

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

| | |
|--|----|
| LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE | 1 |
| 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT | 2 |
| 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET | 3 |
| 3 RISKIENHALLINTA | 4 |
| 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN | 7 |
| 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET | 7 |
| 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA | 11 |
| 7 ASIAKASTURVALLISUUS | 12 |
| 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN | 15 |
| 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA | 15 |
| 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA | 15 |



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden keskus Y-tunnus 0725937-3

Kunta

Kunnan nimi Imatra, Lappeenranta, Lemi, Luumäki, Parikkala, Rautjärvi, Ruokolahti, Savitaipale, Taipalsaari

Kuntayhtymän nimi _____

Sote-alueen nimi _____

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Nuorten aikuisten palvelut, Nuorten kuntoutumisyksikkö Katajapuu

Katuosoite Juurakkokatu 1 A

Postinumero 53810 Postitoimipaikka Lappeenranta

Sijaintikunta yhteystietoineen Lappeenranta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Nuoret aikuiset 18-30 -vuotiaat

Esimies Liisa Hellemo

Puhelin 0400383881 Sähköposti liisa.hellemo@eksote.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankkohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) - _____

Palvelu, johon lupa on myönnetty _____

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta _____

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat - _____

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

ei alihankintana tuotettavia palveluita

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Nuorten kuntoutumisyksikkö Katajapuussa tuotetaan 18-30 -vuotiaille nuorille aikuisille kuntouttavia asumis-palveluja: tehostettua palveluasumista, palveluasumista ja tukiasumista. Tarkoituksena on tukea nuoren kasvua kohti aikuisuutta ja mahdollisimman itsenäistä asumista ja arjessa selviytymistä, sekä oman polun löytymistä yhteiskuntaan, koulutukseen ja/tai työelämään. Palveluihin sisältyvät asiakkaan tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateriat-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut. Tehostetussa palveluasumisessa palveluja järjestetään asiakkaan tarpeen mukaisesti ympärivuorokautisesti. Palvelun pääpaino on suunnitelmallisessa kuntoutumisen tukemisessa. Kaikessa toiminnassamme kunnioitamme nuoren aikuisten itsemääräämisoikeutta ja tuemme autonomiaa. Periaatteena on tukea nuorta aikuista aina kulloinkin kevyimmällä mahdollisella palvelulla.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Toimimme Katajapuussa Eksoten strategian ja arvojen mukaisesti, jotka kiteytyvät kolmeen periaatteeseen:

- Ihminen
- Rohkeus
- Yksinkertaisuus

Olemme olemassa nuorta varten. ”Toimintakykyisenä kotona, työssä ja arjessa.

Lisäksi olemme työstäneet omalle vastuualueellemme seuraavat arvot:

Yhteistyökykyisyys

Luottamus (työilmapiiri, työyhteisö, luodaan luottamusta asiakas-työkaverit, yhteiskunta/ viranomaistoiminta; yhteiset pelisäännöt)

Vastuullisuus (hyvä vuorovaikutus)

Tasa-arvo, oikeudenmukaisuus, tasavertaisuus

Erilaisuuden arvostaminen ja hyväksyminen (erilaisuuden tiedostaminen ja arvostaminen)

Inhimillisuus (ihmisarvo; ymmärrys ihmisyyttä kohtaan; joustavuus; rohkeus; armollisuus)

Arvostaminen, avoimuus (aito kunnioittaminen)

Kunnioittaminen (koulutustaustan- ja ammatillisen osaamisen arvostaminen)

Huolenpito ja välittäminen

Kuuleminen (asiakas – työkaveri, kuulluksi tuleminen, oikeus tulla kuulluksi)

Nöyryys (palveleminen, toisen asemaan asettuminen, vastuullinen vallankäyttö)

Voimavaralähtöisyys (kannustaminen, hyvän löytäminen asioista ja ilmiöistä ja sen ääneen sanominen)

Ammatillisuus

Oman rajallisuuden tunnistaminen

Aloitteellisuus, innovatiivisuus, jatkuva kehittyminen – parantaminen

Arvot koskevat sekä työntekijöitä että nuoria

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Työturvallisuusohjeet:

<http://eksonet/kaikille/turvasatama/tyoturvallisuus/tyoturvallisuusohjeet/Sivut/default.aspx>

Varhaisen välittämisen malli:

[http://eksonet/kaikille/henkilostoasiat/tyohyvinvointi/varhaisen-valittämisen-malli/Sivut/default.aspx](http://eksonet/kaikille/henkilostoasiat/tyohyvinvointi/varhaisen-valittamisen-malli/Sivut/default.aspx)

Yhteistoiminnan organisaatiot ja ohjeistukset mm. paikalliset sopimukset:

<http://eksonet/kaikille/henkilostoasiat/yhteistoiminta/paikallinen/Sivut/default.aspx>

Sosiaalihuoltolain 48§ mukaisen ilmoituksen käsittelyohje

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan työkaluna käytetään Haipro-ohjelman riskienhallinnan osiota, joka täytetään yhdessä työntekijöiden edustajien kanssa ja käsitellään yksikön sisällä.

Eksote on laatinut sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaisen ilmoituksen käsittelyohjeen, joka käsitellään työpaikkakokouksissa, ja joka huomioidaan uuden työntekijän perehdyttämisessä.

Havaitulla epäkohdalla tarkoitettaisiin esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan epäasiallista kohtelua, sanallista loukkaamista tai toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia. Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien tosiasiallisesta rajoittamisesta vakiintuneita hoito- palvelukäytäntöjä suoritettaessa. Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista asiakkaille, siihen pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta (esimerkiksi resursseihin ja kiireeseen liittyvät asiat).

Asiakkaat voivat käyttää Eksoten verkkosivuilla saatavilla olevaa palautekanavaa valitsemalla ”Anna palautetta” ja edelleen valitsemalla ”Sosiaalityö” ja ”Nuorten aikuisten palvelut”.

Asiakkaat voivat tehdä muistutuksen tai kannella valvovalle viranomaiselle.

Henkilökunta, asiakkaat ja omaiset voivat olla yhteydessä suoraan yksikön työntekijöihin, esihenkilöön tai päällikköön havaitsemistaan epäkohdista.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riski?

ks. ed. kohta

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Vaaratapahtuma on asiakkaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa tai voi aiheuttaa asiakkaalle haittaa.

Läheltä piti - tapahtuma on vaaratapahtuma, joka olisi voinut aiheuttaa asiakkaalle haittaa. Haitalta vältyttiin joko sattumalta tai vaaratilanne havaittiin ja haitalliset seuraukset pystyttiin estämään ajoissa.

Haittatapahtuma on vaaratapahtuma, joka aiheuttaa asiakkaalle haittaa.

Haitta on mikä tahansa asiakkaalle aiheutuva tilapäinen tai pysyvä ei-toivottu vaikutus. Haitta voi olla fyysinen, psyykinen, emotionaalinen, sosiaalinen tai taloudellinen.

Väkivaltatilanteet ja läheltä piti-tilanteet käsitellään asianomaisen ja työyksikön kanssa käyden läpi mitä tapahtui, miten tilanteessa toimittiin ja mitä opittavaa/korjattavaa on. Tarvittavaa ohjausta saa työsuojelusta, henkilöstöpalveluista ja työterveyshuollosta.

Riskienhallintaa toteutetaan HAIPRO-järjestelmän kautta.

- Työntekijät dokumentoivat haittatapahtumat tai läheltä piti - tilanteet järjestelmään.
- Järjestelmän kautta tieto menee toimintayksikön esimiehelle
- Toimintayksikön esimies käsittelee ilmoituksen järjestelmässä ja käy sen läpi asianomaisen työntekijän ja tarpeen mukaan henkilöstön kanssa yhdessä tiimipalaverissa.

- Järjestelmän kautta on mahdollista ottaa raportteja tapahtumista, ja siten seurata toistuvatko vai vähenevätkö haittatapahtumat tai läheltä piti- tilanteet
- Järjestelmän kautta on mahdollista tehdä ilmoituksia potilas/asiakas turvallisuuteen, työturvallisuuteen ja toimintaympäristöön

Tietoturvan vaarantumisiin liittyvät läheltä piti - ja vaaratapahtumat käsitellään Eksoten tietosuoja-asiiantuntijan kautta.

