

30.12.2024

Oma- valvonta- suunnitelma

Kuikan tukiasunnot

Matti Härkönen

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	2
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	6
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	6
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	7
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)	8
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	8
4.2.3 Asiakkaan osallisuus	10
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	11
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	11
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	12
4.3.2 Ravitsemus.....	13
4.3.3 Hygieniakäytännöt.....	13
4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito	13
4.3.5 Lääkehoito.....	14
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	15
4.4.1 Henkilöstö.....	16
4.4.2 Toimitilat.....	18
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	18
4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	19
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	20
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	21
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	21
11 LÄHTEET	22
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	22

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Hoitokoti Kuikanpesä Oy OID- koodi: 1.2.246.10.23064293.10.0 Palveluntuottajan Y-tunnus: 2306429-3	Kunnan nimi: Ilomantsi Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi: Siun-sote
Toimintayksikön nimi Kuikan tukiasunnot. OID-koodi: 1.2.246.10.23064293.10.17	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Ilomantsi	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Mielenterveyskuntoutujien tuettu asuminen. Asiakaspaikkamäärä max 15	
Toimintayksikön katuosoite Kympintie1-3. 82900 Ilomantsi	
Postinumero 82900	Postitoimipaikka Ilomantsi
Toimintayksikön vastaava esimies Härkönen Matti	Puhelin 0453518798
Sähköposti matti.harkonen@hoitokotikuikanpesa.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) Toiminnan aloituspäivä 01.01.2019.	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Mielenterveyskuntoutujien tuettu asuminen	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 01.01.2019
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus
Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.
Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Hoitokoti Kuikanpesä Oy:n tuetun asumisen palveluiden tavoite on tarjota laadukasta, turvallista ja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten tukemaa asumista asiakkaalle kohti itsenäistä asumista. Asuminen tapahtuu valmiiksi kalustetuissa rivitaloasunnoissa. Asiakkaalla ei tarvitse välttämättä olla asumisen aloittamiseksi omia kalusteita, vaan hoitokoti järjestää ne. Jos asiakas haluaa käyttää asumisessa omia kalusteita tai kodinkoneita, hän voi sen tehdä ja siinä tapauksessa järjestämme tilaa niiden käyttöön.

Hoitohenkilökunta ja avustava henkilöstö pitää huolen siitä, että asiakkaat saavat kotikäyntien yhteydessä riittävä tukea arjen askareiden suorittamiseksi ja heidän psyykkistä vointiansa tuetaan parhaalla mahdollisella tavalla. Myös talousasioiden hoitamisessa tuetaan, jos asiakkaalla ei ole käytössään tuki-toimia kuten välitystilinhoitaja tai edunvalvoja. Lääkäripalveluista vastaa siun-soten perusterveydenhuolto ja erikoissairaanhoido.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

TYÖTOIMINNAN ARVOT

Tukiasumista vahvasti ohjaavana arvona on kodinomaisuus ja ihmissläheisyys. Koulutettu henkilökunta pystyy kotikäyntien aikana keskustelemaan asiakkaiden kanssa heille tärkeistä asioista, ja samalla voivat tukea asiakkaita heidän sairautensa kanssa elämisessä. Hoitokoti vastaa asiakkaan lääkeprosessista, eli reseptien uusinnasta, lääketilauksesta, lääkkeen dosetteihin jakamisesta ja dosettien toimittamisesta asiakkaalle. Asiakkaan vastuulle jää lääkkeenotto suunnitelmien mukaisesti. Jos lääkkeenotossa on puutteita/ongelmia, voidaan lääkkeenotto varmistaa esimerkiksi videovälitteisesti.

AMMATILLISUUS

Kotikäyntien toteutumisesta vastaa mielenterveyspuolelle koulutautuneet ja työkokemusta omaavat lähihoitajat, jotka osaavat ottaa jokaisen tukiasukkaan erityispiirteet huomioon. Sairaanhoidajamme tekee myös noin kerran kuukaudessa kotikäynnin, jolloin sairaanhoidolliset tarpeet voidaan huomioida.

ASIAKASLÄHTÖISYYS

Asiakaslähtöisyyttä on asiakkaiden ja läheisten mukaanottoa toiminnan ja palveluiden kehittämiseen sekä asiakaslähtöinen palveluasenne – asiakkaan arvostaminen. Asiakkaiden kanssa keskustellaan tukiasumisen kehittämisestä ja arjen sujuvoittamisesta. Lisäksi otamme huomioon asiakkaidemme henkilökohtaiset tarpeet kuntoutumisen edistämiseksi.

ROHKEUS

Rohkeutta on tehdä asioita toisin kuin muut – erottua, olla ennakkoluuloton ja myös edelläkävijä. Toimintojen kehittäminen vaatii rohkeutta laittaa peliin myös ennakkoluulottomasti itsensä. Rohkeilla ratkaisuilla toiminnassa saadaan aikaan kehitystä, joista toiset vasta haaveilevat.

Kaikki tukiasumisessa käytettävät kiinteistöt ovat Hoitokoti Kuikanpesä Oy:n omia kiinteistöjä. Tämä mahdollistaa sen, että voimme muokata varsin vapaasti asuntoja asiakkaillemme sopiviksi. Tästä syystä pystymme vaikuttamaan asumisviihtyvyyteen. Olemme luoneet toimivan siirtymä prosessin vahvemmin tuetusta asumisesta kohti tukiasumista, eli tukiasumiseen siirrytään pääsääntöisesti harjoittelujen kautta. Tämä prosessi on varmistanut sen, ettei isompia yllätyksiä ole tullut, vaikka hoitajien päivittäinen tuki väheneekin palveluluokan muutoksen kautta.

YHDESSÄ TEKEMINEN – SITOUTUMINEN – LUOTTAMUS

Onnistumisen kokemukset ovat meille kaikille tärkeitä asioita elämässä. Tukiasumiseen siirtyminen on monelle tosi iso askel kohti itsenäistä asumista, ja he tarvitsevat uusien taitojen ja valmiuksien omaksumiseen tuttuja hoitajien tukea. Onnistuminen arjen pienissä asioissa kohottaa itsetuntoa, ja onnistumisten kokemukset ruokkivat itseluottamusta omatoimisemmasta arjesta huolehtimisessa. Hoitohenkilökunnan tuki etenkin tukiasumisen alkuvaiheessa on äärimmäisen tärkeä arjen haasteista selviytymisessä. Tätäkin ajatellen olemme sitoutuneet siihen, että asiakas saa riittävästi resursseja haasteista selviytymisen tueksi. Toki lopullisen resurssoinnin päättää maksajataho, mutta kaikkien verkostossa toimivien henkilöiden intressissä on tarjota asiakkaalle mahdollisimman hyvä elämä.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhe toimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia?

