



HOITOKOTI KUIKANPESÄ OY

OMAVALVONTASUUNNITELMA 2024

Sosiaalipalvelujen omaevalvontasuunnitelma
Hoitokoti Kuikanpesä oy. Talo Kuikanpesä,
talo Kuikankartano, Talo Koistinen ja
tukiasunnot

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	4
3 RISKIENHALLINTA.....	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	20
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	30
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	41
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	43
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	43

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Hoitokotikuikanpesä Oy

y-tunnus **2306429-3**

Kunta

Kunnan nimi: **Ilomantsi**

Sote-alueen nimi: **Siun-sote**

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus:

**Hoitokoti Kuikanpesä Oy. Talo Kuikanpesä, Talo Kuikan Kartano, Talo Koistinen ja
Kuikan Tukiasunnot**

Katuosoite: **Haravapurontie 1-4**

Postinumero **82900** Postitoimipaikka **Ilomantsi**

Sijaintikunta **Ilomantsi**

Toimintayksiköiden osoitteet:

Talo KuikanPesä: Haravapurontie 1

Talo KuikanKartano: Haravapurontie 4

Talo Kooistinen: Koistisentie 3

Palvelumuoto;

Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelu: Ympäri vuorokautinen palveluasuminen (10 asukaspaikkaa), Yhteisöllinen asuminen Talo KuikanKartano (12 asukaspaikkaa), Yhteisöllinen asuminen Talo Koistinen (7 paikkaa), tukiasuminen (15 asukaspaikkaa)

Esimies **Matti Härkönen**

Puhelin **0453518798** sähköposti: **matti.harkonen@hoitokotikuikanpesa.fi**

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankoha: *(yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)* **07.02.2011**

Palvelu, johon lupa on myönnetty: **Mielenterveyskuntoutujien tehostettu palveluasuminen**

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankoha: **07.02.2011**

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Alihankintana ostetaan tilitoimiston palvelut ja tilintarkastuspalvelut: Ilomantsin yrityspalvelut oy ja Joen tilitarkastajat oy.

Ostopalvelujen tuottajat:

Tilitoimisto Ilomantsin Yrityspalvelut Anneli Piironen ja Joen tilitarkastaja Oy:n päävastuullinen tilintarkastaja Matti Holopainen.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Tilitoimiston palveluiden laatua valvotaan Kuikanpesän hallituksen päätöksellä valitseman tilintarkastajan lausunnon avulla. Tilintarkastaja antaa yhtiökokoukselle tilintarkastuskertomuksen, jossa he kertovat tekemästään tarkastuksesta ja sen tuloksista. Jos kaikki on ollut tilintarkastajien mielestä kunnossa, he esittävät kokoukselle tilinpäätöksen vahvistamista ja vastuuvapauden myöntämistä tarkastetun tilikauden osalta hallintoelimille. Vastuuvapauden myöntäminen on samalla merkki myös tilitoimiston palveluiden laadusta.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

x Kyllä Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Hoitokoti Kuikanpesä Oy on mielenterveyskuntoutujille laadukkaita asumispalveluja tuottava taloudellisesti kannattava yksityinen yritys, joka tarjoaa palveluja valtakunnallisesti. Toimintamme perustuu toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintamme perusarvoja ovat ihmisläheinen, tasavertainen ja yksilöllinen kuntoutus, jota toteuttaa ammattitaitoinen ja moniammatillinen henkilökunta. Kuikanpesän toimintaperiaatteisiin kuuluu myös ympäröivän luonnon terapeuttinen käyttö asiakkaiden kuntoutumisen edistäjänä.

Saavuttaaksemme ja toteuttaaksemme yllä mainitut päämäärät:

- Henkilökuntamme on moniammatillinen ja ammattitaitoinen. Työssämme noudatamme ammattieettisiä periaatteita.
- ammattitaidon kehittymistä tuemme lisäkouluttamalla henkilökuntaa tarvittaessa
- seuraamme ja arvioimme asiakaspalautetta säännöllisesti
- seuraamme ja arvioimme kuntoutuksen vaikuttavuutta mittauksin ja kyselyin
- reagoimme välittömästi toiminnassa ilmenneisiin epäkohtiin kehittämällä toimintaa
- seuraamme taloudellista kannattavuutta.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Riskit työvaiheissa pyritään ennakoimaan tarkasti asiakaspapereihin tutustumalla, henkilökunnan perehdyttämisellä, ammattitaitoisella työotteella, yhteisön sääntöjen noudattamisella, henkilökunnan lisäkoulutuksella, sekä riskikohtien minimoimisella toimintaa suunniteltaessa. Asiakkaiden valintaprosessista vastaa toiminnan vastuhenkilö Matti Härkönen, joka ottaa päätöksentekoon mukaan sairaanhoitaja/toiminnan vastuhenkilö Anna Rytkösen ja talousvastaavan yrittäjän Maarit Palviaisen. Lisäksi tarvittaessa hän konsultoi henkilökuntaa, jos asiakkaan profiilissa on ilmoitettu ominaisuuksia, joista jollakin hoitajalla on kokemusta tai tietoa.

Riskienhallintaan oleellisesti liittyy hoitokodin toimintaympäristön kehittäminen ja turvallisten toimintatapaohjeistuksen laatiminen ja niiden omaksuminen. Turvallisuuden tunnetta sekä asukkaiden, että henkilökunnan keskuudessa olemme kehittäneet kulunvalvonnalla ja hälytysjärjestelmän avulla. Henkilökuntaa on lisäksi koulutettu ennakoimaan vaaratilanteita ja selviytymään niistä ammatillisesti. Avec-koulutuksesta olemme saaneet hyvää oppia mielenterveyskuntoutujien parissa työskentelyyn. Riskienhallinnan keinona pidämme myös avointa keskustelua asukkaiden ja henkilökunnan välillä. Avoimen keskusteluyhteyden ylläpitämiseksi henkilökunnan ja asukkaiden välillä pidämme viikoittain yhteisöpalavereita ja asukkaiden ja hoitajien välisiä keskusteluja.

Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihoitolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

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. Työntekijän on myös ilmoitettava kehityskohteesta joko kirjallisesti palautelomakkeella (Liite: asiakaspalautelomake) tai suullisesti toiminnan vastuuhenkilölle. Vastuuhenkilö arvioi tilanteen ja aloittaa tarvittavat jatkotoimenpiteet.

Sosiaalihoitolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihoitolain 48 ja 49 § Sosiaalihoitolain 48 ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle eli yksikön

lähiesimiehelle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen voi tehdä yksittäinen työntekijä tai työntekijät yhdessä, asukkaat ja heidän omaisensa. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. ilmoituslomake on liitetty osaksi omavalvontasuunnitelmaa (LIITE 11). Ilmoituksen voi tehdä myös sähköisesti osoitteessa: <https://miunpalvelut.fi/siunsote/muistutus2>. Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä ja asukas tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä

Asukkaalla tai omaisella on myös oikeus ottaa yhteyttä sosiaali- tai potilasasiamieheen kysyäkseen menettelytapaohteita tilanteen ratkaisemiseksi. Yhteystiedot alla:

Sosiaaliasiamies. Puh. 0133308265

Potilasasiamies. puh.013 330 8268

Miten asukkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja riskit?

Hoitokoti Kuikanpesässä on vallitsevana keskustelukulttuurina avoimuus ja tasavertaisuus. Tähän myös omaisia ja asukkaita kannustetaan. Arjessa tulee ajoittain tilanteita, joissa asiakas tai asiakkaan verkosto kokee, että asukasta on kohdeltu väärin tai he havaitsevat hoitokodin toiminnassa epäkohtia. Tällöin asiasta tulee viipymättä ilmoittaa vuorossa olevalle hoitajalle, joka pyrkii esiselvittämään asian ilmoittajan kanssa ja jos asiassa on jatkoselvittämisen aihetta, tekee ilmoituksen toiminnan vastuuhenkilö Matti Härköselle. Iso osa havaituista epäkohdista perustuvat väärinkäsityksiin tai väärinymmärryksiin ja ne voidaan avoimesti keskustellen selvittää paikallisesti. Jos asiakas tai omainen haluaa edelleen tilanteessa tehdä ilmoituksen epäkohdasta, hänellä on siihen täysi oikeus ja menettelyohjeet on kuvattu edellisessä kappaleessa.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen

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

Yllä olevassa kappaleessa on kuvattu toiminnassa havaittujen epäkohtien ja asiakkaaseen liittyvien kaltoinkohtelu epäilyjen käsittelyprosessi. Toiminnassa tapahtuvien haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden käsittely on seuraavanlainen:

Jos asiakaspalaute 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.

