

Omavalvontasuunnitelma

Palveluyksikkö

Toimintakeskus Pihlaja ja Pajula, Kajaani

Sisällys

Johdanto	3
1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja ylläpito	4
3. Palveluyksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet sekä toimintaympäristö	4
4. Riskienhallinta	5
5. Palveluyksikön asiakas- ja potilasturvallisuus	12
6. Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva	13
7. Palvelun sisältö	14
8. Palveluyksikön henkilöstö	17
9. Toimintaympäristö ja tukipalvelut	19
10. Omavalvonnan toteutus, seuranta ja raportointi	21

PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Johdanto

Palvelut järjestetään asiakaslähtöisesti ja taloudellisesti. Edistämme alueemme kehitysvammaisten henkilöiden hyvinvointia ja osallisuutta. Kehitysvamma palveluita ovat erimuotoiset asumispalvelut sekä päivä-, työ- ja avotyötoiminta. Toimintakeskus Pihlajassa järjestetään asiakkaille kuntouttavaa päivä- ja työtoimintaa. Toimintakeskus Pihlajassa järjestetään myös koululaisten loma-ajanhoito (osavuorokautinen tilapäishoito). Toimintakeskus Pajulassa järjestetään asiakkaille kuntouttavaa päivä- ja työtoimintaa sekä eri yritysten kautta järjestettävää avotyötoimintaa. Oma-avontasuunnitelman tavoitteena on toimintakeskus Pihlajan ja Pajulan laadun ja turvallisuuden takaaminen.

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja:
Vammaispalvelut, Sosiaalisen kuntoutuksen palvelut
Y-tunnus: 3221331-8

Kainuun hyvinvointialue
Kajaani
PL 400, 87070 Kainuu, kirjaamo@kajaani.fi

Toimintayksiköt:
Toimintakeskus Pihlaja/Pajula Kajaani tulosityksikkönumero 7050210010
Pihlaja Sirkunpolku 1 B, 87400 Kajaani puh. 044- 729 2359
Pajula Teknologianraitti 1, 87400 Kajaani puh. 050- 540 3845

Palvelumuoto;
Asuminen ja sosiaalinen kuntoutuksen palvelualue kehitysvammaisten henkilöiden päiväaikaiset palvelut asiakasryhmä. Päivä-, työ- ja avotyötoiminta on tarkoitettu aikuisille vammaisille henkilöille. Pihlajassa käy vuosittain kuntouttavassa päivä- ja työtoiminnassa noin 63 asiakasta. Pajulassa käy kuntouttavassa päivä- ja työtoiminnassa vuosittain noin 50 asiakasta. Avotyötoiminnassa käy vuosittain noin 52 asiakasta. Toimintakeskus Pihlajassa toteutetaan koululaisten loma- ajanhoito (osavuorokautinen tilapäishoito). Koululaisten loma-ajan hoidossa käy noin 20 lasta. Koululaisten loma-ajan hoidon aikaan aikuisia asiakkaita käy välttämättömässä päivätoiminnassa noin 5-7. Aikuisten toiminta järjestetään eri tiloissa kuin koululaisten loma-ajanhoito. Vuosi tasolla Pihlajassa ja Pajulassa päivätoiminnassa, työ- ja avotyö toiminnassa käy yhteensä asiakkaita noin 200.

Yksiköiden esihenkilö: palveluesihenkilö Tuija Heiskanen
Puhelin: 040 615 2136
Sähköposti: tuija.heiskanen@kainuu.fi

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:
Sol-siivouspalvelu
Lindström (tekstiilipalvelu)
Vireko ateriapalvelu (1.2.2024 alkaen)

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja ylläpito

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön palvelusta toteutumisesta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asiakkaat ja heidän omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnan suunnitteluun. Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä.

Toimintakeskus Pihlajan ja Pajulan omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa palveluesihenkilö Tuija Heiskanen puh. 040 615 2136.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti vähintään kerran vuodessa ja aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä Toimintakeskus Pihlajan sekä Pajulan päivätoiminnan ilmoitustaululla, jossa asiakkaat, asiakkaiden omaiset ja muut asiasta kiinnostuneet voivat siihen tutustua. Omavalvontasuunnitelma on myös perehdytyskansiossa. Palveluesihenkilö lähettää sähköisesti päivitetyn lomakkeen palveluyksikköpäällikölle. Hän laittaa hyväksymistiedon palveluesihenkilölle ja pyytää vastuualueen laatusihteeriä viemään valmiin lomakkeen Kaiman laatukäsikirjaan. Palveluesihenkilö allekirjoittaa vastuualueella hyväksytyyn lomakkeen ja huolehtii sen yksikön ilmoitustaululle. Omavalvontasuunnitelma on sähköisesti nähtävillä Kainuun hyvinvointialueen Intranetin nettisivuilla ja Kaimassa. Lisätietoja saa tarvittaessa Kajaanin toimintakeskus Pihlajan ja Pajulan palveluesihenkilöltä.

3. Palveluyksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet sekä toimintaympäristö

Kainuun hyvinvointialueen yhteisenä tavoitteena on edistää alueen kainuulaisten hyvinvointia ja osallisuutta sekä järjestää vastuulla olevat sosiaali-, terveys- ja muut palvelut asiakaslähtöisesti, tehokkaasti ja vaikuttavasti. Edistämme Kainuun hyvinvointialueella kehitysvammaisten henkilöiden hyvinvointia ja osallisuutta. Palvelut järjestetään asiakaslähtöisesti ja taloudellisesti. Edistämme alueemme kehitysvammaisten henkilöiden hyvinvointia ja osallisuutta. Kehitysvammaisten palveluita ovat erimuotoiset asumispalvelut sekä päivä-, työ- ja avotyötoimintapalvelut.

Toimintakeskus Pihlajassa tuotetaan kuntouttavaa päivä- ja työtoimintapalvelua sekä koululaisten loma-ajan hoitoa (osavuorokautinen tilapäishoito) kehitysvammaisille asiakkaille.

Toimintakeskus Pajulassa tuotetaan kuntouttavaa päivä- ja työtoimintapalvelua. Lisäksi Pajulassa tuotetaan avotyötoimintaa kehitysvammaisille asiakkaille.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Vastuullisuus, avoimuus, luotettavuus, oikeudenmukaisuus (VALO).

