



OMAVALVONTASUUNNITELMA



HELSINGIN

MUISTIYHDISTYS

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	2
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	4
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	4
4.2.2 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	5
4.2.3 Asiakkaan kohtelu	5
4.2.4 Asiakkaan osallisuus	6
4.2.5 Asiakkaan oikeusturva.....	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	7
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	7
4.3.2 Ravitsemus.....	8
4.3.3 Hygieniäkäytännöt.....	8
4.3.4 Lääkehoito.....	8
4.3.5 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	9
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	9
4.4.1 Henkilöstö.....	9
4.4.2 Toimitilat.....	10
4.4.3 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet.....	10
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	10
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	11
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	11



**Helsingin
Muistiyhdistys ry**
Muistiliiton jäsen

Tenholantie 12, 00280 Helsinki
p. 09 454 2750
toimisto@alzhki.fi
www.alzhki.fi

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Helsingin Muistiyhdistys ry		Kunnan nimi: Helsinki
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0968620-5		
Toimintayksikön nimi Helsingin Muistiyhdistys ry		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Helsinki		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Helsinkiiläiset, kotona asuvat muistisairaat. Ikäänntyneiden päivätoiminnassa Päiväpaikassa asiakas- määrä on 14 henkeä ja työikäisenä sairastuneiden ryhmässä 11 henkeä.		
Toimintayksikön katuosoite Tenholantie 12, 00280 Helsinki		
Postinumero 00280	Postitoimipaikka Helsinki	
Toimintayksikön vastaava esimies Jari Jokiluhta	Puhelin 040-9022 250	
Sähköposti jari.jokiluhta@alzhi.fi		
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 4.1.1988, muutosilmoitus 2.2.2016	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 4.1.1988	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat		
Elintarvikkeet: Kespro Siivous: Live Palvelut IT-tuki: Hilla IT Oy Työterveyshuolto: Vantaan Työterveys Oy		

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

<p>Helsingin Muistiyhdistys toimii suurella sydämellä muistisairaiden ja heidän läheistensä tukijärjestönä. Yhdistys on perustettu 1986, ja se on Suomen ensimmäinen muistiyhdistys. Yhdistys tuottaa päivätoimintapalveluja kotona asuville helsinkiläisille muistisairaille. Päivätoiminnan tavoitteena on kehittää ja ylläpitää muistisairaiden toimintakykyä, jotta kotona asuminen voisi jatkua mahdollisimman pitkään ja toisaalta antaa omaisille omaa aikaa ja lepoa vaativasta hoito- ja hoivatyöstä. Päivätoiminta mahdollistaa myös osalle muistisairaiden läheisistä työelämäänsä osallistumisen.</p> <p>Monipuolisen päivätoiminnan lisäksi yhdistys järjestää muistineuvontaa, oikeudellista ohjausta, liikunta- ja aivotreeniryhmiä, koulutustilaisuuksia ja luentoja. Omaisten vertaistukiryhmät kokoontuvat säännöllisesti, ja vapaaehtoiset muodostavat tärkeän osan yhteisöä.</p>
--

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yhdistyksen alusta alkaen tavoitteena on ollut luoda muistisairaille turvallinen ja kodikas ympäristö, jossa päivän mittaan kohennetaan monipuolisesti fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista kuntoa. Aktiivisen päivätoimintapäivän jälkeen kotiin palaa hyvällä mielellä oleva muistisairas.

Turvallisuus on yhdistyksen päivätoiminnan tärkein toimintaperiaate, ja siitä huolehdimme kaikissa tilanteissa. Asiakkaita kohdellaan kunnioittavasti ja arvostavasti, vankalla ammattitaidolla. Jokainen asiakas huomioidaan yksilöllisesti. Aito välittäminen ja kiireettömyys huokuu kaikista tekemisistämme. Otamme omaiset huomioon, ja yhteydenpito on aktiivista. Laatutavoitteita on kolme:

1. Yhdistyksen toimintaa arvostavat asiakkaat, sidosryhmät ja henkilökunta.
2. Toiminta on monipuolista, aktivoivaa ja kuntouttavaa sekä kunkin asiakkaan voimavarat huomioivaa. Palautetta toiminnasta kerätään säännöllisesti.
3. Parannamme muistisairaiden ja heidän läheistensä elämänlaatua.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Palo- ja pelastussuunnitelma käydään koko henkilökunnan kanssa läpi kerran vuodessa, ja kirjalliset ohjeet löytyvät jokaisesta huoneesta sekä yhteisessä käytössä olevasta, pääkäytävän varrella olevasta kopiokonehuoneesta. Perekäytävän yhteydessä käydään läpi omavalvontasuunnitelma ja palo- ja pelastussuunnitelma. Kerran vuodessa koko henkilökunta käy potentiaalit työturvallisuusriskit läpi Työterveyslaitoksen ”Pienyrityksen työturvallisuus ja työterveysriskien hallinta” -ohjeistuksen mukaisesti. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Pandemian leviämisen estämiseksi toimitaan maan hallituksen ja Helsingin kaupungin antamien ohjeistusten mukaisesti. Kaikki pinnat desinfioidaan tehokkaasti ja riittävän usein, noudatetaan kokoontumismääräyksiä sekä kaikkia muita mahdollisia ohjeita.