Jos poikkeamat ja palautteet vaativat laatujärjestelmään ohjeistusmuutoksia tai tarkennuksia, täyttää laatuvaastava poikkeama-/kehitysraportin. (Liite: poikkeamaraportti). Seuranta- ja mittausarvioissa esiin tulleet poikkeamat käsitellään välittömästi seuraavassa johtoryhmän kokouksessa. Laatuvaastava vastaa siitä, että tarvittavat muutokset palveluprosesseihin toteutetaan mahdollisimman pikaisesti.

Korjaavat toimenpiteet

Toiminnassa ilmenneet epäkohdat tuodaan toiminnan vastuuhenkilön tietoon, joka joko tekee tarvittavat toimenpiteet keskustellen henkilökunnan kanssa, tai vie päätöksen teon johtoryhmän kokoukseen. Toiminnassa ilmenevistä selkeistä poikkeamista, havainnon tehnyt henkilökunnan jäsen tekee poikkeamaraportin, jonka hän toimittaa viipymättä toiminnan vastuuhenkilön tietoon. Poikkeamat käsitellään ja kirjataan käsitellyiksi ja korjaavat toimenpiteet kirjataan poikkeamaraporttiin allekirjoituksella. Raportit tallennetaan ympärivuorokautisen yksikön toimistossa sijaitsevaan poikkeamaraporttikansioon.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä informoidaan henkilökuntaa Hilikka-asiakastietojärjestelmässä esimiehen huomiona tai jos korjaava toimenpide liittyy kiinteistöihin, kirjaus kirjataan kiinteistöhuomiona. Henkilöille, jotka eivät käytä työssään Hilikka- järjestelmää, otetaan tuloste kirjauksesta ja toimitetaan henkilökohtaisesti. Esimies huolehtii, että kirjaukset tavoittavat kaikki asianosaiset. Asukkaita tiedotetaan siltä osin, kuin ne heitä koskevat, seuraavassa yhteisöpalaverissa. Yhteistyötaholle tiedottamisesta vastaa toiminnan vastuuhenkilö.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavalvontasuunnitelman laadinnasta ja päivityksestä vastaa toiminnan vastuuhenkilöt Matti Härkönen (matti.harkonen@hoitokotikuikanpesa.fi) puh.0453518798, Talo Koistisen toiminnan vastuuhenkilö Anna Rytönen(anna.rytkonen@hoitokotikuikanpesa.fi)

puh,0453518797 ja henkilökunta. Yhteisössä vallitsevien käytänteiden suunnitteluun on otettu mukaan myös yksiköissä asuvat henkilöt.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma toimii ohjeena toiminnan toteuttamiselle ja samalla se on toteutetun palvelun kuvaus. Omavalvontasuunnitelman avulla sekä asiakkaat, työntekijät ja maksajataho tulevat tietoisiksi siitä mitä asumispalvelun tuotteeseen kuuluu ja mihin Hoitokoti Kuikanpesä oy on sitoutunut. Omavalvontasuunnitelma liitteineen antaa myös selkeän työväliseen uusien asiakkaiden ja työntekijöiden perehdyttämiselle.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa tiheämpäänkin.

Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa allekirjoituksellaan hoitokodin johtaja Matti Härkönen.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Hoitokoti Kuikanpesä Oy:n päivitetty omavalvontasuunnitelma on esillä sekä ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikön, että yhteisöllisen asumisen yksiköiden ilmoitustauluilla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Tämänhetkisen asiakaslähtöisen sijoitusprosessin mukaisesti asiakkaan palvelutarpeen 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 asumisenkoordinaattoreiden ja asiakkaan kanssa. Verkostopalaverissa on mukana asiakas, toiminnanvastuhenkilö, sairaanhoitaja ja asiakkaan halutessa myös lähiomainen/lähiomaiset. Asukkaan sijoitusprosessia ennakoivasti lähettävä taho on tehnyt asiakkaalle TUVA-arvioinnin, josta päivittäisten toimintojen tuki ja hoivan tarve selviää mitattavin määrein. Mittari perustuu haastatteluun ja asiakasta hoitavan tahon arviointiin. Hoitokodilla asiakkaan päivittäistä avun tarvetta voidaan tarkemmin mitata toimintaterapeuttisten mittareiden avulla ja havainnoimalla. Toimintaterapeutti tekee tarvittaessa asiakkaasta MOHOST- havainnointimenetelmällä toimintaterapeuttisen 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.

Hoitokodilla hoidon tarvetta arvioi myös sairaanhoitaja ja psykiatrian erikoislääkäri. Sairaanhoitaja selvittää asiakkaan psykiatrisen ja somaattisen sairaushistoria ja niiden

hoitoon oleellisesti liittyvät asiat jo asiakkaan kotiutumisvaiheessa ja tekee suunnitelman, kuinka asiakkaan vointia kuntoutumisen aikana seurataan ja tuetaan. Ensimmäisellä psykiatrin vastaanottokerralla psykiatri tarkistaa asiakkaan kokonaislääkityksen ja tekee näkemyksen mukaisesti päätökset lääkityksestä. Asiakkaan oikeus kokonaislääkityksen arviointiin ja psykiatrin vuosikontrolliin turvataan koko kuntoutumisen ajalla vähintään hankintatoimen minimivaatimusten mukaisesti.

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

Ennen hoitokodille tuloa asiakkaan palvelutarve arvioidaan lähettävän tahon toimesta. Tässä arvioinnissa päätetään asiakkaan palveluluokka. Vuosittain palveluntuottaja määrittelee eri palveluluokille vuorokausihinnan, jolla hän on valmis sitoutumaan asiakkaan hoitoon. Palveluntuottajat listataan järjestykseen, joka perustuu hintaan, sekä laatupisteisiin. Asiakas ohjataan listan ensimmäiselle palveluntuottajalle, jolla on sillä hetkellä vapaa asukaspaikka. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus kieltäytyä tarjotusta paikasta perustelluista syistä, jotka on hankinta-asiakirjoissa ilmoitettu. Jos näin käy asiakas ohjataan listan seuraavalle palveluntuottajalle, jolla on vapaa asumisenpaikka jne. Tämänhetkisessä sijoitusprosessissa toteutuu asiakkaan oma tahto asumispaikastaan. Palvelutarpeen ja palveluluokan arviointiprosessista ei meillä ole tietoa, kuinka paljon asiakasta palveluluokkaa määriteltäessä kuunnellaan.

Hoitokodille tultua ja hoito- ja kuntoutumissuunnitelmaa laadittaessa asiakkaan ja omaisten mielipiteitä ja tavoitteita kuntoutumiselle kuunnellaan ja yhdessä kuntoutumissuunnitelma laaditaan.