Kajaanin Toimintakeskus Pihlajassa ja Pajulassa noudatetaan Kainuun hyvinvointialueen arvoja sekä ja toimintaa ohjaavia periaatteita:

Vastuullisuus: Toimintakeskuksissa asiakkaiden palvelut suunnitellaan ja toteutetaan yksilöllisesti räätälöiden tukemaan kunkin asiakkaan henkilökohtaista elämäntilannetta huomioiden asiakkaiden tarpeet, turvallisuus ja taloudellisuus. Vastuullisuus näkyy oman työn vastuun kantamisena, aktiivisena asenteena työtä kohtaan, oman ja toisten työn arvostamisena, yhteisöllisyytenä sekä tiedon siirtämisenä. Lisäksi vastuullisuus näkyy myös työyhteisön hyvinvoinnissa ja turvallisuudesta huolehtimisessa. Toimintakeskuksessa toimitaan kestävän kehityksen mukaan. Toimintakeskuksessa huolehditaan ammattipätevyksien ajan tasaisesta päivittämisestä sekä koulutuksiin osallistumisiin tukemisessa, huolehditaan työympäristöstä, henkilöstön ja asiakkaiden sekä opiskelijoiden

hyvinvoinnista. Vastuullisuus näyttäytyy toiminnassa siinä, että työskentelemme asiakkaiden eri verkostojen kanssa yhteistyössä. Palveluiden toteuttamisessa tuetaan henkilöstöä erilaisilla koulutuksilla.

Avoimuus: Palveluista ja muutoksista tiedotetaan avoimesti. Palveluista ja toiminnasta sekä toiminnan muutoksista informoidaan tiedotteiden kautta asiakkaiden omaisille, läheisille sekä asiakkaan asumisyksikölle.

Luotettavuus on kaiken toimintamme ja asiakassuhteiden perusta. Luottamus on suunnittelun, kehittämisen sekä käytännön toimintaa, joka toteutetaan avoimessa ja luotettavassa yhteistyössä asiakkaiden, heidän omaisten ja muun tarvittavan verkoston kanssa
Toimintakeskuksen toiminnassa avoimuus ja luotettavuus näkyy myös siinä, että tuomme toimintaa näkyväksi sosiaalisen median Facebookin ja Instagramin kautta. Näkyvyydessä huomioidaan, että kaikilla kenestä julkaisuja tehdään, on luvat julkaisuihin.

Oikeudenmukaisuus: Asiakkaita kohdellaan kansalaisperiaatteen mukaan, aikuisia aikuisina, lapsia lapsina, joilla kaikilla on yhdenvertaiset oikeudet ja velvollisuudet muiden kansalaisten tapaan oman näköiseen ja mahdollisimman itsenäiseen elämään – mahdollisuus hallittujen riskien ottamiseen. Asiakkaita kohdellaan tasapuolisesti heidän yksilölliset tarpeet huomioiden. Toimintakeskuksen toiminnassa otetaan huomioon kaikki asiakkaan toiveet, vaikka aina kaikkia toiveita ei pystyttäisi toteuttamaan. Toimintakeskuksen toiminnassa huolehditaan kuitenkin, että toiveiden toteuttaminen on jokaisen asiakkaan kohdalla tasapuolista. Asiakkailta on yksilöllisiä tavoitteita, ja heillä on ajantasaiset palvelusuunnitelmat, jotka ohjaavat asiakkaan palvelua.

VISIO 2026

Jokaisella on hyvä elämä Kainuussa. Palvelumme ovat asiakaslähtöisiä, tehokkaita ja kustannusvaikuttavia.

4. Riskienhallinta

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä kuten kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet, toimintatavoista asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnassa edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa henkilöstö sekä asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Toimintakeskus Pihlajassa ja Pajulassa noudatetaan lakia kehitysvammaisten erityishuollosta sekä sosiaalihuoltolakia. Uusi vammaispalvelulaki astuu voimaan 1.1.2025.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen sekä niiden korjaaminen

Toimintakeskus Pihlajassa ja Pajulassa riskien ja vaarojen arviointi tehdään säännöllisesti (vähintään kahden vuoden välein tai tarvittaessa useammin) yhdessä oman henkilöstön kanssa ja esiin tulleet epäkohdat korjataan sovittuun määräajan sisällä. Lomakkeet täytetään sähköisesti HaiPro-järjestelmään, joten ne ovat luettavissa myös työsuojelussa. Kun esiin tullut riski on normaalia suurempi, tehdään yhteistyötä työsuojelun kanssa asian saamiseksi kuntoon mahdollisimman pian. Riskien tunnistamisessa arvioidaan työturvallisuuden kannalta fyysiset vaaratekijät, henkinen kuormitus, ergonomia sekä kemialliset vaaratekijät. Toimintakeskuksessa asiakasturvallisuudessa huomioidaan vaarantavien riskien arvioinnissa fyysiset, psyykkiset sekä sosiaaliset tekijät.

Asiakas- ja omaispalautteita voi antaa suoraan esihenkilölle tai henkilöstölle, kirjallisesti tai sähköisesti järjestelmien kautta. HaiPro- ohjelmassa on myös S-Pro- osio, jonka kautta tehdään asiakaskohtaiset havaitut epäkohtailmoitukset (sosiaalihuoltolain 48§ mukainen ilmoitusvelvollisuus).

Henkilöstö tuo reaaliaikaista tietoa epäkohdista ja riskeistä suoraan omalle esihenkilölle. Kajaanin toimintakeskus Pihlajan ja Pajulan omavalvontasuunnitelmasta näkee milloin suunnitelma on päivitetty, ja milloin se on jälleen päivitettävä.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Toimintakeskusten omavalvontasuunnitelmat päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina, jos toiminnassa on tapahtunut oleellisia muutoksia.

Toimintakeskuksen palo- ja pelastussuunnitelmat päivitetään kerran vuodessa. Suunnitelmat on viety sähköiseen järjestelmään, ja näin ne ovat kaikkien toimijoiden nähtävillä. Kainuun hyvinvointialueen pelastussuunnitelmat löytyvät sivulta (pelsupalvelu).

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

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet heti tilanteen havaittua. Tällä tavalla pyritään estämään jatkossa tilanteen toistuminen. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen toimintatapojen turvallisemmaksi muuttaminen. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaus HaiPro- ohjelmaan. Ohjelmaan kirjataan myös tapahtumille kehittämissuunnitelmat ja toimenpiteet. Ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä korostetaan kirjauksissa.

Tulleet HaiPro- ilmoitukset käsitellään Pihlajan ja Pajulan yksiköissä esihenkilön ja henkilöstön kanssa mahdollisimman pian tai vähintään 1 x/kk järjestettävässä HaiPro-palaverissa. Palaverissa käsitellään epäkohdat ja sovitaan miten jatkossa tilanteiden syntymistä voisi välttää. HaiPro- ilmoituksia seurataan säännöllisesti koko Kainuun hyvinvointialueen tasolla. Yksiköistä tulleet HaiPro- ilmoitukset lähetetään tarvittaessa ylemmälle tasolle tiedoksi tai toimenpiteitä varten. Asiakkaita koskevista poikkeamista informoidaan aina mahdollisimman pian asiakkaiden ryhmäkoteja sekä heidän omaisia. S-Pro ilmoitukset tulevat käsiteltäväksi palveluyksikköpäällikölle. Tietosuoja/ tietoturvailmoitukset ohjautuvat käsiteltäväksi tietohallintoon ja arkistovastaavalle.

Yhteistyötä tehdään työsuojelun sekä työterveyshuollon kanssa. Kaikki ilmoitukset menevät Kainuun hyvinvointialueen laatujohtajalle, joka kokoaa tilastoja tehdyistä ilmoituksista. Työsuojelu seuraa ilmoituksia ja kokoaa tilastot työsuojelua koskevista ilmoituksista.