Riskien tunnistaminen

Helsingin Muistiyhdistys pyrkii ennaltaehkäisemään riskit ja kriittiset työvaiheet arvioimalla niitä ennakoon, ryhtymällä toimenpiteisiin niiden hallitsemiseksi ja kehittämällä turvallisuuskulttuuria. Yhdistyksessä toteutetaan säännöllisesti Työturvallisuuslain 10§:n edellyttämä työpaikan riskien ja vaaratekijöiden kartoitus. Se toteutetaan ennen työterveyshuollon työpaikkaselvityskäyntejä sekä aina kun olosuhteissa tapahtuu merkittäviä muutoksia. Tulokset käsitellään yksikön työntekijöiden kanssa. Työsuojeluvaltuutettu on tärkeässä roolissa riskienhallintaprosessissa.

Riskeihin varaudutaan koulutuksella, ja kaikilla henkilökunnan jäsenillä on voimassa oleva ensiapukoulutus (päivitetty kevät 2019). Pelastussuunnitelma on laadittu työsuojeluvaltuutetun johdolla, ja väkivaltaisen henkilön kohtaamista on harjoiteltu.

Tietosuojariskiin on varauduttu siten, että asiakastietojärjestelmä Hilikka on suojattu käyttäjäkohtaisilla salasanoilla. Palvelin on palvelutuottajan Fastroin suojaama ja sijaitsee Suomessa. Järjestelmässä on istunnon automaattinen aikakatkaisu, ja tiedonsiirto salataan TLS-protokollalla (”https”). Fastroilla on kansainvälinen ISO 27001-tietoturvasertifikaatti. Muut järjestelmät on suojattu IT-kumppani Hilla IT Oy:n toimesta sekä ohjeiden mukaisesti.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit

Epäkohdat, poikkeamat ja riskit käsitellään pienessä työyhteisössä heti, mikäli niitä esiintyy. Säännöllinen palaverikäytäntö (viikkopalaverit, kuukausipalaverit, henkilökohtaiset kvartaalikeskustelut ja kehityskeskustelut) on käytössä. Mikäli tarvitaan esimerkiksi kiinteistönhuollon käyntiä, se hoidetaan välittömästi.

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

Haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään päivän päätteeksi, käydään läpi omaisten kanssa ja kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Viikkopalaverissa käydään mahdolliset haittatapahtumat läpi

<p>yhteisen opin saamiseksi ja tilanteiden poistamiseksi jatkossa. Korjaavat toimenpiteet kirjataan Hilkkään.</p> <p>Äkillisen sairaanhoidon tarpeessa kutsutaan aina ambulanssi, jos oma välitön ensiapu ei riitä.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Säännölliset keskiviikkoamun viikkopalaverit toimivat tiedotuksen perustana. Koko henkilökunta osallistuu palaveriin, ja jokaisella on siellä puheenvuoro. Sen lisäksi päivätoiminnan ohjaajilla on oma palaveri torstaiaamuisin. Terveyspuiston yrityksillä on ohjausryhmä, jossa käsitellään kaikkien eri Terveyspuiston toimijoiden toiminnassa mahdollisesti tapahtuvia muutoksia.</p>

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p>Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Ketkä ovat osallistuneet omaavalonnan suunnitteluun? Koko henkilökunta. Omaavalonnan sisältyy henkilökunnan perehdytysohjelmaan, ja se käydään läpi toiminnanjohtajan johdolla. Henkilökunta osallistuu omaavalonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin tiimipalavereissa, viikkopalavereissa ja kuukausipalavereissa.</p>
<p>Omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Teija Mikkilä (teija.mikkila@alzhki.fi, p. 040-589 2776).</p>
<p>Omaavalonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p> <p>Miten yksikössä huolehditaan omaavalonntasuunnitelman päivittämisestä? Omaavalonntasuunnitelmaa päivitetään vähintään vuosittain (elokuussa) ja aina tarpeen mukaan.</p>
<p>Omaavalonntasuunnitelman julkisuus</p> <p>Omaavalonntasuunnitelma on nähtävillä yhdistyksen ilmoitustaululla ja verkkosivuilla. Se käydään läpi perehdytettäessä uusia työntekijöitä, harjoittelijoita ja opiskelijoita yhdistyksen toimintaan.</p>