Tietoturvaloukkauksen tapahtuessa työntekijä ottaa välittömästi yhteyttä omaan esimieheen!

Linkki tietoturvaloukkauksen käsittelyohjeisiin

<http://eksonet/tiedostopankki/Julkinen/Ohje%20tietoturvaloukkausten%20k%C3%A4sittely%20ja%20ilmoitus%20velvollisuudet.pdf>

Keskeisiä riskejä Katajapuun palvelussa ja niiden ehkäiseminen

Asiakkaan palvelun tai tiedonkulun katkokset

- Nuori saattaa joutua odottamaan palvelun aloitusta tai jatkokuntoutuksen/palvelun järjestäminen saattaa viivästyä
- Nuoren psyykkisen voimien äkillinen huonontuminen tai kriisin laukaisema voimakas psyykinen oireilu
- Nuoren kanssa työskennellessä kartoitetaan yhteistyössä hänen kanssaan sekä läheis- että viranomaisverkosto ja sovitaan tiedonkulun käytännöistä sekä yhteistyöstä
- henkilökunnan osaaminen mielenterveys- ja psykiatrisessa hoito- ja kuntoutustyössä sekä yhteistyö päivystys- ja osastopalveluiden kanssa

Luottamus, salassapito, tietoturvalisuus

- vaitiolovelvollisuus, tietojen luovuttamisen ja vastaanottamisen osalta lain noudattaminen, asiakastietojen huolellinen käsittely ja säilytys, arkaluontoisen tiedon luovuttaminen vain asianosaiselle
- asiakaspapereita pidetään lukituissa tiloissa, tietokoneille ja potilastietojärjestelmään pääsy vain toimikortilla
- tulostimet sijaitsevat lukkojen takana
- palvelussuhteessa olevien työntekijöiden lisäksi myös opiskelijat suorittavat tietoturvakoulutuksen

Asiakkaan (kokema) epäasiallinen tai loukkaava kohtelu tai epäonnistunut vuorovaikutustilanne, joko nuorten kesken tai työntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa.

- oman toiminnan kriittinen arviointi, työnohjaus, työyksikön/ tiimin tuki haastavissa asiakastilanteissa
- ryhmän psykologisen turvallisuuden tukeminen ohjauksen keinoin
- yhteisöön kuuluvien nuorten tukeminen ristiriitatilanteiden selvittelyyn ja tuki yhteisön vuorovaikutuksen sujumiseksi

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Poikkeamista ilmoitetaan yksikön esimiehelle ja ne käsitellään yksikön työpaikkakokouksissa. Tarvittavat korjaustoimenpiteet toteutetaan heti tai sovitaan aikataulu, jonka kuluessa epäkohdat korjataan. Haipro-ohjelma ohjaa korjaavien toimenpiteiden toteutuksen seurantaan ja toimenpiteet myös raportoidaan ohjelmaan. Esihenkilön vastuulla on, että poikkeamien syyt selvitetään, tarvittavat korjaustoimet toteutetaan, toteutusta seurataan ja dokumentoidaan.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Muutoksista, todetuista riskeistä ja niiden korjaamisesta tiedotetaan työpaikkakokouksissa, sähköpostitse ja infotilaisuuksissa. Yhteistyötahoille tiedottamisesta vastaa yksikön esimies yhteistyössä palvelupäällikön ja tarvittaessa aikuisten monilaisten palveluiden johtajan kanssa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Palvelupäällikkö, toimintayksikön esimies, työntekijät

Toimintayksikön esimies
Liisa Hellemo
p. 0400383881
liisa.hellemo@eksote.fi
Juurakkokatu 1-3A
53810 Lappeenranta

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palveluun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Suunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa.

Palvelupäällikkö ja toimintayksikön esimies vastaavat omavalvontasuunnitelman päivittämisestä yhdessä henkilöstön kanssa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Vuoden 2021 aikana tarkoituksena on saada suunnitelma myös Eksoten www-sivuille.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Nuoren palvelutarve arvioidaan palvelun myöntämisestä päätettäessä. Nuoret ohjautuvat palveluun Eksoten Mie-SAS -työryhmän kautta ja ohjautumisprosessin yhteydessä nuoren palvelutarve arvioidaan psyykkisen, fyysisen ja sosiaalisen toimintakyvyn näkökulmasta.