Riskienhallinnan työjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseksi on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilöstöltä. Henkilöstö osallistuu turvallisuus tason ja – riskien arviointiin,

omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Toimintakeskus Pihlajassa ja Pajulassa epäkohdasta tullut ilmoitus käsitellään yksiköiden esihenkilön ja henkilöstön kanssa mahdollisimman pian. Toimintakeskusten palveluesihenkilö vastaa omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että henkilöstöllä on riittävästi tietoa turvallisuuteen liittyvistä asioista.

Toimintakeskusten henkilöstöltä vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksissa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, kehittämiseen ja toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan sekä yksityisyyttään.

Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattu, miten varmistetaan asiakkaiden saama asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan. Lisäksi omavalvontasuunnitelmassa on ohjeet, miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne.

Kainuun hyvinvointialueella voi antaa asiakaspalautetta kirjallisesti, suullisesti sekä sähköisellä palautteella. Toimintakeskuksen henkilöstö saa palautetta usein kasvotusten asiakkaiden omaisilta, läheisiltä sekä asumisyksiköiden henkilöstöltä.

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla, hänen omaisella tai läheisellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksiköiden vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli ilmenee tyytymättömyyttä asiakkaan saamaan kohteluun. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Työyksiköissä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida asiakkaaseen liittyvään epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen.

Avoimella keskustelulla hoitoa/palvelua antaneen henkilön tai hänen esihenkilön kanssa voidaan usein selvittää mahdolliset väärinkäsitykset potilaan/asiakkaan ja hänen hoitoonsa/palveluunsa osallistuneiden välillä. Hoidossa tai palvelussa tapahtuneet virheet ja puutteet on usein mahdollista korjata saman tien. Epäasialliseen kohteluun puututaan heti, jos sitä ilmenee. Puuttuminen on kaikkien vastuulla. Epäasiallinen kohtelu otetaan puheeksi heti tilanteessa tai välittömästi sen jälkeen. Asiasta raportoidaan esihenkilölle, joka tarvittaessa jatkaa tilanteen käsittelyä asianosaisten kanssa.

SOSIAALIHUOLTOLAIN § 48 MUKAINEN HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Miten ilmoitus tehdään

Ilmoitus tulee tehdä kirjallisena (dokumentoida) ja sen voi lähettää sähköpostilla välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan.

Ilmoitukseen tulee kirjata:

- Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa (otsikoksi)
- Työpaikka/yksikkö, josta ilmoitus tehdään
- Tilanne/tapahtuma, jossa on havaittu epäkohta tai sen uhka asiakkaan saamassa palvelussa tai kohtelussa
- Päiväys, ilmoittajan nimi, titteli (useampien ilmoittajien kyseessä ollessa nimet, allekirjoitukset, nimenselvennykset ja tittelit)

Ilmoitus saatetaan tiedoksi toimintayksikön vastaavalle henkilölle – **palveluesihenkilölle ja palveluyksikköpäällikölle**. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta **Kainuun hyvinvointialueen vammaispalvelun vastuualuepäällikölle ja tiedoksi perhepalvelujohtajalle**.

Työnantajan toimenpiteet ilmoituksen johdosta

- Johdon tekemät sosiaalihuoltolain § 49 mukaiset korjaustoimenpiteet ja niiden arviointi
- Suunnitelma tilanteen/tapahtuman toistumisen estämiseksi/ehkäisemiseksi
- Henkilöstölle annetut ohjeet ja neuvonta

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, perhepalvelujohtaja ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen tekeminen ja mistä ilmoitus tehdään

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hän voi tehdä tästä ilmoituksen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa. Asiakkaan kaltoinkohtelulla tarkoitetaan mm. fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tai palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa tai hoidossa on vakavia puutteita.

Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensi sijassa perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin. Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa. Pakotteiden ja rajoitteiden käytöstä tulee olla aina asiakaskohtainen, määräaikainen lupa ja ilmoitus tulee tehdä, jos pakotteita ja rajoitteita käytetään muutoin. Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista asiakkaille, niihin pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta. Omavalvontaan kuuluvat esimerkiksi ammattilaisten resurssit ja sekä ammattilaisten palveluissa olevaan kiireeseen liittyvät asiat.

Ilmoituksen voi tehdä § 48 mukaisesti sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva tai vastaavissa tehtävissä, toimeksiantosopimussuhteessa oleva tai itsenäinen ammattiharjoittaja. Ilmoitusvelvollisuus koskee julkisia ja yksityisiä sosiaalipalvelun tuottajia.

Asiakkaan osallisuus

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 eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Asiakkaiden ja heidän läheisten osallistuminen yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämisessä, asiakaspalautteiden kerääminen

Palvelutarpeen ja palvelusuunnitelman teon/päivityksen yhteydessä kerätään palautetta omaisilta. Omaiset voivat antaa palautetta käymällä toimintakeskuksella tai soittamalla. Tavoitteena on avoin vuorovaikutus omaisten ja henkilökunnan välillä. Asiakkailta kerätään palautetta suullisesti toiminnan lomassa sekä havainnoimalla heidän käyttäytymistään. Osa asiakkaista ei pysty antamaan sanallista palautetta, mutta heistä voidaan huomata, onko toiminta heille mielestä vai ei.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Omaisten ja asiakkaiden palaute on tärkeää ja se otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilöstön tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Potilaan ja asiakkaan itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon johtava periaate. Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Toimenpiteissä on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu.

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (785/1992) lähtökohtana on, että myös niiden potilaiden tahtoa on kunnioitettava, jotka eivät kykene päättämään hoidostaan, ja että heidän arvioidun etunsa pohjalta toimitaan vain silloin, kun selvitystä heidän omasta tahdostaan ei saada. Suostumuksen antamiseen kykenemättömän potilaan lähiomaista tai muuta läheistä tai laillista edustajaa on ennen tärkeän hoitopäätöksen tekoa kuultava sen selvittämiseksi, millainen hoito parhaiten vastaisi potilaan tahtoa, ja tällaiseen hoitoon on saatava myös suostumus. Mielenterveyslain (1116/1990) mukaiset rajoittamistoimenpiteet koskevat tahdostaan riippumattomaan hoitoon määrättyjä potilaita. Vapaaehtoisesti sosiaalihuollon palveluissa oleviin kohdistettavista rajoittamistoimenpiteistä ei mielenterveyslaissa ole säännöksiä, eli niitä ei voi käyttää.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

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 ja muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Kun potilaan perusoikeuksien rajoittamista hoidon aikana tarvitaan, rajoitusten on perustuttava lakiin ja ne tulee voida oikeuttaa erikseen kussakin tapauksessa ja kyseessä olevan perusoikeuden osalta. Rajoitus on tehtävä yksilöllisen harkinnan perusteella tapauskohtaisesti. Toiminnassa huomioidaan potilaan tai asiakkaan itsemääräämisoikeutta koskevat ohjeistukset (esim. Valviran muistio 9.10.2015: potilaan tietotekniset laitteet psykiatrisessa yksikössä; Valviran ohje 15.3.2013: Lasten itsemääräämisoikeuden toteutuminen lastensuojelun sijaishuollossa; Valviran ohje 15.3.2013: Sosiaalihuollon asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistaminen).

