

Valviran määräys omaavontasuunnitelmasta 1/ 2024



Omavalvontasuunnitelma

Niittäjäntie, tuettu asuminen

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.....	3
1.2 Asiakas- ja potilasturvallisuus turvallisuus.....	4
1.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset.....	4
1.2.2 Vastuu palveluiden laadusta.....	5
1.2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	6
1.2.4 Muistutusten käsittely.....	10
1.2.5 Henkilöstö.....	11
1.2.6 Asukastyöhön osallistuvat henkilöstöriittävyyden seuranta.....	13
1.2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	13
1.2.8 Toimitilat ja välineet.....	14
1.2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	15
1.2.10 Lääkehoitosuunnitelma.....	16
1.2.11 Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat.....	17
1.2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	17
1.3 Omavalvonnan riskienhallinta.....	18
1.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	18
1.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	20
1.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	22
1.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	22
1.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	23
2. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteuttamisen seuranta ja päivittäminen.....	23
2.1 Toimeenpano.....	23
2.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	23
Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen.....	23
3. Lähteet.....	24
4. Liitteet.....	25

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

Sote-alueen nimi

Hyvinvointialue: Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

1.1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: Niittäjäntie

Betesda Palvelut Oy / tuettu asuminen,Varisto

Palveluyksikön osoite:

Niittäjäntie 13 A, 01660 Vantaa

Vastaava esihenkilö Maarika Ingalsuo maarika.ingalsuo@betesda.fi puh. 040-8297333

Palveluyksikön vastuhenkilö Pilvi Rantanen pilvi-marika.rantanen@betesda.fi puh. 040-197 2610

1.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut ja kuvaus:

Betesda-palvelut Oy, Niittäjäntie 13 A Vantaa osoitteessa sijaitsevassa toimintayksikössä tuotetaan asumisen tukipalveluita Vantaa ja Kerava hyvinvointialueen aikuissosiaalityön asiakkaille. Asiakkaina ovat pääsääntöisesti mielenterveyskuntoutujat. Palvelun tavoitteena on auttaa asiakasta toimimaan normaali elämässä mahdollisimman itsenäisesti, sekä kuntoutumaan kevyempään tai itsenäiseen asumiseen. Palvelu on lähtökohtaisesti määräaikaista. Asiakkaat tulevat tuettuun asumiseen Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen aikuissosiaalityön kautta.

Betesdan Niittäjäntien asumisen yksikössä on ulkopuolisena palveluntuottajana Vav -kiinteistöjen kautta siivous ja kiinteistöhuolto.

Betesdalla on yhteiset arvot, joiden mukainen toiminta on laatulupauksemme asiakkaillemme.

Toimintaperiaatteet ja ajatus

- Tarjoamme asiakkaillemme turvallista tuetun asumisen palvelua, jossa arvostamme toinen toistamme. Kunnioitamme asiakkaamme vuosien varrella omaksumaa elämäntapaa.
- Tuemme asiakkaamme omatoimisuutta. Onnistumisen ilo niin arjessa, kuin juhlassa on jokaiselle ihmiselle elämän tärkeä voimavara.
- Keskustelemme kaikista esiin tulevista kysymyksistä asiakkaan, ja asiakkaan niin halutessa hänen omaistensa ja ystäviensäkin 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 Asiakaslähtöisyys

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 turvallisuus

1.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Betesdan toiminta perustuu jatkuvaan kehittämiseen ja parantamiseen sekä laatu- ja laadunhallintajärjestelmän kehittämiseen ja käyttöönottoon.

Palveluiden laatuvaatimukset määräytyvät niin palveluita käyttävien asiakkaiden kuin palveluiden tilaajien lainsäädännön ja organisaation itsensä asettamien vaatimusten kautta.

Laatuvaatimukset määrittävät palveluita käyttävien asiakkaiden, palvelujen tilaajien, organisaation ja lainsäädännön asettamien vaatimusten kautta.