Hoito- ja palvelussuunnitelma

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään 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 postitetaan asiakkaan luvalla tiedoksi verkostolle. Suunnitelma tallennetaan asiakastietojärjestelmään ja tulostetaan myös asiakkaalle hänen niin halutessaan.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehdoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

Hoitokodilla on omahoitajajärjestelmä, jossa jokaiselle kotiutuvalle asukkaalle on ennakkoon nimetty omahoitaja. Omahoitajuudesta on hoitokodilla tehty erillinen omahoitajakansio, jossa hoitajat ovat itse määritelleet mitä Kuikanpesän omahoitajan rooliin kuuluu. Kansio toimii hyvänä ohjenuorana hoitajille ja myös asukkaat voivat sen kautta paremmin ymmärtää kuntoutujan ja omahoitajan välistä työskentelyä. Asiakkaalla on säännölliset omahoitajakeskustelut, joista hoitaja kirjaa Hilikka-asiakastietojärjestelmään omahoitajahuomiot. Keskustelujen yhteydessä asiakkaalle annetaan tietoa kuntoutumisen etenemisestä ja keskustellaan kuntoutumista edistävästä vaihtoehdoista ja menetelmistä. Omahoitajan ja kuntoutujan välisten keskustelujen ja hoitajan huomioiden pohjalta kirjataan kuntoutumisen väliarviointiin omahoitajaosio, jossa

kuvataan tarkemmin päivittäisistä toiminnoista selviytymistä. Lisäksi väliarviointiin kirjataan asiakkaan oma mielipide ja arviointi kuluneesta kuntoutumisenjaksosta ja tulevan kuntoutumisjakson tavoitteet ja keinot, miten niihin päästään.

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

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.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Hoitokodilla noudatetaan perustuslain ja asiakaslain kohtia henkilökohtaisesta vapaudesta ja koskemattomuudesta. Jokaisella asukkaalla on oikeus kotirauhaan ja

koskemattomuuteen Kuikanpesällä. 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 huone, jonne kenelläkään ei ole lupaa mennä ilman hänen lupaansa. Tähän on ainoana poikkeuksena se, että huoneeseen menemisellä ilman asukkaan lupaa turvataan henkilön tai muiden asukkaiden turvallisuutta ja hyvinvointia. Kyseiset tilanteet kirjataan ylös perusteluineen.

Hoitokodin asukkaiden yksityiselämää tuetaan kuntoutus- ja hoitosuunnitelman/palvelusuunnitelman mukaisilla kotilomilla, joilla asukkaat voivat nähdä läheisiään ja ystäviä. Lisäksi asukkaille läheiset ihmiset ovat tervetulleita vierailemaan hoitokodille. Majointu pyritään järjestämään ensisijaisesti asukkaan huoneeseen tai mahdollisuuksien mukaan vapaisiin majoitushuoneisiin.

Asukkaiden kirje/puhelinsalaisuutta varjellaan siten, että matkapuhelinten käyttö on hoitokodilla sallittua ja kuntoutujalle tulevat kirjeet/postipaketit saa asukas aukaista itse. Edellä mainittuihin poikkeuksena ovat tilanteet, joissa on vahva epäily siitä, että asiakaspostissa on mahdollisesti lähetetty kuntoutujalle tai yhteisölle vaarallista materiaalia. Puhelujen osalta tulee olla myös vahva epäily siitä, että puhelut ovat vaaraksi asiakkaalle. Kyseisistä rajoitetoimenpiteistä sovitaan asiakkaan kanssa etukäteen ja rajoitteet kirjataan rajoitelomakkeelle.

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

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. Sairaudentunnotomien asukkaiden kohdalla rajoitetoimenpiteiden minimoimisesta keskustellaan lähettävän tahon kanssa ja näissä tapauksissa hoitokodin rajoitekäytäntö tukeutuu asiantuntijalausuntoihin sekä kokemuksiin asiakkaan kuntoutumisen edistymisestä.

Jos rajoitetoimenpiteitä kaikesta huolimatta joudutaan hoitokodilla tekemään, niin rajoitetoimenpiteet merkataan rajoitetoimenpidelomakkeelle, joka säilytetään asiakaskansiossa. Jokaisesta rajoitetapahtumasta tehdään erillinen selvitys.

Rajoitetoimenpiteestä informoidaan henkilökuntaa ja rajoitetoimenpide kirjataan myös asiakastietojärjestelmä Hilikkaan skannaamalle rajoitetoimenpidekaavake asiakkaan liitetiedostoihin. Rajoitetoimenpiteiden vaikutusta arvioidaan toimenpiteiden toivottujen vaikutusten arvioinnilla. Käytännössä arviointi perustuu asiakkaan- ja työntekijöiden näkemukseen toimenpiteen vaikuttavuudesta kuntoutumiseen. Rajoitetoimenpiteet ovat aina määräaikaisia ja niiden tarpeellisuutta arvioidaan asiakkaan kanssa käytävillä keskusteluilla.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Hoitokodilla ei ole käytössä rajoittavia välineitä. Rajoitetoimenpiteitä pyritään kaikin keinoin välttämään ja ne tulevat kysymykseen vain asiakkaan itsensä, muiden asiakkaiden ja henkilökunnan terveyden suojelemiseksi välttämättömissä tilanteissa. Tällainen tilanne voi tulla kysymykseen esimerkiksi tartuntatautien ehkäisyssä, jossa asiakkaan toimintaympäristöä rajataan tartuntojen ehkäisemiseksi.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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 potilasasiamieheen. 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 varoitustenmenettelyyn.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, 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.

Asiakkaan osallisuus

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

Jokainen asukas täyttää asiakastyytyväisyyspalautelomakkeen (liite: Asiakastyytyväisyyskysely) joulukuussa. Asiakaspalautelomakkeet jaetaan yhteisöpalaverissa ja asiakas täyttää palautelomakkeen nimettömänä ja palauttaa sen palveluasumisyksikössä sijaitsevaan palautelaatikkoon. Henkilökunta avustaa tarvittaessa palautelomakkeen täyttämässä. Palautteen keräämisestä ja analysoinnista vastaa laatuvasaaja Matti Härkönen. Asiakkailta on lisäksi mahdollisuus antaa palautetta nimettömänä muunakin aikana palautelaatikkoon, joka sijaitsee palveluasumisen yksikön toimiston oven vieressä. Vastuuhenkilö tyhjentää palautelaatikon säännöllisesti ja käsittelee palautteet asianmukaisesti. Mittarikriteerinä asiakastyytyväisyyspalautteessa pidetään tasoa 3 keskiarvoltaan. Jos keskiarvo tietyssä toiminnan osiossa on alle tuon mittarikriteerin, aloitetaan ko. prosessin tarkastelu ja korjaavat toimenpiteet.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämässä?

Asiakkailta ja omaisilta kerättyjä suullisia ja kirjallisia palautteita käytetään aidosti hyväksi toiminnan laatua arvioidessa ja toimintaa kehittäessä. Vuosittain kerättävä laajempi asiakaspalautte 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

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja

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

Muistutuksen vastaanottaja: **Matti Härkönen**

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Siun- soten kuntayhtymän sosiaaliamiehet:

Puh. 0133308268

Puh. 0133308265

ma-pe klo 9–11.30

Käyntiosoite:

Torikatu 18 A, 3.krs

80100 Joensuu

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

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

Puh. 029 505 3050

ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15

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

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.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:

Muistutukset pyritään käsittelemään viikon sisällä ja kiireellisesti käsiteltävät asiat jo samana päivänä.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Hoitokodin moniammatilliseen henkilökuntaan kuuluu lähihoitajia, sairaanhoitaja, psykiatrian erikoislääkäri, fysioterapeutti ja toimintaterapeutti. Lisäksi avustavissa tehtävissä toimii keittäjä, kiinteistönhuoltajat ja siivoaja. Heidän ammatillinen osaamisensa takaa hoitokodilla asuvien asiakkaiden fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin.

Hoitokodin viikkosuunnitelmassa kyseiset hyvinvointiosa-alueet on huomioitu ja viikko-ohjelma on rakennettu siten että toiminta tukee asiakkaan omaa kuntoutumista.

Asiakkaan henkilökohtainen kuntoutus- ja hoitosuunnitelma on rakennettu tukemaan kuntoutujan suoriutumista. Asiakkaan valmiudet otetaan huomioon henkilökohtaisessa toimintasuunnitelmassa. Toimintaterapeutti tekee 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 asiakkaan fyysistä tilannetta ja kuntoutumissuunnitelmaan kirjataan ylös tavoitteet fyysisen toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja parantumiseksi.