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Yrittäjät ovat vastuussa siitä, että tukiasunnot ovat turvallisia asumiseen. Liikkuminen tukiasunnon sisätiloissa on oltava helppoa ja esteetöntä.

-Tukiasukkaiden kanssa työskentelevät lähihoitajat osallistuvat omavalvontasuunnitelman tekemiseen yhdessä yrityksen johdon kanssa.

-Työntekijät ja asukkaat sitoutuvat omavalvontasuunnitelmassa mainittuihin toimintaperiaatteisiin ja toteuttavat yhdessä mietittyjä arvoperiaatteita

-Riskien tunnistaminen ja arviointi on jatkuva prosessi, joten jokainen työntekijä tekemään havaintoja riskeistä ja on velvollinen niistä raportoimaan. Työntekijä ilmoittaa esimiehelle, joka tarvittaessa vie asian vielä yrityksen hallitukselle. Välittömiä toimenpiteitä vaativat riskit arvioi kotikäynnin tekevä hoitaja tai ohjaaja ja tekee tarvittavat toimenpiteet, jos pystyy. Lisäksi hän raportoi asiasta toiminnan vastuuhenkilöä Matti Härköstä.

Riskien tunnistaminen

<p>Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnustetaan.</p>
<p>Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?</p> <p>Työntekijän havaitessa epäkohtia, tulee hänen reagoida tilanteisiin välittömästi ja riittävällä vakavuudella. Työntekijän on myös ilmoitettava kehityskohteesta joko kirjallisesti tai suullisesti toiminnan vastuuhenkilölle. Vastuuhenkilö arvioi tilanteen ja aloittaa tarvittavat jatkotoimenpiteet. Jos palaute vaatii toimenpiteitä, on vastuuhenkilön velvollisuus keskeyttää laatuvaatimuksista poikkeava toiminta ja tehtävä korjaavat toimenpiteet. Hän myös informoi asiakasta siitä, miten palaute tullaan käsittelemään. Ne palautteet, jotka eivät vaadi kiireellisiä toimenpiteitä, käsitellään johtoryhmässä kerran kuussa. Johtoryhmä kirjaa palautteet käsitellyiksi ja tekee tarvittavat toimenpiteet. Käsitellyt palautteet arkistoidaan palautekansioon, joka säilytetään talo kuikanpesän toimistossa.</p>
<p>Riskien käsitteleminen</p> <p>Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.</p>
<p>Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?</p> <p>Työntekijä kirjaa haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kuikan poikkeama/kehitysraporttipohjalle ja toimittaa lomakkeen toiminnan vastuuhenkilölle. Toiminnan vastuuhenkilö tekee tarvittavat toimenpiteet ja arkistoi raportit vuosittain Valviralle tehtävää raportointia varten. Jos toimenpiteet vaativat toiminnassa tapahtua merkittäviä muutoksia, toimenpidemuutokset käsitellään yrityksen johtoryhmässä. Jos läheltä piti-tilanteet tai haittatapahtumat vaativat asiakkaiden kanssa tehtävää jälkiselvitystyötä, informoi työntekijä asiasta esimiestä, joka arvioi tarvittavat resurssit jälkiselvityksen tekemiseen.</p>
<p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.</p>
<p>Miten yksikössä reagoitetaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</p> <p>Jos jossakin palveluprosessissa työntekijä havaitsee sovitusta vaatimuksista poikkeavaa toimintaa tai palvelua, työntekijän on reagoitava siihen ja korjattava tilanne mahdollisuuksien mukaan. Jos kyseessä on asiakkaan antama palaute, työntekijän on selvitettävä asiakkaalle, miten asiakas voi palautteen antaa ja miten se käsitellään. Asiakas voi antaa palautteen kirjallisesti joko vapaamuotoisena, tai siihen varten tehdyllä lomakkeella, joka löytyy Hoitokoti Kuikanpesä Oy:n omavalvontasuunnitelman liitteistä.</p> <p>Työntekijän on ilmoitettava havaitsemastaan kehityskohteesta joko kirjallisesti tai suullisesti toiminnan vastuuhenkilölle. Vastuuhenkilö arvioi tilanteen ja aloittaa tarvittavat jatkotoimenpiteet. Jos palaute vaatii toimenpiteitä, on vastuuhenkilön velvollisuus keskeyttää laatuvaatimuksista poikkeava toiminta ja tehtävä korjaavat toimenpiteet. Hän myös informoi asiakasta siitä, miten palaute tullaan käsittelemään. Ne palautteet, jotka eivät vaadi kiireellisiä toimenpiteitä, käsitellään johtoryhmässä kerran kuussa. Johtoryhmä kirjaa palautteet käsitellyiksi ja tekee tarvittavat toimenpiteet. Käsitellyt palautteet arkistoidaan palautekansioon, joka säilytetään talo kuikanpesän toimistossa.</p>

Muutoksista tiedottaminen

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Henkilökunnalle tiedotetaan tukiasumisessa tapahtuvista muutoksista asiakastietojärjestelmä Hilkan kautta Hoitokoti Kuikanpesä OY:n etusivun huomiokentässä esimieshuomiona. Tukiasukkaita tiedotetaan toiminnassa tapahtuvista muutoksista hyvissä ajoin kotikäynneillä suullisesti tai jos asiakas on poissa kotoaan ja tilanne vaatii nopeaa tiedottamista, niin asiakkaalle soitetaan.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnasta eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnasta suunnitteluun?

Toiminnan vastuhenkilö Matti Härkönen ja työtoiminnan ohjauksessa mukana olevat lähihoitajat.

Omavalvonnasta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Matti Härkönen
0453518798
matti.harkonen@hoitokotikuikanpesa.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai toiminnan oleellisesti muuttuessa useammin. Päivittämisestä vastaa Matti Härkönen

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on esillä kaikkien nähtävänä työtoimintapaikalla osoitteessa Kympintie 1-3, asunto 6.82900 Ilomantsi.

