

**SOSIAALIPALVELUIDEN
OMAVALVONTASUUNNITELMA**

Eedi Asumispalvelut Oy

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen ja yhteisöllinen
asuminen

25.11.2024



Sisällys

1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT	2
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	2
1.2 Palveluyksikön perustiedot	2
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	5
2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset	5
2.2 Vastuu palveluiden laadusta.....	6
2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet.....	6
2.4 Muistutusten käsittely	10
2.5 Henkilöstö	10
2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	11
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	11
2.8 Toimitilat ja välineet.....	12
2.9 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	12
2.10 Lääkehoitosuunnitelma.....	13
2.11 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja.....	13
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	14
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	14
3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	14
3.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	17
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	17
4.1 Toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen....	17

1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Eedi Asumispalvelut Oy

Yritys- ja yhteisötunnus (Y-tunnus): 2365608-8

Yhteystiedot: Kilonkallio 7 02610 Espoo

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot: Eedi Asumispalvelut Oy Y&Y

Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palveluajon vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: Kaisa Salonen, kaisa.salonen@edistia.fi, 0447671593

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut

Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa Eedi Asumispalvelut Oy:n yhteisöllisen asumisen ja ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelut. Nämä palvelut tuotetaan läsnäpalveluina Eedi Asumispalvelut Oy:n Kilonkallion yksikössä.

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen on tarkoitettu vaikeasti toimintarajoitteisille, täysi-ikäisille asiakkaille, jotka eivät selviydy asumisessa omatoimisesti ja itsenäisesti. Asiakkaat tarvitsevat ympärivuorokautista hoitoa, tukea ja valvontaa. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa asiakas asuu palveluntuottajalta vuokratessa asunnossa, joka sijaitsee ympärivuorokautisen palveluasumisen toimintayksikössä. Henkilökuntaa on paikalla toimintayksikössä ympärivuorokautisesti kaikkina viikon päivinä. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen tavoitteena on asiakkaan mahdollisimman itsenäinen elämä ja kuntoutuminen niin, että hän pystyy vaiheittain siirtymään itsenäisempään asumiseen. Asiakkaan kohtuullinen päihteidenkäyttö ei ole este asumiselle. Kohtuullisella päihteiden käytöllä tarkoitetaan päihteiden käyttöä, joka ei ole toistuvaa tai runsasta ja josta ei aiheudu haittaa muille yksikön asiakkaille. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen piirissä asiakasta tuetaan selviytymään arjen hallinnasta hänen omia voimavarojaan hyödyntäen. Toiminta ympärivuorokautisessa palveluasumisessa on asiakasta kuntouttavaa, motivoivaa ja tavoitteellista. Kuntoutuksen suunnitteluun otetaan mukaan asiakkaan sosiaalinen verkosto sekä kaikki ammattilaiset. Asiakkaan kuntoutuessa hänen on mahdollista muuttaa asteittain kevyempään asumismuotoon palveluntuottajan yksikön sisällä, mikäli palveluntuottajalla on mahdollisuus näin järjestää. Myös ympärivuorokautinen palveluasuminen on määräaikaista ja sen tavoitteena on Asiakkaan siirtyminen kevyemmin tuettuun asumiseen. Palvelussa korostuu omatoimisuuden ja itsenäisen elämisen harjoittelu. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen on tarkoitettu mielenterveys- ja/tai

päihdeasiakkaille. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen on luonteeltaan kuntouttavaa, mutta asiakkailta voi olla myös hoivan ja huolenpidon tarvetta. Palvelutarve on yksilöllistä.

Yhteisöllinen asuminen on tarkoitettu täysi-ikäisille asiakkaille, jotka tarvitsevat päivittäiseen asumiseensa henkilökunnan ohjausta ja huolenpitoa ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Asiakas kykenee henkilökunnan ohjaamana selviytymään arkielämän toimista ja myös osallistumaan sosiaaliseen elämään. Asiakkaalla voi olla huolenpitoa vaativia somaattisia sairauksia ja toistuvaa psyykkisen tuen tarvetta. Palvelu on määräaikaista ja sen tavoitteena on asiakkaan siirtyminen jatkossa kevyemmin tuettuun tai itsenäiseen asumiseen. Asiakkaan kohtuullinen päihteiden käyttö ei ole este asumiselle. Kohtuullisella päihteiden käytöllä tarkoitetaan päihteiden käyttöä, joka ei ole toistuvaa tai runsasta ja josta ei aiheudu haittaa muille yksikön asiakkaille. Yhteisöllisellä asumisella tarkoitetaan asiakkaan omassa kodissa asumisyksikössä järjestettävää asumista ja palveluja. Asiakas pystyy asumaan omassa asunnossaan, mutta tarvitsee henkilökunnalta päivittäistä tukea ja ohjausta, mutta ei yöaikaista hoitoa ja läsnäoloa. Yhteisöllisessä asumisessa ei ole henkilökuntaa paikalla öisin.

Palvelu perustuu vallitseviin lakeihin ja ohjeistuksiin sekä voimassa oleviin palvelusopimuksiin. Tilaajat, eli hyvinvointialueet vastaavat ja laativat asiakkaalle palvelutarpeen arvioinnin, arvioivat asiakkaalle parhaiten soveltuvan palvelun ja tekevät asiakkaalle asumispalvelusta päätöksen, josta käy ilmi, mitä palveluja on myönnetty ja mille ajalle ko. palvelut ovat myönnetty. Päätös toimitetaan asiakkaalle ja tarvittaessa hänen edunvalvojalleen. Tilaaja ohjaa asiakkaan palveluntuottajalle edellä mainitun arvioinnin perusteella.

Ennen asukkaan muuttoa, usein tutustumiskäynnin yhteydessä, asukkaan kanssa käydään läpi yhteisön toimintatavat ja käytännöt sekä muu informaatio palvelun sisällöstä. Lisäksi tutustumiskäynnillä arvioidaan yksikön soveltuvuutta asukkaan tilanteeseen ja ajankohtaiseen palvelutarpeeseen nähden yhdessä asukkaan ja asukkaan verkoston kanssa.

