiin liittyen toimintaohjeita. Ennaltaehkäisevällä näkökulmalla voimme välttää suurempien tapahtumien syntyminen. Tunnistettuja riskejä ja uhkia ovat mm. sähkökatko, vesikatko, haitalliset myrkyt, pandemia, ruokamyrkytys, tulipalo, logistiikkahäiriö, työtaistelut, sotatilanne, lääkepoikkeamat, kaatumiset ja sairaskohtaukset.

Päivätoiminnassa kerätään jatkuvasti tietoa erilaisista riskeistä ja miten niitä voidaan ennaltaehkäistä. Turvallinen ympäristö on tavoitteena. Päivätoiminnassa tehdään säännöllisesti turvallisuus auditointeja.

1.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Betesdan riskienhallinnan periaatteet:

Betesdalla riskienhallinnan tavoitteena on vaaratapahtumien ehkäisy. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävän paljon voimavaroja. Ennaltaehkäisevä riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilöstöltä. Riskien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu henkilöstön, asiakkaiden ja tarvittaessa läheisten kanssa. Asiakkaiden haitta- ja vaaratapahtumat käsitellään kuukausittain johtoryhmässä. Henkilöstön haitta- ja vaaratapahtumat käsitellään neljä kertaa vuodessa.

Riskien hallinnan keinot

- Betesdalla on laadittuna vuosittainen koulutusohjelma henkilöstölle sekä käytössä on SOTE Skhole oppimisympäristö.

- Valvomme, että henkilöstöltä löytyy voimassa olevat vaadittavat luvat (mm lääkelupa, ensiapu ja paloturvallisuus). Nämä asiakirjat dokumentoidaan Mepco Hr-järjestelmään.
- Henkilöstöllä tulee olla tehtävään soveltava ja sopimuksen mukainen koulutus.
- Turvallisuusauditointi tehdään säännöllisesti, jolloin kartoitetaan mahdollisia riskejä ennalta. Auditointilomakkeet tallennetaan Intraan.
- Poistumisharjoituksia tehdään säännöllisesti.

Miten riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys varmistetaan

Sisäisen sekä ulkoisen auditoinnin kehittämiskohtia työestetään toiminnassamme.

Turvallisuustyöryhmän säännölliset tapaamiset ja selkeät toimintaohjeet kuvattuna.

Riskien arviointi tehdään vuosittain yhdessä henkilöstön kanssa. Riskit käsitellään aina yhdessä tiimipalaverissa ja tarvittaessa tuodaan kannanottoa vaativat asiat Betesdan yhteistoiminta- ja työsuojelutoimikuntaan. Jokaisessa Betesdan työpisteessä on nimetty yhteistoimintavastaava.

Yhteistoimintavastaavan tehtävät ovat:

- tehdä turvallisuuden sisäinen auditointi säännöllisesti
- perehdyttää uudet työntekijät turvallisuusasioihin
- ylläpitää turvallisuuskulttuuria ja opastaa työtovereita
- huolehtia työpisteensä turvallisuustekijöistä ja ilmoittaa viipymättä tunnistetuista vaaroista palveluvastaavalle
- Betesdalla on laadittu Asukas- ja asiakasturvallisuusohje, joka päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan

Palveluntuottajan ja henkilöstön valvontalain 29 § mukaisen ilmoitusvelvollisuuden ja oikeuden toteuttamista sekä muita mahdollisia lakisääteisiä ilmoitusvelvollisuuksia koskevat menettelyohjeet.

Valvovan viranomaisen selvityspyynnöt/ohjeistukset/päätökset tuodaan välittömästi henkilöstön tietoon ja korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi.

Vaaratapahtuman ilmoittaminen

Jokaisesta asiakkaaseen kohdistuneesta poikkeamasta tai riskistä sekä läheltä piti tapahtumasta, tehdään ilmoitus Domacare-asiakastietojärjestelmään ja tarvittaessa Laatuporttiin.

- Tarvittaessa yhteydenotto hätäkeskukseen 112
- Tapahtuneesta informoidaan asiakkaan omaishoitajaa/kotihoitoa/läheistä tai vastaavia tahoja

Laatupoikkeamat poikkeamat käsitellään heti sekä kuukausittain tiimipalaverissa.

- Henkilökunta täyttää Laatuportti lomakkeen työtapatumista ja läheltä piti tilanteista. Sähköinen lomake ohjautuu täyttämisen jälkeen esihenkilölle, työsuojelupäällikölle ja kustannusten osalta palkanlaskijalle vakuutusyhtiöyhteistyötä varten.

Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti tilanteiden, käsittelyyn kuuluu; niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi.

Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen esihenkilön sekä Betesdan vastuuhenkilön tietoon.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu henkilöstön, asiakkaan sekä tarvittaessa omaisten kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvauksen hakemisessa.

Yksikön haittatapahtumien ja läheltä piti tilanteiden dokumentointi

Kaikki poikkeamat tuodaan palveluvastaavan tietoon ja vakavat poikkeamat käsitellään heti.

Palveluvastaava ilmoittaa vakavat poikkeamat työsuojelupäällikölle ja hän raportoi tietonsa tapahtuneesta toimitusjohtajalle.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien läheltä piti tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteiden toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat mm. tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi.

Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja ilmoitukset.

Yhteistyökunnille raportoidaan sopimusten mukaisesti.

Reagoinnin tavoitteena on asian välitön käsittely ja toimintatapojen korjaaminen.

Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaus pöytäkirjaan, jossa poikkeama on käsitelty ja pöytäkirjat tallennetaan intraan ja korjaamista vaativat toimintatavat käsitellään seuraavassa yksikön tiimipalaverissa ja sopimuksen mukaisesti raportoidaan yhteistyökunnille.

1.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskien hallinta

Riskit ovat mahdollisia ja ne voivat vaarantaa taloudellisen sekä toiminnallisen tavoitteen saavuttamisen. Sisäisen auditoinnin kannalta on olennaista, että riskit on arvioitu. Talouden ja toiminnan suunnittelussa on

arvioitava riskien mahdollisuutta. Säännöllinen talouden raportointi. Betesdalla kerätään tietoa asiakas- ja henkilöstöturvallisuutta vaarantavista tapahtumista laadunhallinnan Laatuportti järjestelmään. Tavoitteena on riskitön ja turvallinen ympäristö asiakkaille. Henkilöstöllä on voimassa olevat tehtävänkuvan mukaiset luvat ja säännöllistä koulutusta järjestetään henkilöstölle sopimusten mukaisesti.

Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaaminen

- Päivittäisessä työssä huomioidaan erilliset ohjeet ja noudatetaan niitä.
- Päivätoiminnan henkilöstöllä on voimassa olevat hygieniapassit.
- Tuottajakunnilta on saatu ohjeistuksia infektioiden torjuntaan ja Betesdalla noudatetaan HUS:n ja THL:n hygieniaoheistuksia.
- Päivätoiminnassa seurataan kuittauslomakkeilla hygienianhoitoa; pintojen desifointia, WC tilojen siivousta, ruokien lämpötilan - ja biojätteen mittauksia ja keittiön siivoustehtäviä. Nämä lomakkeet tallennetaan ja säilytetään terveystietojärjestelmään varten.
- Lääkepoikkeamat ja kaatumiset kirjataan Domacare- asiakastietojärjestelmään ja henkilökuntaa koskevat, vaara- ja läheltä piti- tilanteet kirjataan Laatuporttiin. Lääkepoikkeamista ja kaatumisista tehdään Q-raportoinnit, joiden avulla kehitetään toimintaa.

1.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Päivätoiminnassa ja kotiin vietävissä tuetuissa palveluissa ei käytetä ostopalveluja sekä alihankkijoita.

Riskien hallinnan näkökulmasta on tärkeää, että palveluita tuottaa vakiintunut yhteistyökumppani, joka tuntee Betesdan palvelut sekä toimintaperiaatteet.

1.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Erilaiset riskit voivat olla joko alueellisia, paikallisia, valtakunnallisia tai sisäisiä poikkeavia tilanteita. Toiminnan jatkuvuuden kannalta uhat ja riskit on kuvattu valmiussuunnitelmassa.

Betesdalla on laadittu toimintaohjeita uhkien – ja riskien varalta sekä etukäteissuunniteltu johtaminen ja viestintä mahdollisissa uhka ja riski tilanteissa.

2. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteuttamisen seuranta ja päivittäminen

2.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä henkilöstön kanssa ja toimii osana perehdytysohjelmaa. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina kun ohjeistuksissa tai toiminnassa tapahtuu muutoksia tai vastuuhenkilön vaihduttua. Omavalvontasuunnitelma päivitetään suunnitellusti kerran vuodessa. Lukukuittaukset henkilökunnalta. Tiimipalavereissa käydään säännöllisesti läpi omavalvontasuunnitelmaa ja seurataan sen toteutumista. Omavalvonnan eri osa-alueille nimetään vastuuhenkilöt.

2.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

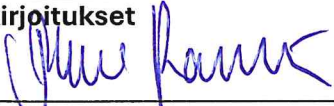
Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu muutoksia tai jos vastuuhenkilö vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta ja seurannasta vastaava
Palveluvastaava Pilvi-Marika Rantanen, pilvi-marika.rantanen@betesda.fi

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan tulostettuna Haaga-Lassilan päivätoiminnan ilmoitustaululla ja sähköisesti Betesdan internetsivuilla ja intrassa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksiköstä vastaava.

Paikka ja päiväys Laadittu 13.8.2024
Allekirjoitukset  _____ Pilvi-Marika Rantanen, palveluvastaava

3. Lähteet

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.	http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf
STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille	http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf
STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus	http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf
STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi	http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf
STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus	http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten_asumispalveluiden_laatusuositus_fi.pdf
Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle	http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf
Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa	http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia
Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi: Turvallinen lääkehoito -opas:	http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030
Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:	Vaaratilanteista ilmoittaminen - Fimea.fi - Fimea
Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn Rekisteri- ja tietoturvaselosteet:	http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html
Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:	http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutetu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista:	http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf

4. Liitteet

Liite 1.

HELLEKAUSIIN VARAUTUMINEN

- Helteellä yhteistilojen lämpötila ei saisi nousta yli +28 asteen
- Päivätoiminnan tilaan on mahdollista saada ristiveto ja lisäksi käytössä on pöytätuulettimia, joita voi käyttää esimerkiksi toimistossa työskennellessä.
- Päivätoiminnan tiloissa on käytettävissä siirrettävä ilmalämpöpumppu viilennystoiminnolla.
- Suojaa ikkunat auringonpaisteelta.
- Huolehdi riittävästä nesteytyksestä ja ravinnon saannista
- Pidämme erityisesti helteillä koko ajan pöydillä tarjolla raikasta vettä ja mehua.
- Vältä ulkoilua kuumimpaan aikaan.
- Työntekijöille tarjolla nestettä, muistutetaan hellekauden riittävästä tauotuksesta.