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelma viedään vapaasti luettavaksi hoitokoti kuikanpesän nettisivuille.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohdaksi on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asiakkaan palveluntarpeen arvioinnin tekee lähettävä taho ja määrittelee palveluluokan asiakkaan tarpeen mukaan. Palveluntuottaja sitoutuu prosessin hyväksymisvaiheessa noudattamaan hankintatoimen kanssa tehtyjä laatulupauksia asumispalvelun toteuttamisessa. Sijoitusprosessin hyväksymisen jälkeen asiakas kotiutetaan hoitokodille siihen palveluluokkaan, jota asiakaslähtöisessä prosessissa on kilpailutettu.

Asiakkaan palvelun- ja kuntoutuksen tarpeen arviointi alkaa välittömästi hoitokodille muuton jälkeen. Arvioinnissa on oleellisesti mukana lähettävän tahon sosiaalityöntekijät, asiakas itse ja mahdollisesti myös heidän omaisensa. Asiakkaan kanssa tehdään ensimmäisen kolmen kuukauden aikana kuntoutumissuunnitelma ja tämä käydään tarkasti läpi ensimmäisessä verkostopalaverissa asumiskoordinaattoreiden ja asiakkaan kanssa. Verkostopalaverissa on mukana asiakas, toiminnan vastuuhenkilö/fysioterapeutti/toimintaterapeutti Matti Härkönen, sairaanhoitaja Anna Rytönen ja asiakkaan halutessa myös lähiomainen/lähiomaiset. Asumisen sijoitusprosessia ennakoivasti lähettävä taho on tehnyt asiakkaalle TUVArvioinnin, josta päivittäisten toimintojen tuki ja hoivan tarve selviää mitattavien määreiden. Mittari perustuu haastatteluun ja asiakasta hoitavan tahon arviointiin.

Asiakkaan kuntoutumista seurataan säännöllisten verkostopalaverien avulla, jossa käydään läpi kulunut kuntoutumisen jakso. Jos päivittäisen tuen tarve on vähentynyt, arvioidaan verkostopalaverissa mahdollisuutta siirtyä täysin itsenäiseen asumiseen. Joskus asiakkaan vointi voi myös heikentyä, jolloin verkostopalaverissa voidaan keskustella asiakkaan siirtymisestä tuetumpaan palveluluokkaan tai keskustella keinoista, joilla asiakasta voitaisiin paremmin tukea tukiasumisen palveluissa.

Joskus harvoin voi tukiasumisen palveluihin tulla myös suoraan asiakkaan verkoston lähettämiä asiakkaita, jotka eivät ole aiemmin meidän asumispalveluissamme olleet. Heidän kohdallaan sijoitusprosessi menee niin, että vastuuhenkilö arvioi asiakkaan soveltuvuutta meidän palveluihimme ja sopii tukiasumisen aloittamisesta asiakkaan lähettävän tahon kanssa.

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

Asiakasta kuunnellaan palvelutarvetta arvioitaessa verkostopalaverissa. Asiakkaan näkemys palveluntarpeesta ja asumispaikasta otetaan aina huomioon. Tiedonsiirto omaisten kanssa sovitaan asiakkaan kanssa yksilöllisesti.

4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista.

Miten palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan palvelussa/hoidossa varmistetaan, on omavalvonnan keskeisiä sovitavia asioita.

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Hoito- ja kuntoutussuunnitelma laaditaan asiakkaan kotiutumisen jälkeen ensimmäisten kolmen kuukauden aikana. Hoito- ja kuntoutumissuunnitelmaan eritellään pitkän- ja lyhyen aika välin tavoitteet ja yhdessä suunnitellaan kuinka tavoitteisiin päästään. Suunnitelmaan kuvataan asiakkaan arkiselviytymisen vahvuudet ja heikkoudet, sairaudesta aiheutuvat oireet, kokonaisvointiin vaikuttavat asiat kuten sosiaaliset suhteet tai somaattisten sairauksien mukana tulevat arkielämän haasteet.

Ensimmäisessä verkostopalaverissa käydään läpi laadittu kuntoutumissuunnitelma ja yhdessä asiakkaan ja verkoston kanssa sitä vielä tarkennetaan. Palaverissa kirjataan ylös tavoitteet seuraavalle kuntoutumisenjaksolle ja samalla sovitaan seuraava palaveriaika, jossa arvioidaan tavoitteiden saavuttamista sekä muita mahdollisia arkiselviytymisen haasteita asiakkaan kohdalla. Asiakas on koko kuntoutumisensa ajan mukana laatimassa hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa ja hänellä on mahdollisuus koko laatimisprosessin ajan vaikuttaa suunnitelman sisältöön. Suunnitelma joko annetaan sosiaalityöntekijälle verkostopalaverissa tai postitetaan asiakkaan luvalla tiedoksi verkostolle. Suunnitelma tallennetaan asiakastietojärjestelmään ja tulostetaan myös asiakkaalle hänen niin halutessaan.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Henkilökuntaa tiedotetaan uuden asiakassuhteen alussa ja kerrotaan asiakkaalta- ja tai hoitotaholta saatu ennakkoinformaatio. Ennakkotiedot, jotka saamme ennen asiakkaan saapumista hoitokodille, tallennetaan tulevan asiakkaan Hiikka-kansioon, josta kaikkia hoitajia ne kehoitetaan lukemaan.

Hoitajien perehdytysuunnitelmassa on määritelty vastuut ja velvollisuudet siitä, mitä hoitotyössä tulee ottaa huomioon ja asiakkaan kuntoutumisen seuranta- ja kuntoutumisen suunnitelmallisuus ovat tärkeitä perehdytyksessä esille nostettuja asioita.

Asiakkaan kuntoutumissuunnitelma liitetään asiakastietojärjestelmään ja jokaista hoitajaa veloitetaan lukemaan suunnitelma ja väliarvioinnit ja toimimaan niissä määriteltyjen tavoitteiden mukaisesti. Esimies vastaa siitä, että hoitajat tiedostavat velvollisuutensa toimia tämän ohjeistuksen mukaisesti

4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään tarvittaessa erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.

Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Tukiasumisessa asiakkaan tulee olla 18 vuotta täyttänyt, joten hänelle ei tehdä hoito- ja kasvatussuunnitelmaa.