Ensimmäinen kuntoutussuunnitelma laaditaan asiakkaalle kahden viikon kuluessa muutosta. Palvelusuunnitelman pohjana toimii 3X10D- elämäntilannemittari. Suunnitelman laatimiseen osallistuvat asiakkaan lisäksi omaohjaaja, kunnan edustaja sekä asiakkaan toiveiden mukaan asiakkaan perhe ja läheiset. Lisäksi kartoitetaan asiakkaan voimavarat ja kiinnostus osallistua päivä- tai vertaisryhmätoimintaan esim. kulttuuri- ja viriketoiminta tai muihin palveluihin kuten kurssitoiminta, työtoiminta tai kolmannen sektorin palvelut. Asumisen aikana saman tyyppinen verkostotapaaminen järjestetään tarvittaessa ja vähintään vuosittain. Tapaamisessa päivitetään kuntoutussuunnitelma sekä asetetaan seuraavat tavoitteet. Verkostotapaamisen kutsuu koolle asukkaan omaohjaaja.

Kuntoutussuunnitelmien päivittämisen yhteydessä tarkastellaan yhdessä asiakkaan kanssa nykyistä tilannetta ja asiakkaan toimintakyvyn kehittymistä. Kuntoutussuunnitelma päivitetään aina tarvittaessa, mutta vähintään vuosittain. Kuntoutussuunnitelma tallennetaan DomaCare-asukastietojärjestelmään, jossa suunnitelman seuranta ja arviointi toteutetaan ja dokumentoidaan. Asukas saa oman kappaleen allekirjoitetusta kuntoutussuunnitelmasta.

Asukkaita kannustetaan antamaan palautetta asumiseen ja palveluun liittyvissä asioissa. Näin voidaan heti myös tehdä korjaavia toimenpiteitä tarvittaessa.

Tuen määrän on tarkoitus vähentyä asiakkaan elämänhallinnan, arkipäivän elämäntaitojen ja toimintakyvyn vahvistuessa. Tukiasumisen tavoitteena on itsenäiseen elämiseen siirtyminen. Eedin tukiasunnoissa asuvia asukkaita omaohjaaja tukee ja auttaa aktiivisesti asunnon löytämisessä

itsenäiseen asumiseen siirryttäessä, jos tukiasuntoon ei ole mahdollista jäädä asumaan tuen päätyttyä.

Sosiaaliseen kuntoutukseen sisältyy tarvittaessa myös tutustumiskäynnit Edistian/Espoon Diakoniasäätiön ylläpitämään matalan kynnyksen kurssitoimintaan ja tuettuun työtoimintaan niiden asiakkaiden kanssa, joille em. toimintoihin osallistuminen on ajankohtaista. Teemme jatkuvaa yhteistyötä myös muiden alueellisten toimijoiden ja oppilaitosten kanssa, jotta asiakas saisi mahdollisimman rikkaan ja laadukkaan palvelukokonaisuuden.

Eedin ohjaajat tukevat asiakasta mm. kodinhoidollisissa, taloudellisissa sekä ruokahuoltoon liittyvissä haasteissa. Arjen hallintaan liittyvien taitojen karttuessa ohjaajan tukea vähennetään suunnitelman mukaisesti. Tavoitteena on säilyttää asiakkaan mahdollisimman suuri itsenäisyys – samalla tukien ja ohjaten asiakasta toimimaan arjessa oma-toimisesti esimerkiksi kodin kunnossapitamisessä, talouden suunnittelussa ja integroitumisessa ikäryhmän mukaiseen toimintaan ympäröivässä yhteiskunnassa.

Palvelua tuotetaan Länsi- Uudenmaan hyvinvointialueella.

Arvopohjaiset toimintaperiaatteet

Eedi Asumispalvelut Oy kuuluu Edistia-konserniin, jonka omistaa Espoon Diakoniasäätiö sr. Eedi Asumispalvelut Oy (jatkossa Eedi) toteuttaa toiminnassaan säätiöomistajan tarkoitusta ja arvoja. Espoon Diakoniasäätiön tarkoitus on toimia elämäänsä tukea tarvitsevien ihmisten tukena ja edistää heidän mahdollisuuttaan itsenäiseen elämään.

Edistia-konsernin arvot ovat: hyvä elämä, yhteisöllisyys ja osallisuus, keskinäinen kunnioitus, rohkeus ja avoimuus.

Konsernissa on käytössä ns. Edistian malli, joka määrittää arvojen mukaiset toimintaperiaatteet asiakastyöhön, johtamiseen ja työyhteisöön. Eedin asiakastyön periaatteet pohjautuvat toipumisorientaation (recovery) malliin. Mallin keskeisenä tavoitteena on painottaa asiakkaan omia voimavaroja, osallisuutta omassa elinympäristössään, elämän merkitykselliseksi kokemista sekä toiveikkuuden ylläpitämistä. Toipumisella ei tässä lähestymistavassa tarkoiteta ainoastaan kliinistä paranemista, eli sitä, että oireet lieviytyvät tai häviävät hoitojen seurauksena. Toipuminen nähdään kuntoutujan omana kokemuksena siitä, että elämä voi olla mielekästä, merkityksellistä ja toiveikasta sairauden olemassaolosta huolimatta. Toipuminen nähdään pidempänä kasvuprosessina, kuin polkuna, jolla on suunta, mutta ei päätepistettä.

Arvojen mukaisen toiminnan ja toimintaperiaatteiden toteutumista seurataan mm. asiakaspalautteiden ja henkilöstökyselyjen avulla.

Eedin palvelulupaus asiakkailleen:

1. Sinun unelmistasi ja toiveistasi tulee yhteisiä tavoitteitamme ja työskentelemme yhdessä niiden toteuttamiseksi. Kannustamme sinua löytämään ja toteuttamaan niitä, sekä kokeilemaan uusia asioita elämässäsi.
2. Sinun näkemyksesi ja kokemuksesi on yhteistyömme lähtökohtana. Puhumme sinun kanssasi, emme sinusta. Kuulemme sinua ja olemme kiinnostuneita sinun tarinastasi sellaisena kuin haluat sen kertoa

3. Sinä olet tärkeä juuri sellaisena kuin olet. Tuemme sinua löytämään merkityksellisiä rooleja ja toimintamahdollisuuksia lähiyhteisöissä ja yhteiskunnassa kansalaisena. Saat vertaistukea ja voit toimia vertaistukena halutessasi.

