



TUKIKOHTA RY:N JÄLKIPOLKU-KUNTOUTUSOHJELMAN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. JOHDANTO	2
2. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
3. PALVELUN SISÄLTÖÄ JA TOIMINTAPERIAATTEITA KOSKEVAT TIEDOT	4
4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	4
4.1. Palvelun laadun toteuttaminen ja varmistaminen	4
4.2. Vastuu palvelujen laadun toteuttamisesta ja omavalvonnan toteutumisesta	8
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
5.1. Palvelutarpeen arviointi ja palvelusuunnitelman toteuttaminen	8
5.2. Asiakkaan kohtelu	10
6. HENKILÖSTÖ JA RESURSSIT	12
7. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA TIETOSUOJA	15
8. RISKIENHALLINTA	17

1. JOHDANTO

Jälkipolku kuntoutusohjelma on Tukikohta ry:n tuottamaa avohoidollista kuntoutusta, joka tähtää kohti toipumista ja elämäntavan muutosta. Jälkipolku-kuntoutusohjelma on aluehallintoviraston valvomaa ilmoituksenvaraista päihdekuntoutusta. Kyseessä on viranomaisen hyväksymä yksityinen sosiaalipalvelu. Jälkipolku tuottaa palveluja hyvinvointialueille ja kuluttaja-asiakkaille.

Jälkipolku kuntoutusohjelman omavalvonnan avulla määritellään käytännöt, joiden avulla varmistetaan asiakkaiden toimivien, laadukkaiden ja vaatimusten mukaisten palveluiden toteutuminen. Omavalvonnan avulla vahvistetaan toiminnan kehittämistä sekä laadun ja turvallisuuden vahvistavaa toimintakulttuuria sekä järjestön johtamisessa ja strategisessa suunnittelussa että toiminnan työskentelyssä.

Tukikohta ry lyhyesti

Tukikohta ry on päihdealan asiantuntijajärjestö, joka kehittää ja tuottaa laadukkaita palveluita käyttävien, päihdekuntoutujien ja läheisten hyvinvoinnin vahvistamiseksi. Keskitymme kokonaisvaltaisesti päihdehaittojen vähentämiseen ja päihdekuntoutukseen. Vaikutamme kohderyhmiemme kohtaamiin yhteiskunnallisiin epäkohtiin.

Tarjoamme matalan kynnyksen päihdepalveluja vielä päihteitä käyttäville, päihdekuntoutusta päihteiden eroon pyrkiville, työelämänvalmennusta päihdekuntoutujille sekä läheisten tukipalveluita.

2. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Tukikohta ry
Y-tunnus 1648850-6
Kunta: Helsinki

Palveluyksikön perustiedot

Nimi: Jälkipolku-kuntoutusohjelma
Katuosoite: Aleksis Kivenkatu 50, 00500 Helsinki
Päihdeavokuntoutus; asiakasryhmänä päihderiippuvuudesta kuntoutuvat henkilöt, asiakaspaikkoja yhteensä 16

Esimies: Toiminnanjohtaja Ron Furman, puh.040 820 2564, email: on.furman@tukikohta.org

Toiminnan vastaava ja esihenkilö: Hoitovastaava Jonna Siivikko/ puhelin: 044 914 4707/
jonna.siivikko@tukikohta.org

Toimintalupatiedot

Jälkipolkukuntoutus-ohjelma on ilmoituksenvaraista toimintaa, ilmoitukset rekisteröinnistä ja muutoksista tehdään Aluehallintoviranomaiselle.

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: Ilmoitus tehty 1.1.2012 ja Viimeisin muutosilmoitus on tehty 30.7.2024.

Palvelun sisältö

Jälkipolku-kuntoutusohjelma on avohoidollista päihdekuntoutusta, jonka asiakasryhmänä on päihderiippuvuudesta kuntoutuvat henkilöt, asiakaspaikkoja yhteensä 16. Kuntoutus perustuu ryhmämuotoiseen ja yhteistyöskentelyyn, mutta siihen kuuluu myös yksilöllistä tukea.

Avokuntoutusta toteutetaan lähipalveluna neljä kertaa (ma-to) viikossa Aleksis Kivenkatu 50 (Helsinki) toimipisteessä sekä liikkuen eri puolella Helsinkiä toiminnallisen kuntoutuksen ryhmäpäivinä. Kuntoutus kestää 6 kuukautta. Jälkipolku-kuntoutusohjelma on ostopalvelua, jota ostavat Helsingin sekä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueet omille asiakkailleen. Palvelu tuotetaan itse, alihankintana ostetaan tukipalveluita liittyen toiminnan järjestämiseen.

Alihankintana ostetut palvelut

- Asiakastietojärjestelmä
- Tilitoimisto & Kirjanpito
- Tilintarkastaja
- IT-palvelut
- Työterveyshuolto
- Työnohjaus
- Toimitilojen siivous
- Hälytyspalvelut

Alihankintana ostettavien palveluiden laatua ja toteutusta seurataan arjen tasolla sekä kokonaistoimivuuden osalta. Alihankintoja toteutetaan luotettavien yhteistyökumppaneiden kanssa ja tarvittaessa yksikön esihenkilö tai Tukikohdan toiminnanjohtaja on alihankintana tuotettavan palvelun yhteyshenkilöön yhteydessä palautteen tai ongelmatilanteiden korjaamiseksi. Tarvittaessa pyydämme alihankkijoilta tarvittavia selosteita tai toimintasuunnitelmia/-kertomuksia. Yhteistyöpalavereita järjestetään tarvittaessa yhteistyön toimivuuden sekä kehittämismahdollisuuksien arvioimiseksi.

Asiakastietojärjestelmän (Myneva.Hilkka) osalta on huomioitu palvelulta edellytettävät laatu- ja tietoturva vaatimukset sekä tulevaisuuden vaatimukset Kanta-yhteensopivuuteen liittyen. Tarvittavat tietosuojaselosteet on toimitettu.