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<p>4.2.1 Palvelutarpeen arviointi</p> <p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään? Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan lähtökohtaisesti lääkärin, muistikordinaattorin ja sosiaalityöntekijän toimesta. Päivätoiminta on yksi muistiperheen/muistiasiakkaan tukimuodoista, ja päätöksen päivätoiminnan tarpeesta ja päivätoimintapäivien määrästä tekee sosiaalityöntekijä. Päivätoiminta on ennaltaehkäisevää ja kuntoutumista tukevaa toimintaa, jolla edistetään kotona asuvien muistisairaiden toimintakykyä, henkistä vireyttä ja sosiaalisia suhteita. Päivätoiminnan tavoitteena on tukea ensisijaisesti muistisairaiden asiakkaiden kotona asumista, ylläpitää toimintakykyä ja itsenäistä tai tuettua selviytymistä kotiooloissa sekä tukea omaishoitajien jaksamista.</p> <p>Päivätoimintaan käy palveluseteli. Työikäisenä muistisairauteen sairastuneiden ryhmässä toimimme puitesopimustuottajana.</p> <p>Ennen päivätoiminnan aloittamista asiakas yleensä tulee omaisen tai läheisen kanssa tutustumaan yhdistyksen tiloihin ja toimintaan. Ensimmäinen yhteydenotto voi tulla asiakkaan, omaisen tai sosiaalityöntekijän taholta.</p> <p>Tulohaastattelussa käydään läpi asiakkaan tilanne yksityiskohtaisesti. Haastattelussa käydään läpi lähiomaiset, asiakkaan asumismuoto, mahdollinen kotihoidon tiimi ja hoitava lääkäri. Selvitetään myös perussairaudet, lääkitys, allergiat, koulutus, työura ja kotipaikka. Liikkumisen osalta selvitetään mahdolliset apuvälineet, ulkoilu ja ylipäätään arjen toimintakyky (kodin askareet ja laitteet, henkilökohtainen hygienia). Tulohaastattelussa keskustellaan tukiverkostosta ja ihmissuhteista, mielenkiinnon kohteista ja harrastuksista.</p>