4. Sinä päätät. Etsimme yhdessä tietoa, pohdimme kanssasi päätösten seurauksia ja autamme sinua vaihtoehtojen löytämisessä

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Eedi Asumispalvelut Oy laadulliset edellytykset tuottaa tuetun asumisen palveluita ovat hyvät. Eedin toiminnan viitekehyksenä toimii toipumisorientaatio. Palvelu on asiakaskeskeistä, asiakasta kunnioittavaa ja asianmukaisesti ja turvallisesti toteutettua. Eedillä on pitkä kokemus ympärivuorokautisen palveluasumisen ja yhteisöllisen asumisen tuottamisesta eri asiakasryhmille. Palvelusta vastaavilla henkilöillä on toiminnan edellyttämä koulutus, kokemus ja ammattitaito. Vastuuhenkilöt vastaavat yhdessä Eedin johtoryhmän kanssa siitä, että tuotettava palvelu täyttää tilaajan sekä lain mukaiset vaatimukset koko palvelun ajan.

Palvelusta vastaa palvelupäällikkö, joka on sekä Eedin, että Edistia- konsernin johtoryhmän jäsen. Palvelupäällikön suorana alaisena työskentelee yksikönpäällikkö, joka toimii ryhmäkotien tiimivastaavien esihenkilönä. Omavalvontasuunnitelman laadintaan ja seurantaan osallistuu palvelupäällikkö, yksikönpäällikkö, tiimivastaavat sekä ohjaajat, ja omavalvontasuunnitelma hyväksytään Eedin johtoryhmässä.

Tiimivastaava yhdessä yksikönpäällikön ja palvelupäällikön kanssa seuraa sopimuksessa määriteltyjen asioiden toteutumista, mm. lukemalla kirjauksia ja seuraamalla omaohjaaja- aikojen toteutumista. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia sekä toimintakykymittari 3X10D- tuloksia seuraamalla varmistetaan laadukkaan asiakastyön toteutuminen.

Asiakasturvallisuuden varmistaminen

Asiakasturvallisuus varmistetaan tuottamalla palvelut niin, ettei asiakkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen tai taloudellinen turvallisuus vaarannu. Asiakasturvallisuus vaatii aktiivista ja tavoitteellista johtamista. Turvallisuuskohdat on huomioitu kaikessa toiminnassa. Riittävä, osaava henkilöstö, toimiva tiedonkulku ja yhteisesti sovitut käytännöt ovat laadukkaan palvelun perusedellytyksiä. Uuden työntekijän perehdyttämistä varten on laadittu perehdytyslomake, jossa tulee ilmi asiat, jotka tulee perehdyttää. Uuden työntekijän perehdyttäminen tapahtuu suunnitelmallisesti ja sen onnistumista arvioidaan molemminpuolisesti keskustellen. Asiakastyöhön työntekijän perehdyttää aina vakituinen työntekijä, työntekijällä on lähiperehdytyspäiviä, jolloin perehtyjää ei vielä lasketa työvuorovahvuuteen.

Tietoturvallisuus ja tietosuojaohteet kuuluvat osaksi uuden työntekijän perehdytystä. Salassapito- ja käyttäjäsitoumus allekirjoitetaan työsuhteen alussa.

2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Johtamisjärjestelmä

Eedi Asumispalvelut Oy:n johtamisjärjestelmä perustuu määriteltyihin positioiden vastuualueisiin ja päätöksentekoelementtiin. Ylimpänä päätöselimenä toimii yhtiön hallitus ja sen nimeämä yhtiön toimitusjohtaja. Eedi Asumispalvelut Oy:n johtoryhmä toimii operatiivisena päätöksentekoelementinä, jonka jäseniä ovat toimitusjohtaja, henkilöstöpäällikkö, asumispalveluiden palvelupäällikkö sekä yksiköiden ja tuetun asumisen päälliköt.

Palvelutoiminnan johtaminen ja valvonta

Yhteisöllisen asumisen ja ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluista vastaa toimitusjohtajan alaisuudessa palvelupäällikkö, joka on sekä Eedin, että Edistia-konsernin johtoryhmän jäsen. Palvelupäällikön suorana alaisena työskentelee yksikönpäällikkö, joka toimii tiimivastaavien esihenkilönä. Tiimivastaavat toimivat esihenkilöinä oman tiiminsä ohjaajille. Omavalvontasuunnitelman laadintaan ja seurantaan osallistuu palvelupäällikkö, yksikönpäällikkö, tiimivastaavat sekä ohjaajat. Omavalvontasuunnitelma hyväksytään Eedin johtoryhmässä.

Tiimivastaava yhdessä palvelupäällikön ja yksikönpäällikön kanssa seuraavat sopimuksessa määriteltyjen asioiden toteutumista, mm. lukemalla kirjauksia sekä seuraamalla toteutuneita asiakastapaamisia. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia sekä toimintakyky mittari 3X10D- tuloksia seuraamalla varmistetaan laadukkaan asiakastyön toteutuminen.

Vastuuhenkilöillä on lain ja sopimusten edellyttämä koulutus, kokemus ja ammattitaito, jota seurataan koko palvelujen tuottamisen ajan.

LUVN seuraa palvelun laatua vuosittaisella valvontakäynnillä. Lisäksi Luvn:in edustajien kanssa tavaataan säännöllisesti yhteistyöpalaverissa, joissa palvelua kehitetään yhdessä.

2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan pääsy palveluihin ja hoitoon varmistetaan yhdessä tilaajan kanssa sekä suunnittelemalla asiakkaan palvelun sisältö omatyöntekijän kanssa asiakasta kuunnellen.

Asiakkaan tiedonsaantioikeus ja mahdollisuus osallistua omia palvelujaan koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen varmistetaan verkostotapaamisten sekä omatyöntekijän kanssa.