3. PALVELUN SISÄLTÖÄ JA TOIMINTAPERIAATTEITA KOSKEVAT TIEDOT

Jälkipolku-kuntoutusohjelman toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Jälkipolku-kuntoutusohjelma tarjoaa intensiivistä avokuntoutusta yli 18-vuotiaille päihdeongelmasta toipuville henkilöille. Kuntoutus sopii myös korvaushoidossa oleville. Kuntoutus tukee päihderiippuvuudesta irrottautumista ja uuden elämäntavan rakentamista. Kuntoutusta toteutetaan kahdessa ryhmässä. Molempien ryhmien kuntoutusohjelma on samansisältöinen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Tukikohta ry:n arvot ovat koko toiminnan läpileikkaava periaate, joita sovelletaan niin asiakastyössä kuin kaikessa muussakin toiminnassa. Järjestön arvot ovat yhdenvertaisuus, vastuullisuus, kokonaisvaltainen kohtaaminen, rohkeus ja vaikuttaminen. Järjestön perustehtävänä on vaikuttaa asiakasryhmän kohtamiin epäkohtiin yhteiskunnallisella tasolla sekä tuottaa vaikuttavia ja hyvinvointia tukevia palveluita päihdeidenkäyttäjille, päihdekuntoutujille sekä heidän läheisilleen.

Jälkipolku-kuntoutusohjelman tarkennetut toimintaa ohjaavat periaatteet ovat asiakaslähtöisyys, vertaistuki ja osallistaminen yhteisöön.

4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1. Palvelun laadun toteuttaminen ja varmistaminen

Palvelulle asetetut laatuvaatimukset

Jälkipolku-kuntoutusohjelma tarjoaa laadukasta kuntoutusta päihdemaailmasta irrottautuville henkilöille. Kuntoutus tarjoaa turvallisen ympäristön oman päihderiippuvuuden sekä tilanteen pohtimiseen ja tukee muutosta, jonka henkilö toteuttaa kuntoutuksen aikana. Hyvän kuntoutuksen edellytyksenä on luottamuksellinen suhde henkilöstön ja asiakkaiden välillä.

Jälkipolku-kuntoutusohjelma huomioi psyykkisen, fyysisen, sosiaalisen ja kognitiivisen kuntoutumisen. Yksilöiden erilaiset tarpeet näillä eri toimintakyvyn alueilla ovat lähtökohtana yksilöllisen kuntoutuksen tukemiselle. Asiakkaat sitoutuvat kuntoutuksen avulla itsensä hoitamiseen ja muutokseen. Kuntoutus tukee henkilökohtaista toipumisen prosessia eteenpäin ja tukee vaikeiden vaiheiden yli.

Jälkipolku-kuntoutusohjelma sisältää keskusteluun ja toiminnallisuuteen pohjautuvaa ryhmätoimintaa, mikä mahdollistaa erilaisia tapoja saada kuntoutumista edistäviä kokemuksia ja tukea toipumisen prosessiin. Toiminnallisissa ryhmissä tärkeänä osana on

hyvinvointia tukevan liikunnan lisääminen sekä uusien arjen toimintojen löytyminen. Keskusteluryhmien avulla asiakas saa tukea omien ajatusmallien ja tunteiden kanssa työskentelyyn sekä voimavarojen vahvistamiseen ja myönteisen minäkuvan rakentamiseen. Lisäksi kuntoutusohjelma tukee arjen muutosten tekemiseen. Vertaistuki on tärkeä osa kuntoutusta ja mahdollistaa sosiaalisten taitojen opettelun lisäksi yhteenkuuluvuuden kokemusten syntymistä ja tuen saamista muilta. Yhteisöllinen toiminta ja yhteisössä oleminen vahvistavat asiakkaan osallisuutta ja antaa hyvän foorumin harjoitella uudenlaisia toimintatapoja turvallisessa ympäristössä.

Asiakasturvallisuus

Kuntoutusta tukevan turvallisen ilmapiirin ylläpitämiseksi linjauksena on, että Jälkipolku-kuntoutusohjelmaan osallistuessa asiakkaat sitoutuvat päihteettömyyteen koko kuntoutuksen ajaksi. Kuntoutus edellyttää myös psyykkistä vakautta ja kykyä toimia ryhmämuotoisessa kuntoutuksessa. Jälkipolku-kuntoutusohjelman asiakastila on päihteetön ja sisään tulijoiden kunto pystytään arvioimaan avatessa ovea, joka pidetään lukossa.

Työntekijät viettävät paljon aikaa asiakkaiden kanssa yhteisössä, joten muutokset voinnissa ovat usein helposti nähtävissä ja niihin voidaan reagoida. Mikäli asiakkaan voinnissa tapahtuu havaittavia muutoksia, jotka voivat liittyä esim. psyykkisen voinnin heikkenemiseen tai päihteiden käyttöön, on ohjeistuksena olla yhteydessä asiakkaan päihdehoidon kokonaisuudesta tai muusta hoidosta vastaavaan tahoon välittömästi. Riskitekijöiden minimoimiseksi on ohjeet, miten toimitaan tilanteissa, joissa epäillään asiakasta päihtyneeksi tai muutoin käytös arvaamattomaksi tai uhkaavaksi.

Asiakkaiden mahdolliset keskinäiset ristiriitatilanteet tunnistetaan ja käydään yhdessä läpi ja toimintasuunnitelma tehdään huomioiden yhteisön ilmapiiri ja turvallisuus.

Hätä- ja vaaratilanteita varten on tehty omat suunnitelmansa sekä koko järjestöä koskien, että kohdennetusti Jälkipolun toimintayksikköön.

Asiakkaat on vakuutettu ryhmätapaturvavakuutuksella ja tilat sekä laitteet ovat myös vakuutettuja.

Asiakastyötä Jälkipolun tiloissa ja talon ulkopuolella tekevillä työntekijöillä on sosiaali- ja terveysalan tai ohjausalan ammatillinen koulutus. Henkilöstön poissaolojen aikana järjestetään tarvittava määrä sijaisia tai sopeutetaan toimintaa kyseisenä päivänä turvallisuusnäkökulmaa painottaen.

Perehdytyksessä esimies vastaa uuden henkilöstön tiedon saannista turvallisuusasioihin liittyen. Yksikön toimintaa, laatua ja turvallisuutta arvioidaan sisäisen arvioinnin keinoin systemaattisesti viikottaisissa tiimikokouksissa. Lisäksi kuntoutusohjelman sisältöä ja laatua arvioidaan 2-4 kertaa vuodessa järjestettävillä työntekijöiden ja johdon yhteisillä kehittämisspäivillä, joissa tarkastellaan mm. toiminnan vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia, uhkia ja kehittämistoimenpiteitä sekä hyötyjä asiakkaille.

Työsuojelutoimikunta käsittelee työsuojeluun sekä työhyvinvointiin liittyviä asioita koko järjestön näkökulmasta.