4.2.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Tukiasukkaat saavat elää pääsääntöisesti täysin oman näköistään elämää. Ainut poikkeus on se, että meidän tukiasuminen on täysin päihteetöntä, eli päihteiden käyttöä ei sallita.

Hoitokodilla noudatetaan perustuslain ja asiakaslain kohtia henkilökohtaisesta vapaudesta ja koskemattomuudesta. Jokaisella asukkaalla on oikeus kotirauhaan ja koskemattomuuteen tukiasunnoilla. Lisäksi perustuslaissa määritelty oikeus yksityiselämään ja kunniaan turvataan.

Asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia käsitellään ja ratkaistaan siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon hänen etunsa.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan tarjoamalla hänelle kodinomainen mahdollisuus tasokkaaseen ja turvattuun elämiseen. Jokaisella asukkaalla on oma asunto tai ryhmätukiasunnossa oma huone, jonne kenelläkään ei ole lupaa mennä ilman hänen lupaansa. Tähän on ainoana poikkeuksena se, että asuntoon menemisellä ilman asukkaan lupaa turvataan henkilön tai muiden asukkaiden turvallisuutta ja hyvinvointia. Kyseiset tilanteet kirjataan ylös perusteluineen.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Rajoitetoimenpiteet eivät lähtökohtaisesti kuulu asumispalveluihin ja niiden käyttöä pyritään kaikin mahdollisin keinoin välttämään.

Rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään minimoimaan yhteisesti sovitulla säännöillä ja keskustelemalla asiakkaan kanssa hänen kuntoutumiseensa liittyvistä asioista. Keskustelut käydään asiakaslähtöisesti, jolloin kuntoutuja määrittelee itse ne toimenpiteet, jotka ovat tarpeen kuntoutumisen etenemiselle. Sairaudentunnottomien asukkaiden kohdalla rajoitetoimenpiteiden minimoimisesta keskustellaan lähettävän tahon kanssa ja näissä tapauksissa hoitokodin rajoitekäytäntö tukeutuu asiantuntijalausuntoihin sekä kokemuksiin asiakkaan kuntoutumisen edistymisestä.

Rajoitetoimenpiteistä raportoidaan vuosittain Valviraa. Raportoinnista vastaa toiminnan vastuhenkilö Matti Härkönen.

Pohdittavaksi:

- Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiininomaiset käytännöt, vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.)

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturvaa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämistä vastaavalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puolustaa asiakasta tilanteessa, jossa häntä kohdellaan epäasiallisesti tai loukkaavasti. Oheisista tilanteista informoidaan esimiestä, jonka jälkeen esimies arvioi tilanteen molempia osapuolia kuullen (toisen / ulkopuolisen osapuolen kuuleminen ei aina ole mahdollista, eikä tarkoituksenmukaistakaan). Jos tilanne sitä vaatii, asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiainmieheen. Tällöin asiasta informoidaan myös asiakkaan verkostoa (esimerkiksi sosiaalityöntekijä ja edunvalvoja) puhelimitse, tarvittaessa myös kirjallisesti.

Jos hoitohenkilökuntaan kuuluva on kohdellut asiakasta epäasiallisesti tai loukkaavasti on toimintaohje sama kuin edellä, mutta johtaa sen lisäksi hoitajan toiminnan varoitukseen

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaan kokemus epäasiallisesta kohtelusta on aina selvitettävä ja vaikka tilanteen selvittelyn jälkeen ei ilmenisikään todisteita siitä, että epäasiallista kohtelua olisi tapahtunut, tulee asia keskustella tilanteeseen liittyvien henkilöiden kanssa läpi. Tilanteen selvittämisestä vastaa toiminnan vastuuhenkilö. Arjessa toki on tilanteita, jolloin vastuuhenkilö ei ole fyysisesti läsnä ja tällöin vuorossa oleva työntekijä pyrkii muodostamaan tilanteesta kokonaiskuvan ja kirjaamaan tapahtumat tarkasti ylös asiakkaan tietoihin ja informoimaan sattuneesta vastuuhenkilöä. Vastuuhenkilö käy ensi tilassa tapahtumat läpi asianosaisten kanssa ja muodostaa tilanteesta kokonaiskuvan. Tilanearvion pohjalta asiakasta ja mahdollisesti omaisia informoidaan jatkotoimenpiteistä.

Jos asiakkaalle on toisen asukkaan tai henkilökunnan toimesta aiheutunut haittaa tai vaaraa, tulee tilanne jatko selvittää asianmukaisin keinoin ja riittävällä vakavuudella.

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Suullista palautetta otetaan vastaan päivittäin ja ne kirjataan Hilikkaan Hoitokoti Kuikanpesä Oy:n yksikköön yleishuomiona. Tällöin koko henkilökunnalla, toiminnan vastuuhenkilöllä ja yrittäjillä on ajantasainen tieto asiasta. Huomiot herättävät aina keskustelua ja keskustelun kautta yleensä ratkaisut pulmatilanteisiin löydetään. Lisäksi asiakkaalla ja omaisilla on mahdollisuus ottaa yhteyttä toiminnan vastuuhenkilöön keskustellakseen asumiskuntoutuksen sujumisesta ja kehittämisestä.

Tukiasunnoilla on käytössä myös kirjallinen asiakaspalautejärjestelmä. Jokainen asukas täyttää asiakastyytyväisyyspalautelomakkeen (liite: Asiakastyytyväisyyskysely) joulukuussa. Henkilökunta avustaa tarvittaessa palautelomakkeen täyttämistä. Palautteen keräämisestä ja analysoinnista vastaa laatuvaastaja Matti Härkönen. Mittarikriteerinä asiakastyytyväisyyspalautteessa pidetään tasoa 3 keskiarvoltaan. Jos keskiarvo tietyssä toiminnan osiossa on alle tuon mittarikriteerin, aloitetaan ko. prosessin tarkastelu ja korjaavat toimenpiteet.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakkaan mielipiteet ja kehitysehdotukset arvioidaan ja otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä. Asiakkailta ja omaisilta kerättyjä suullisia ja kirjallisia palautteita käytetään aidosti hyväksi toiminnan laatua arvioidessa ja toimintaa kehittäessä. Vuosittain kerättävä laajempi asiakaspalaute analysoidaan ja saatuja tuloksia verrataan myös aikaisempina vuosina kerättyyn aineistoon. Jos palautteissa on toistuvasti poikkeamia alle kriteeritason, johtoryhmä käsittelee poikkeaman ja ryhtyy tarvittaviin parannustoimenpiteisiin. Johtoryhmä tiedottaa muulle henkilökunnalle palautteista saadut tulokset.