Betesdalle on myönnetty SHQS- laatusertifikaatti. Käytämme Laatuportti laadunhallintajärjestelmää arvioinnin välineenä. Laatuportin laadunhallinnansisällöt ovat:

- Haitta- ja läheltä piti tilanteiden ilmoittaminen ja käsittely
- Itsearviointit (vuoden lopussa)
- Työn vaarojen arviointi (vuoden lopussa)
- Sisäinen auditointi (kevät)
- Ulkoinen auditointi (syksy)

Asiakasturvallisuus

Betesdalla asiakasturvallisuus on keskiössä toiminnassamme ja se koostuu monesta osa-alueesta. Asiakas- asukasturvallisuussuunnitelma on laadittuna ja luettavissa intrassa. Asiakas- ja asukasturvallisuus suunnitelmassa on kuvattu asiakasturvallisuuden vastuut ja tehtävät sekä haitta- ja läheltä piti tilanteiden raportointi ja käsittelyraportti.

Henkilöstön käytössä on hälytysjärjestelmään kuuluva hälytin (Securitas).

Henkilöstölle järjestetään kolmen vuoden välein ensiapukoulutus tilaajan palvelukuvauksessa sovitun mukaisesti.

Henkilöstön palo- ja pelastusturvallisuutta varmistetaan ajantasaisella pelastus- ja valmiussuunnittelulla.

Turvallinen ympäristö varmistetaan asianmukaisella työvälineistöllä.

Jokainen uusi Betesdalainen saa perehdytyksen työnalkaessa, johon sisältyy turvallisuussuunnitelmiin tutustuminen sekä työympäristöön tutustuminen turvallisuuden näkökulmasta. Osaava omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä laadun ja asiakas- ja asukasturvallisuuden varmistamisessa ja palveluiden kehittämisessä.

1.2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Betesdan Niittäjätien tuetun asumisen yksikössä panostetaan laatutyöhön ja laadunhallintajärjestelmän käyttöön. Palveluidemme laatuvaatimukset määrittyvät palvelun tilaavan asiakkaan vaatimusten kautta.

Jokainen työntekijä vastaa oman tehtävänkuvansa osalta palveluiden laadusta. Tehtävänkuvat ovat kuvattuna.

Palveluyksikön vastuuhenkilö

- Vastaa tuetun asumisen kokonaisuudesta
- Laadunvalvonta ja varmistaminen

Esihenkilö:

- vastaa tuetun asumisen päivittäisestä toiminnasta kokonaisuudessaan, varmistaen että toimitaan laadukkaasti ja ohjeiden mukaisesti, sekä lainsäädännön ja sopimusvaateiden mukaan.

- Vastaa, että kaikki noudattavat toiminnassaan lakeja ja määräyksiä, toiminta noudattaa sopimusvaateita. Esihenkilö vastaa omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta sekä omavalvonnan toteuttamisesta tuetussa asumisessa.
- Vastaa henkilöstön palkkaamisesta, Velho työvuorosuunnittelun seurannasta ja henkilöstön resursoinnista (seuraten mitoitusta).
- Vastaa kokonaisuudesta, että lain vaatimat asiakkaita koskevat arvioinnit ja suunnitelmat ovat ajan tasalla (käytössä Lean-taulu), hygieniaohteita noudatetaan. Poikkeamien käsittely ja toimenpiteiden alulle panto ja seuranta.
- Vastaa siitä, että toiminta on palvelukuvauksen mukaista.

Palveluyksikön vastuuhenkilö

- Vastaa tuetun asumisen kokonaisuudesta.
- Laadunvalvonta ja varmistaminen, tarvittaessa ryhtyy toimiin varmistaakseen asioiden hoidon odotusten sekä sopimusten mukaisesti.
- Valvoo ohjeiden noudattamista
- Vastaa yksikön läikehoitosuunnitelman, pelastussuunnitelman, omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta.

Ohjaajat:

- Tehtäväkuvan mukaiset työtehtävät ja vastuut
- Käytössä Lean taulu

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 vastuushenkilölle tai muulle valvovalle viranomaiselle, mikäli on tyytymätön saamaansa kohteluun. Henkilöstö ohjaa tarvittaessa asiakasta muistutuksen tekemisessä.