Asiakkaalla on oikeus itsemääräämiseen ja yksityisyyteen omassa kodissaan. Asiakkaat ovat keskiössä oman kuntoutumisensa tavoitteiden asettamisessa ja suunnittelussa. Asiakkailla on omaan asuntoonsa vuokrasopimus, eikä Edistian ohjaajilla lähtökohtaisesti ole oikeutta mennä asuntoon ilman asiakkaan lupaa. Ohjaajat tukevat asiakkaita verkostoissa sekä yhteiskunnassa saamaan oman äänensä kuuluviin ja saamaan tarvitsemansa palvelut.

Mikäli asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan tahtoa selvitetään yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa, jos asiakas on antanut tähän luvan. Tarvittaessa omatyöntekijä on yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään ja-/tai mahdolliseen hoitotahoon.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen on keskeinen toimintaperiaate. Käytössä ei ole rajoitustoimenpiteitä. Palvelussa otetaan aina huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakkaat ovat aina mukana heitä koskevissa verkostopalaverissa ja häntä tai hänelle myönnettyjä palveluita koskevissa päätöksien teossa. Tarvittaessa asiakkaan kanssa täytetään asiakastietojärjestelmään itsemääräämisoikeussuunnitelma.

Itsemääräämisoikeuden toteutumisen varmistamisesta vastaa palvelupäällikkö (Kaisa Salonen, 0447671593, kaisa.salonen@edistia.fi) yhdessä tiimivastaavan kanssa.

Edistiassa on asiakkaan epäasialliseen kohteluun nollatoleranssi. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, puututaan siihen välittömästi. Palvelupäällikkö ja tiimivastaava keskustelevat epäasiallisesta käytöksestä syytetyn henkilön kanssa ja asiasta tehdään kirjallinen selvitys. Mikäli tilanne vaatii, annetaan suullinen tai kirjallinen varoitus. Mikäli epäasiallinen kohtelu jatkuu, voi se johtaa työntekijän irtisanomiseen. Epäasiallinen kohtelu käsitellään aina myös johtoryhmässä.

Omatyöntekijä informoi asiakasta hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista.

Palvelutarpeen arvioinnin, palvelusuunnitelman laadinnan ja päivittämisen menettelytavat

Edistian palvelu perustuu yksityisen sosiaalipalvelualan lakiin. Lain 5§:n mukaan palvelun on perustuttava sopimukseen tai kunnan tekemään hallintopäätökseen sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (asiakaslaki) 7§ mukaisesti laadittuun palvelusuunnitelmaan.

Palvelutarpeen arviointi tehdään tilaajan toimesta ennen asiakkaan palveluun ohjaamista. Palvelun alkaessa järjestetään yhteinen aloitusverkosto, jossa määritellään tuen taso, tavoitteet ja mahdollisesti palvelun kesto.

Ensimmäinen kuntoutussuunnitelma laaditaan asiakkaalle 1-2 kuukauden kuluessa palvelun alkamisesta. Kuntoutussuunnitelman pohjana toimii 3X10D- elämäntilannemittari, joka tehdään asiakkaiden kanssa kaksi kertaa vuodessa. Verkostopalaverissa asiakkaan ja tilaajan kanssa määritellään tavoitteet asumisen ajalle. Tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti verkostopalaverissa ja asiakasraportoinnissa. Verkostopalaverissa voi asiakkaan, tilaajan ja omaohjaajan lisäksi asiakkaan toiveesta olla myös hoitotaho, omaisia tai läheisiä. Kuntoutussuunnitelman lisäksi kartoitetaan asiakkaan voimavarat ja kiinnostus osallistua vertaisryhmätoimintaan esim. kulttuuri- ja viriketoiminta, tai muihin palveluihin kuten kurssitoiminta, työtoiminta, opiskelu tai kolmannen sektorin palvelut. Asumisen aikana samantyyppinen verkostotapaaminen järjestetään tarvittaessa ja vähintään vuoden välein. Tapaamisessa päivitetään kuntoutussuunnitelma sekä asetetaan seuraavat lyhyen ja pitkän tähtäimen tavoitteet. Verkostotapaamisen kutsuu koolle asiakkaan omaohjaaja.

Kuntoutussuunnitelmien päivittämisen yhteydessä tarkastellaan yhdessä asiakkaan kanssa nykyistä tilannetta ja asiakkaan toimintakyvyn kehittymistä. Kuntoutussuunnitelmaa arvioidaan verkostopalaverissa ja asiakkaan itsensä kanssa yhteistyössä omaohjaajan kanssa.

Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Asiakas osallistuu kuntoutussuunnitelman laatimiseen, päivittämiseen ja jatkotavoitteiden määrittelyyn.

Omaisten kanssa tehdään yhteistyötä asiakkaan niin halutessa.

Asiakkaan omaohjaaja tallentaa kirjallisen kuntoutussuunnitelman DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Esihenkilö seuraa kuntoutussuunnitelmien toteutumista ja kirjaamista. Esihenkilö perehdyttää uudet työntekijät kuntoutussuunnitelmien laadintaan, seurantaan ja asiakaslähtöiseen kirjaamiseen. Kuntoutumisen tueksi omaohjaaja ja asiakas laativat tarvittaessa yhdessä viikko-ohjelman. Päivittäisen, asiakaslähtöisen DomaCare-kirjauksen avulla seurataan asiakkaan vointia ja kuntoutumista. Asiakasta motivoidaan ja ohjataan omatoimisuuteen.

Sosiaali- ja potilasvastaavien tarjoamat palvelut, sekä yhteystiedot:

Asukas voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan (aiemmin sosiaali- ja potilasasiamies), jos hän on tyytymätön saamaansa kohteluun, palveluun tai annettuun hoitoon sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Potilaan sekä sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaan oikeuksien ja oikeusturvan toteutumisen edistämiseksi sosiaali- ja terveydenhuollossa nimetään potilasasiavastaavia ja sosiaaliasiavastaavia (Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023 1 §).

Potilas- ja sosiaalivastaavien tehtävänä on muun muassa neuvoa potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään, tarvittaessa avustaa heitä muistutuksen teossa ja tiedottaa oikeuksista. Lisäksi potilas- ja sosiaaliasiavastaavien tulee seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja laatia siitä vuosittain selvitys toiminnan järjestäjälle.