Toimintakeskus Pihlajan ja Pajulan asiakkaan omat tavoitteet ja toiveet otetaan huomioon palvelutarpeen arviointia tehdessä. Ohjaajan rooli korostuu itsemääräämisoikeuteen liittyvissä asioissa asiakkaiden eriasteisen kehitysvammaisuuden vuoksi. Asiakkaiden toiveita ja ajatuksia kuunnellaan päivittäisen toiminnan suunnittelussa, kehittämisessä sekä toteuttamisessa. Jokaisen asiakkaan kanssa pyritään löytämään yhteinen kommunikointi tapa. Asiakkaita kohdellaan tasavertaisesti ja heidän osallistumisestaan tuetaan järjestämällä monipuolista toimintaa, josta löytyy jokaiselle onnistumisen mahdollisuuksia. Ohjaajille on järjestetty ja mahdollistetaan osallistua itsemääräämisoikeutta käsitteleviin koulutuksiin.

Toiminnan lähtökohtana on rajoittamisen ennaltaehkäiseminen. Ohjaustyössä panostetaan yksilölliseen ohjaamiseen, yhteisten kommunikointitapojen löytämiseen ja monipuoliseen, osallistavaan toimintaan. Periaatteena on turvata asiakkaiden terveys ja fyysinen sekä psyykinen turvallisuus. Lähtökohtana toiminnassa on asiakkaille laadittu palvelusuunnitelma, joka perustuu asiakkaan yksilöllisiin tavoitteisiin, haasteisiin ja toiveisiin.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollon itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Kaikissa Kainuun hyvinvointialueen toimintayksiköissä on tunnettava rajoituksia koskeva lainsäädäntö ja menettelytavat sekä noudatettava niitä. Toimintayksiköissä, joissa on käytössä rajoitustoimenpiteitä, tulee olla laadittuna kirjallinen rajoitustoimenpiteitä koskeva menettelyohje, johon kirjataan päätöksentekomenettely sekä ohjeet siitä, miten rajoitustoimenpiteet toteutetaan turvallisesti asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen.

Toimintayksiköiden käytössä on kehitysvammapoliklinikan asiantuntijatyöryhmä, johon kuuluu lääkäri, psykologi ja sosiaalityöntekijä. Yhteydenotto tapahtuu ensimmäisellä kerralla joko kehitysvammapoliklinikan sosiaalityöntekijän tai toimistosihteerin kautta. Seuraavat asiantuntija-arviot sovitaan edellisen asiantuntijatyöryhmän arvion yhteydessä tai sähköpostitse/puhelimitse sosiaalityöntekijän tai toimistosihteerin kautta.

Asiakkaan oikeusturva**a) Muistutuksen vastaanottaja**

Sosiaalihuoltoa koskeva muistutus voidaan jättää sosiaaliasiamiehelle, toimintayksikön esimiehelle tai vastualueen esimiehelle. Terveystuhoon koskeva muistutus tulee lähettää potilasasiamiehelle, jota kautta muistutus etenee vastauksen antajalle.

Vastauksen sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000, 23 §) tai potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992, 10 §) mukaiseen muistutukseen antaa perhepalvelujohtaja, vastualuepäälliköt, tuloyksikköpäälliköt. Muistutukseen, joka koskee tulosaluejohtajaa, vastualue- tai tuloyksikköpäällikköä, antaa vastauksen muistutuksen kohteena olevan viranhaltijan esimies. Useaa tulosaluetta koskevaan muistutukseen vastauksen antaa kuntayhtymän johtaja. (hallituksen delegointipäätöksen mukaisesti)

Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta tai kannella asiasta. Sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluasioiden käsittelyraja on kaksi vuotta, kuten muissakin hallintoasioiden kanteluissa. Kantelu tehdään Pohjois-Suomen aluehallintovirastoon tai Valviraan.

b) Sosiaali- ja potilasasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Tiina Komulainen
sosiaaliasiamies
tiina.komulainenainuu.fi
Puh. 044 797 0548
Puhelinneuvonta ma-ti ja to klo 8-11

Sosiaaliasiamiehen tehtävän kuvaan kuuluu:

- asiakkaiden neuvominen tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- Asiakkaiden avustaminen tämän lain mukaiseen muistutukseen liittyvissä asioissa.
- Tiedottaa asiakkaita heidän oikeuksistaan.
- Toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. sekä
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä vuosittainen selvitys aluehallitukselle.

c) Potilasasiamies

- yhteystiedot puh. 08 6156 2009 tai o44 710 1324
- Tavattavissa ajanvarauksella
- Toimistos sihteeri puh. 044 763 0487

d) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero: 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9-12, to 12-15)



Kuluttajaneuvonta on palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Ota aina ensin yhteyttä yritykseen, jonka kanssa olet asioinut. Kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa ja palvelua ohjaa kilpailu- ja kuluttajavirasto. Lisätietoa kts. www.kuluttajaneuvonta.fi

e) Muistutus, kanteluiden ja muiden valvontapäätösten käsittely

Muistutus käsitellään asianmukaisesti. Muistutukset käsitellään työntekijöiden kanssa, joita muistutus koskee ja tarvittaessa laajemmin työyhteisössä. Muistutusten lisäksi kantelu- ja valvontapäätökset sekä asiakaspalaute huomioidaan soveltuvin osin työyhteisön toiminnan kehittämässä.

f) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Kohtuullisena aikana muistutukseen vastaamisessa pidetään neljää viikkoa. Muistutukset pyritään käsittelemään mahdollisimman pian.

5. Palveluyksikön asiakas- ja potilasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Toimintakeskusten 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 vanhuspäivähoitoon mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Toimintakeskuksissa noudatetaan palo- ja pelastusviranomaisten antamia määräyksiä. Kainuun hyvinvointialueella on hallinnollinen ohje (21.3.2016, ks. ohje) poistumisturvallisuuskoulutuksista ja toimintakeskuksissa tapahtuvasta poistumisturvallisuusharjoituksista. Ohjeen mukaan työyksikön esihenkilö tai muu hänen nimeämä henkilö huolehtii siitä, että poistumisturvallisuusharjoittelu on säännöllistä toimintaa ja harjoituksia tulee toteuttaa kaksi kertaa vuodessa. Toimintakeskus Pihlajassa ja Pajulassa on nimetyt palo- ja pelastusvastaavat työntekijät. Toimintakeskusten palo- ja pelastusvastaavat huolehtivat toimintakeskusten henkilöstön turvakävelyiden ajan tasaisesta toteutumisesta.