Ruokahuolto ja ravitsemus

Keittiössä toimimista sekä hygieniakäytäntöjä varten on oma ohjeistuksensa. Keittiössä on aina mukana hygieniapassin suorittanut työntekijä mukana ruoanvalmistuksessa. Hän antaa asiakkaille turvallisuus- ja hygieniaoheistukset ja seuraa näiden toteutumista.

Aamupalapuuron keittää työntekijä tai kuntouttavassa työtoiminnassa/työkokeilussa oleva, lounas valmistetaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Ruokatarvikkeet hankitaan keskitetysti kerran viikossa työntekijöiden toimesta. Ruoanlaitto on ohjattua ja sen tekemisessä noudatetaan hygieniaoheistuksia.

Asiakkaiden ruoka-allergiat/-valiot kysytään jo tulohaastattelussa ja erityisruokavaliot huomioidaan valmistamalla erilliset sen mukaiset ateriat tarvittaessa.

Hygieniakäytännöt

Yksikössä on omavalvontasuunnitelma tilan hygieniakäytäntöjä varten, johon uudet työntekijät perehdytetään. Perussiivouksen tekee siivousalan yritys 2 x kuukaudessa, sen lisäksi tilan yleispuhtaudesta pidetään huolta päivittäin yhdessä kuntouttavassa työtoiminnassa/työkokeilussa olevien henkilöiden sekä asiakkaiden kanssa. Keittiön ja wc:n siivous ja hygieniasta huolehtiminen kuuluvat päivittäisiin työtehtäviin. Keittiössä käytetään suojahanskoja ruoan valmistuksessa ja riittävästä käsienpesusta huolehditaan. Keittiössä mukana on hygieniapassin suorittanut työntekijä. Yleisissä tiloissa ja wc:ssä on käsien desinfiointimahdollisuus. Kaappien ja ovien sekä pöytätasojen pintojen puhtaudesta huolehditaan. Ohjeistuksena on, että kuntoutukseen ei voi osallistua sairaana, samoin työntekijät jäävät sairastuessaan kotiin.

Jälkipolussa pidetään myös ylimääräisiä siivouspäiviä, jolloin tehdään perusteellinen tilojen siivous. Siisteyttä seurataan päivittäin, tarvittaessa ollaan yhteydessä siivouksesta vastaavaan yritykseen.

Käsipyyhkeinä on sekä paperiset käsipyyhkeet että kankaiset. Kankaisia pyyhkeitä vaihdetaan päivittäin. Niiden pesu on järjestetty läheisessä pesulassa.

Jälkipolussa on tehty varautumissuunnitelma epidemia- ja pandemiatilanteisiin, jolloin yleisesti koko toiminnan, siivouksen ja ruokahuollon toteuttamiseen on erityiset järjestelyt, jotta hygieniataso pysyy korkealla ja mahdollisilta virusten leviämiseltä vältytään.

Keittiössä toimimista sekä siivousta ja puhtaanapitoa varten on oma omavalvontasuunnitelmansa, johon henkilökunta on tutustunut.

Laadunhallinnan rakenteet, työkalut ja mittarit

- Säännöllinen asiakasasioiden purku

- Viikkokokous rakenteet: kokonaistoimivuuden arviointi, riskien läpikäynti, asiakasasioiden ja kuntoutussuunnitelmien läpikäynti, toiminnan sisällön suunnittelu
- Asiakastietojärjestelmään kirjaaminen tukee tavoitteellisen kuntoutuksen toteuttamista sekä tavoitteiden seuranta
- Kuntoutusohjelman sisältö ja rakenteet on selkeät
- Yksilökeskustelut toteutetaan säännöllisesti, asiakkailla on nimetty omaohjaaja
- Verkostoyhteistyöstä on sovittu ostopalvelusopimuksissa, toteutuu väh.3x kuntoutuksen aikana. Tällä tuetaan asiakkaiden tavoitteellista kuntoutusta
- Alku- ja loppuarviot kuntoutuksessa keräävät tietoa asiakkaan toimintakyvyssä ja elämäntilanteesta tapahtuvista muutoksista kuntoutuksen aikana; arviointi kerää tietoa kuntoutuksen vaikuttavuudesta
- Asiakaspalautteita kerätään säännöllisesti, asiakkaat voivat osallistua toiminnan sisältöjen suunnitteluun
- Säännölliset valvontakäynnit palvelunhankkijan kanssa, yhteistyö ja avoimuus palvelunhankkijan suuntaan
- Säännölliset kehittämispäivät, keskiössä toiminnan arviointi ja kehittäminen

Jälkipolku-kuntoutusohjelmassa laaditut konkreettiset ohjeistukset palvelun laadun sekä asiakasturvallisuuden varmistamiseksi

- Omavalvontasuunnitelma
- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Turvallisuusohjeistus
- Toimintasuunnitelma
- Keittiön ja puhtaanapidon omavalvontasuunnitelma
- Perehdytysuunnitelma ja perehdytysopas
- Asiakastilojen käyttösuunnitelma
- Tietoturvasuunnitelma, asiakasrekisterin käsittelyseloste, asiakastietojen käsittelyn sisäinen ohjeistus, asiakasrekisterin tietosuojaseloste
- Ohjeistus vaara ja uhkatilanteisiin ja niistä ilmoittamiseen

4.2. Vastuu palvelujen laadun toteuttamisesta ja omavalvonnan toteutumisesta

Omavalvonnan suunnitelun toteutumisesta sekä valvonnasta vastaa toiminnanjohtaja Ron Furman/ ron.furman@tukikohta.org/ 040 820 2564

Hoitovastaava Jonna Siivikko (jonna.siivikko@tukikohta.org / 044 491 4707) vastaa päivittäisestä omavalvontasuunnitelman toteutumisesta palveluyksikössään sekä sen päivittäisestä ja siihen perehdyttämisestä. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään useammin, mikäli toimintakäytännöissä tehdään muutoksia palvelun laadun tai turvallisuuden parantamiseksi tai epäkohtien korjaamiseksi. Hoitovastaavan vastuulla on myös huolehtia yksikön muidenkin toimintaohjeiden

ajantasaisuudesta. Perekdytys työtehtäviin on jaettu vastuualueittain perekdytysuunnitelman mukaisesti eri henkilöille.

Koko työryhmä osallistuu omavalvontasuunnitelman toteutumisen arviointiin. Jokaisella työntekijällä on vastuu toteuttaa työssään laatuksriterien mukaista laadukasta palvelua ja huolehtia asiakasturvallisuudesta. Palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvät asiat käsitellään tiimin kesken.