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi

Asiakkaat ohjautuvat tuettuun asumiseen Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen asiakasohjauksen kautta. Vantaan Keravan aikuissosiaalityö myöntää palvelun asiakkaille, jotka täyttävät sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella asumispalveluihin pääsyn kriteerit. Asiakkaalle laaditaan asiakassuunnitelma yhden kuukauden sisällä asiakkuuden alkamisesta. Suunnitelma arvioidaan kolmen kuukauden välein, tarvittaessa useammin.

Tuetun asumisen aikana tavoitteiden toteutumista arvioidaan säännöllisesti yhdessä asiakkaan kanssa ja sekä tarvittaessa palvelun tilaajan kanssa. Asiakkaan suostumuksella hänen omaisensa/läheisensä voivat olla mukana arvioinnissa. Tarvittaessa asiakkaan laillinen edustaja osallistuu arviointiin. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Tavoitteena on toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen tai edistäminen sekä kuntoutuminen. Arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa kiinnitetään huomiota toimintakyvyn heikkenemistä ennakoiviin tekijöihin, joita ovat muun muassa terveydentilan epävakaumus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi ja käytetyt mittarit

- Asiakkaan toimintakykyä, tavoitteiden etenemistä ja palveluiden tarkoituksenmukaisuutta arvioidaan koko palvelusuhteen ajan työntekijöiden toimesta. Mikäli asiakkaan tilanteessa tai tilassa tapahtuu muutoksia, henkilökunta vastaa asiakkaan muuttuneeseen palvelutarpeeseen viivytyksettä ja on yhteydessä asiakkaan kotikunnan omaan sosiaalityöntekijään.
- Asiakkaan toimintakykyä seurataan seuraavilla mittareilla:
- mm. TUV - arviointi

Arviointiin osallistuvat henkilöt

- asiakas
- asiakkaan omaohjaaja
- omainen tai läheinen asiakkaan pyynnöstä

Asiakassuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Betesda-palvelut Oy:n käytössä oleva asiakastietojärjestelmä on DomaCare, jossa kyseinen suunnitelma on asiakassuunnitelma -nimellä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet yhteistyössä palveluntuottajan kanssa.

Asiakassuunnitelman laadinta ja toteutumisen seuranta

- Asiakassuunnitelmat arvioidaan ja päivitetään ohjeiden ja sopimusten mukaisesti. Tästä vastaa asiakkaalle nimetty omaohjaaja.
- Suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja asiakkaan pyynnöstä myös hänen omaisen/läheisen kanssa.
- Suunnitelma pohjaa palvelutarpeen arvioinnissa esille nousseisiin tavoitteisiin sekä asiakkaan omiin tavoitteisiin.
- Päivittäinen kirjaaminen perustuu asiakkaan tavoitteisiin, joten tavoitteiden saavuttamista seurataan ja arvioidaan jatkuvasti.
- Omaohjaaja esittelee palaverissa keskeiset asiat päivitettyään suunnitelman. Asiakasasioita käsitellään viikoittain tiimipalavereissa.
- Tilaaaja kutsutaan vähintään kerran vuodessa suunnitelman päivitykseen.

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 asiakkaan kohdalla huomioidaan itsemääräämisoikeus osana Doma Care asiakastietojärjestelmän asiakkuussuunnitelmaa. Asiakasta tuetaan tekemään päätöksiä omaan elämäänsä liittyen. Asiakas on aktiivinen toimija ja työntekijä tukee häntä päätösten teossa. Itsemääräämisoikeuden toteutumiseen liittyviä haasteellisia tapauksia käsitellään tapauskohtaisesti tiimipalavereissa, sekä tarvittaessa järjestetään yhteistyöpalaveri palvelun tilaajan, asiakkaan asioita hoitavan yhteistyö tahon kanssa.

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. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palvelua toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Tuetun asumisen yksikössä ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä. Betesdalla on laadittuna Liikkumisen rajoittamisen toimintaohje.