Toimintakeskusten henkilökunta osallistuu säännöllisesti alkusammutus- ja EA eli ensiapukoulutuksiin. Pelastussuunnitelma päivitetään säännöllisesti ja huoltomiehet tarkistavat sammuttimet myös säännöllisesti. Henkilökunta seuraa palosammuttimien kuntoa myös itse ja ilmoittaa havaitsemistaan puutteista välittömästi eteenpäin. Poistumisturvallisuusselvitys ja pelastussuunnitelma tarkistetaan yhdessä palo- ja pelastusviranomaisten ja koko henkilökunnan kanssa määräajoin. Koulutukset lisätään HRM-tietojärjestelmään.

Pajulassa spraymaaleja sekä muita vaarallisia puutöiden viimeistelemiseen käytettäviä kemikaaleja. Asiakkaila ja ohjaajalla on aina maaleja ja kemikaaleja käsitellessä FFP2- suojamaskit sekä puutöitä tehdessä suojalasit.

Osalla asiakkaista on edunvalvoja, osalla edunvalvontaa hoitavat omaiset. Yhteistyötä tehdään sekä edunvalvonnan että omaisten kanssa. Huolen herätessä ollaan yhteydessä edunvalvontaan tai omaisiin. Huolesta raportoidaan esimiehelle, jonka kanssa päätetään, mitä tilanteessa olisi syytä tehdä. Huoli kirjataan myös Pro Consonaan asiakastietojärjestelmään.

Toimintakeskus Pihlajan kiinteistön turvallisuudesta vastaa Kajaanin kaupunki ja toimintakeskus Pajulan Teknologia puiston kiinteistöhuolto. Jos toimintayksiköiden turvallisuudessa huomataan puutteita tai parantamisen varaa ollaan yhteydessä kiinteistön huollosta vastaavaan henkilöön.

Epäselvissä tilanteissa otetaan yhteyttä omaan esihenkilöön, sosiaaliohjaajaan tai asiantuntevaan viranomaiseen.

6. Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista lain 7§:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Palvelu- ja hoitosuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjille asiakkaan palveluntarpeessa tapahtuneista muutoksista.

Kehitysvammaisten erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista, Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa ja se päivitetään vähintään 3 vuoden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta.

Keskeinen sovittava asia omavalvonnan toimeenpanossa on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman laatiminen

Palvelusuunnitelma on kirjallinen suunnitelma niistä palveluista ja tukitoimista, joita asiakas tarvitsee selviytyäkseen jokapäiväisestä elämästä. Palvelusuunnitelman laatimisen tarkoituksena on, että siitä käy yksityiskohtaisesti ilmi ne asiakkaan toimintakykyyn, elämäntilanteeseen ja palvelutarpeeseen liittyvät seikat, joilla on merkitystä palvelujen sisällöstä, järjestämistavasta ja määrästä päätettäessä.

Palvelutarpeen arvioinnissa tunnistetaan erilaiset tilanteet ja ympäristöt, joissa asiakas tarvitsee apua ja tukea. Toisaalta on myös tunnistettava ne tilanteet ja ympäristöt, joissa asiakas selviytyy omin voimin. Palvelujen ja muiden tukitoimien on tuettava henkilön erilaisten roolien toteutumista siten, että toimintarajoitteet eivät estä näiden roolien toteutumista.

Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, hänen oman nimetyn sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan, omaisten, läheisten ja muiden asiakkaan palvelujen toteutukseen olevien verkostojen kanssa (esim. päivätoiminnan ohjaajat). Palvelusuunnitelman laatiminen ja tarkistaminen sekä palvelutarpeen arvioinnin laatiminen ja tarkistaminen on vammaispalvelujen sosiaaliohjaajan/sosiaalityöntekijän vastuulla. Toimintakeskuksen henkilöstö ottaa tarvittaessa yhteyttä

sosiaaliohjaajaan/sosiaalityöntekijään päivittämisen tarpeesta, huomatessaan muutoksen asiakkaan toimintakyvyssä.

Suunnitelman toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäin asiakkaan ollessa palvelussa sekä Pro Consona- asiakastietojärjestelmään tehtyjen kirjausten perusteella.

7. Palvelun sisältö

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

Toimitaan asukkaalle laaditun palvelutarpeen arvioinnin ja palvelusuunnitelman pohjalta. Siinä on käyty yksilöllisesti asukkaan fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja hengelliset tarpeet läpi.

Toimintakeskus Pihlajan ja Pajulan ohjelma koostuu monipuolisesta toiminnasta, joka edistää asiakkaiden hyvinvointia laaja-alaisesti. Ulkoilu ja liikunta kuuluvat säännölliseen päiväohjelmaan sekä erilaiset kädentaidot ja musiikki.

Toiminnan toteutumista seurataan kirjausten kautta.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Toimintakeskus Pihlajassa koululaisten oma-ajan hoidossa on koulujen loma-aikoina vaihtelevasti noin 20 lasta. Lisäksi koululaisten loma-aikoina on toteutettu välttämättömät aikuisten asiakkaiden hoidot. Koululaisten loma aikoina ollut välttämättömässä hoidossa noin 5-7 aikuista.

Koululaisten loma-aikoina koululaisten sekä aikuisten palvelut toteutetaan toisilta erillisissä tiloissa. Koululaisten loma aikoina asiakkaiden kanssa toteutetaan heidän perushoitoa, tehdään sisällä erilaisia asioita, ulkoillaan ja liikutaan mahdollisimman paljon pihapiirissä sekä lähiympäristössä. Toiminnassa pyritään huomioimaan tasavertaisesti asiakkaiden yksilöllisiä kiinnostuksen kohteita. Toimintakeskus Pajulassa ei järjestetä koululaisten loma-ajan hoitoa.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan tavoitteiden

Toimintakeskus Pihlajan ja Pajulan päiväaikaisen toiminnan viikoittaisessa suunnittelussa huomioidaan asiakkaiden palvelusuunnitelmassa ja palvelutarpeen arvioinnissa kirjatut kuntoutukseen, ulkoiluun ja päivittäiseen liikkumiseen liittyvät tavoitteet. Toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa seurataan kirjaamalla havainnot säännöllisesti asiakaskertomuksiin ja tarvittaessa olemalla puhelimitse yhteydessä asiakkaan muuhun verkostoon. Palvelusuunnitelmien tarkastuksiin osallistutaan myös säännöllisesti. Pyynnöt asiakkaiden palvelusuunnitelmien päivitykseen tulevat asiakkaiden omilta sosiaaliohjaajilta/sosiaalityöntekijöiltä.

Ravitsemus

Riittävä ravinnon ja nesteen saannin seuranta

Toimintakeskus Pihlajaan ja Pajulaan tulee asiakkaille lämmin lounas Vireko ateriapalvelulta. Asiakkaiden ruuat tilataan ennakkoon ateriantilausjärjestelmästä.