Hyvinvointialueet ja Helsingin kaupunki järjestävät potilas- tai sosiaaliasiavastaavien toiminnan julkisessa ja yksityisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa, työterveyshuollossa sekä varhaiskasvatuksessa. HUS-yhtymä järjestää potilasasiavastaavien toiminnan järjestämässään ja tuottamassaan terveydenhuollossa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava:

- neuvoo ja ohjaa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä.

LUVN:n alueen yhteystiedot:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen (vastaava) ja Terhi Willberg. Puh 029 151 5838 sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

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

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella

HUS:n yhteystiedot

Yhteystiedot: suomenkielinen palvelunumero 09 471 71262, ruotsinkielinen palvelunumero 09 471 71263, potilasasiavastaava@hus.fi

Käynti- ja postiosoite: Tukholmankatu 8C, 00290 Helsinki (PL 705, 00029 HUS)

Potilasasiavastaavat:

Anders Häggblom (ma-pe)

Maarit Korkeamäki (ma-pe)

Marja Merinen (ma-pe)

Minna Pakkanen (ma-pe)

Sanna Ryyänen (ma-ti/ke)

Maija Tikanoja (ma-pe)

VAKEHYVA:n hyvinvointialueen yhteystiedot:

Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen, Puh. 0941910230

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien puhelinajat:

Maanantaisin ja tiistaisin 12.00-15.00

Keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00-11.00

Huom! Puhelinaikoja ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattoina.

Sähköpostiyhteydenotot:

sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

KEUSOTE:n hyvinvointialueen yhteystiedot:

Susanna Honkala, puh. 040 807 4756 susanna.honkala@keusote.fi

Anne Mikkonen, puh. 040 807 4755 anne.mikkonen@keusote.fi

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

Turvapostiosoite: sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

HELSINGIN hyvinvointialueen yhteystiedot:

Yksikön päällikkö Tove Munkberg

Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska

sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi (Linkki avaa oletussähköpostiohjelman)

Neuvonta

puh. 09 310 43355(Linkki aloittaa puhelun) ma-to klo 9–11

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

Kuluttajaneuvonta puh: 029 505 3050

2.4 Muistutusten käsittely

Muistutukset käsittelee palvelupäällikkö ja yksikönpäällikkö yhdessä tiimivastaavan kanssa, ja tarvittaessa asia viedään Eedin johtoryhmän käsittelyyn.

Muistutukset käsitellään ja analysoidaan ja niihin tehdään aina kirjallinen vastine mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kahden viikon sisällä. Muistutukset ja yhteydenotot hyödynnetään palvelujen laadun kehittämisessä.

Menettelytavassa on kolme keskeistä periaatetta eli ongelmatilanteissa:

1. asiakasta/ hänen edustajaansa/ tilaajaa kuunnellaan avoimesti,
2. siihen puututaan toimenpitein
3. ja asia raportoidaan ylemmälle taholle.

Lisäksi tavoitteena on tapauksen niin salliessa käsitellä sitä työryhmässä mahdollisimman avoimesti, jotta siitä voidaan oppia ja ennaltaehkäistä sen uusiutuminen. Tarvittaessa ohjeistuksiin tai toimintatapoihin tehdään tarvittavat muutokset.

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 samaansa 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. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: Välittömästi, viimeistään kirjallisesti viikon kuluessa.

Muistutuksen vastaanottaja: Toimitusjohtaja / Palvelupäällikkö

Muistutuksissa ilmi tulleet epäkohdat käsitellään myös johtoryhmässä ja otetaan huomioon toimintaa ja/tai prosessia kehittävänä asiana.

2.5 Henkilöstö

Palvelun tuottamiseen osallistuvalla henkilöstöllä on sopimuksessa vaadittava koulutus sekä työkokemus. Henkilöstöllä on sujuva suomen kielen taito.

Jokaiselle asiakkaalle on nimetty omaohjaaja sekä varaohjaaja. Eedillä on käytössä kattava perehdytysohjelma sekä selkeät työnkuvat. Rekrytoinnin yhteydessä jokaisen työntekijän koulutus ja työkokemus varmistetaan todistusten kautta. Lisäksi jokaisen työntekijän ammattioikeudet.

Eedillä on joka vuosi päivittyvä koulutussuunnitelma, johon yhdessä henkilökunnan kanssa mietitään tarvittavat ulkoiset ja sisäiset koulutukset.

Lasten, iäkkäiden ja vammaisten kanssa työskenteleviltä vaaditaan rikosrekisteriote.

2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Tiimivastaava yhdessä yksikönpäällikön ja palvelupäällikön kanssa vastaa siitä, että asiakasmäärän nähden palkattuna on tarvittava määrä työntekijöitä.

Tarvittaessa käytämme sijaisia seuraavin periaattein:

- Tarjotaan sijaisuutta Edistian omalle keikkaringille, jossa on ulkopuolisia keikkalaisia
- Tarjotaan sijaisuutta Edistian omille työntekijöille
- Käytetään henkilöstövuokrausfirmaa (sopimus MediPower Oy:n kanssa)
- Pidemmässä sijaisuudessa tarkistetaan Edistiasta mahdollisesti yt-neuvottelujen kautta irtisanotut (takaisinottovelvoitteen noudattaminen).
- Em. toimenpiteiden jälkeen rekrytoidaan Edistian ulkopuolelta.