Asiakkaan kohtelu

Kaikilta työntekijöiltämme edellytetään asukasta 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

Sosiaalihuollon henkilökunta on velvollinen ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle (esihenkilö Maarika Ingalsuo), 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 esihenkilölle 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, esihenkilölle, vastuuhenkilölle, toimitusjohtajalle, kotikuntaan tai Aluehallintavirastolta (Avi). Vastineen muistutuksiin laatii Niittäjäntien esihenkilö yhdessä vastuuhenkilön kanssa, joka vastaa asiakaspalautteiden sekä muistutusten vastaanottamisesta, käsittelystä ja raportoinnista.

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

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

Muistutuspyyntöihin vastataan mahdollisimman nopeasti. Muistutukset käsitellään virallisesti ja kirjataan vastine, 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. Poikkeamat käsitellään tarpeen mukaan johtoryhmässä. Vakavimmat tapaukset käsitellään Betesdan hallituksessa, jossa käsitellään ratkaisuehdotus ja esitys toiminnan muutoksesta. Muistutuksiin laaditaan kirjallinen vaste ja näitä seurataan tilastoissa. Muistutuksesta informoidaan asiakkaan sosiaalityöntekijää ja palvelun tilaajaa.

Betesda-palvelut Oy:n sosiaaliasiamies

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

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

p. 09-41910230

Asematie 10 A, 2. krs, 1300 Vantaa

- edistää sosiaali- ja terveystoimen asiakkaiden oikeusturvaa
- neuvoo terveydenhuoltoalan henkilökunnan antamaan hoitoon tai kohteluun liittyvissä ongelmissa
- avustaa potilasvahinkoasioissa tai muistutuksen tekemisessä

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:

Vantaa ja Keravan hyvinvointialue (VAKE)
PL 1000
01301 VANTAA
Käyntiosoite: Ratatie 11, 2krs, 01300 Vantaa
kirjaamo@vakehyva.fi

1.2.5 Henkilöstö

Betesdalla laaditaan toimintayksikkökohtaisesti henkilöstösuunnitelmat vuosittain budjetin laadinnan yhteydessä. Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillisen henkilöstöä ohjaavat lait, palveluiden tilaajien henkilöstövaateet sekä myönnetyt toimintaluvat. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

Henkilöstörakenne ja määrä

Tuetussa asumisessa työskentelee esihenkilö ja ohjaajia. Henkilöstön työtehtävät määräytyvät työntekijän peruskoulutuksen ja lisäkoulutuksen mukaisesti. Lääkehoidon tukitehtävissä työskentelee ainoastaan lääkehoitoon koulutetut työntekijät.

Henkilöstön määrä perustuu yksikön asiakkaiden palveluntarpeeseen. Tuetussa asumisessa vähimmäishenkilöstömitoitus on 0,2. Henkilöstön määrää ja rakennetta seurataan systemaattisesti työvuoro Velhon avulla.

Sijaisten käytön periaatteet

- Niittäjäntiellä käytetään tuttuja ja vakituisia sijaisia
- Sijaiset perehdytetään työhön Betesdan perehdytysohjelman mukaisesti.
- Sijaistuksissa tehdään yhteistyötä Betesdan Kotiin annettavien palveluiden henkilöstön kanssa

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

- Rekrytoidaan riittävästi sijaisia, jotka perehdytetään hyvin perehdytysohjelman mukaisesti
- Rekrytointiohje käytössä
- Henkilöstömäärämuutokset ennakoidaan ja rekrytoidaan hyvissä ajoin
- Esihenkilö seuraa mitoitusta Velho työjärjestelmästä päivittäin
- Betesdan strategiassa on kirjattu henkilöstön pitovoiman vahvistaminen. Pysytään veto- ja pitovoimaisena työpaikkana

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet.

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
- esihenkilö palkkaa työntekijät määräaikaan työsuhteeseen
- asumisentuen vastuuhenkilö vastaa vakituisten työntekijöiden palkkaamisesta

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattioikeuksien varmistaminen:

- Rekisteröityneillä ammattinimikkeillä toimivilla rekisteröityminen tarkistetaan Valviran ylläpitämästä JulkiTerhikistä ja JulkiSuosikista

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.
- Perehdyttäjät nimetään etukäteen.
- Esihenkilö vastaa ensimmäisen päivän perehdytyksestä.
- Esihenkilö vie Mepco HR järjestelmään perehdytysdokumentit.