Katajapuussa palvelu on tavoitteellista ja suunnitelmallista ja sen edistymistä dokumentoidaan ja arvioidaan yhdessä nuoren kanssa sosiaalihoitolain velvoittamalla tavalla.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Nuorelle tarjotaan mahdollisuus kutsua lähiverkostonsa mukaan sekä palvelutarpeen arviointiin, että toteuttamissuunnitelman laadintaan. Yksikössä toimitaan systeemisen työtavan mukaisesti ja nuoren lähiverkostoa pyydetään mukaan systeemiin tiimeihin. Henkilöstö on myös koulutettu psykoedukatiivisen perhetyön menetelmiin ja kaikkien nuorten läheisiä kutsutaan osallistumaan nuoren elämään, ellei nuori erikseen kiellä.

Hoito- ja palvelussuunnitelma

Katajapuussa kirjataan kuntoutumissuunnitelma ja se luodaan yhdessä nuoren ja monialaisen tiimin kesken. Suunnitelmaa päivitetään kolmen kuukauden välein ja tavoitteiden edistymistä seurataan jatkuvasti.

Suunnitelman ja toteutuksen dokumentointi toteutetaan yhdessä nuoren kanssa ja nuori saa kaikki itseään koskevat suunnitelmat myös kirjallisena itselleen.

Yksikön henkilökunta vastaa yhdessä toimintaan osallistuvan nuoren palvelusta ja sen toteutuksesta. Tarvittaessa nuoren kuntoutumisen edistymistä voidaan seurata yksikön kuntoutuksellisissa tiimeissä.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Ks. yksikön arvot ja toimintaperiaatteet - kohta

Yleisiä toimenpiteitä asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi:

- Asiakkaan asemaa, osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta korostetaan asiakastyössä ja yhteistyössä asiakkaan lähiverkoston ja muiden toimijoiden kanssa.
- Lähtökohtana on, että nuori on mukana kaikessa häntä itseään koskevassa toiminnassa.
- Nuoren kuulemiseen ja kohtaamiseen varataan riittävästi aikaa.
- Työntekijöiden käyttämä kieli on selkeää, ns. selkokieltä, ammattislangia tai lyhenteitä ei käytetä.
- Työntekijät ovat nuorten käytettävissä ja tukena arjessa suurimman osan päivästä, tehostetussa palveluasumisessa vuorokauden ympäri.
- Yksikön toimintaa tarkastellaan jatkuvasti ja pyritään nuoria kuulemalla tunnistamaan itsemääräämisoikeutta rajoittavia käytänteitä, joita sitten muutetaan. Yhteisössä järjestetään yhteisökokouksia, yhteisdialogeja ja nuoria kannustetaan keskustelemaan omahoitajien tai tarvittaessa yksikön esihenkilön kanssa.

Katajapuun toiminta perustuu asiakkaiden vapaaehtoiseen osallistumiseen. Itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä ei toteuteta.

Rajoittaviin toimenpiteisiin joudutaan turvautumaan ainoastaan silloin kun muiden nuorten ja/tai työntekijöiden turvallisuus vaarantuu nuoren uhkaavan tai aggressiivisen käyttäytymisen takia. Näissä tapauksissa otetaan yhteyttä poliisiin. Tilanteissa noudatetaan uhka- ja väkivaltatilanteita koskevaa ohjeistusta.

Yksikön käytännöt rajoittavat jossain tapauksissa nuoren itsemääräämisoikeutta, kuten esimerkiksi päihteiden käytön osalta. Näistä poikkeuksista sovitaan yhteistyösopimuksessa nuoren muuttaessa yksikköön.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Yksikössä noudatetaan sosiaalihuoltolain 48§ mukaisen ilmoituksen käsittely-ohjetta.

Nuori, joka kokee tulleen epäasiallisesti tai loukkaavasti kohdelluksi, voi ottaa yhteyttä palvelupäällikköön tai toimintayksikön esimiehiin ks. suunnitelman etusivu, missä tarkemmat yhteystiedot.