Henkilöstövoimavarojen riittävyydestä huolehdimme hyvällä ennakkoinnilla ja tehokkaalla rekrytoinnilla sekä pitämälle kiinni olemassa olevista työntekijöistä muun muassa seuraavin keinoin:

- Ryhmätyönohjaus järjestetään 11 kertaa vuodessa. Päälliköillä ja tiimivastaavilla on oma erillinen työnohjaus.
- Henkilöstön kehittämisspäivä vähintään kerran vuodessa. Tämän lisäksi henkilökunnan täydennyskoulutusta tuetaan työnantajan toimesta.
- Kokousten painopiste on toiminnan kehittämisessä ja laadun ylläpitämisessä. Lisäksi työryhmät kokoontuvat 4 x kk (tiimivastaava ja ohjaajat, palvelupäällikkö ja yksikönpäällikkö mukana tarpeen mukaan).
- Malli työkyvyn johtamiseen
- Kattavat työterveyshuolto ja aktiivinen yhteys työterveyshuollon kanssa.
- Varhaisen välittämisen malli
- Ryhmätavoitekeskustelu ja yksilötavoitekeskustelut 1x vuodessa
- Kattava perehdytysprosessi

Edistiassa on panostettu esihenkilöiden sisäiseen koulutukseen. Tiimivastaavien, yksikönpäälliköiden ja palvelupäälliköiden työnkuvat ja työnjaot on selkeät, joka auttaa jokaista suunnittelemaan oman työnsä siten, että läsnäololle tiimin kanssa on tarpeeksi aikaa.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Asiakkaan verkoston kanssa pidetään säännöllisesti yhteyttä mm. verkostopalavereissa, joita järjestetään vähintään vuoden välein. Verkostopalaverien välissä tilaajan vastuuhenkilöille raportoidaan tarvittaessa puhelimitse tai sähköpostitse. Sähköpostitse käytävä viestintä tehdään salatun sähköpostin kautta tietoturvallisesti.

2.8 Toimitilat ja välineet

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen ja yhteisöllisen asumisen toimitilat sijaitsevat osoitteessa Kilonkallio 7 02610 Espoo. Käytössä on niin toimistotiloja, taukutiloja kuin ryhmätilojakin. Toimitilojen yhteydessä säilytetään ohjaajien käytössä olevia työautoja. Asiakasturvallisuudesta vastaa työsuojelu-toimikunta sekä kiinteistön osalta kiinteistön isännöitsijä sekä huoltoyhtiö Tapiolan Lämpö. Vakuutus-yhtiönä toimii LähiTapiola.

Kiinteistön turvallisuudesta ja ylläpidosta vastaa kiinteistön omistaja, joka vastaa myös kiinteistön pitkäjänteisestä ylläpidosta ja kehittämisestä. Kiinteistön turvallisuussuunnittelun ja -seurannan yhteydessä arvioidaan myös se, että kiinteistössä ei ole turvallisuusriskin muodostamia välineitä. Välinehuolto tehdään asianmukaisesti pääosin kiinteistön omistajan toimesta.

Henkilöstön tai asiakkaiden huomaamista epäkohdista ilmoitetaan isännöitsijälle ja tarvittaessa huoltoyhtiölle.

Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyvät riskit

Toimitiloissa säilytetään asiakkaiden tietoja sisältäviä papereita, mutta niitä säilytetään lukituissa tiloissa. Pääosin henkilötietoja sisältäviä dokumentteja säilytetään sähköisessä muodossa asiakastietojärjestelmän liitetiedostoissa. Henkilötietoja sisältävät dokumentit hävitetään tietoturvallisesti laittamalla ne tietosuojajäteastiaan, jonka tyhjennyksestä ja tietosuojamateriaalien hävittämisestä vastaa Remeo Oy.

Ohjaajien käytössä olevat tietokoneet ja puhelimet on suojattu salasanoin, jotta ulkopuolisilla ei ole pääsyä niiden sisältämiin tietoihin. Asiakasta koskevat tiedot ovat asiakastietojärjestelmässä, joka on myös suojattu erillisellä salasanalla. Kaikki asiakastietoa sisältävät sähköpostit lähetetään salattuna sähköpostina.

2.9 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Käytössä on seuraavia tietojärjestelmiä:

- Domacare - asiakastietojärjestelmä
- MaraplanPro - työvuorosuunnitteluohjelma
- Mepco - henkilöstöhallinnan tietojärjestelmä
- ProEdu – lääkekanta
- Webropol- kysely- ja raportointisovellus

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikössä toteutetaan perusmuotoista lääkehoitoa. Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti ja päivitetään vuosittain. Aukkailla on nimetty hoitotaho, joka vastaa asukkaan lääkehoidosta. Lääkehoidon toteutus, seuranta ja raportointi on henkilökunnan vastuulla. Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan ja siitä vastaa palvelupäällikkö.

2.11 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa palvelupäällikkö Kaisa Salonen, kaisa.salonen@edistia.fi.

Tietosuojavastaavana toimii talouspäällikkö Kari Haukka, kari.haukka@edistia.fi.

Eedissä on kattavat ohjeet asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojasta huolehtimiseen. Jokainen työntekijä allekirjoittaa työsuhteen alussa salassapito- ja tietoturvasitoumuksen, jota ennen työntekijä on lukenut Edistian tietoturvaohjeet.

Jokainen työntekijä käy Edistian intranetissä olevan tietoturvakoulutuksen sekä testin.

Tietoturvan tärkeimmät periaatteet Edistassa ovat:

- En jätä vierasta yksin työhuoneeseeni tai muihin tiloihin.
- Suojaan tietokoneeni näytön ja näppäimistön, kun käsittelen arkaluontoista tietoa tai kun syötän käyttäjätunnuksia ja salasanoja.
- En luovuta laitteitani ulkopuolisille tai jätä niitä ilman valvontaa. Lukitsen näytön poistuessani työpisteeltä. En säilytä työpöydällä salassa pidettävää aineistoa.
- Käytän tietoaineistoja ja työvälineitä vain työtehtävieni hoitamiseen.
- Käyttäjätunnus ja salasana ovat aina henkilökohtaisia. En anna tunnuksiani muille tai talleta niitä paikkaan, josta muut voivat niitä hyödyntää. Vaihdan salasanat riittävän usein.
- En asenna koneelle omia ohjelmia.
- Tallennan tärkeät tiedostot verkkolevylle.
- Kuljetan ja säilytän kannettavaa tietokonetta, tablettia ja matkapuhelinta huolellisesti.
- Käsittelen henkilötietoja huolellisesti ja toimin yksityisyyttä ja kunniaa suojellen. Siirrän henkilötietoja turvallisesti.
- Suojaan tietoja kaikissa käsittelyvaiheissa: luomisessa, käyttämisessä, muuttamisessa, tallentamisessa, siirtämisessä, jakelussa, kopioinnissa, arkistoinnissa ja tuhoamisessa.
- Muistan, että Edistian laitetta, verkkoa tai sähköpostia käyttäessäni näyn ja esiinnyn työnantajani edustajana.