Toimintakeskus Pihlajan asiakkaat eivät osallistu välipalan valmistamiseen. Pihlajan asiakkaiden toimintakyky on toimintakeskus Pajulan asiakkaisiin verrattuna hoidollisempi, eikä asiakkaiden toimintakyky/voimavarat riitä esim. leipomiseen tai muun tarjottavan välipalan valmistamiseen. Keittiö vuorosta vastuussa oleva ohjaaja valmistaa asiakkaille tarjottavan välipalan. Toimintakeskus Pihlajassa työtoiminnassa olevat asiakkaat työskentelevät keittiötöissä astioiden pesu- ja lajittelu töissä.

Asiakkaiden välipala valmistetaan toimintakeskus Pajulassa yhteistyössä työtoiminnassa olevien asiakkaiden kanssa. Keittiö vuorosta vastuussa oleva ohjaaja leipoo usein välipalalle työtoiminta asiakkaiden kanssa jotain makeaa tai suolaista syötävää tai tekee asiakkaille leivät valmiiksi. Välipalan yhteydessä tarjoillaan myös päiväkahvi. Ateriapalvelujen aterioissa on huomioitu riittävä ravinnon ja ravitsemuksen taso. Asiakkaiden nesteen saantia seurataan aterioiden yhteydessä. Lisäksi lämpimillä ilmoilla nesteen saantiin kiinnitetään enemmän huomiota. Päivällä voi juoda vettä toiminnan lomassa.

Hygieniakäytännöt

Toimintakeskuksille laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Hygieniatason ja hygieniakäytänteiden seuranta

Kainuun hyvinvointialueella on infektioiden torjunta -yksikkö, jonka työohjeet ovat soveltuvin osin hyödynnettävissä eri työyksiköissä. Työohjeet ovat luettavissa Kaimassa, ks. ohje- ja lomakerekisteri. Lisäksi Kainuun hyvinvointialueella on hygieniayhdyshenkilöverkosto.

Kainuun hyvinvointialue on laatinut ohjeistuksen työntekijöiden ja opiskelijoiden ulkoasusta potilas- ja asiakastyössä (ks. ohje 10.5.2016)

Toimintakeskus Pihlajassa ja Pajulassa korostetaan päivittäin käsien pesun merkitystä ennen lounasta ja kahvia. Lisäksi asiakkaita ohjataan sekä avustetaan wc-käyttäytymisessä päivittäin. Asiakkaita on ohjeistettu myös jäämään sairaana pois päivätoiminnasta ja työtoiminnasta sekä avotyöstä. Keittiö- ja kodinhoitoryhmässä tulee olla erityisen tarkkaa hygieeninen toiminta, jotta ei tule esimerkiksi ruokamyrkytyksiä.

Toimintakeskuksiin on laadittu oma siivoussuunnitelma. Pihlajassa ja Pajulassa lajitellaan seuraavat jätteet: seka- ja biojäte sekä kartonki, metalli, lasi jätteet. Jätteet siirretään päivittäin ulos niille kuuluviin jäteastioihin.

Toimintakeskuksen yleisten tilojen siivous

Kajaanin toimintakeskus Pihlajan ja Pajulan tilojen puhtaanapitosopimus on tehty SOL-siivouspalvelujen kanssa. Tilojen siivouspalvelusta vastaa SOL- siivouspalvelu 1.2.2024 alkaen. Siivoukset tehdään toimintakeskuksessa ennalta suunnitellun sopimuksen mukaisesti.

Kajaanin toimintakeskus Pihlajan ja Pajulan henkilöstön pyykkihuollosta vastaa Lindströmin pesulapalvelu.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksiköille laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköillä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

a) Toimintakeskuksen henkilöstön toiminta asiakkaan suunhoidon, kiireettömän sekä kiireellisessä sairaanhoidossa

Toimintakeskus Pihlajan ja Pajulan henkilöstö tekee terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa yhteistyötä asiakkaiden omaisten sekä heidän asumisyksiköiden henkilöstön kanssa. Asiakkaan voinnin muutoksista ilmoitetaan tarvittaessa asiakkaan omaisille tai heidän asumisyksikön henkilöstölle. Toimintakeskuksen henkilöstö ei huolehdi asiakkaan suunhoitoon eikä kiireettömään sairaanhoitoon liittyvistä asioista. Kiireellisessä sairaanhoidossa soitetään 112:een.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Toimintakeskuksissa osallistutaan tarvittaessa pitkäaikaissairauksien hoitoon. Päivätoiminnan aikana asiakkaalle tehdään tarvittavat seurannat ja kontrollit esimerkkinä verensokerin mittausta. Havainnot kirjataan Pro Consonaan- asiakastietojärjestelmään.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Koko henkilökunta osallistuu.

Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17§ pykälän mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintakeskuksen palveluesihenkilön on seurattava tartuntatauti- ja lääkkeitä vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Yksikön palveluesihenkilön on huolehdittava asiakkaiden ja henkilöstön tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisäksi vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöstä. löytyy THL:n sivuilta. Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI)- THL. Kajaanin toimintakeskus Pihlajan ja Pajulan palveluesihenkilö kirjaa henkilöstön sairastetut vakavat infektiot lomakkeelle. Toimintakeskuksessa noudatetaan Kainuun hyvinvointialueen hygieniaohjeita, infektioturvallisesti töihin- ohjetta.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Kainuun hyvinvointialueen hygieniahoitajia ovat:

Torvinen Senja p. 044 797 0201 senja.torvinen@kainuu.fi

Vornanen Tarja p. 044 797 0321 tarja.vornanen@kainuu.fi

Toimintakeskus Pihlajassa on nimetty ohjaaja, joka toimii työssään myös hygieniavastaavana.

Toimintakeskus Pajulassa ei ole nimettyä hygieniavastaavaa ohjaajaa, mutta syksyllä 2024 lomien jälkeen nimitetään tähän vastuutehtävään, joku siitä kiinnostunut. Koko henkilökunta huolehtii omassa työssä asiakkaiden ja omasta hyvästä hygienia tason toteutumisesta.



Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Toimintakeskuksille on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö. Toimintakeskus Pihlajassa ja Pajulassa on nimetyt lääkevastaavat ohjaajat. Molemmilla lääkevastaavilla on taustalla lähihoitajan ammattitutkinto. Toimintakeskus Pihlajassa ja Pajulassa sekä toimintakeskus Hyrynsalmessa on yksi nimetty vastaava sairaanhoitaja, joka toimii ohjaajana toimintakeskus Pihlajassa.

Toimintakeskuksen lääkevastaava lähihoitaja ohjaaja käy lääkehoitosuunnitelman läpi vuosittain. Muutokset tehdään heti ja käydään läpi työyhteisön kanssa yhteisessä palaverissa. Jokaisella toimintakeskuksissa työskentelevällä ohjaajalla on lääkkeenantolupa ja lääkkeenjokolupa voimassa. Lääkekoulutukset ja todistukset ovat toimiston kansiossa.