Työntekijöillä on lain mukainen velvollisuus ilmoittaa asiakkaan saamassa palvelussa havaitsemastaan epäkohdasta esimiehelleen välittömästi. Hoitovastaava tai toiminnanjohtaja kirjaa ilmoituksen vastaanotetuksi ja ryhtyy korjaaviin toimenpiteisiin, jotka kirjataan lomakkeeseen. Esimiehen tehtävä on käydä ilmoitus läpi myös oman esimiehensä kanssa, lisäksi epäkohtailmoitukset käydään läpi myös työhyvinvointitoimikunnassa. Mikäli epäkohtiin ei puututa, työntekijä voi salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa epäkohdasta suoraan valvovalle viranomaiselle.

Uhka- ja vaaratilanteet käsitellään oman tiimin lisäksi myös työsuojelutoimikunnassa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelman sisältävä kansio on asiakkaiden saatavilla toimipisteessä sekä julkaistu Tukikohta ry:n internet-sivuilla.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1. Palvelutarpeen arviointi ja palvelusuunnitelman toteuttaminen

Palvelutarpeen arvioinnin toteuttaminen ja käytettävissä olevat mittarit

Asiakkaan elämäntilannetta ja kuntoutuksen oikea-aikaisuutta arvioidaan keskustellen yhdessä asiakkaan kanssa sekä lähettävän tahon kanssa ensimmäisen haastattelun aikana. Kuntoutuksen oikea-aikaisuutta kuvaa halu saada tukea päihderiippuvuudesta toipumiseen ja oman muutoksen kanssa työskentelyyn sekä riittävän vakaa elämäntilanne, joka mahdollistaa omaan kuntoutukseen keskittymisen. Lisäksi kyky ja halu sitoutua pitkäaikaiseen kuntoutusohjelmaan kertovat kuntoutuksen oikea-aikaisuudesta. Kuntoutuksessa on käytössä asiakkaan toimintakykyä ja tavoitteita kartoittava kysely, jonka pohjalta kuntoutusta myös suunnitellaan.

Asiakkaan (ja hänen läheisensä) osallisuus palvelutarpeen arviointiin

Asiakkaan omat tavoitteet toipumiselle on keskiössä. Asiakkaan halu sitoutua Jälkipolku-kuntoutukseen on keskeinen tekijä hoitoon pääsyssä. Asiakkaiden yksilölliset kokemukset omista tuen tarpeista ja omat tavoitteet hyvinvoinnille ja päihteettömään elämään ohjaavat kuntoutuksen painotusta yksilöllisesti. Kuntoutusprosessi etenee asiakkaan yksilöllisen

tilanteen mukaisesti ja sitä arvioidaan yhdessä jatkuvasti. Läheiset voivat olla mukana verkostopalavereissa asiakkaan niin halutessa, jolloin he voivat kertoa omia näkemyksiään asiakkaan tilanteeseen liittyen.

Hoito- ja palvelusuunnitelman laatiminen, päivittäminen ja toteuttaminen

Asiakkaan tavoitteet ja kuntoutuksen suunnitelma kirjataan kuntoutusjakson alussa asiakastietojärjestelmä Myneva.Hilikkaan. Näiden toteutumista arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa yksilökeskusteluissa kuntoutuksen aikana. Lisäksi kuntoutuksen aikana pidetään kolme verkostopalaveria kokonaishoidosta vastaavan tahon (palvelun tilaajan) kanssa. Verkostopalavereissa käydään läpi asiakkaan tavoitteita, edistymistä kuntoutuksessa sekä kokonaistilannetta, minkä pohjalta tehdään suunnitelma kuntoutuksen jatkotavoitteista. Nämä tavoitteet kirjataan osaksi päivitettävää kuntoutussuunnitelmaa.

Toimintakykyä kartoittava kysely antaa tietoa lähtötilanteesta ja auttaa myös asettamaan kuntoutuksen tavoitteita. Kuntoutuksen lopussa toimintakykyä kartoittava kysely täytetään uudelleen, mikä antaa tietoa tapahtuneesta muutoksesta toimintakyvyssä. Asiakkaan tilannetta ja vointia seurataan kuntoutuksessa jatkuvasti ja asiakkaan itsearviointia omaa vointiaan kohtaan tuetaan kuntoutuksessa käyttämällä itsehavainnointiin tukevia työkaluja. Voinnissa tapahtuvat muutokset huomioidaan kuntoutuksen toteuttamisessa ja tarvittaessa ollaan yhteydessä päihdehoidon kokonaisuudesta vastaavaan työntekijään uuden suunnitelman tekemiseksi.

Asiakkaan tiedonsaannin huomioiminen ja asiakkaan näkemyksen huomioiminen

Asiakasta kuullaan kuntoutuksessa koko ajan, kuntoutus perustuu yksilöllisen tilanteen huomioimiselle. Erilaisia vaihtoehtoja tuodaan esiin tilanteissa, joissa asiakas tarvitsee tietoa esimerkiksi eri palveluista. Jälkipolku-kuntoutus on vapaaehtoista, mikä kerrotaan asiakkaalle. Lisäksi voidaan ehdottaa toisia, asiakkaan tarpeita paremmin palvelevia vaihtoehtoja, mikäli ne nähdään asiakasta enemmän tukevina.

Hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön toteuttamisen varmistaminen käytännön arjessa

Asiakkailla laaditut kuntoutussuunnitelmat, asiakkaiden tavoitteet sekä verkostopalavereissa sovitut keskeiset asiat käydään läpi yhteisissä tiimipalavereissa, jotta koko henkilöstö on tietoinen asiakkaan kuntoutukseen liittyvästä suunnitelmasta. Tiedot kirjataan myös Myneva.Hilikka-järjestelmään, josta ne ovat luettavissa. Jokaisella asiakkaalla on nimetty oma työntekijä, joka vastaa omien asiakkaidensa asioiden tuomisesta muun tiimin tietoon.