Nuorella on Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 23§:n mukaan oikeus tehdä muistutus. Kirjalliseen muistutukseen laaditaan aina asiakkaalle kirjallinen vastaus (suositus 1 kk:n sisällä).

Haittatapahtumien ja vaarantilanteiden käsittely on kirjattu omavalvontasuunnitelmaan kohtaan ”Riskien käsitteleminen/Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan”?

Nuoria myös kannustetaan ottamaan vaikeita asioita puheeksi turvallisen ohjaajan kanssa tai kääntymään yksikön esihenkilön puoleen.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Haittatapahtumien ja vaarantilanteiden käsittely on kirjattu omavalvontasuunnitelmaan kohtaan ”Riskien käsitteleminen/Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan”? Epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään asiakkaan kanssa, joko kasvotusten tai kirjallisesti. Kohtaamme mielellämme ihmisen vaikeidenkin asioiden äärellä ja korjaamme toiminnassamme ilmenneitä virheitä.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Eksoten asiakkailta on mahdollisuus antaa asiakaspalautetta toiminnasta, palvelusta, hallinnosta sekä muista asioista, joiden asiakas kokee olevan tärkeitä, suoraan työntekijöille, yksikön esimiehille tai palvelupäälliköille.

Palautetta voidaan antaa vapaamuotoisesti Eksoten www-sivuilla olevan sote-palautte-järjestelmän kautta, muiden yksiköissä toteutettavien asiakastytyväisyyskyselyjen kautta, osallistumalla asiakasosallisuusryhmiin tai oikeusturvakeinoja käyttäen (muistutus, kantelu).

Aikuisten monialaisissa palveluissa tehdään kerran vuodessa laaja asiakastytyväisyyskysely. Aikuisten sosiaalipalveluissa tehdään tämän rinnalla suppeampia kyselyjä.

SOTE-palautelomake löytyy myös Eksoten verkkosivuilta www.eksote.fi

Toiminnan kehittämisestä vastaa aikuisten monialaisten palveluiden johto. Palvelupäälliköt ja esimiehet yhdessä henkilöstön kanssa kehittävät oman yksikkönsä toimintaa palautteen perusteella.

Kehitämme jatkuvasti toimintaa nuorilta arjessa saamamme palautteen pohjalta ja havaitsemamme tarpeen mukaisesti.

Asiakkaan oikeusturva



Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja

Muistutuslomake löytyy Eksoten verkkosivuilta:

<http://www.eksote.fi/eksote/lomakkeet/Documents/Muistutus%2c%20perhe-%20ja%20sosiaalipalvelut.pdf>

Muistutus palautetaan Eksoten kirjaamoon osoitteeseen Valto Käkelän katu 3, 53130 Lappeenranta tai sähköpostitse kirjaamo@eksote.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamies avustaa asiakkaita esimerkiksi selvittämällä lainsäädännön sisältöä, kertoo viranomaisten käytännöstä, ohjaa asiakkaan oikealle viranomaiselle ja neuvoo, miten päätökseen haetaan muutosta.

Sosiaali- ja potilasasiamies Aki Kaskinen
puh. 044 748 5306

Ei erillistä puhelinaikaa.

Henkilökohtaista käyntiä varten aika varataan etukäteen.
Sähköpostiosoite: sosiaali.potilasasiamies@socom.fi

Huom! Sosiaali- ja potilasasiamiehen käytössä ei ole suojattua sähköpostia. Arkaluontoisten tiedustelujen lähettämistä sähköpostitse ei suositella, koska suojaamattoman sähköpostin tietoturva on heikko. Suojaamattoman sähköpostin kautta voidaan antaa vain yleistä neuvontaa.

Käynti- ja postiosoite: Socom Oy, Kauppakatu 32, 2. kerros, 53100 Lappeenranta (toimitilat ovat liikuntaesteettömät).

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvontaa annetaan valtakunnallisen puhelinneuvonnan välityksellä p. 029 553 6901.

Muistutuksen vastauksen allekirjoittaa aikuisten monialaisten palvelujen johtaja. Muistutus, kantelu tai muu saatu palaute käydään tarpeellisin osin läpi asiaan liittyvän työntekijän tai henkilökunnan kanssa riippuen asian sisällöstä ja toteutetaan tarvittavat muutokset tai korjaustoimenpiteet.