<p>Ruokailuun kiinnitetään erityistä huomiota. Sen osalta selvitetään mm. mahdolliset ruoka-aineallergiat, erityisruokavaliot, omatoimisuus/apuvälineiden tarve, ruoan rakenne (paloiteltu/pehmeä/sose) ja ruoka-juomat.</p> <p>Tulohaastattelussa kysytään myös kuvauslupa, ts. saako asiakkaasta otettuja kuvia tai videokuvaa käyttäen yhdistyksen tiloissa, yhdistyksen julkaisuissa ja/tai yhdistyksen verkkojulkaisuissa. Tiedot tallennetaan Hilikka-asiakastietojärjestelmään.</p>
<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin? Omaiset ja läheiset muodostavat aktiivisen ja tärkeän osan kokonaisuutta, kun kyseessä on muistisairas ihminen. Omaiset ja läheiset ovat tiiviisti mukana koko ajan alusta alkaen, ja he ovat yleensä mukana myös tutustumiskäynnillä. Omaisten ja läheisten kanssa ollaan säännöllisesti yhteydessä puhelimitse, sähköpostitse ja kasvatusten. Omaisille järjestetään yhteisiä tapahtumia, ja he voivat myös osallistua yhdistyksen järjestämiin omaisten vertaistukiryhmiin.</p>
<p>4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</p>
<p>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan? Alustava kuntoutumissuunnitelma laaditaan Hilikka-asiakastietojärjestelmään asiakkaan aloittaessa päivätoiminnan. Suunnitelmaa päivitetään 1–3 kk kuluessa aloituksesta kun on tarpeeksi havainnointu ja tutustuttu asiakkaaseen. Suunnitelmasta käy ilmi lähtötilanne, diagnoosi sekä oireisto. Suunnitelmaan määritellään kuntoutumisen tavoitteet sekä millä keinoilla tavoitteet saavutetaan. Kuntoutumissuunnitelmassa erillisinä osioina ovat dementiaoireet, liikkuminen, mielihyvän kokeminen ja päivittäinen toiminta.</p> <p>Mittareina käytetään SPPB-testiä (Short Physical Performance Battery), PWB-psykkisen toimintakyvyn testiä sekä tarvittaessa MMSE-testiä (Mini Mental State Examination). SPPB-testissä mitataan tasapaino (jalat rinnakkain, puolitanDEMissa ja tandemissa), kävelynopeutta (neljä metriä omalla kävelyvauhdilla) sekä tuolilta ylösnousua (viisi kertaa). PWB-testissä esitetään viisi kysymystä, joiden perusteella arvioidaan asiakkaan henkistä tilaa.</p> <p>Päivätoiminnassa seurataan myös asiakkaiden painoa, ja tilanteeseen puututaan tarvittaessa.</p> <p>Mini-Mental State Examination (MMSE) on lyhyt muistin ja tiedonkäsittelyn arviointiin tarkoitettu ns. minitesti. Sen suorittaminen vie 10–15 minuuttia aikaa. MMSE on helppo ja vakiintunut yleiseen käyttöön sekä antaa helposti dokumentoitavan numeerisen arvon tulokseksi. Tehtävät heijastavat kielellisiä kykyjä, orientaatiota, mieleen painamista ja palauttamista, tarkkaavaisuutta/ toiminnanohjausta, laskutaitoa ja hahmotuskykyä. Se soveltuu edenneen muistisairauden seurantaan.</p>
<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti? Omahoitaja laatii kuntoutumissuunnitelman ja päivittää sitä. Päivittäisessä toiminnassa huomioidaan asiakkaan kuntoutumissuunnitelmassa määritellyt tavoitteet. Viikkopalaverissa käsitellään yhteisesti päivittäisessä toiminnassa tehtyjä havaintoja, ja tarvittaessa viedään niitä eteenpäin.</p>
<p>4.2.2 Asiakkaan kohtelu</p>
<p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään? Asiakkaiden itsemääräämisoikeus ja sen vaaliminen on olennainen osa toimintaa. Päivätoiminnassa asiakasta tuetaan voimavaralähtöisesti ja yksilöllisesti. Asiakkailta kysytään säännöllisesti toiveita päiväohjelman ja ruoan suhteen.</p>
<p>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt</p> <p>Turvallisuuden takia yksikön ulko-ovi on lukittu, ja se on avattavissa joko numerokoodilla tai avaimilla henkilökunnan toimesta. Siirtymiset alakerrassa sijaitsevaan ruokalaan tapahtuvat ohjaajien johdolla. Yhdistyksen käytössä oleva piha-alue on aidattu. Kodikas ja turvallinen ilmapiiri toimii omalta osaltaan ennalta ehkäisevänä elementtinä.</p>

<p>Asiakkaan asiallinen kohtelu</p> <p>Asiakkaiden asiallinen, kunnioittava ja arvostava kohtelu on Helsingin Muistiyhdistyksen toiminnan peruskiviä. Mikäli epäasiallista kohtelua havaittaisiin, siihen tartutaan välittömästi, ja selvitetään asioiden tausta sekä tehdään korjaavat toimenpiteet.</p> <p>Tarvittaessa järjestetään kolmikantapalaveri, jossa mukana ovat asiakas ja omainen/läheinen, yhdistyksen toiminnanjohtaja ja tilanteessa mukana ollut ohjaaja.</p>
<p>4.2.3 Asiakkaan osallisuus</p> <p>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</p>
<p>Palautteen kerääminen</p> <p>Asiakkaita, omaisia ja läheisiä rohkaistaan antamaan palautetta toiminnasta ja sen kehittämistä suullisesti ja kirjallisesti. Saatu palaute kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmään, ja se käsitellään viikkopalaverissa. Omaisille järjestetään omaisten iltoja ja yhteisiä tapaamisia.</p> <p>Yhdistyksen asiakkaat osallistuvat Helsingin kaupungin asiakastytyväisyyskyselyihin. Viimeisin kysely kaupungin toimesta järjestettiin syksyllä 2016. Vastaajat antoivat myönteistä palautetta saamastaan kohtelusta, neuvonnasta ja palvelun asiantuntevuudesta. Kouluarvosanalla (4-10) annettu keskiarvo oli 8,66, jota voi pitää varsin hyvänä. Palautteen mukaan yksikössä tulisi kiinnittää huomiota asiakkaan mahdollisuuksiin osallistua saamansa palvelun suunnitteluun ja arviointiin.</p> <p>Viimeisin palautekysely tehtiin kesäkuussa 2019. Palaute oli erittäin hyvää. Kehityskohteiksi ehdotettiin mm. museovierailuja, teatteripäiviä ja lautapelejä. Lisäksi moni palautteenantaja toivoi lisäpäiviä. Asiakkailta saatua suullista palautetta kerätään palauteboxiin jatkuvasti. Korona-aikana on tehty kyselyjä uusien palvelumuotojen toimivuudesta. Muistipuhelukyselyyn vastanneista (n=24) 87,5 % kertoi, että muistipuhelut ovat vähentäneet yksinäisyyttä ja sosiaalista eristäytymistä.</p>
<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p> <p>Kaikki saatu palaute huomioidaan, ja sitä käytetään toiminnan jatkuvassa kehittämisessä.</p>
<p>4.2.4 Asiakkaan oikeusturva</p>
<p>a) Muistutuksen vastaanottaja Toiminnanjohtaja Teija Mikkilä, p. 040-589 2776, sähköposti teija.mikkila@alzhi.fi</p> <p>Helsingin kaupungin ostopalvelusopimuksen asiakkaiden kohdalla: ostopalvelupäällikkö Kristiina Matikainen (kristiina.l.matikainen@hel.fi) Sosiaali- ja terveysvirasto Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut Selvitys-, arviointi- ja sijoitus</p>
<p>b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista Helsingin kaupungin sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot: Puhelinneuvonta ma, ke, to klo 09.00–11.30, ti klo 12.00–14.30, puh. 09-3104 3355 Sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@hel.fi Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki Henkilökohtainen tapaaminen sosiaaliamiehen kanssa on mahdollista, ja siitä tulee sopia etukäteen.</p> <p>Seniори-info antaa palveluneuvontaa ma-pe klo 09.00–15.00: - puh. 09 3104 4556 - sähköposti: seniori.info@hel.fi</p>