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa

Jälkipolku-kuntoutusohjelman aikana tehdään tiivistä yhteistyötä asiakkaan päihdehoidosta vastaavan ja kuntoutukseen lähettäneen tahon kanssa. Verkostopalavereja on vähintään kolme kertaa kuntoutuksen aikana. Asiakkaan tilanteessa tapahtuvista muutoksista sekä

esiin nousevista muista tuen tarpeista ollaan yhteydessä lähettävään tahoon. Jälkipolku-kuntoutusohjelman työntekijät osallistuvat myös mielellään asiakkaan muiden hoidosta tai palveluista vastaavien tahojen tapaamisiin. Asiakas saa pyytää Jälkipolku-kuntoutusohjelman työntekijöiltä yhteydenottoa muihin palveluihin halutessaan, ja toisaalta tätä mahdollisuutta asiakkaille myös tarjotaan työntekijöiden toimesta. Jälkipolku-kuntoutusohjelmassa myös annetaan neuvontaa muista asiakasta tukevista palveluista ja näitä asiakkuuksia voidaan laittaa yhdessä vireille asiakkaan niin halutessa. Asiakkaita tuetaan aktiivisesti arjen asioiden hoitamisessa, mm. taloudellisten tukien hakemisessa avustaminen on säännöllinen osa toimintaa.

5.2. Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Jälkipolku-kuntoutus perustuu asiakkaan vapaaehtoisuuteen, jolloin hän itse valitsee asiakkuutensa palvelussa. Osana kuntoutusta on asiakkaiden tukeminen omannäköisen arjen rakentamiseen, sekä itsemääräämisoikeuden, oman äänen ja mielipiteiden esiin tuomisen vahvistaminen. Asiakkaiden yksityisyyttä suojataan ja arkaluonteisia keskusteluja käydään erillisissä tiloissa.

Itsemääräämistä rajoittavia toimenpiteitä yksikössä ei tehdä. Kuntoutus perustuu vapaaehtoisuuteen.

Asiallinen kohtelu sekä epäasialliseen kohteluun puuttuminen ja sen käsittely

Kuntoutuksen toimintakulttuuri ja ilmapiiri on keskeinen tekijä onnistuneessa yhteisöllisessä kuntoutuksessa. Ilmapiiriä tarkastellaan jo lähtökohtaisesti osana tiimityötä ja kuntoutuksen arviointia, lisäksi ilmapiiriä arvioidaan yhdessä asiakkaiden kanssa jatkuvasti. Epäasialliseen kohteluun suhtaudutaan vakavasti. Työntekijöiden asiattomaan käyttäytymiseen puututaan esihenkilöiden taholta ja jatkossa edellytetään asiallista käyttäytymistä. Käytäntönä on antaa epäasiallisesta kohtelusta huomautus, ja mikäli epäasiallinen kohtelu jatkuu, annetaan varoitus, jonka jälkeen käytöksen pysyessä ennallaan henkilö voidaan irtisanoa.

Myös asiakkaiden keskinäistä kohtelua seurataan ja tarvittaessa huonoon käytökseen puututaan ja tilanteet käydään läpi yhdessä keskustellen asianosaisten ja tarvittaessa koko yhteisön kanssa. Epäasiallinen kohtelu käydään yhdessä asiakkaan tai kaikkien asiassa mukana olevien asiakkaiden kanssa keskustellen läpi. Yhdessä sovitaan tarvittaessa uusista toimintavoista, jotta riskitilanteet tai epäasiallinen kohtelu ei jatkossa toistu.

Jälkipolku-kuntoutuksessa uhkaavaa tai aggressiivinen käytös johtaa välittömään puuttumiseen ja tarvittaessa asiakkaan välittömään pois ohjaamiseen yhteisestä tilasta. Asian käsittelyä jatketaan mahdollisimman pian lähettävän tahon työntekijän kanssa ja kuntoutuksen jatkamisen mahdollisuutta arvioidaan yhdessä verkoston ja asiakkaan kanssa.

Asiakkaan oikeus tehdä epäkohtailmoitus, muistutus tai kantelu saamastaan palvelusta

Asiakkaan havaitessa epäkohdan palvelussa, suositellaan häntä ottamaan asia puheeksi tai tekemään vapaamuotoinen epäkohtailmoitus suoraan palvelun järjestäjälle.

Epäkohtailmoituksessa tai palautteessa on tärkeää tuoda esiin, mitä tilannetta tai toimintatapaa epäkohtailmoitus koskee. Asiasta voi olla yhteydessä toiminnanjohtajaan tai hoitovastaavaan. Saatu palaute ja epäkohtailmoitus palvelun laadusta käsitellään pikimmiten sekä Jälkipolun tiimin kesken, että yhdessä toiminnanjohtajan kanssa ja palveluun tehdään tarvittavat muutokset asiakaskokemuksen parantamiseksi.

Mikäli ilmoituksesta tai palautteesta huolimatta asia jää korjaantumatta eikä palvelu ole tyydyttävää, on asiakkaalla (tai hänen omaisellaan/edustajallaan) mahdollisuus tehdä muistutus kunnalle/ hyvinvointialueelle.

Alla Helsingin ja Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen yhteystiedot ja linkki ohjeeseen muistutuksen tekemiseen liittyen.

HELSINKI:

<https://www.hel.fi/static/sote/asiamiehet/muistutusohje.pdf>Helsingin kaupunki

Kirjaamo, Sosiaali- ja terveystoimi, PL 10, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI.

helsinki.kirjaamo@hel.fi

VANTAAN JA KERAVAN HYVINVOINTIALUE:

<https://vakehyva.fi/fi/anna-palautetta>

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue, Kirjaamo, PL 1000, 01301 VANTAA.

kirjaamo@vakehyva.fi

Sosiaaliasiavastaavien ja päihdeasiamiehen yhteystiedot:

- Helsingin kaupungin sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska: Neuvonta puh.09-310 43355
sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi
- Vantaan ja Keravan hyvinvointialue potilas- ja sosiaaliasiavastaava Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen p. 09 419 10230
- Päihdeasiamiehen yhteystiedot: Tuula Sillanpää puh. 050 4774 325,
tuula.sillanpaa@ehyt.fi
- Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot: puh. 09 5110 1200

Mikäli muistutus ei johda parannukseen asiassa, on asiakkaalla mahdollisuus tehdä kantelu Aluehallintovirastoon (ohje: <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/muistutus-tai-kantelu>)

Jälkipolku-kuntoutusohjelmaa koskevat muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset otetaan käsittelyyn pikimmiten ja niihin tehdään tarvittavat muutokset ja parannukset ja niihin annetaan vastaus kuukauden sisällä. Muistutusten käsittelystä vastaa toiminnanjohtaja.