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

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

a) Muistutuksen vastaanottaja

Matti Härkönen
Toiminnan vastuuhenkilö
puh.0453518798 matti.harkonen@hoitokotikuikanpesa.fi

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Siun- soten kuntayhtymän sosiaaliasiamiehet:

Puh. 0133308268

Puh. 0133308265

ma-pe klo 9–11.30

Käyntiosoite:

Torikatu 18 A, 3.krs

80100 Joensuu

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttaja-asiamiehen tehtävänä on turvata kuluttajien asemaa ja valvoa kuluttajansuojalain ja useiden muiden kuluttajan suojaksi säädettyjen lakien noudattamista.

Puh. [029 505 3050](tel:0295053050)

ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15

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

Toimintaa valvotaan säännöllisesti valvovien viranomaisten puolesta. Lisäksi toimintaa valvotaan jatkuvasti omavalvonnan avulla. Valvontapäätökset, muistutukset ja kantelut käsittelee Hoitokoti Kuikanpesä Oy:n hallitus ja tekee korjaavat toimenpiteet. Koko palveluketjun toimintaa kehitetään jatkuvasti saadun palautteen perusteella.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle.

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja palautteet käsitellään johtoryhmässä, johon kuuluvat toimitusjohtaja Maarit Palviainen ja vastuuhenkilö/ hallituksen puheenjohtaja Matti Härkönen. Jos yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelut tai muut valvontapäätökset vaativat toimenpiteitä hoitokodin toimintaan, pyritään ne tekemään ensi tilassa. Yksikön vastuuhenkilö on vastuussa toimenpiteiden toteutumisesta. Toteutetut toimenpiteet informoidaan henkilökunnalle ja tarvittaessa asukkaille ja heidän omaisilleen. Jos toimenpiteistä tulee ilmoittaa valvontaviranomaisille, vastuuhenkilö tekee sen.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

mahdollisimman nopeasti

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Asiakkaan henkilökohtainen kuntoutus- ja hoitosuunnitelma on rakennettu tukemaan kuntoutujan suoriutumista. Asiakkaan valmiudet otetaan huomioon henkilökohtaisessa toimintasuunnitelmassa. Toimintaterapeutti tekee tarvittaessa asiakkaasta MOHOST- havainnointimenetelmällä toimintaterapeutin arvioinnin, jossa selviää asiakkaan vahvuudet ja puutteet toiminnallisessa suoriutumisessa. Havainnointimenetelmää tukemaan käytetään tarvittaessa OSA-itsearviointimenetelmää. Hoitokodilla on lisäksi käytössä OPHI II- haastattelumenetelmä, jonka avulla voidaan tarkentaa asiakkaan toimintahistoriaa. Arviointimenetelmien pohjalta voidaan tarkentaa henkilökohtaista kuntoutussuunnitelmaa ja rakentaa asiakkaan toimintasuunnitelma tukemaan hänen kuntoutumistaan.

Fysioterapeutti arvioi tarvittaessa asiakkaan fyysistä tilannetta ja kuntoutumissuunnitelmaan kirjataan ylös tavoitteet fyysisen toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja parantumiseksi.

Tukiasunnoilla ei ole käytössä varsinaista viikko-ohjelmaa, vaan viikko rytmittyy kodin askareista, kodin ulkopuolisen harrastustoiminnan ja työtoiminnan rytmittämänä. Retket, kulttuuritapahtumat ja kansalaisopiston kerhot ovat esimerkkejä toiminnoista, joissa asiakkaat voivat olla sosiaalisessa kanssakäymisessä toisten ihmisten kanssa ja niihin osallistumiseen kannustetaan. Hoitokoti järjestää asukkaille kaupunkireissuja, matkoja, käyntejä urheilutapahtumissa jne. Lisäksi asiakkaan henkilökohtaiseen suunnitelmaan voidaan asettaa tavoitteita esimerkiksi opintojen suhteen.

Hoitokodin henkilökunta avustaa asukkaita elämänhallinnan haasteissa tukemalla heitä ja selvittämällä esimerkiksi toimeentuloon liittyviä asioita. Hoitotyön johtaja ja toimitusjohtaja avustavat asukkaita toimeentulotuen ja muiden sosiaalietuuksien hakemisessa, ellei asiakkaalla ole edunvalvojaa tai välitystilinhoitajaa. Tukiasukkaille on järjestetty työtoimintamahdollisuus, jonka avulla heillä on mahdollisuus hankkia kannustusrahaa sitoutumalla suunnitelmalliseen työtoimintaan Hoitokoti Kuikanpesä Oy:n työtoiminnassa.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

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

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Tukiasukkaiden arkipärräämistä arvioidaan jokaisella kotikäynnillä ja huomiot kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Asiakkaan verkostopalavereissa päivitetään TUVA-arviointia lähettävän tahon toimesta. Lisäksi hoitokodin toimintaterapeutti seuraa tarkemmilla toimintaterapeutisilla mittareilla tarvittaessa. Sairaanhoidaja arvioi asiakkaan somaattista ja psyykkistä vointia kotikäyntien aikana ja asukkaille on järjestetty psykiatrin vuosikontrollit terveysasemalle vuosittain.

4.3.2 Ravitsemus

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

Tukiasukkaat elävät itsenäistä elämää omassa kodissa, joten päivittäistä seuranta ravitsemuksen tai riittävän nesteiden saannin tiimoilta ei voida tehdä. Kotikäyntien yhteydessä hoitajat keskustelevat terveellisestä ravitsemuksesta ja ohjaavat tarvittaessa ateriarytmiä, aterioiden valmistusta, kauppa-asiointia jne. Jos asiakkaalla on havaittavissa puutteita esimerkiksi riittävän nesteiden saannin tiimoilta, voidaan nesteliltojen omatoimista täyttämistä ja niiden läpikäyntiä sopia asiakkaan kanssa. Lähtökohteisesti asiakkaat ovat psyykkisesti jo siinä kunnossa, että pystyvät ottamaan vastuuta ravitsemuksesta ja riittävästä nesteiden nauttimisesta, kun he ovat edenneet tukiasumisen luokkaan. Jos kuitenkin tämä tavoite ei toteudu, yhdessä asiakkaan verkoston kanssa mietimme riittävien tukitoimien hankinnasta tai mahdollisesti asiakkaan takaisinvedosta vahvemman tuen piiriin.