Hoitokodin viikko-ohjelmaan on laitettu runsaasti ryhmätapahtumia, jotka tukevat asiakkaan sosiaalista hyvinvointia. Retket, kulttuuritapahtumat ja kansalaisopiston kerhot ovat esimerkkejä toiminnoista, joissa asiakkaat voivat olla sosiaalisessa kanssakäymisessä toisten ihmisten kanssa. Lisäksi asiakkaan henkilökohtaiseen suunnitelmaan voidaan asettaa tavoitteita esimerkiksi opintojen suhteen.

Hoitokodin henkilökunta avustaa asukkaita elämänhallinnan haasteissa tukemalla heitä ja selvittämällä esimerkiksi toimeentuloon liittyvissä asioissa. Hoitotyön johtaja ja toimitusjohtaja avustavat asukkaita toimeentulotuen ja muiden sosiaalietuuksien hakemisessa, ellei asiakkaalla ole edunvalvojaa tai välitystilinhoitajaa. Lisäksi jokaisen asukkaan kanssa tehdään rahankäyttöön liittyvä suunnitelma ja sitä noudatetaan yhteisesti sovitulla tavalla. Lisäksi asiakkailla on mahdollisuus hankkia kannustusrahaa sitoutumalla suunnitelmalliseen työtoimintaan.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Hoitokodin viikoittain muuttuvassa viikko-ohjelmassa on huomioitu asiakkaiden mahdollisuus osallistua kodin ulkopuolisiin kulttuuri-, liikunta- ja harrastustoimintoihin. Hoitokodin viikko-ohjelma sisältää runsaasti liikuntaryhmiä, joista esimerkkinä viikoittaiset: uimahalli-, kävely- ja kuntosaliryhmät. Talo Kuikan Kartanolla on oma kuntosali, joka on asukkaiden vapaasti käytössä. Kuntosaliharjoittelua toteutetaan myös ohjattuna ryhmätoimintana. Liikuntasalivuoroja hyödynnetään ja varataan tarvittaessa Ilomantsin liikuntatoimen tiloista. Uimahallin ja liikuntasalin käytön maksaa hoitokoti. Lisäksi asiakkailta on mahdollisuus osallistua kansalaisopiston ja eri järjestöjen pitämiin liikuntaryhmiin, joiden osallistumismaksut maksaa kuntoutuja itse.

Kuikanpesällä järjestetään erilaisia askartelu-, käsityö-, keskustelu-, puutarhanhoito ja musiikkiryhmiä. Näiden ryhmien toteuttamiseksi on hankittu runsaasti välineistöä. Ryhmien vetäjinä toimivat henkilökunta ja tarvittaessa erityisosaaminen hankitaan talon ulkopuolelta.

Ympäröimä luonto tarjoaa hyvät liikkumis- ja retkeilymahdollisuudet kaikkina vuodenaikoina. Hoitokodille on ostettu polkupyöriä, jotka ovat asukkaiden vapaassa käytössä. Lisäksi käytössä on moottorikäyttöinen lautta ja soutuvene, jotka mahdollistavat virkistyskalastuksen kotilammesta. Talvella hiihtoladut tehdään tarvittaessa käyttäen moottorikelkkaa ja latuhöylää. TaloKoistisen asukkaat voivat hyödyntää kunnan ylläpitämiä liikunta- ja virkistyspalveluita.

Hoitokoti järjestää asukkaille runsaasti retkiä ja matkoja kodin ulkopuolelle, aina ulkomaille saakka. Lisäksi Ilomantsissa ja muualla maakunnassa järjestettäviin kulttuuritapahtumiin osallistutaan säännöllisesti.

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

Toimintakykyä arvioivia mittareita hoitokodilla on TUVA-arviointi ja toimintaterapeuttisena mittarina MOHOST. TUVA-arviointi tehdään asiakkaan verkostopalavereiden yhteydessä ja sen suorittaa asumisen koordinaattori. Toimintaterapeutti käyttää asiakkaan toimintakykyä arvioidessa standardoitua MOHOST mittaria. Lisäksi henkilökunta tekee jatkuvaa arviointia asiakkaan suoriutumisesta haastattelun ja havainnoinnin avulla ja kirjaa havainnot Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Mittaus- ja arviointituloksista tehdään yhteenveto ja kirjataan asiakkaan väliarviointilausuntoon.

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Ateriat kuuluvat hoidon hintaan. Lähettävä taho veloittaa asiakkaita aterioinnista asiakasmaksuna, joka on määritelty yksilöllisesti tulojen ja menojen mukaan. Hoitokodilla tarjoillaan jokaisena viikonpäivänä aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen, iltakahvi ja iltapala. Hoitokodin emäntä valmistaa monipuolista ruokaa yhdessä työtoimintaan osallistuvien asiakkaiden kanssa Talo Kuikanpesän ja Talo Kuikankartanon asukkaille. Erityisruokavaliot otetaan huomioon ja tarvittaessa ruokailuja täydennetään välipaloin sairauteen liittyvien ravintotarpeiden mukaisesti. (esimerkiksi yöpala diabeetikoille) Hoitokodin ohjelmaan liittyvillä matkoilla ja retkillä hoitokoti tarjoaa ateriat, ellei omavastuuaterioinnista ole ennakoon sovittu. Talo Koistisen asukkaat osallistuvat aterioiden valmistukseen hoitajan ohjaamana yhteisöperiaatteen mukaisesti. Asukas osallistuu aterioiden valmistukseen omien voimavarojen mukaisesti.

Asiakkaiden ravitsemustilaa seurataan ja asukkaita kannustetaan ja ohjataan terveelliseen ruokailuun. Hoitokodilla kokoontuu säännöllisesti painonhallintaryhmä, joka on avoin kaikille. Ryhmässä käydään läpi terveellisen aterioinnin lisäksi myös sairauksiin liittyvät aterioinnin erityistarpeet. Painonhallintaryhmään kuuluu säännöllinen painon mittaus ja tarvittaessa henkilökohtainen ohjaus. Lisäksi viikko-ohjelmaan lisätään säännöllisesti hoitajan vastaanottoaikoja, joissa mitataan paino ja verenpainelukemat, jotka tallennetaan asiakastietoihin.

Asiakkaiden ravitsemustilaa seurataan tarvittaessa laboratoriomittauksin, jotka suoritetaan Ilomantsin terveyskeskuksen laboratoriossa. Insuliinidiabeetikoilla on omat henkilökohtaiset verensokerimittarit ja heille on tehty yhdessä diabeteshoitajan kanssa säännöllinen mittaamissuunnitelma, jonka toteutumista hoitajat valvovat.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Asiakkaan erityisruokavaliot ovat tiedossa jo asukkaan kotiutumisvaiheessa ja näistä informoidaan ruokahuollosta vastaavaa emäntää Kati Ahosta. Ruokahuollon omavalvontasuunnitelmassa on auki kirjattu selkeät ohjeet, kuinka toimia esimerkiksi ruoka-aineallergikkoja huomioiden. Hoitokodilla on aterioilla aina mahdollisuus valita kasvisruokavaihtoehto. Jos asiakkaalla on sairauteen liittyen lisäravinnon tarve, niiden hankinnasta keskustellaan ennakkoon lähettävän tahon kanssa.

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

Hoitokodilla noudatetaan palvelusopimukseen määriteltyjä ruokahuollon vähimmäisvaatimuksia, joissa säännöllinen ruokarytmi on huomioitu. Kuikanpesällä pidetään myös huoli siitä, että asukkaat saavat riittävän suuria annoksia huomioiden heidän henkilökohtaiset tarpeensa. Aterioilla on vaatimustenmukaisesti tarjolla ruokajuomia, eikä juomista rajoiteta, ellei siihen ole lääketieteellistä syytä. Tarvittaessa seuraamme myös riittävää nesteiden nauttimista nestelistoilla, joihin merkataan nesteiden nauttimisen vähimmäisvuorokausiannokset ja nautitut nestemäärät.