Vastaus muistutukseen tulee antaa kirjallisena kohtuullisessa ajassa (1 kk) sen tekemisestä.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Katajapuun kaiken toiminnan keskiössä on nuoren omannäköisen elämän ja osallisuuden tukeinen. Jokaisen nuoren kanssa tehdään yksilöllinen kuntoutussuunnitelma, jonka pohjalta tuetaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista osallisuutta. Nuoren henkilökohtainen viikko-ohjelma toimii arjen rytmittäjänä. Yksikkö toimii systemisen työn periaatteiden mukaisesti ja osana nuoren luonnollisia sekä viranomaisverkostoja nuoren kanssa sovitulla tavalla.

Nuorten osallistumista liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoimintaan tuetaan heidän yksilöllisten kiinnostuksen kohteidensa mukaisesti. Osallisuus liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoimintaan nähdään arvokkaana osana nuorten elämässä.

Tavoitteiden toteutumista seurataan kuntoutussuunnitelman väliarvioin kolmen kuukauden välein.

Ravitsemus

Yksikössä tarjoillaan joko kaikki tai useimmat viikoittaiset ateriat palvelumuodosta riippuen. Nuoret voivat myös laittaa ruokaa yksin tai ryhmässä ja heitä tarvittaessa ohjataan.

Nuorten erityisruokavaliot huomioidaan heidän ilmoittamallaan tavalla. Nuori noudattaa yksikössä terveydentilansa tai vakaumuksensa mukaista ruokavaliota.

Ohjaajat ovat nuorten jatkuvasti päivittäisissä toiminnoissa ja terveydenhuollon ammattilaisina tunnistavat mahdollisia ravitsemukseen liittyviä pulmia.

Hygieniäkäytännöt

Yksikössä yleisestä hygieniatasosta vastaavat kaikki toimijat yhdessä, laitoshuolto, henkilökunta ja asukkaat yhdessä. Poikkeustilanteita varten yksikön käytössä on erilliset hygieniaohjeet, sekä organisaation hygieniahoitajan ja infektiohoitajan tuki.

Yksikössä noudatetaan Eksoten yleisiä ohjeistuksia sosiaalihuollon avopalveluille infektioiden torjumiseksi. Tarvittaessa tukena toimivat tartuntatautilääkäri ja -hoitajat.

Yksikön siivous toteutetaan Saimaan tukipalveluiden toimesta. Omien huoneidensa siisteydestä ja pyykkihuollosta nuoret huolehtivat ohjatusti tai mahdollisimman itsenäisesti.

Yksikön henkilökunnan käytössä ovat Eksoten hygieniaohjeistukset.

Terveyden- ja sairaanhoito

Henkilökunta on ensiapukoulutettu äkillisten tilanteiden varalta. Ohjaajat ovat pääosin sairaanhoitajia tai lähihoitajia, joilla on osaamista ja kokemusta mielenterveys- ja päihdehoitotyöstä ja kuntoutuksesta sekä so- maattisesta terveydenhuollosta. Tarvittaessa työntekijät ohjaavat ja voivat saattaa nuoren tarvittavan ter- veyspalvelun piiriin (esim. mielenterveyspäivystys, suun terveydenhuolto, jne.).

Katajapuun koulutettu henkilökunta seuraa ja edistää nuorten terveyttä yhdessä hoitavan lääkärin ja muun terveydenhuoltoon osallistuvan tiimin kanssa nuoren tarpeen mukaan.

Omaohjaajat vastaavat nuorten kokonaisvaltaisen terveydentilan seurannasta ja asiaankuuluvasta ohjaami- sesta esimerkiksi terveydenhuollon palveluihin.

Lääkehoito

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa ja yksikössä toimii lääkehoitovastaava. Yksi- kössä lääkehoitoa toteuttava henkilökunta suorittaa lääkeluvan.

Monialainen yhteistyö

Nuoren asiaa pyritään edesauttamaan paitsi Katajapuussa myös systeemisen työn periaatteiden mukaisesti moniammatillisella yhteistyöllä, johon osallistuvat asiakkaan kanssa yhdessä sovitut tahot. Nuori itse määrittelee, ketä haluaa verkostoonsa kuuluvan.

