



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Ykköskoti Victor

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA	
KOSKEVAT TIEDOT	1
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	2
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	4
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	4
2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	8
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	9
2.3.1 Asiallinen kohtelu.....	11
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	14
2.4 Muistutusten käsittely	16
2.5 Henkilöstö	18
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	22
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	23
2.8 Toimitilat ja välineet.....	24
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	25
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	27
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	28
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	30
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	33
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	33

3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	37
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	41
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	41
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	43
4	OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	44
4.1	Toimeenpano	44
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	44

1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Hoiva Mehiläinen Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Marjo Vallius-Hyttinen, p. 040 5560 172, marjo.vallius-hyttinen@mehilainen.fi

Toimintayksikkö Ykköskoti Victor	Y-tunnus 189369-5
Esihenkilö / vastuuhenkilö Marjo Vallius-Hyttinen	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 040 5560 172 marjo.vallius-hyttinen@mehilainen.fi
Toimintayksikön katuosoite Vuorikatu 16–18	Postinumero ja toimipaikka 70100 Kuopio
Palvelut / asiakasryhmä Mielenterveyskuntoutujien yhteisöllinen ja ympärivuorokautinen palveluasuminen	Asiakaspaikkamäärä 9 yhteisöllisen asumisen paikkaa + 14 ympärivuorokautisen palveluasumisen paikkaa
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu) Läsnäpalvelu	

Hyvinvointialue Pohjois-Savon hyvinvointialue
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Sosiaalivastaavat Antero Nissinen, Teuvo Räsänen, p. 044 461 0999 soittoaika ma- pe klo 9 – 11.30.

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 29.1.2016	Palvelu, johon myönnetty Ympärivuorokautinen palveluasuminen mielenterveyskuntoutujille 14 paikkaa Yhteisöllinen asuminen 9 paikkaa
--	--

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Ykköskoti Victorin toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet perustuvat Mehiläisen yhteisiin arvopareihin:

Tieto ja taito

- Ykköskoti Victorin henkilöstö on ammattitaitoista, osaavaa ja kokenutta. Olemme kehitysmuotoisia ja kouluttaudumme säännöllisesti koulutussuunnitelman mukaisesti. Opimme yhdessä, jaamme tietoa toisillemme sekä arvioimme ja kehitämme toimintaamme muun muassa säännöllisten henkilöstöpalavereiden ja kehittämispäivien yhteydessä.
- Tiedolla ja taidolla emme tarkoita pelkästään meidän tiimimme osaamista, vaan myös Mehiläisen tietoa ja taitoa yrityksenä ja organisaationa – sitä kumulatiivista ja kollektiivista kompetenssia, mikä syntyy vahvan historian, yrityskulttuurin ja osavista ihmisistä koostuvan verkostomme kautta.

Välittäminen ja vastuunotto

- Välittäminen luo perustan kaikelle toiminnallemme Ykköskoti Victorissa. Me Ykköskoti Victorissa kohtaamme jokaisen ihmisen ainutkertaisena ja kunnioitamme jokaisen ihmisen erilaisuutta. Välittäminen tarkoittaa myös, että me Ykköskoti Victorissa otamme vastaan palautetta ja annamme palautetta. Näin luomme työpaikkana erinomaiset edellytykset onnistumisille.
- Ykköskoti Victorissa me kannamme vastuuta tulosten saavuttamisesta, oman osaamisemme kehittämisestä sekä jatkuvasta laadun ja asiakaspalvelun parantamisesta. Me Ykköskoti Victorilaiset pidämme lupauksemme, luotamme toisiimme ja hoidamme asiat loppuun asiakkaidemme etujen mukaisesti.

Kumppanuus ja yrittäjäyys

- Ykköskoti Victorissa me toimimme kumppanuuteen perustuvassa luottamuksellisessa suhteessa eri kumppaniemme, kuten oppilaitokset, yhdistykset, yritykset ja alihankkijat, julkisen sektorin tilaajat ja järjestäjät, kanssa.

- Me Ykköskoti Victorissa noudatamme yrittäjähenkistä asennetta ja aloitteellisuutta tehtävissämme.

Kasvu ja kehitys

- Kasvu ja kehitys tarkoittaa meillä Ykköskoti Victorissa laadun ja toiminnan kehittymisen kautta tulevaa kasvua sekä parempien toimintamallien kehittymistä. Tätä kautta me voimme vastata paremmin palveluostajamme tarpeeseen.
- Kasvu ja kehitys tarkoittaa meillä Ykköskoti Victorissa myös tiimiläistemme ja tiimimme kasvua sekä kehittymistä ammattilaisena.

Toiminta-ajatuksemme Ykköskoti Victorissa on:

tuotamme ympärivuorokautista palveluasumista ja yhteisöllistä asumista täysikäisille mielenterveyskuntoutujille Kuopion keskustassa, torin kupeessa palveluiden äärellä, Kallaveden läheisyydessä.