4.3.3 Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Useamman kerran viikossa tapahtuvaa seuranta tukiasukkaiden hygieniakäytännöistä teemme kotikäyntien ja asiakkaan työtoimintapäivien yhteydessä.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.

4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Asiakkaiden kotikäyntien velvollisuus on järjestää perusterveydenhuollon palvelut asukkaille. Hoitokoti Kuikanpesä järjestää kuljetuksen palveluihin, jos asiakkaalla itsellään ei ole mahdollisuutta järjestää sitä tai asiakas ei jostakin syystä pysty matkustamaan yleisillä kulkuneuvoilla tai on niin huonovointinen, ettei pysty suoriutumaan matkasta palveluihin. Hoitokodin henkilökunta on vastuussa asiakkaan säännönmukaisten terveydenhuollon kontrollien toteutumisesta ja seurannasta. Suurin osa asiakkaista on Siun-soten alueelta, joten he saavat perusterveydenhuollon palvelut Ilomantsin terveyskeskuksesta. Myös kaikilla muilla, kun Siun-soten asiakkailla on oikeus käyttää Ilomantsin terveyskeskuksen palveluita. Kotikunta tekee suorahankinnan terveyskeskuspalveluista Siun-sotelta. Tällöin asiakas asioi Ilomantsissa ja seuranta / toteutumisen valvontavastuu on hoitokodin henkilöstöllä. Hoitokodin sairaanhoitaja ottaa vastaan kontrollien, tutkimusten jne. vastaukset ja arvioi niiden kiireellisyysasteen ja varaa tarvittaessa vastaanottoajat asukkaille. Kiireellisissä psykiatrisissa tapauksissa hoitokodilla on mahdollisuus konsultoida Teho-Avoa. Kaikki vastaukset ja mahdolliset lääkärin määräykset dokumentoidaan ja arkistoidaan Hilikka-asiakastietojärjestelmään ja asiakkaan papereihin.

Tukiasukkaiden lääkäripalveluista ja erikoislääkäripalveluista vastaa siun-sote.

<p>Ei kiireellisissä asioissa asiakkaiden voinnin- ja hoidontarpeen arvioinnin tekee pääsääntöisesti hoitokodin sairaanhoitaja tai vuorossa oleva hoitaja. Tarpeen mukaan varataan päivystävän sairaanhoitajan aika Ilomantsin terveyskeskuksesta, joka arvioi lisätoimenpiteiden tarpeellisuuden.</p> <p>Kiireellisissä tapauksissa hoidon tarpeen arvioinnin suorittaa ensisijaisesti hoitokodin sairaanhoitaja ja hätätilanteissa kuka tahansa kotikäynnillä oleva hoitaja.</p> <p>Mahdollisen kuolemantapauksen sattuessa toiminnan vastuuhenkilö ohjeistaa henkilökuntaa tilanteen selvittelyssä. Asumispalvelun tilaaja on määritellyt ohjeet vainajien kuljetuksesta ja niitä tulee hoitokodilla noudattaa. Vastuuhenkilö ottaa yhteyttä yritykseen, joka on tehnyt sopimuksen hankintatoimen kanssa vainajien kuljetuksesta.</p>
<p>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</p> <p>Hoitokoti pitää huolen, että asiakkaalla on mahdollisuus vastaanottokäynteihin, asianmukaiseen lääkeytykseen ja terveydentilan seurantaan sekä riittävään hoitoon ja huolenpitoon. Terveydentilaa seurataan säännöllisesti hoitajan kotikäynneillä. Sairaanhoitaja huolehtii pääsääntöisesti asiakkaiden pitkäaikaissairauteen liittyvien vastaanottokäyntien ja laboratoriomittausten varaamisesta ja tulosten seurannasta. Myös omatoimiseen asiointiin ja vastaanottokäyntien varaamiseen kannustetaan, mutta omatoimisen asioinnin tiimoilta tiedonsiirto ja tallentaminen asiakastietojärjestelmään tulee turvata.</p>
<p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</p> <p>Vastuu asiakkaan hoitavalla taholla.</p>
<p>4.3.5 Lääkehoito</p> <p>Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.</p>
<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>Lääkehoitosuunnitelman ylläpitäjänä ja vastuuhenkilönä toimii sairaanhoitaja Anna Rytönen, joka vastaa suunnitelman päivittämisestä ja ottaa vastaan lupakäytänteiden mukaiset lääkkeenjako- ja injektoiden pistonäytöt. Hän myös huolehtii siitä, että lääkkeenjako- ja injektoiden näytöt ovat voimassa ja informoi hoitajia, kun lupien uusimisprosessi on ajankohtaista. Toiminnan vastuuhenkilö vastaa siitä, että kaikilla lääkehoitoprosessiin osallistujilla on asianmukaiset näytöt ja koulutukset käytynä ja ajan tasalla. Yksikön lääkäri vahvistaa lääkkeenantoluvat allekirjoituksellaan.</p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> <p>Tukiasukkaiden lääkehoidosta vastaa Siun-sote. Päivittäisestä lääkehoidon toteuttamisesta vastaa sairaanhoitaja Anna Rytönen.</p>
<p>4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa</p> <p>Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.</p>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?</p>

Asiakkaan palvelukokonaisuuteen oleellisesti liittyy verkostotyö asiakkaan kotikunnan sosiaalitoimeen, asiakkaan asumispalveluista vastaavaan tahoon, asiakkaan taloudenhoidosta vastaavaan tahoon sekä terveyden- ja sairaudenhoitoon. Pääsääntöisesti verkostotyöstä vastaavat sairaanhoitaja Anna Rytkönen ja toiminnan vastuhenkilö Matti Härkönen. Yhteydenpidosta asiakkaan edunvalvontaan maksuliikenteen osalta vastaa yrittäjä Maarit Palviainen. Hän lisäksi vastaa sosiaalitoimeen osoite-
tuista toimeentulohakemuksista. Verkostoyhteistyötä toteutetaan verkostopalavereissa ja yhteyden-
otoilla eri toimijatahoihin.