Tiedonvaihdosta muiden yhteistyökumppaneiden kanssa sovitaan nuoren kanssa ja lupa tietojen vaihtamisesta kirjataan käytössä olevaan potilastietojärjestelmään.

Muualta saatu tieto dokumentoidaan aina asiakkaan asiakas/potilaskertomukseen

Samoin dokumentoidaan asiakkaasta luovutettu tieto (mitä on luovutettu, kenelle, luovuttamisen ajankohta, luovuttaja ja peruste).

Jokainen työntekijä sitoutuu vaitiolo- ja salassapitovelvollisuuteen sekä tietoturvaohjeisiin. Sen lisäksi suoritetaan tietoturvan verkkokurssi.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Esimiehet ja palvelupäällikkö seuraavat asiakasturvallisuuteen liittyviä asioita sekä päättävät tarvittavista toimenpiteistä. Ilmeneviin puutteisiin puututaan. Tarvittavaa yhteistyötä tehdään työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa.

Yksiköiden pelastussuunnitelmat ja riskianalyysi päivitetään joka toinen vuosi tai tarpeen mukaan eri yksiköiden suunnitelmien päivityksien yhteydessä.

Eksoten laadunhallinta- ja potilas/asiakasturvallisuussuunnitelma:

<http://eksonet/kaikille/laatu/PublishingImages/Laadunhallinnan-%20sekä%20potilas-asiakasturvallisuussuunnitelma%2030062014.pdf>

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Yksikössä työskentelee sosiaaliohjaaja, toimintaterapeutti, seitsemän sairaanhoitajaa ja kolme lähihoitajaa.

Katajapuuhun rekrytoidaan tarvittaessa sijaisia. Lyhytaikaisiin sijaisuuksiin voidaan tarvittaessa rekrytoida sosiaali- ja/tai terveysalalle koulutettava henkilö. Pitkäaikaisiin sijaisuuksiin rekrytoidaan vain sosiaali- ja /tai terveysalan koulutettu tai alalle koulutettava ja riittävän osaamisen omaava henkilö.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys huomioidaan ennalta tiedossa olevien poissaolojen ja eläköitymisten osalta (mm. vuosilomat).

Katajapuun työskentelyedellytyksistä huolehditaan, toiminnan laatuun ja henkilöstön hyvinvointiin kiinnitetään huomiota. Näin Katajapuu on jatkossakin vetovoimainen ja kiinnostava työpaikka, jonne on mahdollista rekrytoida ammattilaisia.

Lähiesimiehen alais määrä on kohtuullinen ja esimies huolehtii esimiesresurssin tasapuolisesta jakautumisesta.

Eksoten strategiset tukipalvelut ovat myös Katajapuun toiminnan taustavoimana.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytoinnissa noudatetaan Eksoten henkilöstöyksikön ohjeistuksia ja voimassa olevaa lainsäädäntöä. Yli 6 kk kestävien ja vakituisten palvelusuhteiden rekrytointilupa haetaan Eksoten rekrytointiryhmältä.

Rekrytointitarve perustuu organisaation toimintasuunnitelmaan ja strategiaan sekä suunniteltuun henkilöstötarpeeseen. Ydinkysymys on, minkälaista henkilökuntaa ja osaamista tarvitaan nyt ja tulevaisuudessa.

Työntekijöiltä edellytetään sitoutumista ammattieettisesti korkeatasoiseen toimintaan ja rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota paitsi työnhakijan ammattipätevyyteen, myös työtä ohjaavaan arvopohjaan. Työnhakijan ammattioikeudet tarkistetaan rekrytointivaiheessa Valviran rekisteristä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Perehdytyksestä vastaavat yksikön työntekijät ja esihenkilö yhdessä. Perehdytysmateriaali käytettävissä sähköisesti.

Eksoten tavoitteena on antaa jokaiselle palveluksessaan olevalle henkilölle kouluttautumismahdollisuudet, joiden avulla työntekijä voi kehittää valmiuksiaan työssään. Ammatillisen osaamisen kehittämisen tueksi

laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma, jota myös laki taloudellisesti tuetusta ammatillisen osaamisen kehittämisestä edellyttää.