Lääkehoidosta vastaa jokainen työvuorossa oleva ohjaaja. Toimintakeskus Pihlajassa ja Pajulassa on tällä hetkellä muutamia asiakkaita, joille annetaan säännöllisesti esim. särkylääke päiväkahvin aikaan. Lääkkeet tulevat kotoa tai asumisyksiköstä asiakkaan mukana hänen tullessa päivätoimintaan. Lisäksi joillakin asiakkailla on tarvittavia esim. epileptiseen kohtaukseen tarvittavia lääkkeitä, jotka kulkevat myös asiakkaan mukana päivätoimintaan ja takaisin asiakkaan kotiin tai asumisyksikköön.

Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Yhteistyön sujuminen ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden yhteistyötahojen kanssa

Toimintakeskus Pihlajassa ja Pajulassa henkilökunta osallistuu asiakkaiden verkostopalaveriin ja tekee muutenkin tiivistä yhteistyötä eri yhteistyökumppaneiden kanssa. Asiakkailta on nimettyä sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijä sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä, joka pyytää henkilökuntaa päivätoiminnasta mukaan palaveriin.

8. Palveluyksikön henkilöstö

a) Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä rekrytoinnin käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa toimintakeskuksissa huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Kajaanin Toimintakeskus Pihlajassa työskentelee 10 vakituista ohjaajaa eri ammattitutkinnoilla. Osa ohjaajista on valmistunut lähihoitajaksi, osa vajaamielishoitajaksi sekä 1 ohjaajalla on sosiaalikasvattajan tutkinto. Pajulassa on 6 vakituista ohjaajaa, joilla on taustalla lähihoitaja, artenomi sekä askartelu- ja virikeohjaaja tutkinto. Pajulassa yhden ohjaajan työ painottuu pelkästään avotyöntekijöiden ohjaukseen. Toimintakeskus Pajulassa toimii nimetty avotyön ohjaaja, johon saa tarvittaessa yhteyden arkisin puh. 044 7101 794.

Lisäksi Pihlajassa ja Pajulassa on tällä hetkellä 3 määräaikaista sijaista, jotka tekevät joko vuosilomien sijaisuuksia tai osa-aika työtä tekevien erilaisia työaika prosentteja. Vakituudesta henkilöstöstä useampi työskentelee osa-aikatyö prosentilla, ja näitä työaika prosentteja täytetään toimintakeskusten määräaikaissijaisilla.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko työyksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus.

Pidemmissä sijaisuuksissa esimerkiksi vuosilomat noudatetaan hallinnollisia ohjeita. Henkilöstön työhön soveltuvuus arvioidaan työhaastattelujen yhteydessä. Toimintakeskus Pihlaja ja Pajula tekee yksiköiden välillä tarvittavia sijaisjärjestelyjä lyhyissä työntekijä puutosvuoroissa. Lyhyisiin sijaisuuksiin ei aina välttämättä toimintakeskusten sisäisillä järjestelyilläkään onnistu ketään saamaan. Tällöin henkilöstö tekee toimintakeskuksen sisällä toimintaan liittyviä muutoksia, että laadukasta palvelua voidaan toteuttaa. Rekrytointiyksikön kautta palveluesihenkilö hakee täyttölupaa pidempiin sijaisuuksiin.

Noudatetaan lakia lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002) ja lakia yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004). Soveltuvuus ja luotettavuus arvioidaan työhaastattelun ja soveltuvuusarvioinnin perusteella.

Johdonmukaisella työvuoro suunnittelulla pystytään turvaamaan riittävä henkilöstömäärä. Henkilöstöllä täytyy olla työhön riittävä koulutus ja soveltuvuus. Noudatamme lakia yksityisyyden suojasta.

Toimintayksiköiden hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön muun muassa itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

Toimintakeskus Pihlajan ja Pajulan henkilöstö on päivittänyt säännöllisesti perehdytyskansion ja on sitoutunut perehdyttämään uutta henkilökuntaa sekä opiskelijoita.

Henkilöstö osallistuu tehtävänkuvaan liittyviin täydennyskoulutuksiin sopimalla asiasta esihenkilön kanssa sekä mahdollisuuksien mukaan. Koulutuksiin haetaan hyvinvointialueen koulutuskalenterin

kautta. Henkilöstön osaamisen kehittämisen suunnitelmat käydään joka vuosi läpi kehityskeskusteluissa yhdessä esihenkilön kanssa. Koulutukset kirjataan HRM- tietojärjestelmään. työyksiköille nimettyjen toimistosihteerien kautta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. Toimintakeskus Pihlajassa ja Pajulassa tämä varmistetaan rekrytointien yhteydessä.

b) Sijaisten käytön periaatteet

Sijaisten käytössä noudatetaan Kainuun hyvinvointialueen rekrytointiyksikön periaatteita. Pääsääntöisesti lyhyet poissaolot pyritään hoitamaan toimintakeskus Pihlajan ja Pajulan omilla sisäisillä järjestelyillä ja työvuoro muutoksilla. Jos toimintakeskusten sisäisellä järjestelyllä sijaista ei saada, tehdään tälle ajalle toimintaan muutoksia. Pidemmässä sijaisuuksissa toimintakeskusten palveluesihenkilö hakee täyttölupaa rekrytointiyksikön kautta. Tämän jälkeen sijainen voidaan palkata tarvittavaksi ajaksi.

c) Riittävien henkilöstövoimavarojen varmistaminen

Johdonmukaisella työvuoro suunnittelulla turvataan, että jokaiseen vuoroon on riittävästi työntekijöitä.

d) Asiakastietojen kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Työntekijät perehdytetään huolellisesti kirjaamiseen sekä henkilöstö koulutetaan kirjaamaan ammatillisesti sekä käyttämään Pro Consona-asiakastietojärjestelmää. Kirjaaminen on tärkeä osa työtä ja se toteutetaan työaikana aamulla sekä iltapäivällä asiakastyön ulkopuolisena aikana. Työaika suunnitellaan niin, että asiakaskirjausten tekemiseen jää aikaa. Perehdytyskansiossa on tietoa tietosuoja sekä henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä asioista. Kainuun hyvinvointialueen tietosuojavaikuttavana toimii:

Hilkka Karivuo
puh. 044 797 0165
s-posti: hilkka.karivuo@kainuu.fi

Yhteydenotot pyydetään tekemään ensisijaisesti sähköpostitse. Puhelimella tapahtuvissa yhteydenotoissa toivotaan soittopyynnön jättämistä, mikäli häntä ei tavoita. Yhteydenotto pyynnöissä on hyvä kuvata yleisellä tasolla, minkälaisiin asioihin halutaan neuvoja ja opastusta. Mitään yksityiskohtaisia tietoja ei tule sisällyttää lähetettyihin viesteihin.

9. Toimintaympäristö ja tukipalvelut

Toimintakeskus Pihlaja ja Pajula ovat yhdessä tasossa toimivia toimintayksiköitä. Molemmissa rakennuksissa on monikäyttöiset ja muunneltavissa olevat tilaratkaisut, mikä mahdollistaa toiminnan toteuttamisen pienemmissä asiakasryhmissä. Molempien yksiköiden tiloissa sijaitsee iso sali, jossa mahtuu tarvittaessa oleskelemaan isompi asiakasryhmä. Toimintayksiköissä on henkilökunnan käytössä kansliat ja sosiaalitulat.