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttajaneuvonnan puhelinnumero on 029-553 6901. Numero palvelee ma-pe klo 09.00–15.00. Kuluttajaneuvonnan verkkopalvelussa (www.kuluttajaneuvonta.fi) on tietoa ja ohjeita kuluttamiseen liittyviin ristiriitatilanteisiin liittyen. Riitatilanteessa kuluttajaoikeusneuvojalta saa maksutta opastusta ja sovitteluapua.

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Mahdolliseen muistutukseen johtaneet tilanteet käsitellään välittömästi lähiesimiehen johdolla. Tarvittaessa kutsutaan asiakas ja omaiset henkilökohtaiseen tapaamiseen, jossa käydään tapahtunut tilanne läpi. Asia käsitellään koko henkilökunnan kanssa viikkopalaverissa. Virhettä/epäasiallisuutta pyydetään anteeksi, tilanteesta otetaan opiksi, ja prosessia korjataan tarvittavilta osin. Muistutukseen vastataan viikon sisällä sen saapumisesta.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Syvällinen kokemuksemme ja osaamisemme antaa vankan selkänöjan laadukkaalle, tavoitteelliselle ja suunnitelmalliselle muistisairaiden päivätoiminnalle. Ymmärrämme asiakkaan henkilöhistorian ja nykytilanteen tuntemisen merkityksen, ja suhtaudumme jokaiseen asiakkaaseen yksilöllisesti ja voimavara-lähtöisesti. Arvostus ja kunnioitus sekä lämminhenkinen, persoonallinen työote ovat tavaramerkkimme.

Palvelun sisällön tavoite on asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen. Päivätoiminnan ohjelma laaditaan siten, että siinä huomioidaan edellä mainitut osa-alueet. Päivätoiminnan sisältöä kehitetään jatkuvasti, ja uusia toimintoja ja teemoja kokeillaan säännönmukaisesti.

Ikäntyneiden asiakkaiden päivätoiminnan ohjelma:

klo 09.00 – 10.00	asiakkaat saapuvat, aamupala yhdistyksen ruokalassa
klo 10.00 – 11.00	aamun avaus
klo 11.00 – 12.00	ulkoilu/liikunta
klo 12.00 – 13.00	yhdistyksen omien kokkien laittama lounas ruokalassa
klo 13.00 – 14.00	pienryhmätoimintaa (aivojumbppaa, maalausta, askartelua jne)
klo 14.00 – 14.30	päiväkahvit yhdistyksen ruokalassa
klo 14.30 – 15.00	musiikkia, laulua, tanssia
klo 15.00 – 15.30	kotiinlähtö

Ikäntyneiden päivätoiminnan auditointi suoritettiin kaupungin toimesta viimeksi 3.9.2019. Auditointiraportissa todettiin, että yhdistyksen päivätoiminta tukee asiakkaan kuntoutumista ja toimintakykyä ja ottaa huomioon asiakkaan voimavarat. Tämä näkyy muun muassa toimintaympäristössä, ilmapiirissä, päivätoiminnan sisällön monipuolisuudessa ja tavoitteellisuudessa. Raportissa sanottiin myös, että pysyvä ja vakituinen henkilökunta mahdollistaa toiminnan sisällön kehittämisen ja asiakaslähtöisen toiminnan. Asiakkaiden käyntikertojen kirjaamisesta sanottiin, että se on yksilöllistä ja kirjauksista näkyy asiakkaan tunteminen ja arvostus.