Lisäksi ohjaajille on erillinen ohje digituen antamisen periaatteista ohjaustyössä. Tietosuojaan sekä asiakastietojen käsittelyyn liittyviä ohjeiden noudattamista seurataan jokapäiväisessä toiminnassa ja niiden puutteisiin reagoidaan välittömästi.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Edistiassa asiakaspalautteella on keskeinen rooli toiminnan kehittämisessä. Asiakaspalaute on jaoteltu kahteen luokkaan; palvelun vaikuttavuuden seuranta eli kuinka asiakkaan tilanne on kehittynyt sekä asiakastyytyväisyyden selvittäminen. Palvelun vaikuttavuuden seuranta on tärkeää, koska sen avulla voidaan konkreettisesti arvioida palvelun osuvuutta ko. asiakkaan kohdalla. Asiakastyytyväisyys puolestaan mittaa asiakkaan yleistä tyytyväisyyttä palveluntuottajaan. Molemmat palautteet ovat tärkeitä.

Asiakastyytyväisyyttä seurataan kerran vuodessa Webpro-pol-kyselyllä. Kysely toteutetaan niin, että osa kysymyksistä on aina samoja, jotta vertailua edelliseen vuoteen pystytään tekemään. Myös asiakkaiden, verkoston ja omaisten antama palaute kuullaan ja otetaan huomioon palvelun kehittämisessä.

Asiakaspalautteen tulokset, johtopäätökset ja toimenpiteet esitellään Edistia-konsernin johtoryhmille sekä yhtiön hallitukselle. Lisäksi tulokset lähetetään palveluiden tilaajille. Asiakastyytyväisyyttä mitataan myös yhteistyössä tilaajakuntien kanssa.

Palautteet käsitellään ohjaajien tiimipalavereissa. Palautteista nousseet kehittämiskohteet otetaan huomioon vuosisuunnittelussa ja toiminnalle asetettavien tavoitteiden määrittelyssä.

Myös asiakkaiden, verkoston ja omaisten antama palaute kuullaan ja otetaan huomioon palvelun kehittämisessä. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen ja yhteisöllisen asumisen asukkaiden omaisille järjestetään kerran vuodessa omaisten kysely.

Jokaisessa ryhmäkodissa pidetään arkiaamuisin aamukokous sekä kerran viikossa yhteisökokous, jossa asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta sekä esittää toivomuksia oman ryhmäkodin ja koko yksikön toiminnasta. Lisäksi yksikössä kokoontuu yhteiskehittämisen ryhmä 1-4x kuukaudessa, johon koko yksikön asiakkaat ja henkilökunta on kutsuttu.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnasta vastaa palvelupäällikkö.

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista Edistiassa:

- Eedi Asumispalvelut Oy: Valmius- ja jatkuvuussuunnitelma
- Hätätilanneohjeet (tulipalo, henkilövahinko)
- Autovahinko-ohje
- Yksintyöskentelyn ohjeet kotiin vietävissä palveluissa
- Uhka- ja vaaratilanteiden ilmoitus- ja käsittelyohje
- Läheltä piti -tilanteiden ohje

- Useita ohjeita koronavirustilanteessa toimimiseen (henkilökunta-asiakkaat)
- Etätyöohjeet
- Konsernin tietoturvaohje
- Konsernin riskikartoitusohje
- Konsernin henkilöstökysely (vastausohjeineen)
- Asiakaskysely (vastausohjeineen)
- Häirintäilmoitus
- Ilmoittajansuojelulain mukainen ilmoituslomake väärinkäytöksestä tai laimin-lyönnistä
- Erimielisyyksien käsittelyprosessikuvaus
- Päihdeohjelma-ohje
- Pelastussuunnitelma (Safetum-järjestelmässä)
- Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma
- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työhyvinvointisuunnitelma
- Konsernin kriisiviestintäsuunnitelma

Riskien tunnistaminen

Edistiassa käytössä oleva prosessi, jolla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan:

- Vuosittaisella riskienkartoituskyselyllä (käytetään STM:n lomakkeistoa) kartoitetaan koko henkilökunnalta havaintoja riskeistä.
- Toteutetaan työterveyshuollon työpaikkaselvitys (TTH:n toimintasuunnitelman mukaisesti), johon vastaa ko. toiminnon henkilökunta, selvityksestä saadaan raportti, joka käsitellään johdossa ja päätetään korjaavista toimenpiteistä.
- Havaitessaan epäkohdan työntekijä toimittaa tiedon epäkohdasta/laatupoikkeamasta/riskistä omalle lähiesimiehelleen/työsuojeluvaltuutetulle, edelleen ko. tieto päällikölle, tarvittaessa päällikkö tuo asian Eedin joryyn käsiteltäväksi ja päätettäväksi.
- Työsuojelukoulutuspäivänä (toteutus vuosittain Safetum Oy:n kanssa).
- Ryhmätavoitekeskusteluissa (toteutus vuosittain, vuosisuunnitelman läpikäynti) käsitellään yksikön työhyvinvointia, tässä yhteydessä työntekijöillä on mahdollisuus nostaa esiin havaintojaan.

Yksikön aulan ilmoitustaululla on palvelupäällikön, sekä sosiaaliamiehen yhteystiedot, joihin asiakkaat tai heidän omaisensa voivat olla yhteydessä, jos kokevat tarvetta. Ilmoitustaululla on myös ajan tasainen omavalvontasuunnitelma.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely

Edistiassa käytössä oleva prosessi haittatapahtumien ja läheltä piti- tilanteiden käsittelemiseen ja dokumentointiin:

- LOMAKE: uhka- ja vaaratilanne -lomake on tallennettu kaikille yhteiseen sähköiseen kansioon
- TILASTOINTI: työsuojeluvaltuutettu kirjaa työsuojelutilastoon kaikki raportoidut uhka- ja vaaratilanteet
- TILANTEEN KÄSITTELY: uhka- ja vaaratilanne käsitellään asianomaisen/-sten ja lähiesimiehen kesken, ohjaus työterveyshuoltoon
- JATKOTOIMENPITEET: lähiesimies päättää ja informoi tai joryssa tehdään päätös+viestintä

Pääpaino kaikessa toiminnassa on ennaltaehkäisyssä, toiminnan suunnittelussa sekä perehdytyksessä.