Asiakkaan osallisuus laadun ja omavalvonnan kehittämisessä

Asiakkailta kerätään säännöllisesti palautetta kuntoutusohjelmaan kehitettyjen anonyymien asiakaskyselyjen avulla. Asiakaskyselyjä täytetään kuntoutusohjelman aikana kahdesti; kuntoutuksen alkaessa sekä päättyessä. Kyselyillä kartoitetaan asiakkaiden elämäntilannetta, toimintakykyä (Paradise24fin-kysely), voimavaroja ja hyvinvointia. Työntekijät tallentavat anonyymit asiakaskyselyt Pokka-ohjelmaan, josta saadaan tilastollisia raportteja ja arvokasta tietoa kuntoutuksen hyödyistä. Raportteja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja laadun arvioinnissa.

Lisäksi asiakkailta kerätään suullista palautetta toiminnan toteutuksesta ja sisällöistä mm. talokokouksissa ja yksilökeskusteluissa. Asiakkaiden huomioidut ja havainnot käsitellään työryhmässä ja ne otetaan huomioon toiminnan sisällön kehittämisessä.

6. HENKILÖSTÖ JA RESURSSIT

Jälkipolku-kuntoutusohjelmassa työskentelee SOTE-alalle koulutettu henkilöstö, jolla on kokemusta päihdekuntoutusasiakkaiden kanssa työskentelystä.

Henkilöstön määrä ja rakenne

Sosionomi YAMK: Hoitovastaava - Tehtävät: lähiesimiestyö, sekä terapeuttisista ryhmistä vastaaminen, yhteisötyö

Sosionomi AMK: Toiminnallisen kuntoutuksen ohjaaja - Tehtävät: Toiminnallisen kuntoutuksen ryhmien toteutus, yhteisötyö

Lähihoitaja, päihdetyöntekijä: Sosiaalisen kuntoutuksen ohjaaja - Tehtävät Sosiaalisen kuntoutuksen ryhmistä vastaaminen, yhteisötyö

Osalla työntekijöistä on oma kokemus päihderiippuvuudesta toipumisesta.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys sekä hyvinvoinnin tukeminen

Työntekijän poissaollessa hankitaan ammatillisen koulutuksen saanut sijainen tai toimintaa sopeutetaan tarvittaessa huomioiden henkilöstön määrä ja turvallisuus. Oman järjestön sisällä on luotu sijaiskäytännöt, yhteistyötä eri toimintojen kesken ylläpidetään jatkuvasti,

jotta sijaisia saadaan tarvittaessa ja heidän on helppo tulla Jälkipolku-kuntoutusohjelmaan. Lisäksi sijaisrekisterissä on henkilöitä, joita voi pyytää organisaation ulkopuolelta tarvittaessa työhön. Lomakausina työntekijät vuorottelevat lomiaan, jotta omaa henkilöstöä on mahdollisimman hyvin paikalla. Lomien ajaksi palkataan sijaisia.

Henkilöstön hyvinvointia tuetaan huolehtimalla työssäjaksamisesta eri tavoin (riittävät lomamatkat, tauot, työnohjaus, työstä palautumisen tukeminen ja psyykkisen kuormituksen purkaminen). Työpäivän rytmiä ja omia tehtäviään voi jonkin verran itse suunnitella. Työajassa on liukumamahdollisuus, mikä mahdollistaa joustavuutta työn ja vapaa-ajan yhteensovittamisessa.

Työviikosta yksi päivä on varattu muuhun kuin asiakastyöhön, jolloin on mahdollista keskittyä kirjallisiin tehtäviin, kokouksiin ja muiden valmistelevien tehtävien tekemiseen. Esihenkilö pystyy tuolloin keskittymään myös työn organisointiin, kehittämiseen, arviointiin sekä muihin esihenkilötehtäviin.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Vaadittava soveltuvuus tehtäviin tarkistetaan ennen rekrytointia Terhikki-järjestelmästä. Rekrytoinnin yhteydessä pyydetään näyttämään henkilön työkokemus ja tarvittavat tutkintotodistukset. Työntekijöiltä tarkastetaan vaadittava rokotussuoja. Tukikohta ry on luonut rekrytointirekisteri tietosuojaselosteen.

Rekrytoinnissa painotetaan päihderiippuvuudesta kuntoutumisen ymmärrystä ja alan työkokemusta sekä kykyä kohdata päihderiippuvuuden kanssa kamppailevia ihmisiä inhimillisesti ja arvostaen. Ennen valitaksi tuloa työnhakijoilta pyydetään suosittelijoita, joihin voidaan olla yhteydessä ennen rekrytointipäätöstä. Työtehtävään vaadittavat tutkintotodistukset myös tarkistetaan.

Perehdytys työhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

Jälkipolku-kuntoutusohjelman työryhmässä on sovittu yhteiset toimintatavat ja nämä ohjaavat kaikkien työn tekemistä.

Uudet työntekijät perehdytetään työhön perehdytysohjelman mukaisesti. Perehdytys asiakastyöhön tapahtuu aina asiakastyötä tekevässä tiimissä. Vastuut perehdytyksestä on työyhteisössä jaettu ja sen toteutumiseen on oma seurantalomake. Hallinnolla, esimiehellä ja kollegoilla on jokaisella vastuu uuden työntekijän perehdytyksestä. Järjestössä on luotu oma perehdytysohjelma.

Opiskelijaharjoittelijat tulevat harjoittelujaksolle haastattelun kautta, haastattelun perusteella sovitaan harjoittelujakson aloituksesta. Oppilaitoksen kanssa ollaan yhteydessä harjoittelun ohjaustapaamisten järjestelyistä. Opiskelijalla on aina harjoittelujakson aikana nimetty oma ohjaaja, joka vastaa opiskelijan perehdytyksestä opintojakson aikana sekä osallistuu ohjaustapaamisiin oppilaitoksen kanssa sekä toteuttaa ohjauskeskustelut opiskelijan kanssa.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

Täydennyskoulutus järjestetään tarpeiden ja toiveiden perusteella. Työnantaja tukee täydennyskoulutusta. Jälkipolun työntekijöillä on mahdollisuus käyttää 400-1000€ vuodessa yhdessä asiakastyötä palveleviin ja tarpeelliseksi katsottuihin koulutuksiin, mikäli taloustilanne sen mahdollistaa. Lisäksi Tukikohdalla on yhteisiä koulutuspäiviä noin 2 krt vuodessa, ajoittain on myös mahdollisuus päästä erilaisille tutustumis- ja koulutusmatkoille.