Verkostopalavereihin kirjoitetaan asiakkaasta kirjallinen väliarviointi, johon merkataan oleelliset asiat asiakkaan kuntoutumisen toteutumisesta. Väliarviointi annetaan asumisen koordinaattoreille, jotka skannaavat sen Mediatri asiakastietojärjestelmään.

Tukiasukkaan omatoimiset vastaanottokäynnit pyritään kirjaamaan mahdollisimman tarkasti asiakkaan Hilikka-tietoihin olemassaolevien tietojen perusteella.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Alihankintana hoitokodilla on käytössä vain palkkatoimiston palvelut, sekä tilintarkastuspalvelut. Molemmat tahot ovat velvollisia pitämään huolen siitä, että heidän toimintansa on laillista ja asianmu-
kaista. Hoitokodilla ei ole mahdollisuutta tai tarvetta tarkistaa alihankkijoiden toiminnan sisältöä.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuus-
suunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemi-
seen.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Toimintaa ohjaava lainsäädäntö tulee olla selkeästi mielessä yksikön vastuhenkilöllä ja hänen kautaan lait, määräykset ja ohjeet tulee jalkauttaa myös toiminnan tasolle. Lisäksi palveluntuottajan on aktiivisesti pyrittävä korkeaan turvallisuuskulttuuriin, johon liittyy esimerkiksi säännölliset palotarkastukset.

Asiakkaan osalta huomioidaan myös holhoustoimilainmukaiset velvoitteet. Jos asiakkaalla ilmenee tarvetta esimerkiksi edunvalvonnan aloittamiselle, teemme aloitteen edunvalvonnan hakemiselle.

4.4.1 Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatustilaki ja päivähoitotilaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

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

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Tukiasukasta kohden hoitokodilla on omaa hoitohenkilöstöä vähintään 0.1 työntekijä/tukiasukas. Lisäksi palkattua avustavaa henkilöstöä on 0.1 työntekijä/asukas.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Ei käytetä sijaisia. Aina tuttu ohjaaja.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Hoitokoti Kuikanpesä oy:n työsuojeluohjelman mukaisesti. Vastuuhenkilö vastaa siitä, että henkilökunnan määrä on oikea asiakasmäärään nähden.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilökunnan rekrytinnista vastaavat yrittäjät Matti Härkönen ja Maarit Palviainen. Rekrytinnissa käytetään TE-toimiston palveluita ja työpaikkailmoitusta paikallislehdessä sekä yrityksen nettisivuilla. Lisäksi rekrytinnin apuna on ollut Business-Joensuu, joka jakanut työpaikkailmoituksia sosiaalisen median kanavoissa sekä oppilaitoksissa.

Rekrytinnissa asetamme naiset ja miehet, sekä nuoret, että iäkkäämmät työntekijät samalle lähtöviivalle ja päätös työntekijän kelpoisuudesta tulee puhtaasti työkokemuksen sekä haastattelussa esille nousseiden ominaisuuksien perusteella. Ulkomaalaistaustaiset henkilöt ovat myös tervetulleita työyhteisöön, jos heillä on kiitettävä suomen kielen taito. Asiakkaamme eivät pääsääntöisesti osaa englantia tai muuta vierasta kieltä, joten kommunikointi muulla kuin suomen kielellä on mahdotonta.

b) Miten rekrytinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Asiakkaamme tulee olla myös 18 vuotta täyttäneitä, joten lasten kanssa työskentelyä ei ole.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä oma-avonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työ-

hön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnassa menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Hoitokoti Kuikanpesä Oy:n perehdytysuunnitelman mukaisesti. Käytössämme on perehdytysuunnitelma, jossa vastuu eri osa-alueiden perehdyttämiselle on vastaavalla sairaanhoitajalla, toiminnan vastuuhenkilöllä sekä perehdytyksestä vastaavalla lähihoitajalla. Osa-alueiden läpikäynti kuitataan aina perehdytysuunnitelmaan päivämäärällä ja allekirjoituksella. Samaa perehdytysuunnitelmaa mukailen käytetään sekä työntekijöillä, että opiskelijoilla. Opiskelijan ohjauksesta ja perehdyttämisestä vastaa pääsääntöisesti ohjaava lähihoitaja. Toiminnan vastuuhenkilö käy toki läpi vastuut ja lakeihin liittyvät perehdytysosiot ja sairaanhoitaja lääkehoitoon liittyvät asiat myös opiskelijoille.

b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).

Henkilökunnalla on aina velvollisuus tunnistaa ja puuttua epäkohtiin palvelussa ja ilmoittaa niistä toiminnan vastuuhenkilö Matti Härköselle. Yhdessä henkilökunnan ja toisen yrittäjän kanssa mietitään epäkohtaan ratkaisut. Epäkohtahuomiot kirjataan ylös tilanteen edellyttämällä vakavuudella ja korjaavat toimenpiteet kirjataan myös. Kun ne on saatu tehtyä niin niistä keskustellaan tarvittaessa. Omavalvontasuunnitelmaan tehdään muutokset välittömästi tarvittaessa ja asiasta tiedotetaan sekä henkilökuntaa että asiakkaita.

Mahdolliset epäasiallisen kohtelun tilanteet käsitellään avoimesti asiakkaan kanssa. Käsittelyssä on mukana asiakas, työtoiminnan ohjaaja ja mahdollisesti toiminnan vastuuhenkilö. Esiselvityksen jälkeen keskusteluun otetaan mukaan myös mielipahaa aiheuttavan osapuolen kanta ja perustelu toimintaan. Tehdään johtopäätökset ja korjaavat toimenpiteet. Tässä vaiheessa mukana on hyvä olla toiminnan vastuuhenkilö Matti Härkönen.

Vaara- ja haittatilanteista tehdään aina kirjallinen raportti työtoiminnan ohjaajan toimesta. Raportti toimitetaan toiminnan vastuuhenkilölle. Toiminnan vastuuhenkilö määrittelee mahdolliset lisäselvitykset ja toimintaohjeet jatkokäsittelyille.

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?
Koulutussuunnitelman mukaisesti

4.4.2 Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?
- Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.