Henkilöstön täydennyskoulutus:

- 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 opintosuorituspisteet, jotka tallennetaan Mepco Hr järjestelmään. Osaamista ja suorituksia päivitetään.
- 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 Asukastyöhön osallistuvat henkilöstöriittävyyden seuranta

Riittävän henkilöstön varmistaminen palvelujen tarpeeseen ja asiakkaiden määrään nähden:

- Henkilöstön määrä perustuu hyvinvointialueen sopimuksen palvelukuvaukseen
- Päivittäistä henkilöstömitoitusta seurataan Velho työajanseuranta järjestelmästä.
- Loma-ajan sijaiset rekrytoidaan hyvissä ajoin. Sijaisina käytetään perehdytysohjelman käyneitä sijaisia.
- Äkillisissä sairastapauksissa tehdään tiivistä yhteistyötä Betesdan päivätoiminnan henkilöstön kanssa palvelukokonaisuuden sisällä

1.2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Tuetun asumisen asiakkaat saattavat tarvita useita palveluita yhtäaikaaisesti, kuten terveydenhuollon, päihdehoidon, sosiaalitoimen, psykiatrian, sekä erilaisten kuntoutusten palveluja. Osaamista ja yhteistyötä kehitetään jatkuvasti, lain SHQS-kriteeristön mukaisesti, yhteistyössä palveluntilaajan vaatimusten ja valvonnan alaisuudessa sekä hoitolupauksen mukaisesti. Niittäjäntien tuetussa asumisessa on laadittuna prosessikuvaukset toiminnasta.

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

Vastuuhjaaja vastaa kokonaisuudesta ja yhteydenpidosta eri tahoihin. Laskutuksesta vastaavat esihenkilö, sekä taluspäällikkö.

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 holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään (huoli ilmoitus).

- Kuukausittain varmistetaan, että asiakkaiden asunnoissa palohälyttimet ovat toimintakunnossa.
- Kuukausittain tarkistetaan asuntojen siisteys paloturvallisuuden näkökulmasta.

Tapahtuneet läheltä piti- tai haattatapahtumat 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

Betesdan tuetun asumisen yksikkö sijaitsee Vantaan Varistossa osoitteessa Niittäjäntie 13 A, 01660 Vantaa. Tuetun asumisen asunnot ovat rivitalo- ja huoneistoissa yhdessä tasossa. Kiinteistössä on 33 asuntoa, joista tuetun asumisen asiakaskäytössä on 25 asuntoa.

Päätalossa on kolme henkilökunnan toimistohuonetta, lääkehuone, suuri yhteinen oleskelu/ruokailutila, keittiö, kaksi asiakas wc:tä, joista toinen esteetön wc-tila, siivouskomero ja varastohuone. Henkilökunnan sosiaalilat; wc, suihku ja pukuhuoneet. Kiinteistöön kuuluu lisäksi asukkaille tarkoitettu sauna- ja pyykkihuollon tilat, varastotila, ulkuvälinevarasto sekä roskiskatos lajittelupisteineen.

Tuetun asumisen esihenkilö toimii turvallisuusvastaavana. 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 haattatilanteet.

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

Betesdalla vaaratilanne ilmoitukset tehdään intraan haatta- ja vaaratilanneilmoituslomakkeelle, joka ohjautuu Laatuporttiin. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta. Ja ryhdyttävä välittömiin toimenpiteisiin laitteessa/välineessä huomattavasta ongelmasta. Vialliset laitteet/välineet poistetaan käytöstä ja asiasta ilmoitetaan viipymättä palveluvastaavalle.

Niittäjäntiellä on ohjaajien käytössä Securitaksen hälytint. Asukkailla on tiedossa ohjaajien puhelinnumero.

Siivous- ja kiinteistöpalvelut

- Kiinteistöpalvelut SOL hoitaa kiinteistöön liittyvät ylläpito ja huolto toimenpiteet.
- Asiakkaat asuvat omissa VAV vuokra-asunnoissaan. Yhteistä toimintaa järjestetään myös VAV:ltä vuokratuissa tiloissa. Kiinteistön omistaja huolehtii kiinteistöistä.