Työikäisenä muistisairauteen sairastuneiden päivätoiminnan ohjelma:

klo 09.00 – 10.00	asiakkaat saapuvat, aamupala
klo 10.00 – 11.00	kuulumiskierros, aivojumbppaa
klo 11.00 – 11.30	lounas yhdistyksen ruokalassa
klo 11.30 – 12.30	tietokilpailuja, pienryhmätoimintaa, keskustelua ajankohtaisista aiheista
klo 12.30 – 13.30	ulkoilua/liikuntaa, joogaa jne

klo 13.30 – 14.00 päiväkahvit yhdistyksen ruokalassa
klo 14.00 – 15.00 musiikkia, tanssia
klo 15.00 kotiinlähtö

Työikäisten päivätöiminnan auditointi suoritettiin kaupungin toimesta 30.8.2018. Audittoijat keskustelivat myös asiakkaiden kanssa. Ryhmäläiset kertoivat, että toimintaan tulo on hyvin positiivinen ja tärkeä asia. Vertaistuki, hyvä porukka ja ruoka, tunne että selviämme yhdessä ja ei ole yksin, olivat tärkeitä syitä osallistua toimintaan. Myös omaisen mahdollisuus käydä töissä rauhallisesti mielin oli tärkeä asia. Erilaisia toimintamuotoja selvästi arvostettiin ja kerrottiin että aina saa tukea ja apua ohjaajilta. Ryhmän jäsenet eivät tuoneet muutostarpeita esiin vaan olivat kokonaisuudessa erittäin tyytyväisiä palveluun.

4.3.2 Ravitsemus

Yhdistyksellä on oma ravintola Tenhola, jolle on laadittu erillinen omavalvontasuunnitelma. Asiakkaille tarjotaan aamiainen, lounas ja iltapäiväkahvit. Lisäksi päivän mittaan tarjotaan vettä ja mehua. Ruokalistojen teossa huomioidaan asiakkaiden mieltymykset ja erikoisruokavaliot. Asiakkaiden erityistarpeet kirjataan kuntoutussuunnitelmaan, ja asiakkaiden ravinnon ja nesteen saantia havainnoidaan henkilökunnan toimesta. Omatoimisuuden ylläpitämiseksi asiakkaat ottavat itse ruokansa linjastosta. Ruonottoa avustetaan tarvittaessa. Asiakkaiden toiveita ruoan suhteen kartoitetaan.

Eryistä huomiota kiinnitetään proteiinin ja C-vitamiinin saantiin. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi aamupuuron päälle laitetaan raejuustoa, ja lounaan yhteydessä huolehditaan siitä, että lautasella on riittävästi salaattia. Mikäli joku asiakas vaikuttaa aliravitulta tai laihtuu, otetaan yhteyttä omaisiin.

4.3.3 Hygieniakäytännöt

Henkilökunta perehdytetään vaadittavaan hygieniosaamiseen, johon kuuluu mm. käsienspesu ja desinfiointi. Tilat siivotaan kolme kertaa viikossa, ja WC-tilat ja keittiö siivotaan päivittäin. Siivouksen toteuttaa Live Palvelut. Kaikki yhdistyksen työntekijät ovat suorittaneet hygieniapassin.

Yhdistyksellä on pesukone, jossa pestään syntyvä pyykki sekä siivoustekstiilit. Tarvittaessa käytetään 90 asteen pesua. Roskakorit ja jätesäiliöt tyhjennetään päivittäin. Roskat lajitellaan, ja ne viedään roskakotokseen, jossa on eri roskalajeille omat säiliöt.

Keittiötoiminnasta on laadittu erillinen omavalvontasuunnitelma. Viimeisin elintarvikevalvonnan viranomaistarkastus on ollut 5.2.2019.

Pandemiatilanteessa hygieniakäytäntöjä tarkennetaan entisestään. Huolellista käsienspesua sekä käsidesin käyttöä korostetaan. Päivätöimintaan ei saa tulla jos on yhtään kipeä olo. Niistämiseen ja aivastamiseen käytetään kertakäyttöistä paperiliinaa, joka laitetaan välittömästi roskiin. Turvaväleistä pidetään huolta. Näiden henkilökoh- taisten toimien lisäksi toimitilojen siivoamista ja desinfiointia tihennetään yhteistyössä siivouskumppanimme kanssa.