Tilojen käytön periaatteet

Tukiasukkaillamme on käytössä rivitaloasunnot. Tukiasunnot sijaitsevat kaikki Ilomantsin kylällä. Yhtä asukasta kohden on käytössä joko yksiö tai kaksio. Yksi kolmio on jaettu kahdelle tukiasukalle, eli huoneisto toimii ns. ryhmätukiasuntona. Tässä kyseisessä asunnossa molemmilla on oma huone ja yhteinen keittiö ja olohuone. Yhtä tukiasuntoa lukuun ottamatta kaikki tukiasuntonomme ovat Hoitokoti Kuikanpesä Oy:n omistamia.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Tukiasuntojen siivouksesta huolehtii asukas itse. Hän saa tarvittaessa ohjausta ja apua kotikäyntejä suorittavalta työntekijältä. Jos asunto kaipaa erikoissiivousta, voidaan apuna käyttää hoitokodin koulutettua siivoajaa.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kameravalvontaa ei ole käytössä

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Turva- ja kutsulaitteita ei ole käytössä

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

4.4.4 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveysthuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka **valmistaja on tarkoittanut** muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Terveysthuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Ammattimaisella käyttäjällä tarkoitetaan ...

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Terveysthuollon laitteita ei ole käytössä. Asiakkaalla itsellään olevat hoitotarvikkeet ovat asiakkaan omalla vastuulla. Ohjausta hoitohenkilökunnalta saa tarvittaessa.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Vaaratilanneilmoituksen tekemisen periaatteet on hyvä olla kaikkien tiedossa.

Fimean verkkosivuilla on ohjeet vaaratilanneilmoituksen tekemisestä. Sieltä löytyy pdf-lomake ilmoituksen tekemiseen ja ohjeet lomakkeen lähettämiseksi Vaaratilanteen mahdollisuus tuki on asiakkailla itsellään mahdollisesti olevien terveydenhuollon laitteiden osalta, jolloin hoitajan on hyvä tietää menettelytavat ilmoittamisen suhteen. Lisätietoa vaaratilanneilmoituksesta löytyy:

https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatumukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja palveluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojausten periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täytymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Latimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Asiakastiedon rekisterinpitäjänä toimii Siun-Sote. Hoitokodilla on käytössä Hilikka-asiakastietojärjestelmä, jonne tallennetaan asumispalvelun aikainen tieto. Asiakkaan poistuessa hoitokodin palveluista asiakas ulos kirjataan järjestelmästä ja tuotetaan uloskirjausraportti, joka toimitetaan kotikunnan arkistoon. Uloskirjausraportoinnin jälkeen asiakkaan kaikki tiedot tuhotaan hoitokodin asiakastietojärjestelmästä ja hoitokodin omassa toiminnassa käytetty kirjallinen aineisto joko tuhotaan tai toimitetaan kotikunnan arkistoon saatujen ohjeiden mukaisesti.

Työntekijän perehdytysuunnitelmassa kiinnitetään huomiota työntekijän asianmukaisen kirjaamisen ohjeistamiseen. Peruskoulutuksen myötä ammattihenkilöt ovat harjaantuneet asiakaskirjaukseen, joita täydennetään perehdytysvaiheessa yksikön hyvien kirjaamiskäytänteiden mukaisiksi. Toiminnan esimies seuraa myös kirjaamista ja tarvittaessa ohjeistaa henkilökuntaa. Kirjaaminen on hoitokoti Kuikanpesän toiminnan yksi kulmakivi ja kirjaamiskäytänteitä pyritään parantamaan jatkuvasti. Perehdytyksessä varmistetaan työntekijän valmiudet Hilikka-asiakastietojärjestelmän asianmukaisesta käytöstä ja tarvittaessa työntekijää lisä koulutetaan sen käyttöön. Lisäksi työntekijää ohjeistetaan kirjaamaan huomiot jokaisessa työvuorossa jokaisesta asiakkaasta hyvien kirjaamiskäytänteiden mukaisesti.

Henkilöstöpalavereissa kirjaamisen sujuvuudesta keskustellaan ja ilmenneisiin ongelmiin ja kehityskohteisiin pyritään kiinnittämään jatkossa paremmin huomiota.

Jokainen työntekijä kirjautuu asiakastietojärjestelmään omilla tunnuksilla, joita esimies hallinnoi. Työntekijät myös kirjautuvat ulos koneelta kirjaamisen jälkeen, joten kirjaustapahtumat yksilöityvät oikeille henkilöille.

<p>Pyritään varmistamaan, että jokaisessa vuorossa työntekijällä on aikaa kirjaamiseen ja hänellä on rauhallinen tila sitä suorittaa. Hoitajilla on käytössään lukollinen toimisto, jossa kirjaaminen lähtökohtaisesti voi keskeytymättä toteutua. Hiikka-asiakastietojärjestelmä mahdollistaa myös mobiilikirjaamisen, joten esimerkiksi vastaanottokäyntien yhteydessä hoitaja voi kirjaukset tehdä viipymättä.</p> <p>Hoitokodilla on tehty tietosuojasuunnitelma, jota säilytetään ympärivuorokautisen palveluasumisyksikön toimistossa. Tietosuojasuunnitelmaan on kasattu tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä, ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Toiminnan vastuuhenkilö toimii tietosuojavastavana ja hän päivittää tietosuojasuunnitelmaa vuosittain tai silloin jos ohjeistukset muuttuvat.</p>
<p>b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?</p> <p>Hoitokoti Kuikanpesä Oy kouluttaa ja perehdyttää.</p>
<p>c) Missä yksikönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?</p> <p>Asiakastilanteissa lähes päivittäin on keskustelussa asiakastietojen kirjaamiseen ja säilytykseen liittyvät asiat. Asiakkaita siis aktiivisesti informoidaan asiakastietojen säilyttämiseen liittyvistä asioista. Hoitokodin rekisteriselosta on näkyvillä yksiköiden ilmoitustauluilla, sekä työtoimintatilan seinällä.</p>
<p>d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot</p> <p>Matti Härkönen. Haravapurontie 1. 82900 Iloantisaari. puh.0453518798</p>

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

<p>Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.</p> <p>Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.</p> <p>Yksiköllä selkeä toimintaperiaate kehittämistarpeiden ilmoittamisesta, käsittelystä ja korjaavien toimenpiteiden käytäntöön panosta. Vastuunjako on selvä. Prosessin kokonaisvastuu toiminnan vastuuhenkilö Matti Härkösellä.</p>
--

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

<p>Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys</p> <p>Iloantississa 30.12.2024</p>
<p>Allekirjoitus Matti Härkönen</p>

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNB%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1083030>

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuoja selosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.