Vaara- ja uhkatilanneraportin käsittelyn vaiheet:

- Vaara ja uhkatilanneraportti käydään läpi yhdessä asianomaisen, esimiehen ja työsuojeluhenkilön kanssa.
- Raportin läpikäyminen tulisi toteuttaa kymmenen vuorokauden sisällä tapahtuneesta.
- Raportin läpikäynnissä kuullaan uhkaavaan tilanteeseen joutunutta henkilöä, selvitetään jälkihoidon tarve sekä muut mahdolliset toimenpiteet.
- Tilanteen läpikäynnin jälkeen esimies luovuttaa lomakkeen työsuojeluhenkilölle.
- Vaara ja uhkatilanneraportit käydään lävitse työsuojelukokouksessa, jossa mietitään, tarvittaisiinko ohjeistusta, koulutusta tm. vastaavan tilanteen ennalta ehkäisemiseksi jatkossa

Työsuojelutoimikunnan kokousmuistiot tiedotetaan henkilökunnalle sähköpostilla ja ne ovat kaikkien luettavissa verkkoasemalla. Henkilökunnan tiedotuksen voi ilmoittaa myös esimies tiimivastaavien kokouksessa, joiden muistiot ovat myös luettavissa verkkoasemalla. Mikäli tiedotus koskee konsernitason ja/tai verkostoa, tiedottamisen hoitaa toimitusjohtaja. Lisäksi Edistia-konsernille on laadittu kriisiviestintäsuunnitelma. Kriisitilannetiedotuksen hoitaa konsernin toimitusjohtaja.

Työyhteisön yhteisissä tiimipalavereissa käsitellään epäkohdat, läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat. Läheltä piti -tilanteet käsitellään lisäksi tiimivastaavan, ohjaajan sekä työsuojeluvaltuutetun kanssa. Tarvittaessa asiat viedään johtoryhmään käsiteltäväksi. Läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn on tehty oma erillinen ohje. Asioiden ja tilanteiden purkuun on mahdollisuus myös kuukausittain ryhmätyönohjauksessa.

Edistian intranetissä on ilmoituskanava, jonka kautta henkilöstö voi tehdä ilmoituksen, jos havaitsee Edistian toiminnassa väärinkäytöksiä tai laiminlyöntejä, joka kuuluvat ilmoittajansuojelulain piiriin. Ilmoituksen voi tehdä joko omalla nimellä tai nimettömästi. Ilmoituksia pääsee lukemaan koko konsernin johtoryhmä, joilla on salassapitovelvollisuus. Jos ilmoituksen tekee omalla nimellä, työntekijä saa 7 päivän kuluessa ilmoituksen lähettämistä vahvistuksen siitä, että se on vastaanotettu.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Muutoksista, riskeistä, korjaustoimenpiteistä sekä uusista ohjeista tiedotetaan henkilökuntaa sähköpostilla, intranet-sivuilla sekä viikkopalavereissa ja ne ovat kaikkien luettavissa yhteisellä verkkoasemalla. Henkilökunnan tiedotuksen voi ilmoittaa myös esimies tiimivastaavien kokouksessa, joiden muistiot ovat myös luettavissa verkkoasemalla. Mikäli tiedotus koskee konsernitasoa ja/tai verkostoa, tiedottamisen hoitaa Edistia-konsernin toimitusjohtaja. Kriisitilannetiedotuksen hoitaa konsernin toimitusjohtaja.

Yhteistyötahoja tiedotetaan sähköpostilla tai puhelimitse asian vakavuus ja kiireellisyys huomioiden.

Tilajalta tai muulta yhteistyökumppaneilta tulleet huomautukset käsitellään johtoryhmässä ja mahdollisesti tarvittavat muutokset toimintaan tehdään viipymättä.

3.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Toimitusjohtaja ja palvelupäällikkö yhdessä Eedin johtoryhmän ja hallituksen kanssa vastaavat valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta. Toimintaa arvioidaan jatkuvasti omavalvontaohjelman mukaisesti.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma löytyy yksikön Sharepoint- alustalta sekä tulostettuna jokaisesta ryhmäkodista, joten sen on aina sekä henkilökunnan että asiakkaiden saatavilla. Lisäksi omavalvontasuunnitelma julkaistaan Edistian nettisivuilla www.edistia.fi

Omavalvontasuunnitelma tulee jokaisen uuden työntekijän lukea perehdytyksen yhteydessä ja sitä käytetään yhtenä perehdytyksen välineenä.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista ja henkilöstön omavalvonnan osaamista seurataan sekä tiimipalavereissa että johtoryhmässä vähintään 4 kertaa vuodessa. Seurantaan tarkoitettut palaverit ovat yksikön vuosikellossa sekä palaverimuistiopohjissa, jotta varmistutaan siitä, että ne toteutuvat. Näistä keskusteluista nousseet päivittämistarpeet käsitellään johtoryhmässä ja omavalvontasuunnitelma päivitetään viipymättä ja siitä tiedotetaan henkilökuntaa. Omavalvontasuunnitelmaan saattaa nousta päivittämistarpeita myös vuosittain toteutettavasta riskienkartoituksesta. Päivittämisen yhteydessä päivitetty versio julkaistaan Edistian nettisivuilla, Edistian Sharepoint- alustalla sekä se tulostetaan ohjaajien ja asiakkaiden saataville.

Neljän kuukauden välein Edistian nettisivuilla www.edistia.fi julkaistaan omavalvontasuunnitelman seurantaraportti, jossa kuvataan omavalvontasuunnitelman toteutumista, havaittuja kehittämistarpeita sekä tehtyjä toimenpiteitä.