4.3.4 Lääkehoito

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Yksikössä ei toteuteta systemaattista lääkkeenantoa. Omainen tai asiakas tuo mahdollisesti lääkkeet mukanaan, ja ne annetaan sopimuksen mukaisesti lääkkeenjako- koulutetun henkilökunnan toimesta. Asiakkaiden lääkkeet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Lääkkeet säilytetään lukitussa lääkekaapissa. Lääkekaapissa on särky- ja kuumelääkkeet. Tarvittaessa käytetään verenspaine-, kuume- tai verensokerimittareita.

Päivätöiminnassa on ensiapupakki, joka on tarvittaessa mahdollista ottaa myös retkille mukaan.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkeshoidosta? Päivätoiminnan vastaava ohjaaja
4.3.5 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa
Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan? Teemme tiivistä yhteistyötä Helsingin kaupungin kotihoidon eri yksiköiden kanssa. Sosiaalityöntekijöiden kanssa käydään asiakastilanteet läpi vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa.
Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)
Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia? Alihankkijoiden kanssa on sovittu tietyt laatu-, toimitus- ja aikataulukriteerit, ja mikäli ne eivät toteudu, asiasta keskustellaan alihankkijan kanssa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.
Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa? Yksikössä on turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, joka päivitetään ja käydään läpi säännöllisesti kerran vuodessa kuukausipalaverissa. Ensiapukoulutus toteutetaan määräajoin joko koko henkilöstölle yhtä aikaa tai yksilöllisen koulutustarpeen mukaan. Viimeisin ensiapukoulutus henkilökunnalle on järjestetty keväällä 2019.
Mikäli havaitaan, että asiakas ei ole kykenevä huolehtimaan itsestään päivätoiminnan ulkopuolella, otetaan matalalla kynnyksellä yhteyttä omaisiin, Seniori-infoon, sosiaalityöntekijöihin tai kotihoitoon. Kaltoinkohteluepäilyihin tartutaan nopeasti.
4.4.1 Henkilöstö
a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne? Päivätoiminnassa työskentelee päivätoiminnan vastaava ohjaaja, viisi ohjaajaa, emäntä ja kokki. Päivätoiminnan vastaava ohjaaja on sairaanhoitaja, ohjaajista neljä on lähihoitajia, ja taideohjaaja on kuvataidepedagogi. Kolme päivätoiminnan ohjaajaa on lisäksi suorittanut muistihoidajan tutkinnon.
Vakituisen henkilökunnan lisäksi yhdistyksessä on säännöllisesti lähihoitaja- ja geronomiopiskelijoita työharjoittelussa. Helsingin yliopiston puheterapiaopiskelijat ohjaavat puheterapiaryhmiä osana opintojaan.
b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet? Sijaisia kutsutaan paikalle tarpeen vaatiessa. Sijaisina toimivat yhdistyksestä eläkkeelle jäänyt terveydenhoitaja sekä yhdistyksessä harjoittelussa olleet geronomiopiskelijat, joiden peruskoulutus on lähihoitajakoulutus.
c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan? Asiakasmäärä on varsin vakio. Hilikka-työvuorojärjestelmän avulla suunnitellaan työvuorot, lomat ja muut suunnitellut poissaolot.
Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet
a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet? Kuhunkin tehtävään rekrytoidaan siihen parhaiten soveltuva henkilö kulloisetkin kriteerit huomioon ottaen. Rekrytoinnissa painotetaan soveltuvaa koulutusta, sosiaali- ja terveydenhoitoalan monipuolista osaamista, muistisairauksien tuntemista ja aktiivista, kuntouttavaa työtettä.