Toimitilat ja välineet

Tilat ovat kuntoutuksessa olevien asiakkaiden sekä työntekijöiden käytössä, tilat eivät ole julkisia ja ulko-ovi pidetään lukittuna. Tilassa on toimistohuoneet, joita työntekijät käyttävät, kolme ryhmätilaa, joissa pidetään asiakasryhmiä, verkostopalavereita, tutustumiskäyntejä sekä yksilökeskusteluja. Lisäksi on vapaan oleskelun tiloja, joissa asiakkaat voivat viettää aikaa ja esimerkiksi pelailla. Tilassa on yhteinen keittiö ja ruokailutila, jossa toimitaan yhdessä. Lisäksi on kaksi wc-tilaa ja varastohuone. Toimistotiloihin on lukitut ovet, muutoin tilat ovat asiakkaiden käytössä vapaasti. Tilat ovat päihteettömät; eli päihtyneenä tiloihin ei saa tulla ja tarpeen mukaan asiakas käännytetään pois. Tilat ovat kuntoutusryhmien käytössä päivisin klo: 8-16.

Jälkipolku-kuntoutusohjelma toimii kerrostalon alimman kerroksen liiketilassa. Taloyhtiössä on tehty pelastus- ja turvallisuussuunnitelma. Vastuu sen päivittämisestä ja valvomisesta kuuluu taloyhtiölle. Mikäli Jälkipolku-kuntoutusohjelman tiloissa tai muutoin työntekijöiden toimesta huomataan kiinteistöön liittyviä riskejä tai muuta vastaavaa niin siitä tehdään ilmoitus taloyhtiön hallitukselle.

Kuntoutusyksikön tilojen suhteen tehdään arviointeja kerran vuodessa ja omaan tilaan liittyen on turvallisuusohjeistus. Tukikohta ry on tehnyt myös tilakohtaisen tarkastuksen pelastusviranomaisen ja terveydensuojeluviranomaisen kanssa.

Teknologiset turvajärjestelyt

Jälkipolku-kuntoutusohjelman asiakastiloissa on murtohälytin, joka aktivoidaan illaksi ja yöksi talon ollessa tyhjillään. Murtosuojaus on hankittu Avarn Securitylta. Muita kulun valvontaan liittyviä tai muuhun turvallisuuteen liittyviä teknologisia järjestelmiä ei ole käytössä. Toiminnanjohtaja vastaa murtohälytysjärjestelmän toimintavarmuudesta.

7. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA TIETOSUOJA

Asiakastietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen on tarpeen rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi.

Kaikki asiakastiedot kirjataan Myneva.Hilkka-asiakastietojärjestelmään. Myneva.Hilkka-järjestelmä vastaa ajantasaisia vaatimuksia asiakastietorekisterille sekä on Kanta-yhteensopiva asiakastietojärjestelmä.

Myneva.Hilkka-järjestelmään kirjataan: Asiakkaan yksilöintitiedot, yhteystiedot, tiedot lähettävästä tahosta, asiakkaan sosiaalinen tilanne, kuntoutukseen liittyvät tiedot ja suunnitelmat, terveyteen liittyvät oleelliset tiedot, päivittäiskirjausmerkinnät, kuntoutuksen loppuarvio, verkostoyhteistyöhön liittyvät tiedot, rekisteröidyn oikeuksien toteuttaminen.

Kirjaamiseen on varattu tarvittava aika työpäivästä, pääsääntöisesti kirjaaminen tapahtuu heti kuntoutuspäivän päättyessä.

Vanhojen asiakkaiden asiakastiedot poistetaan Myneva.Hilkka-järjestelmästä.

Muu asiakkaista kerättävä tieto

Manuaalisesti säilytettäviä asiakastietoja on alkuhaastattelulomake sekä maksusitoumukset. Lisäksi asiakastietojärjestelmästä ulostulostetut asiakastiedot säilytetään manuaalisesti sen aikaa ennen kuin ne toimitetaan kaupungin tai hyvinvointialueen arkistoon. Nämä materiaalit säilytetään lukollisessa tilassa kassakaapissa.

Muuta manuaalista aineistoa säilytetään vain välttämätön aika. Sen jälkeen aineisto joko siirretään Myneva.Hilkka-tietojärjestelmään tai tiedot tuhotaan silppurissa.

Asiakastietojen kirjaamiseen perehdyttäminen

Työntekijöiden kanssa käydään läpi yhteiset periaatteet kirjausten suhteen ja asiakastietojärjestelmän toiminta. Uuden työntekijän aloittaessa työt sovitaan kirjaamisen perehdyttäjä erikseen. Annetaan tukea järjestelmän opettelemiseen alkuvaiheessa. Kirjaamiseen liittyviä havaintoja ja muutostarpeita käydään työryhmässä yhteisesti aika ajoin keskustellen läpi.

Tietoturvallisuus sekä tietosuoja

Jälkipolku-kuntoutusohjelmassa on laadittu asiakastietojen lainmukaista käsittelyä ohjaavat dokumentit: tietoturvasuunnitelma, sisäinen ohjeistus asiakastietojen käsittelyyn, asiakasrekisterin käsittelyseloste, asiakasrekisterin tietosuojaseloste, sekä omavalvontaohjelma/ suunnitelma. Nämä ohjeistukset ohjaavat tietojen turvallista käsittelyä, kuvaavat tietojen käsittelyn tavat, ennaltaehkäisevät tietosuoja-rikkejä, opastavat toimimaan mahdollisissa tietoturvaloukkaustilanteissa, järjestelmään liittyvissä poikkeamissa tai tietoturvaan liittyvissä häiriöissä.

Tietosuojaan liittyvät ohjeistukset, kuten sisäinen ohjeistus asiakastietojen käsittelystä, käydään tiimissä läpi vuosittain. Työntekijät tutustuvat myös Myneva.Hilkka-asiakastietorekisterin järjestelmäkuvaukseen.

Työsuhteen alussa perehdytetään kirjaamisen käytäntöihin ja tietosuoja-asioihin. Täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen mukaisesti. Tietoturvasuunitelma päivitetään vuosittain tai aina, kun siihen tehdään muutoksia. Päivityksen toteuttamisesta vastaa hoitovastaava yhdessä tietosuojavastaavan kanssa.

Asiakastietojärjestelmän käyttöoikeudet luovutetaan ainoastaan kuntoutusohjelman työntekijöille ja henkilökunta perehdytetään asiakastietojen käsittelyyn. Tietokoneet ovat lukitussa tilassa ja koneet sekä järjestelmä ovat salasanojen takana. Lokitiedot tallentuu järjestelmän sisällä, tietokoneelle ei tallenneta asiakastietoja. Allekirjoitettu salassapitovelvollisuus koskee kaikkia työntekijöitä.