Hygieniakäytännöt

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

Hygieniakäytännöt ja infektio tartuntojen ehkäiseminen perustuvat jokaisen työntekijän koulutuksessa saatuun tietotaitoon sekä kirjalliseen ohjeistukseen infektioiden torjunnan perusteista (LIITE. Infektioiden torjunnan perusteet). Lisäksi henkilökunta on ohjeistettu kirjallisella menettelytapaohjeella toiminnasta veritapaturman tapahduttua (LIITE. Toiminta veritapaturman tapahduttua. LIITE. Työtapaturmailmoituslomake). Epäiltäessä epidemiaa toimitaan ruokahuollon osalta omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja muun epidemiaepäilyn osalta toimintaohjeessa kuvatun mukaisesti (LIITE. Toiminta epidemiatilanteessa).

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Noudattamalla Liitteessä infektioiden torjunnan perusteet auki kirjattuja käytänteitä, sekä palvelun tilaajalta saatuja ohjeita. Ohjeet, jotka tulevat palvelun tilaajalta tai aluehallintovirastolta toiminnan vastuuhenkilölle, tuo hän ne välittömästi henkilökunnan tietoon. Osallistumme myös Siun-soten infektioiden torjuntayksikön teams- koulutuksiin säännöllisesti.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Asuinhuoneiden siisteydestä vastaa asukkaat itse omien voimavarojen mukaisesti. Lisäksi soluasunnoissa yhteisten tilojen siisteydestä vastaa koulutettu siivoaja solussa asuvat asiakkaiden avustamana. Solun asukkailla on keskinäinen viikkosuunnitelma siitä, kenen

vastuulla kulloinkin on huolehtia solun yhteisten tilojen perussiisteydestä omien voimavarojan mukaisesti. Tilanteissa, joissa solun asukkailla ei voimavaroja tähän ole, siivouksesta vastaa kokonaisuudessa hoitokodin siivoaja, joka jakaa tarvittaessa tehtäviä vuorossa oleville hoitajille tai kiinteistönhuollosta vastaaville henkilöille. Viikko-ohjelmaan on siivouspäivät määritelty ja siivousta ja sen onnistumista valvoo ja avustaa vuorossa oleva henkilökunta ja tarvittaessa hoitokodin siivoaja. Jokaisen asukkaan tavoitteena on huolehtia oman huoneensa perussiivouksesta. Jos asukas ei siihen kykene, siivouksen tekee vuorossa oleva hoitaja tai hoitokodin siivoaja. Eritapahtumissa siivoustoimenpiteet tekee hoitaja tai siivoaja hänen laatimien ohjeiden mukaisesti. Ns. eritepakit, joista löytyy eritapahtumien puhdistamiseen erikoistarvikkeet, löytyvät jokaisen yksikön kodinhoitohuoneista. Eritepakit on nimetty näkyvällä tekstillä. Talo Kuikanpesän yhteisen yksikön siisteydestä vastaa henkilökunta ja siivoaja.

Talo Kuikankartanon yhteisten tilojen siisteydestä vastaa hoitokodin palkkaama siivoaja. Siivoajan apuna on työtoimintaan osallistuvat hoitokodin asukkaat. Keittiön ja ruokalan siisteydestä vastaa ruokalan emäntä, joka voi käyttää apunaan työtoiminnassa olevia hoitokodin asukkaita.

Talo Koistisen yhteisten tilojen siisteydestä vastaa vuorossa oleva hoitaja. Siivous pyritään tekemään yhteisohoidon periaatteiden mukaisesti, jossa jokaiselle asukkaalle on jaettu vastuualue siivouksen toteuttamisesta. Tarvittaessa hoitaja auttaa ja vaativampien puhdistusoperaatioiden tukena on myös laitoshuoltaja Ella Ikonen-Kanninen.

Jätehuollosta vastaa keittiön emäntä, joka ohjeistaa jätteiden lajittelun, kompostoinnin ja loppusijoituspaikan kompostoimattomille jätteille. Sekä Kuikanpesällä, Kuikankartanolla ja Koistisella on oma jäteastia, jonne kompostoimattomat jätteet laitetaan lajittelun jälkeen. Kuikan Kartanon läheisyydessä on kompostori, jonne kompostoitavat jätteet toimitetaan. Myös Talo Koistisella on oma kompostori, jonka maatonut multaa käytetään kasvimaiden perustuksiin.

Pyykinpesusta ja kuivaamisesta vastaa jokainen asukas itse omien taitojen ja voimavarojen mukaisesti. Tarvittaessa henkilökunta avustaa asukkaita. Kaikissa yksiköissä on pyykkihuoltoa varten pesukoneet ja kuivausrummut.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Hoitokodin palkkaama siivoaja on tehnyt siivoussuunnitelman, joka on kaikkien nähtävillä yksiköiden ilmoitustauluilla. Suunnitelmassa on kirjattu ylös siivoukseen liittyvät toimenpiteet ja millä aikavälillä eri kohteet siivotaan. Siivoaja on laatinut myös ohjeistukset eri liottimien ja siivousvälineiden käytölle ja huolehtii, että henkilökunta ja asukkaat ovat ohjeista tietoisia. Puhdistusaineet ja eri tilojen siivouksessa käytettävät välineet ovat säilytyksessä asianmukaisissa tiloissa ja niiden kunnosta ja puhtaanapidosta vastaa siivoaja. Siivousvälineiden puhdistusta varten on hankittu erillinen pesukone, jossa ei pestä muita tuotteita.

Terveyden- ja sairaanhoito

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Asiakkaiden kotikuntien 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. 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 suoraan hankinnan 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.

Hoitokodin lääkärinä toimii psykiatrian erikoislääkäri Mette Arstila, joka käy pitämässä vastaanottoa hoitokodilla kahden- kolmen kuukauden välein. Lääkärin kanssa on sovittu myös konsultaatiomahdollisuus puhelimitse kaksi kertaa kuukaudessa. Muissa lääkäriasioissa asiakkaat ohjautuvat joko Ilomantsin terveyskeskukseen tai erikoissairaanhoidon.

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.

Kiireellisissä tapauksissa hoidon tarpeen arvioinnin suorittaa ensisijaisesti hoitokodin sairaanhoitaja ja hätätilanteissa kuka tahansa vuorossa oleva hoitaja.

Tarvittaessa konsultoidaan puhelimitse hoitokodin vastuulääkärinä Mette Arstilaa tai ollaan suoraan yhteydessä Ilomantsin terveyskeskuksen päivystyspoliklinikkaan tai hätäkeskukseen. Psykykkisissä kiiretilanteissa voidaan myös konsultoida Teho-Avoa.

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.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Hoitokoti pitää huolen, että asiakkaalla on mahdollisuus vastaanottokäynteihin, asianmukaiseen lääkitykseen ja terveydentilan seurantaan sekä riittävään hoitoon ja

huolenpitoon hoitokodilla. Terveystilaa seurataan säännöllisesti hoitajan vastaanotoilla, joissa suoritetaan painon, verenpaineen ja tarvittaessa verensokerin mittaukset. Sairaanhoitaja huolehtii asiakkaiden pitkäaikaissairauteen liittyvien vastaanottokäyntien ja laboratoriomittausten varaamisesta ja tulosten seurannasta.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa sairaanhoitaja Anna Rytönen.

Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

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 pistonäytöt 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.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Kokonaisvastuu hoitokodin lääkehoidosta on yksikön lääkäri Mette Arstilalla. Päivittäisestä lääkehoidon toteuttamisesta vastaa sairaanhoitaja Anna Rytönen. Lääkkeenjaosta vastaa Anna Rytönen ja hänellä on apuna lähihoitaja Maria Mononen. Injektoiden pistosta vastaa Anna Rytönen ja hänellä on apuna pistoissa lähihoitaja Ari Hirvonen.

Monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

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 Rytönen ja toiminnan vastuuhenkilö Matti Härkönen. Yhteydenpidosta asiakkaan edunvalvontaan maksuliikenteen osalta vastaa yrittäjä Maarit Palviainen. Hän lisäksi vastaa sosiaalitoimeen osoitetuista toimeentulohakemuksista. Verkostoyhteistyötä toteutetaan verkostopalavereissa ja yhteydenotoilla eri toimijatahoihin.