Osaamisen kehittämisen ja koulutussuunnittelun lähtökohtina ovat Eksoten strategia sekä työn edellyttämästä ammattitaidosta ja ennakoinnista nousevat osaamisvaatimukset. Koulutussuunnittelu on tärkeä osa jokaisen esimiehen henkilöstösuunnittelutyötä ja se tulee kytkeä kiinteäksi osaksi yksikön toiminta- ja taloussuunnittelua.

Täydennyskoulutukseen liittyvät ohjeet (koulutusohje, koulutussuunnitelma, TVR:n ohje, Ohje koulutustietojen kirjaamisesta ESS-järjestelmään) ja yhteiset koulutusmateriaalit löytyvät Eksonetista.

Koulutuksista ilmoitetaan Eksonetin koulutuskalenterissa. Koulutuksiin osallistuminen haetaan ESS-järjestelmän kautta, johon koulutustiedot dokumentoituvat ja tilastoituvat.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta tiedotetaan henkilöstöä säännöllisin väliajoin. Ilmoituslomake ja ilmoitusprosessin kuvaus löytyy sähköisestä Teams-työtilasta. Ilmoitus osoitetaan toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, joka vastaa ilmoitusprosessin etenemisestä edelleen toiminnasta vastaavalle päällikölle ja edelleen johtajalle. Esihenkilö on vastuussa selvityksen laatimisesta, asiakkaan tiedottamisesta ja korjaavien toimenpiteiden käynnistämisestä.

Toimitilat

Yhteisiä tiloja ovat keittiö- ja oleskelutilat ja niitä käyttävät yksikössä asuvat nuoret sekä henkilökunta toimissaan nuorten kanssa. Samoin sauna- ja kodihoitotilat ovat yhteiskäytössä. Jokaisella nuorella on henkilökohtaisessa käytössään huone ja oma kylpyhuone. Nuori voi sisustaa huoneensa toiveidensa mukaisesti. Tarvittaessa yksiköstä voidaan tarjota sänky ja yöpöytä ja muilta osin auttaa kalustamisessa. Nuoren huone on ainoastaan hänen omassa käytössään, eikä sitä voida käyttää mihinkään muuhun tarkoitukseen. Toimitilat ovat henkilökunnan käytössä.

Teknologiset ratkaisut

Yksikössä ei ole kulunvalvontaa, mutta pääovella ja tukiasuntojen rappukäytävän ulko-ovella on kameravalvonta. Henkilökunnan turvana on henkilöhälytinja järjestelmä, jonka toimivuus varmistetaan kuukausittain.

Asiakkaiden käytössä ei ole turva- tai kutsulaitteita.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Mikäli nuori tarvitsee apuvälineitä tai terveydenhuollon laitteita, niiden hankinta ja käytön ohjeistus tapahtuu ko. hoidosta tai kuntoutuksesta vastaavasta yksiköstä ja Katajapuun työntekijät ohjaavat nuoren arjessa, auttavat huollon ym. järjestämisessä.

Vaaratilanteista ilmoitetaan Haipro-järjestelmän kautta.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Dokumentointi sisältyy perehdyttämiseen ja siitä järjestetään täydennyskoulutusta tietohallinnon ja 2M-IT:n kautta säännöllisesti. Jokaisen työntekijän tehtävänä on uuden työntekijän opastaminen, neuvominen ja auttaminen.

Kirjaamisesta järjestetään koulutuksia ja yksikössä toimii kirjaamisen vastuuhenkilö. Työntekijät ovat perillä kirjaamista säätelevästä lainsäädännöstä ja käytännöistä.

Jokainen työntekijä ja opiskelija allekirjoittaa salassapitositoumuksen ja sitoutuu sen noudattamiseen. Kaikkien työntekijöiden tulee suorittaa tietosuojaja- ja tietoturvakoulutus.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Mari Kähkönen, 040 651 0449, mari.kahkonen(at)eksote.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Kuntoutuksen sisällöllistä ja tavoitteellista kehittämistyötä tehdään systemaattisesti. Pyrkimyksenä on vahvistaa monialaista arviointia ja tavoitteenasettelua ja osallistaa nuoria mukaan kehittämistyöhön.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Lappeenranta 11.1.2022

Allekirjoitus Liisa Hellemo