Lisäksi opiskelijat sekä muut Jälkipolku-kuntoutusohjelman yksikössä toimivat työkokeilijat sekä työllistämisen palveluissa toimivat henkilöt allekirjoittavat salassapitositoumuksen liittyen kuulemiinsa ja tietoonsa saamiin asiakastietoihin.

Rekisterin käsittelijä:

Hoitovastaava Jonna Siivikko, 044 491 4707, jonna.siivikko@tukikohta.org

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tietosuojavastaava Katja Malin-Kaartinen, puh. 0444916969, katja.malin-kaartinen@tukikohta.org, Varatietosuojavastaava
Ron Furman, 040 820 2564, ron.furman@tukikohta.org

8. RISKIENHALLINTA

Epäkohdista ilmoittaminen ja ilmoitusten käsittely

Käytäntönä on ottaa asiakkaat mukaan toiminnan kehittämiseen ja kuulla heidän tarpeitaan tehtävissä muutoksissa. Jälkipolku-kuntoutusohjelmassa kerätään säännöllisesti asiakaspalautetta kirjallisesti nimettömänä sekä yhteisten avoimien keskustelujen kautta. Palautteiden kautta saadaan myös tietoa asiakkaiden kokemista epäkohdista ja parannusehdotuksista.

Asiakas tai omainen voi tuoda havaitsemansa epäkohdat esille Jälkipolun hoitovastaavalle, muille työntekijöille tai järjestön toiminnanjohtajalle myös joko suullisesti tai kirjallisesti esimerkiksi sähköpostitse (ron.furman@tukikohta.org/ jonna.siivikko@tukikohta.org). (Kts. kohta 4.2. Asiakkaan kohtelu → Asiakkaan oikeus tehdä epäkohtailmoitus, muistutus tai kantelu saamastaan palvelusta)

Työntekijöillä on lain mukainen velvollisuus ilmoittaa asiakkaan saamassa palvelussa havaitsemastaan epäkohdasta esimiehelleen välittömästi. Lomake ilmoituksen tekemistä varten löytyy Jälkipolku-kuntoutusohjelman yhteisistä kansioista. Hoitovastaava tai toiminnanjohtaja kirjaa ilmoituksen vastaanotetuksi ja ryhtyy korjaaviin toimenpiteisiin, jotka kirjataan lomakkeeseen. Esimiehen tehtävä on käydä ilmoitus läpi myös oman esimiehensä kanssa, lisäksi epäkohtailmoitukset käydään läpi myös työhyvinvointitoimikunnassa. Mikäli epäkohtiin ei puututa, työntekijä voi salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa epäkohdasta suoraan valvovalle viranomaiselle.

Työympäristön riskien ja vaarojen arviointi toteutetaan koko järjestössä ja toimipistekohtaisesti vuosittain. Sen mukaisesti tehdään tarvittavia korjaavia toimenpiteitä.

Haittatapahtumien ja muiden riskitilanteiden käsittely

Kaikki haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään oman tiimin kokouksessa mahdollisimman nopeasti tapahtuneen jälkeen ja mahdollisia ennaltaehkäiseviä toimintatapoja sovitaan yhdessä. Asian käsittely ja jatkotoimet kirjataan tiimipalaverin muistioon.

Vaara- ja uhkatilanteesta ilmoitetaan välittömästi esihenkilölle tapahtuneen jälkeen vähintään suullisesti, ja kirjallinen ilmoitus vaara- ja uhkatilanteesta tehdään mahdollisimman pian e-lomakkeella. Kaikki ilmoitukset käsitellään Työhyvinvointitoimikunnassa. Yksittäiset riski- ja läheltä piti-tilanteet käsitellään työyhteisön kesken sekä viedään tiedoksi johtoryhmään, ja niiden ennaltaehkäisemiseksi luodaan toimintatapoja tulevaan. Mikäli riskitilanne on koskenut myös asiakkaita, otetaan heidät mukaan asian läpikäymiseen.

Lisäksi vuosittain tehdään Työympäristön riskien ja vaarojen arviointi koko työyhteisössä ja toimipistekohtaisesti. Näistä esiin nousseet huomioidut käydään läpi Työhyvinvointitoimikunnassa ja kirjataan ylös toteutettavat toimenpiteet näiden pohjalta.

Työterveyden kanssa toteutetaan työpaikkaselvitys, jossa kiinnitetään huomiota työntekijöiden työympäristöön, jaksamiseen ja työn riskeihin ja tehdään suunnitelma niiden ennaltaehkäisemiseksi.

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja toimeenpano

Tehtyjä toimintatapamuutoksia seurataan yhdessä tiimipalaverissa ja niiden toimivuutta arvioidaan ja muutetaan tarvittaessa. Käsitellyt asiat kirjataan ylös.

Työhyvinvointitoimikunta käsittelee ilmoitukset epäkohdista sekä riskien ja vaarojen arviointi-kyselyn kautta tulleet epäkohdat ja kirjaa tehtävät toimenpiteet muistioon ja huolehtii näiden toteutumisen seurannasta kuukausittaisissa kokoontumisissa.

Epäkohtailmoitusten pohjalta tehdyt korjaavat toimenpiteet kirjataan ilmoituslomakkeelle sekä muutokset toimintatavoissa päivitetään myös omavalvontasuunnitelmaan.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Uudet toimintaohjeet käydään Jälkipolku-kuntoutusohjelman tiimipalaverissa läpi. Hoitovastaava tekee päivitykset ohjeistuksiin ja omavalvontasuunnitelmaan.

Toimeenpanomääräyksiä tulee myös järjestön työsuojelutoimikunnalta ja eri toimipisteiden vastaavat (Jälkipolku-kuntoutusohjelmassa hoitovastaava) tiedottavat asiasta oman yksikön henkilökuntaa sekä tarpeen mukaan myös yhteistyötahoja.

Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään useammin, mikäli toimintakäytännöissä tehdään muutoksia palvelun laadun tai turvallisuuden parantamiseksi tai epäkohtien korjaamiseksi. Jälkipolku-kuntoutusohjelman hoitovastaava huolehtii omavalvontasuunnitelman päivittämisestä.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toiminnanjohtaja.

Viimeinen päivitys tehty:

Helsinki 18.10.2024