Toimintaamme Ykköskoti Victorissa ohjaa toipumisorientaation viitekehys. Vastuutamme ja välitämme toisistamme sekä kuljemme rinnalla. Meillä voi olla oma itsensä.

Tiimissä teemme töitä huumorin kukka kukkien, olemme avoimia ja teemme asioita yhdessä toisiamme tukien. Asiakkaiden kanssa arjessa ovat läsnä luottamus ja lempeä ilmapiiri sekä arvokas kohtaaminen.

Arkemme koostuu turvallisesta, laadukkaasta ja monipuolisesta yhdessä tekemisestä. Suunnittelemme yhdessä toimintaamme viikkokokouksissa, yhteisökokouksissa, joka maanantai. Ryhmien ja omatuokioiden sisältö, joita on joka päivä, sovitaan yhdessä asukkaiden kanssa yhdessä. Ryhmiä ovat mm. musiikki, leipominen, jumppa, rentoutus ja kaupassakäynti. Arvioimme niin asukkaiden kuntoutusta kuin henkilöstön toimintaa suunnitelmallisesti koko ajan. Meillä on hyvä olla. Kotiamme kuvaa turvallisuus ja välittäminen.

Tiimimme hyveitä ovat huumori, avoimuus, yhteishenki ja tuki. Huumori koetaan vahvasti voimavarana. Avoimuus on tärkeää, sillä tämä mahdollistaa myös sen, että jokainen voi olla oma itsensä. Yhteishenki työssämme tarkoittaa sitä, että aina puhallamme yhteen ja tuki arjessa on sellaista, että aina autetaan toista.

Asukastyön hyveet ovat luottamus, lempeä ilmapiiri ja yhteisöllisyys.

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Systemaattinen laadunhallinta on olennainen osa Ykköskoti Victorin johtamis- ja toimintajärjestelmää. Johtamis- ja toimintajärjestelmämme toimii ennakoivasti ja itseohjautuvasti asiakas-, ympäristö- ja lainsäädäntövaatimukset täyttäen. Toimintajärjestelmä täyttää ISO9001, ISO14001 ja ETJ+-standardien vaatimukset. Yhteisestä laatukäsikirjasta löytyy kaikki laatuun liittyvä materiaali ja ohjeistukset. Käsikirja on ensisijaisesti työkalu yksiköille, ja sen tarkoitus on helpottaa yksiköissä tehtävää laatutyötä.

Ykköskoti Victorissa palvelumme asiakasturvallisuus varmistetaan laaja-alaisesti. Meillä on pelastussuunnitelma, valmiussuunnitelma ja ympäristö- sekä energiansäästösuunnitelma sekä yksikkömme on tarkastettu pelastus-, rakennus- ja ympäristöterveydenhuollon viranomaisten toimesta. Poistumisharjoitukset teemme kaksi kertaa vuodessa, keväällä ja syksyllä. Ylläpidämme koko ajan turvallisuusselvityksen edellyttämiä toimenpiteitä. Turvallisuuskävelyt ja toimitilatarkastukset teemme yhdessä henkilöstön ja asukkaiden kanssa. Henkilöstömme on koulutettu pelastussuunnitelman mukaisesti. Henkilökunta on suorittanut tarvittavat ensiapu- ja alkusammutuskoulutukset. Toiminnassamme otamme huomioon vastuullisen toiminnan periaatteen laaja-alaisesti. Tämä tarkoittaa vastuullisuutta jokaisessa arjen päätöksessä, kuten sitä, että kaikkia kohdellaan tasavertaisesti ja myös sitä, että jätteitä kierrätetään.

Tilaaaja hankkii asiakkaidensa tarpeisiin eritasoisia sosiaalihuollon asumispalvelua Ykköskoti Victorista. Tilaaaja edellyttää toiminnaltamme laadunhallintaa ja asioiden tarpeellista kehittämistä sekä laadukasta johtamista. Laatutyömme on laaja-alaista ja huomioimme siinä koko toimintamme. Asukkaan hyvä elämä on laatulupauksemme. Sitä mittaamme laatuindeksillä. Laatuindeksi koostuu laatukselystä, joka kysytään kerran kuussa asukkailta, henkilöstöltä ja läheisiltä. Tilaaajilta kysytään myös laatukselyä pari kertaa vuodessa. Laatukselyssä kysytään yksilöllisestä hoivasta, ohjauksesta ja tuesta, turvallisuudesta, viihtyisästä kodista, yhteisöllisyydestä ja osallisuudesta sekä maukkaasta ja terveellisestä ravitsemuksesta.