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

Jos asiakkaalle tulee äkillinen tarve siirtyä esimerkiksi päivystyksellisesti hoitoon, tulostaa vuorossa oleva hoitaja asiakkaan hoitoon liittyvät olennaiset tiedot Hilikka-asiakastietojärjestelmästä asiakkaan mukaan. Mukaan laitetaan myös voimassa oleva lääkelista ja mahdollisesti terveyden tilaan liittyvät mittaustulokset.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Hoitokodilla on tehty turvallisuusselvitys, jossa tulevien asiakkaiden toimintakykyisyys on arvioitu pelastautumistapahtumien varalta. Lisäksi turvallisuusselvityksessä on arvioitu toimintakyvyn heikkenemisestä johtuva lisäavun tarve. Selvityksessä on myös määritelty ne toimenpiteet, joilla henkilökunta ja asukkaat voivat ennaltaehkäistä tai varautua pelastautumistapahtumiin. Turvallisuusselvityksen pohjalta on tehty pelastautumissuunnitelma, johon on määritelty tarvittavat varotoimenpiteet ja kouluttautumis/pelastusharjoitusvelvoitteet. Pelastautumisharjoituksille on määritelty minimitasot, joiden toteutumisesta vastaa hoitokodin vastuhenkilöt Matti Härkönen ja Anna Rytönen. Pelastautumisharjoituksia pidetään minimissään kerran vuodessa kuikanpesän henkilökunnan järjestämänä ja lisäksi Ilomantsin palolaitoksen kanssa yhteistyössä alkusammutusharjoitus. Korona aikaan alkusammutusharjoitukset eivät toteutuneet, mutta suunnitelmissa on niitä jatkaa keväällä 2024. Alustava aikataulu alkusammutusharjoitukselle on jo sovittu pelastuslaitoksen kouluttajan kanssa. Pelastautumissuunnitelmat on tehty kaikille kolmelle yksikölle yksikkökohtaisesti, ja ne ovat nähtävillä talo Kuikanpesän toimistossa ja TaloKoistisen toimistossa. Pelastautumissuunnitelman päivityksestä vastaa turvallisuuspäällikkö Matti Härkönen. Paloviranomaisen tarkastukset toteutuvat vuosittain, joissa viranomaisen toimesta tarkastetaan turvallisuus- ja pelastautumissuunnitelmat ja tarkastetaan yksiköiden tilat. Jos tarkastuksessa ilmenee jotain parannettavaa, toimenpiteet tehdään välittömästi. Viimeisin pelastustoimen tarkastus toteutui 1/2024.

Terveydensuojeluviranomaisen tarkastukset ovat hoitokodilla toteutuneet säännöllisesti. Tarkastuksissa on kiinnitetty huomiota elintarviketurvallisuuteen, asumisturvallisuuteen ja

yleiseen hygieniatasoon. Jos tarkastuksissa on ilmennyt jotakin kehitettävää, toimenpiteet on tehty välittömästi tai viranomaisen kanssa suunnitellun aikataulun mukaisesti.

Henkilöstö

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Henkilöstöä on 21.02.2024 päivitettyinä yhteensä 19, joista 12 kokoaikaista ja 7 osa-aikaista työntekijää. Henkilöstörakenne: Yksi sairaanhoitajaa, yksi osa-aikainen psykiatrian erikoislääkäri, yksi fysioterapeutti / toimintaterapeutti, 12 lähihoitajaa ja 4 avustavaa henkilöä (keittäjä, kaksi kiinteistöhuollosta vastaavaa ja yksi siivoaja). (LIITE. Henkilöstöluettelo)

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Hoitokodilla pidetään huoli, että jokaisessa yksikössä ja vuorossa on koulutettu hoitaja vahvuudessa. Sijaisia palkataan tarpeen mukaan ja hoitajana toimiessaan heillä tulee olla koulutuksen tuoma pätevyys ja oikeus toimia kyseisessä roolissa. Avustavissa tehtävissä voidaan käyttää myös kouluttamattomia sijaisia, jos heillä on tehtävään riittävät taidot ja valmiudet.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Toiminnan vastuhenkilö vastaa siitä, että henkilökuntaa on luvan myöntämisperusteissa ilmoitettu määrä. Hoitokodilla on pyritty siihen, että henkilöstön määrä on hieman ylimitoitettu, joka mahdollistaa toiminnan turvallisen toteuttamisen myös silloin, kun henkilökuntaa on poissa esimerkiksi sairaustapausten johdosta. Lisäksi aiemmin hoitokodilla työskennelleiden henkilöiden yhteystiedot on tallennettu ja heidän kanssaan on sovittu lisäavun tarjoamisesta äkillisissä työvoimatarpeissa.

Henkilökunnan työn tukemiseksi on tarvittaessa järjestetty työnohjausta. Lisäksi mietinnässä on ollut järjestää säännöllisempää ryhmätyönohjausta. Henkilökunnan toiveesta ryhmätyönohjaajan erikoisosaaminen tulisi ulottua vaikeisiin asiakastilanteisiin ajatellen psyykkisiä sairauksia. Vielä ei kuitenkaan ole löytynyt sopivaa työnohjaajaa, jolla henkilökunnan tarpeisiin voitaisiin vastata.

Miten varmistetaan vastuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?

Talo Kuikankartanon ja Talo Kuikanpesän vastuhenkilönä/esimiehenä toimii toinen yrittäjästä. Hän on käytännössä aina tavoitettavissa. Vastuhenkilö tekee vain satunnaisesti hoitotyötä, joten hänen työaikansa on pääasiallisesti esimies- ja vastuhenkilön työtä. Talo Koistisen vastuhenkilönä/esimiehenä toimii sairaanhoitaja Anna Rytönen, joka on arkena tavoitettavissa puhelimitse myös silloin kun hän ei fyysisesti ole läsnä yksikössä. Sisäisten työaika- ja loma-aikajärjestelyjen keinoin jompikumpi vastuhenkilöistä on aina tavoitettavissa.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

Toiminnan vastuhenkilö vastaa siitä, että avustavissa tehtävissä on luvan myöntämisperusteissa määritelty määrä henkilökuntaa avustavissa tehtävissä. Jos avustavaa henkilökuntaa syystä tai toisesta tarvitaan enemmän kuin mitä luvissa veloitetaan, hoitokoti palkkaa riittävät resurssit.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön rekrytoinnista vastaa toiminnan vastuhenkilöt yhdessä toisen yrittäjä Maarit Palviaisen kanssa. Vastuhenkilön vastuulla on, että henkilökuntaa on aina vähintään luvissa määrätyn vahvuuden verran. Henkilöstörakenteesta keskustellaan henkilökunnan kanssa ja mietitään yhdessä mitä ammattihenkilöitä moniammatilliseen työyhteisöön tarvitaan.

Työntekijöiden kanssa tehdyissä työsopimuksissa on määritelty

irtisanomis-/irtisanoutumisaika, joka on pääsääntöisesti kuukauden mittainen.

Työntekijöiltä on toivottu, että he keskustelisivat esimiehen kanssa hyvissä ajoin ennen suunniteltua irtisanoutumista, että uuden työntekijän rekrytointiprosessi voitaisiin aloittaa hyvissä ajoin.

Henkilöstörekrytoinnissa käytämme apuna työvoimatoimiston ilmoituskanavaa, sekä mahdollisesti paikallislehti- ja maakuntalehden mainontaa. Lisäksi avoimesta työpaikasta ilmoitamme hoitokodin internetsivustossa sosiaalisen median osiossa.