1.2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet

Tuetussa asumisessa ei ole käytössä yhteisiä lääkinällisiä laitteita.

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) työsuojeluun.

Käytössä olevat tietojärjestelmät:

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

Betesdalla on laadittu tietosuojasuunnitelma 2/2024.

Tuetun asumisen yksikössä Niittäjäntiellä on varauduttu mahdollisiin häiriötilanteisiin ohjeistuksilla, mitkä löytyvät turvallisuuskansioista ohjaajien kansliasta. Turvallisuuskansio käydään läpi perehdytyksessä. Jokainen työntekijä on mukana turvallisuuskävelyssä vähintään kahden vuoden välein

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

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

Betedalla on asiakasrekisteriseloste nähtävissä Niittäjäntien tiloissa.

Niittäjäntien tuetussa asumisessa on varauduttu mahdollisiin häiriötilanteisiin varamenettelykansioilla.

Asiakailta otetaan kirjallisena valokuvausluvat ja ne kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan yhteystiedot:

Securitas - 24h

020 491 2600

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 pääkäyttäjä Arja Hämäläine , arja.hamalainen@betesda.fi

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

1.2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Niittäjäntien tuetussa asumisessa asiakkaat toteuttavat itse tarvitsemansa lääkehoidon. Vastuu lääkehoidon toteuttamisesta on asiakkailla, mutta henkilökunta seuraa ja valvoo tarvittaessa lääkehoidon onnistumista. Havaituissa lääkehoidon onnistumisen puutteissa henkilökunta on yhteydessä asiakkaan hoitotahoon.

Lääkehoidon vastuut:

- Asiakkaat käyttävät valitsemaansa terveystahoa lääkäripalveluiden suhteen.
- Lääkäri vastaa lääkemääräyksistä, asiakas toteutuksesta.
- Työntekijät seuraavat lääkehoidon onnistumista ja turvaavat tarvittaessa lääkehoidon onnistumisen
- Työntekijät kirjaavat lääkehoidon toteutumisen asiakastietojärjestelmään.
- Niittäjäntien esihenkilö toimii nimettynä lääkehoidonvastaavana ja vastaa turvallisen lääkehoidon kokonaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä.

Lääkehoitosuunnitelmat päivitetään Betesdassa yhteisesti kerran vuodessa ja tarpeen mukaan tilanteen muuttuessa. Betesdan Niittäjäntiellä lääkehoitosuunnitelma laaditaan lääkehoito Turvan kanssa. Betesda Palvelut Oy:ssä noudatetaan STM:n suositusten 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.

Lääkehoitoa toteuttaa lääkeluvat omaava vuorossa oleva ohjaaja. Lääkepoikkeamat kirjataan DomaCare asiakastietojärjestelmään ja ne käsitellään työyhteisössä tiimipalaverissa.

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 Asiakastietojen käsittely ja tietosuojaja

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 käyttöoikeudet 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 tunnuksia mitätöidään työsuhteen loppuessa.

Tietosuojaselosteet ovat luettavissa intrassa.

Betesda palveluiden nimetty tietosuojavastaava on:

Satu Kervinen, hallintoassistentti satu.kervinen@betesda.fi

1.2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Betesdalla kerätään palautetta suunnitelmallisesti asiakkailta sekä heidän omaisiltaan. Asiakkaille ja omaisille tehdään tyytyväisyyskysely kerran vuodessa. Betesdan kotisivujen, www.betesda.fi, kautta on mahdollisuus antaa palautetta. Jatkuva palautetta kerätään kirjallisesti ja suullisesti Niittäjäntiellä. Henkilökunnalta kerätään säännöllisesti palautetta mm. Työtyytyväisyyskysely. Tyytyväisyyskyselyiden 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 kehittämiseksi. 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 esihenkilölle tai työntekijöille.
- Asukkaille ja omaisille tehdään tyytyväisyyskysely kerran vuodessa.
- Betesdan www-sivujen kautta voivat kaikki antaa palautetta.
- Asiakkailla on yhteisissä tiloissa aloitelaatikko, johon mahdollisuus antaa palautetta ja esittää toiveita toimintaan liittyen.
- Asukaskokouksessa on myös mahdollisuus antaa palautetta

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 esihenkilö
- Palauteraportit ja www-sivujen kautta tulleet palautteet käsitellään työpaikkapalavereissa
- Palautteet puretaan viikoittain ja käsitellään hallinnon palaverissa.