Molempien toimintakeskusten tiloja käytetään päiväaikaisen toiminnan järjestämiseen arkisin 6:30-16:30 välisenä aikana. Aktiivisen käytön ulkopuolella myös muiden toimintayksiköiden on mahdollista hyödyntää tiloja. Asumisyksiköissä on tiloihin avaimet.

Toimintakeskus Pihlajassa tuotetaan kuntouttavaa päivä- ja työtoimintapalvelua sekä koululaisten loma-ajanhoitoa (osavuorokautinen tilapäishoito) vammaisille asiakkaille. Toimintakeskus Pihlajassa koululaisten oma-ajan hoidossa on koulujen loma-aikoina noin 20 lasta. Lisäksi koululaisten loma-aikoina on toteutettu välttämättömät aikuisten asiakkaiden hoidot. Yleensä koululaisten loma-ajan hoidossa on yhtä aikaa noin 5-7 aikuista. Aikuisten asiakkaiden välttämätön toiminta järjestetään koululaisten loma-ajan hoidon aikaan eri tilassa kuin koululaisten toiminta.

Toimintakeskus Pajulassa tuotetaan kuntouttavaa päivä- ja työtoimintapalvelua. Lisäksi Pajulassa tuotetaan avotyötoimintaa vammaisille asiakkaille.

Toimintakeskus Pihlajan ja Pajulan asiakkaat tulevat päivä-, työ tai avotyötoimintaan oman nimetyn sosiaaliohjaajan/sosiaalityöntekijän ohjaamana. Päätökset palvelusta tekee asiakkaan oma nimetty sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään vähintään 3 vuoden välein, tai tarvittaessa aikaisemmin.

Aikuisia kehitysvammaisia asiakkaita toimintakeskus Pihlajan päivä- ja työtoiminnassa käy viikossa noin 63 ja Pajulassa noin 50. Pihlajassa työtoiminnan asiakkaita käy tällä hetkellä 4 ja Pajulassa 2. Tarvittaessa asiakkaiden päivätoimintaa voidaan muuttaa toiselle päivällä ennen toiminnan uuden kauden alkamista. Päivätoiminnassa on tärkeää, että toimintapäivät suunnitellaan tarkasti asiakkaiden näkökulmaa ja tarvetta peilaten.

Toimintakeskus Pihlajassa ja Pajulassa ei ole talon ulkopuolella tiedossa olevaa valvontakamera valvontaa

Teknologiset ratkaisut

Toimintakeskus Pihlajassa on ulko-ovessa sähkölukko, joka aukeaa aamulla klo 6 ja sulkeutuu automaattisesti illalla klo 21.

Toimintakeskus Pajulassa on ulko-ovessa sähkölukko, joka aukeaa aamulla klo 7 ja sulkeutuu automaattisesti illalla klo 16. Toimintakeskus Pajulan tiloihin menevä ovi on aina lukossa, kun tiloissa ei ole asiakkaita. Henkilökunta pääsee lukitusta ovesta sisään omalla nimellä kuitatulla yleisavaimella.

Toimintakeskus Pihlajan ja Pajulan ohjaajilla on käytössä turvanapit, jotka on yhdistetty hälyttämään työyksiköiden henkilöstön puhelimiin. Turvanappeja ohjaajien on käytettävä aina oman työpäivän aikana. Turvanapit on tarkoitettu tilanteisiin, joissa työntekijä työskentelee yksin asiakkaan kanssa mahdollisesti eri tilassa esim. yksilöohjaus tilanteissa tai liikkuu yksin asiakkaan kanssa ulkona. Turvanappien avulla on mahdollista hälyttää tarvittaessa paikalle muuta henkilökuntaa.

Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Päivittäisissä toiminnoissa ei ole käytössä lääkinnällisiä laitteita. Toimintakeskus Pihlajassa ja Pajulassa asiakkaat käyttävät heidän omia apuvälineitä kuten sähkökäyttöisiä nosto- ja siirtolaiteita, pyörätuoleja ja rollaattoreita. Lisäksi Pihlajan toimintakeskuksessa on olemassa muutamia apuvälineitä, jos jollakin asiakkaalla tulee tarve käyttää niitä päivätoiminnan ajan esim. liikkumisen huonontuessa tai asiakkaan kuntouttaminen seisomatelineen avulla.

Henkilöstön käytössä on tarvittavat ensiapu- ja paloturvallisuus välineet.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Toimintakeskus Pihlajan ja Pajulan ateria- ja puhtaanapitopalvelut hankitaan Kainuun hyvinvointialueen sopimusten mukaisesti. Ateriapalvelut tulevat Virecolta ja siivouspalvelut SOL Palvelut Oy:n kautta. Henkilökunnan vaatehuollon toteuttaa Lindström pesulapalvelu. Toimintakeskus Pihlajan kiinteistöhuollosta vastaa Kajaanin kaupunki, joka omistaa kiinteistön. Toimintakeskus Pajulan kiinteistön omistaa Kajaanin Teknologiaapuisto. Toimintakeskuksen kiinteistöhuollosta vastaa Kajaanin Teknologiaapuiston kiinteistöhuolto.

Palveluntuottaja toimii yhteisesti sovittujen sopimusten ja toimintaohjeiden mukaisesti. Toimintaa seurataan. Palveluntuottajien kanssa on laatupalaverit 1-2 kertaa vuodessa. Toiminnassa havaituista epäkohdista ollaan yhteydessä palveluntuottajaan joko puhelimitse ja/tai palveluntuottajan sähköisen palautelinkin kautta. Toimintakeskukseen ostettu palvelu (ateria- ja pesulapalvelu) on kilpailutettu ja toiminta on voimassa olevien sopimusten mukaisesti. Kilpailuvaiheessa on palveluntuottajilta vaadittu tarkat selvitykset toiminnastaan, sen kehittämisestä ja prosesseista.

10. Omavalvonnan toteutus, seuranta ja raportointi

Tieto palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan usein eri lähteistä. Riskienhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma ja aikataulut, milloin asiat hoidetaan kuntoon. Vammaispalvelujen sosiaalisen kuntoutuksen vastuualueen omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu riskien- ja vaarojen, HaiPro-toimintaohjeet, laatutyö sekä palautteiden käsittelyprosessi. Toiminnan kehittäminen on jatkuvaa ja kehittämissuunnitelmat kirjataan sovitusti HaiPro- järjestelmään. HaiPro-ohjelmassa on myös PosiPro osio käytössä, jonka kautta voidaan antaa esimerkiksi työkaverille positiivista palautetta.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvonnan seuraaminen on jatkuvaa. Toimintaa seurataan esimerkiksi HaiPro:n avulla. Tarvittaessa tehdään muutoksia omavalvontasuunnitelmaan.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa.

Kajaani 31.7.2024

Heiskanen Tuija
palveluesihenkilö