<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen. Päivätoimintaan on laadittu erillinen perehdytysopas, jonka avulla uusi tulija perehdytetään monipuolisesti yhdistyksen toimintaan. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi osana perehdytysohjelmaa.</p>
<p>c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään? Henkilökunnan on mahdollista osallistua yhteen maksulliseen koulutukseen vuosittain sekä useampanakin maksuttomaan koulutukseen tarpeen ja tilanteen mukaan. Muistiliiton järjestämään Muistikonferenssiin osallistuu useampi yhdistyksen henkilökunnasta. Lisäksi henkilökunta voi halutessaan osallistua kaikkiin yhdistyksen järjestämiin koulutuksiin.</p>
<p>4.4.2 Toimitilat</p>
<p>Tilojen käytön periaatteet Helsingin Muistiyhdistys toimii Terveyspuistossa Tenholantie 12:ssa sijaitsevan talon 1. ja 2. kerroksessa. Yhdistys vuokraa tiloja Invalidisäätiöltä. Yhdistyksen käytössä on n. 450 m². Talossa on hissi, ja tilat ovat esteettömät ja selkeät. Tilat on suunniteltu niin, että ne toimivat muistisairaille asiakkaille.</p> <p>Pääasialliset toimitilat sijaitsevat rakennuksen toisessa kerroksessa. Käytössä on kaksi ryhmätilaa sekä muita tiloja, joita voidaan hyödyntää ryhmätoimintaan. Valoisa aula mahdollistaa vapaamuotoisen keskustelun, ja sitä käytetään myös ryhmätoimintoihin ja vaikkapa tanssilattiana. Asiakkaita varten on olemassa myös erillinen lepotila, jossa on sänky.</p> <p>Ruokala ja keittiö sijaitsevat ensimmäisessä kerroksessa. Liikkuminen kerrosten välillä tapahtuu ohjautusti joko portaita pitkin tai hissiä käyttäen.</p> <p>Invalidisäätiöltä vuokrataan päätalon puolella (Tenholantie 10) olevia liikuntatiloja ja kuntosalia.</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty? Toimintamme peruskiviä on asiakkaiden ja henkilökunnan hyvinvointi sekä terveellisen elin- ja työympäristön siisteys, järjestys ja esteettisyys. Tilat siivotaan kolme kertaa viikossa Live Palveluiden toimesta. Sen lisäksi WC-tilat ja keittiö siivotaan päivittäin ja aina tarvittaessa.</p> <p>Päivätoiminnalla on oma pesukone. Siina pestään syntyvä pyykki ja siivoustekstiilit. Tarvittaessa käytetään 90 asteen pesua. Jätehuollon osalta noudatetaan jätteiden lajittelua.</p>
<p>4.4.4 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet</p>
<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen? Yhdistyksellä on päivätoiminnan ajaksi lainattavissa kolme pyörätuolia ja yksi rollaattori. Jotkut asiakkaat tuovat oman rollaattorin päivätoimintaan mukanaan. Verenpainemittari ja sokerinmittauslaite löytyvät päivätoiminnasta.</p>
<p>Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot Sami Kuusisto, sami.kuusisto@alzhi.fi, p. 040 9022 253</p>
<p>8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)</p>
<p>a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä? Yksiköllä on käytössä Hiikka-asiakastietojärjestelmä. Asiakastietoja sisältävän järjestelmän käyttöön ovat oikeutettuja vain ne työntekijät, joilla on työnsä puolesta oikeus käsitellä asiakas- ja jäsentietoja. Kullakin käyttäjällä on oma käyttäjätunnus ja salasana järjestelmään. Työtiloissa liikkumista valvotaan. Tiedot kerätään tietokantoihin, jotka ovat palomurein, salasanoin ja muilla teknisillä keinoilla suojatut.</p>

Tietokannat ja niiden varmuuskopiot sijaitsevat lukituissa tiloissa ja tietoihin pääsevät käsiksi vain tietyt ennalta nimetyt henkilöt. Tietosuojapapereille on oma roskasäiliö.

Sähköisen asiakastietojärjestelmän ylläpitäjä:

Fastroi Oy, Länsikatu 15, 80110 Joensuu

puh: 010-327 8000

email: helpdesk@fastroi.fi

b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Perehdytysohjelman yksi osa on henkilötietojen käsittely ja salassapitovelvollisuus. Vaitiolovelvollisuuden merkitystä korostetaan henkilökunnalle, harjoittelijoille, sijaisille ja vapaaehtoisille.

c) Missä yksikkönnä rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Rekisteriseloste on nähtävillä yhdistyksen tiloissa sijaitsevalla ilmoitustaululla sekä verkkosivuilla www.alzhki.fi. Tulohaastattelun yhteydessä käydään läpi rekisteriselosteeseen liittyvät asiat. Saavutettavuusseloste on myös nähtävillä verkkosivuilla.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Jaana Jukarainen, jaana.jukarainen@alzhki.fi, p. 040-9022 256.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toimintaa kehitetään jatkuvasti asiakaskohderyhmän tarpeisiin vastaten. Toiminta on innovatiivista ja monipuolista, ja siitä hyötyvät muistisairaat, läheiset ja Helsingin kaupunki. Työmenetelmien vaikuttavuutta mitataan ja seurataan. Yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa on tiivistä ja molemminpuolista, ja se nähdään todellisena voimavarana. Turvallisuusnäkökulma otetaan kaikessa toiminnassa huomioon, ja säännöllinen riskinkartoitus ja turvallisuusnäkökulmien huomioon ottaminen ovat osa toimintaa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Helsinki 9.11.2020

Allekirjoitus