1.3 Omavalvonnan riskienhallinta

1.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Betesdalla on nimetty työsuojausjohtaja ja työsuojausvaltuutettu.

Työsuojausjohtaja:

Heidi.hyryla@betesda.fi

Työsuojausvaltuutettu:

Oscar.barrera@betesda.fi

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Oma-valvonta perustuu riskien hallintaan, jossa palveluprosesseihin ja palveluun liittyviä riskejä sekä mahdollisia epäkohtia arvioidaan asiakkaan näkökulmasta. Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on oma-valvontasuunnitelman ja oma-valvonnan 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 oma-valvonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia oma-valvonnan 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 velvoitteet.

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

Riskien tunnistaminen

Tuetussa asumisessa 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. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on turvallinen ja avoin ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö, että asiakkaat ja heidän läheisensä

uskaltavat 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.

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

Niittäjäntien yksikössä kerätään jatkuvasti tietoa erilaisista riskeistä ja miten niitä voidaan ennaltaehkäistä. Turvallinen ympäristö on tavoitteena. Niittäjäntiellä 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 henkilöstöltä vaadittavat luvat (mm lääkelupa, ensiapu ja paloturvallisuus). Nämä asiakirjat dokumentoidaan Mepco Hr-järjestelmään.
- Niittäjäntiellä 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 työtetään 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 esihenkilölle
- 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 omasosiaalityöntekijää.

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 esihenkilön tietoon ja vakavat poikkeamat käsitellään heti.

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

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.
- Niittäjäntiellä henkilöstöllä on voimassa olevat hygieniapassit.
- Tuottajakunnilta on saatu ohjeistuksia infektioiden torjuntaan ja Betesdalla noudatetaan HUS:n ja THL:n hygieniaoheistuksia.
- Niittäjäntiellä seurataan kuittauslomakkeilla hygienianhoitoa; pintojen desifointia. Nämä lomakkeet tallennetaan ja säilytetään terveysviranomaista varten.
- Lääkepoikkeamat ja kaatumiset kirjataan Domacare- asiakastietojärjestelmään ja henkilökuntaa koskevat, vaara- ja läheltä piti- tilanteet kirjataan Laatuporttiin.

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.

1.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Niittäjäntiellä käy sopimuksen mukaisesti työnhajaaja sekä kokemusasiantuntija.

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 tehdään yhteistyössä koko henkilöstön kanssa. Palvelukodin omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asukastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen. Suunnitelma jalkautetaan ryhmäkotiin työväliseksi ja on osa perehdytysohjelmaa. Tiimipalaverissa käydään säännöllisesti läpi omavalvontasuunnitelmaa ja seurataan sen toteutumista.


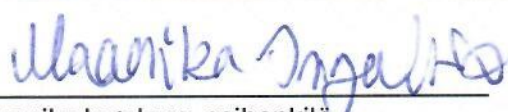
2.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään, kun ohjeistuksissa tai toiminnassa tapahtuu muutoksia tai vastuuhenkilön vaihduttua. Omavalvontasuunnitelma päivitetään suunnitellusti kerran vuodessa. Lukukuittaukset otetaan henkilökunnalta varmistuakseen sisällön lukeminen. Omavalvontasuunnitelma tulostetaan ja säilytetään tuetun asumisen yleisissä tiloissa olevalla ilmoitustaululla. Omavalvonnan eri osa-alueille nimetään vastuuhenkilöt.

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

Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksiköstä vastaava.

Paikka ja päiväys Laadittu 13.8.2024	
Allekirjoitukset	
 Pilvi-Marika Rantanen, palveluvastaava	 Maarika Ingalsuo, esihenkilö

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/tietosuojavaltuutettu/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.