Työpaikkaa hakeneiden koulutus-, työkokemus- ja yhteystiedot kirjataan erilliselle lomakkeelle. Haastatteluprosessin aikana henkilöiltä tarkastetaan koulutus- ja työtodistukset. Yhteydenotot tapahtuvat puhelimitse tai sähköisesti.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Hoitokoti Kuikanpesä Oy ei tuota palveluja lapsille. Kaikki asukkaat ovat täysi-ikäisiä. Kuikanpesä ei tuota kotiin vietäviä palveluita muulta kuin tukiasumisen osalta. Toiminta tapahtuu hoitokodin omistamissa tai välivuokraamissa tiloissa. Kaikessa toiminnassa hoitajia sitoo ammattieettiset periaatteet, joihin kuuluu luotettava ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja omaa tilaa kunnioittava työskentely.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Henkilöstön perehdyttäminen tapahtuu perehdyttämissuunnitelman mukaisesti. Perehdyttämissuunnitelma käydään läpi jokaisen uuden työntekijän kanssa henkilökohtaisesti, mutta osa perehdyttämissuunnitelman sisällöstä voidaan toteuttaa ryhmäperehdytyksenä

(LIITE. Perehdyttämissuunnitelma)

Perehdytystä tekevä ammattihenkilö kuittaa omalla allekirjoituksellaan perehdytysuunnitelman osa-alueen läpikäydyksi. Perehdytysuunnitelman osa-alueiden painotus riippuu siitä, minkä ammattikunnan edustaja hoitokodille palkataan.

Opiskelijoiden perehdyttämisessä käytämme myös perehdytysuunnitelmaa.

Perehdytyksen päävastuu opiskelijoilla on ennakkoon nimetyllä ohjaajalla. Lisäksi sairaanhoitaja perehdyttää lähihoitaja- ja sairaanhoitajaopiskelijaa lääkehoitoprosessiin.

Toiminnan vastuhenkilö perehdyttää yksikön toimintaan ja sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntöön liittyviä asioita opiskelijoille.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Esimies Matti Härkönen tekee vuosittain koulutussuunnitelman ja henkilökunnan kouluttautumista seurataan koulutusseurantalomakkeella.

Hoitokoti Kuikanpesä oy:n tavoitteena on ylläpitää ja kehittää henkilökunnan ammattitaitoa säännöllisen lisäkoulutuksen avulla. Koulutusta toteutetaan sisäisen koulutuksen ja ulkoisen koulutuksen avulla. Sisäisen koulutuksen sisältö riippuu koulutustarpeesta ja henkilökunnalla olevan osaamisen sisällöstä. Ulkoisen koulutustarpeen määrittelee henkilökunnan tarve lisäkoulutukseen. Koulutustarve kartoitetaan säännöllisesti vuoden viimeisessä henkilöstöpalaverissa joulukuussa. Henkilökunta ohjeistetaan ilmaisemaan henkilökohtainen koulutussuunnitelma seuraavalle vuodelle ja se kirjataan ylös henkilöstöpalaverin muistion liitteeksi. Hoitokoti Kuikanpesä oy varaa vuosittain minimissään 200 euroa jokaista vakituista työntekijää kohden kouluttautumisrahaa. Tämän summan käytöstä tai käyttämättä jättämisestä vastaa jokainen työntekijä itse. Lisämäärärahan myöntämisestä päättää johtoryhmä tapauskohtaisesti.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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?

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. Työntekijän on myös ilmoitettava kehityskohteesta joko kirjallisesti palautelomakkeella (Liite: asiakspalautelomake) 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.

Jos poikkeamat ja palautteet vaativat laatujärjestelmään ohjeistusmuutoksia tai tarkennuksia, täyttää laatuvaastaava poikkeama-/kehitysraportin. (Liite: poikkeamaraportti). Seuranta- ja mittausarvioissa esiin tulleet poikkeamat käsitellään välittömästi seuraavassa johtoryhmän kokouksessa. Laatuvaastaava vastaa siitä, että tarvittavat muutokset palveluprosesseihin toteutetaan mahdollisimman pikaisesti

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Hoitokoti Kuikanpesä Oy tuottaa kolmentasoista asumispalvelua. Haravapurontie 1 osoitteessa sijaitsevissa kahdessa rivitalossa sijaitsee ympärivuorokautinen asumispalveluyksikkö. Näissä tiloissa on kolme soluhuoneistoa, joissa yhteensä 10 asumispaikkaa. Haravapurontie 4 osoitteessa on yhteisöllisen asumisen yksikkö, jossa on asumispaikat 12 asukkaalle. Osoitteessa Koistisentie 3 sijaitsee toinen yhteisöllisen asumisen yksikkö, joka tuottaa palveluita 7 asukkaalle. Yhteisöllisen asumisen yksiköissä on henkilökunta paikalla joka päivä klo 8–20 välisenä aikana. Lisäksi yritys tuottaa

tukiasumispalveluja. Tukiasunnot, joita on tällä hetkellä 11, sijaitsevat Ilomantsin kirkonkylällä. Tukiasumisen asukaspaikkoja on luvanvaraisesti 15.

Hoitokodin tilat ovat avarat ja kodinomaisesti sisustettu. Yhteisiä oleskelutiloja on ympärivuorokautisen asumispalvelun ja yhteisöllisen asumisen puolella yhteensä noin 450 neliötä ja ne ovat kaikkien asukkaiden vapaassa käytössä. Soluasumistyyppisessä asumisessa jokaisella on lisäksi oma huone.

Kaikilla kuikanpesän asiakkaila on käytössään oma huone. Ympärivuorokautisen asumisen yksikössä asukkailla on lisäksi käytössä, kahden – tai neljän hengen soluissa yhteinen keittiö, sauna, suihku ja wc-tilat. Ympärivuorokautisessa asumisyksikössä on toimilupa kymmenelle asukkaalle ja yhteisöllisissä asumisyksiköissä yhteensä 19 asukkaalle. Kaikissa yksiköissä jokaista asuinhuonetta kohden on aluehallintoviraston hyväksymä määrä wc ja peseytymistiloja.

Kaikki asuinhuoneet ovat valmiiksi kalustettuja, mutta asukkaan niin halutessa hän voi tuoda omat kalusteet asuinhuoneeseensa. Kaikki huoneet ovat lisäksi varustettu televisio- ja Audio laitteilla. Kuikankartanolla huonekoot vaihtelevat ja asukkaat maksavat asumisesta vuokraa huonekoon mukaan. Kaikki asuinhuoneet ovat aluehallintoviraston hyväksymiä.

Asukkailla on oman huoneen lisäksi oikeus käyttää yhteisiä oleskelutiloja, joihin kuuluu muun muassa: oleskeluhuoneet, ruokala, kirjasto, kuntosali, saunaosasto ja rantasauna asumisyksiköstä riippuen.

Asukkaiden sijoittamisessa noudatetaan käytännöllisyyttä ja asukkaiden toiveita.

Sijoitusperusteina käytetään esimerkiksi esteetöntä liikkumista huonommin kävelevien kohdalla ja lisäksi huomioidaan wc ja peseytymistilojen toiminnallinen jakautuminen miesten ja naisten kesken.

Talo Kuikanpesällä on yhteinen oleskelutila, joka toimii harraste-, ryhmäkeskustelu- ja toimintatilana. Tilassa on asukkaiden käytössä tietokone internetyhteyksin. Yhteinen oleskelutila toimii lisäksi asukkaiden aamu- ja iltapalan nauttimispaikkana sekä keittiötoimintojen harjoittelutilana. Yhteisessä tilassa on lisäksi pyykinpesu ja pyykinkuivausmahdollisuus, televisio-, Audio/videolaitteet ja siitä on suora käynti ulkoterassille ja rantasaunalle. Rantasauna on puulämmitteinen. Saunan yhteydessä on

pukeutumis-/takkahuone. Rannassa on laituri, josta mahdollisuus uintiin valvotusti. Rannassa on myös asiakaskäyttöön rekisteröity moottorilautta, jonka avulla asiakkailta on mahdollisuus virkistyskalastukseen.

Talo Kuikankartanon yhteisissä tiloissa toimii ruokala, kirjasto, kuntosali, askartelu tilat sekä oleskelutila. Oleskelutila toimii myös yhtenä ryhmätilana ja se on varustettu televisio/Audio/video/karaokelaitteistoilla. Kuikankartanossa sijaitsevassa kirjastotilassa on asukkaiden käytössä tietokone internetyhteyksin. Kartanolla asuvilla on mahdollisuus pyykinhuoltoon kodinhoitohuoneessa. Pyykinpesumahdollisuus on myös saunaosaston vieressä sijaitsevassa huoneessa. Molemmissa asuinkerroksissa on lisäksi höyrysaunakaapit, jotka ovat myös Talo Kuikanpesän asukkaiden käytössä. Kuikan Kartanon ulkoalueilla on kasvimaata ja alue pihapeleille. Kuikankartanon ullakotiloissa on asukkailla mahdollisuus säilyttää ylimääräisiä tavaroitaan palotarkastajan salliman kokonaismäärän verran.

Talo Koistinen on 320 neliöinen kivirakennus, jossa jokaisella 7 asukkaalla on oma huone. Yhteisiä tiloja, joihin kuuluu tilava olohuone/oleskelutila, saunaosasto ja ryhmätila, on noin 100 neliötä. Lisäksi ulkona on kesäkäytössä kasvimaata ja terassitilat. Varastotilaa asuinkerroksen lisäksi on noin 100 neliötä kellarikerroksessa.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?

Asukkailla on asumisoikeus omaan huoneeseen, jonka tarjoama yksityisyyttä ei ole muilla asukkailla lupa häiritä ilman vuokraajan lupaa. Tallentava kameravalvonta on käytössä Talo Kuikanpesän ja Talo KuikanKartanon ulkoalueilla. Kameravalvontaa ei ole asukkaiden huoneissa eikä yhteisiksi tiloiksi määritellyissä kohteissa.

Työntekijöillä on perustelluista ja pakottavista syistä mahdollisuus mennä asuinhuoneisiin ilman huoneen vuokraajan lupaa. Näissä tapauksissa henkilökunnan tulee kirjata syy käyntiin asiakaspapereihin.

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

Asukkaiden henkilökohtaisessa käytössä on turvarannekkeet, jotka jaetaan asukkaan tulovaiheessa. Ranneketta painettaessa hälytys tulee kaikkiin henkilökunnan puhelimiin. Lisäksi yleisiin tiloihin on asennettu runsaasti hälytyspainikkeita, jotka on koodattu paikkakohtaisesti. Myös työntekijöiden turvallisuuden takaamiseksi hälytinpainikkeita on asennettu Talo Kuikanpesän ja Talo Kuikankartanon toimistoihin. Henkilökunnalla on myös mahdollisuus saada turvarannekkeet, joita säilytetään Talo Kuikanpesän toimistossa. Hoitokodille on lisäksi hankittu ovihälytinjärjestelmä, joka voidaan aktivoida käyttöön tarvittaessa. Huonomuistista asiakasta varten on lisäksi hankittu GPS-ranneke, jonka kautta asiakkaan liikkeitä voidaan tarvittaessa seurata.

Turva- ja kutsulaitteita testataan viikoittain ja testaamisesta informoidaan ennakoivasti muuta vuorossa olevaa henkilökuntaa. Jos laitteissa ilmenee puutteita, asia selvitetään välittömästi ja laiterikon ollessa kyseessä asukkaalle toimitetaan mahdollisuuksien mukaan korvaava tuote. Koska hälytysrannekkeet on yksilöity huonekohtaisesti, rannekeen vaihdosta tulee informoida Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Näin työntekijät pysyvät tietoisena siitä, mikä ranneke on kenenkin asukkaan käytössä. Kiinteistöhuollon työntekijät vastaavat hälytysjärjestelmän toimivuudesta ja niissä ilmenneiden vikojen korjaamisesta. Jos paikallisesti vikaa ei saada korjattua, vian korjaamisesta vastaa Joensuussa toimiva yritys Turvallisuuspiste Oy.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Markku Palviainen. Puh. 0405915790

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Hoitokodilla on käytössä verensokerimittari, verenpainemittareita ja alkometri. Koneellisesti säädettäviä sänkyjä ei ole käytössä. Käytössä olevat laitteet tarkistetaan, puhdistetaan ja kalibroidaan toimittajan määrittelemällä tavalla. Laitteiden huollosta ja kalibroinnista vastaa lähihoitaja **Jarkko Hirvonen**. Hän myös arkistoi dokumentit kalibrointiprosessista ja huoltotoimenpiteistä.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Jarkko Hirvonen puh.0456030604

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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.

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

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

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

Pyritään varmistamaan, että jokaisessa vuorossa työntekijällä on aikaa kirjaamiseen ja hänellä on rauhallinen tila sitä suorittaa. Molemmissa hoitokotiyksiköissä on hoitajilla lukollinen toimisto, jossa kirjaaminen lähtökohtaisesti voi keskeytymättä toteutua. Tukiasunnoilla on myös toimisto työtoimintapisteellä, jossa työntekijä voi kirjaukset suorittaa ilman häiriötekijöitä. Hilikka-asiakastietojärjestelmä mahdollistaa myös mobiilikirjaamisen, joten esimerkiksi vastaanottokäyntien yhteydessä hoitaja voi kirjaukset tehdä viipymättä.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Hoitokodilla on tehty tietosuojasuunnitelma ja tietoturvasuunnitelma, joita säilytetään ympärivuorokautisen palveluasumisyksikön toimistossa. Suunnitelmiin on kasattu

tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä, ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Toiminnan vastuhenkilö toimii tietosuojavastaavana ja hän päivittää tietosuojasuunnitelmaa vuosittain tai silloin jos ohjeistukset muuttuvat.

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

Tietosuojavastaava tuo henkilökunnan ja opiskelijoiden tietoon henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvät muutokset ja peruseriaatteet sisäisen koulutuksen avulla. Tietosuojavastaava päivittää tietojaan tarvittaessa täydennyskoulutusten avulla. Asiakastietojärjestelmään liittyvät tietoturvasäännökset on Fastroi-hilkka käynyt henkilökunnan perehdytyksessä läpi. Niille, jotka tätä koulutusta eivät ole käyneet, peruseriaatteet tuodaan esille perehdytysprosessissa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Hoitokodin henkilökunnan työssäjaksamisen tukemiseksi olisi säännöllisen ryhmätyönohjauksen järjestäminen tarpeellista. Ongelmana on ollut, ettei henkilökunnan tarpeita vastaavaa työnojaajaa ole löytynyt. Tätä kuitenkin aktiivisesti etsitään.

Hoitokodin toimintakulttuuri on muotoutunut vuosien saatossa ammattitaitoiseksi, asiakaslähtöiseksi ja laadukkaaksi. Tähän ei kuitenkaan tule liikaa tuudittautua, vaan jatkuvaa toiminnan kehittämistä on syytä edelleen jatkaa.

Ensimmäistä kertaa yrityksen toimintahistoriassa olemme kohdanneet ongelmia henkilökunnan rekrytoinnissa. Maakunnallisesti lähihoitajista on valtava pula ja tänä vuonna se on konkretisoitunut myös meillä. Henkilöstömitoitusta olemme kuitenkin pystyneet pitämään riittävällä tasolla osa-aikaisten työntekijöiden voimin, mutta edelleen pyrimme täyttämään yhden tai kahden lähihoitajan vakituisen paikan. Avoimet työpaikat ovat olleet haussa alkaen 2/24 ja työntekijöiden etsimistä jatkamme sinne saakka kunnes avoimet työpaikat saamme täytettyä. Pitkän aikavälin suunnitelmana on meillä oppisopimuskouluttaa yksi lähihoitaja ja toisen jo lähihoitajakoulun aloittaneen kanssa on sovittu työhön tulosta hoitokoti Kuikanpesä Oy:n palvelukseen.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa Hoitokoti Kuikanpesä Oy:n johtaja.

Paikka ja päiväys: Ilomantsissa 21.02.2024

Allekirjoitus:

Matti Härkönen

Yrittäjä/toiminnan vastuhenkilö