Asukkaiden tuen tarpeisiin vastataan parhaiten, mikäli samalla toimittajalla on ns. moniportainen asumisen kokonaisuus. Moniportainen asumisen kokonaisuus on asumispalvelujen tuottamista eri palveluluokissa kuitenkin niin, että niistä muodostuu kuntoutumisen kokonaisuus, jolloin asiakas siirtyy joustavasti eri kuntoutumisen ja asumisen portailla. Moniportainen asuminen edistää asiakkaan toimintakykyään ja mahdollistaa kuntoutumisen itsenäisempään elämään. Ykköskoti Victorissa tämä tarkoittaa sitä, että tuotamme ympärivuorokautista palveluasumista ja yhteisöllistä asumista. Yhteisöllinen asuminen on sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Lisäksi tuotamme tilaajalle tukipalveluita, joita ovat ateriat, siivous ja vaatehuolto.

Tilaaja tekee yhdessä Ykköskoti Victorin ja asukkaan kanssa palvelusuunnitelman. Omaohjaaja tekee asiakkaan kanssa toteuttamissuunnitelman. Suunnitelman tekemisessä käytetään apuna TUVA- mittaria. Asukkaan kuntoutumista arvioidaan säännöllisesti. Joka viikko arvioimme asiakkaan tavoitteita. Kerran kuussa teemme kuukausiyhteenvedon. Asukkaan toimintakyvyn muuttuessa myös asumispalvelun tasoa ja paikkaa voidaan tarvittaessa muuttaa asiakkaan tarvetta vastaavaksi. Palvelu voidaan myöntää myös määräaikaisesti. Meillä Ykköskoti Victorissa asumisesta ja kuntouttavista palveluista tulee muodostua toiminnallinen kokonaisuus, joka tukee kuntoutujan itsenäistä suoriutumista eri elämäntoiminnoissa. Meidän palvelumme tarkoitus on edistää siirtymistä yhteisöllisessä asumisessa ja ympärivuorokautisessa palveluasumisesta itsenäisempiin asumisen muotoihin, kuten esimerkiksi tuettuun asumiseen muualle tai asumaan omaan kotiin itsenäisemmin.

Ykköskoti Victorin asumispalvelujen tavoitteena on asukkaan toimintakyvyn säilyminen ja/tai kehittyminen, asumiseen liittyvien haittojen vähentäminen ja asiakkaan siirtyminen itsenäisempään asumiseen.

Asukkailla on saatavilla kiireettömät ja kiireelliset lääkäri-, terveydenhuolto-, sairaanhoito- ja erikoissairaanhoitopalvelut ja suun terveydenhoidon palvelut. Lääkäri ja hoitajavastaanotot sijaitsevat Kuopion kaupungin pääterveysasemalla osoitteessa Tulliportinkatu 15H ja Ykköskoti Victorin asukkaat kuuluvat tiimiin 1A. Terveyskeskuksen sairaanhoitaja soittaa Ykköskoti Victoriin parittomina viikkoina, jolloin ilmoitetaan asukkaiden kiireettömät hoidontarpeet.

Kiireellisissä asioissa arki-iltoina, arkipyhinä ja viikonloppuisin otetaan yhteyttä puhelimitse päivystysapuun numeroon 116117, jossa asukkaalle tehdään hoidontarpeen arviointi. Päivystyspoliklinikka sijaitsee osoitteessa Puijon sairaala, Pääsairaala, Puijonlaaksontie 2, C-ovi, 0. kerros. Häätötilanteessa otetaan yhteyttä puhelimitse numeroon 112.

Erikoissairaanhoidon palvelut ovat järjestetty Kuopion yliopistollisessa sairaalassa osoitteessa Puijonlaaksontie 2. Lähetteen erikoissairaanhoidon tarvittaessa saa oman alueen lääkärinvastaanotolta. Suun- ja hampaiden terveydenhuoltopalvelut sijaitsevat Kuopion pääterveysasemalla Tulliportinkatu 15, B-rappu, 2. kerros.

Kun asukas tarvitsee suun tai hampaiston tutkimusta, hoitoa tai neuvontaa, otamme yhteyttä suun perusterveydenhuollon keskitettyyn puhelinpalveluun numeroon 017 273 4500. Palveluiden järjestämistavasta ja käytöstä on kirjalliset toimintaohjeet ja niiden noudattaminen on varmistettu.

Ykköskoti Victorin henkilöstö täyttää puitesopimuksen ja toimiluvan vaatimukset. Henkilökunnalla on oma yhteinen koulutus- ja kehittämissuunnitelma sekä jokaisella on oma henkilökohtainen kehittämissuunnitelma.

Seuraamme Ykköskoti Victorissa laatuamme säännöllisesti omavalvonnan, laatukselyiden, poikkeamien käsittelyn ja omien kehittämishankkeiden avulla. Systemaattinen laadunhallinta on olennainen osa johtamis- ja toimintajärjestelmäämme.

Laatulupauksemme Ykköskoti Victorissa on mahdollistaa jokaiselle asukkaalle yksilöllinen hyvä elämä. Tämän toteutumista edistämme seuraavan viiden asian avulla:

- Tarjoamme yksilöllistä ohjausta, kuntoutusta ja tukea, huomioimalla asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet sekä voimavarat
- Luomme turvallisen ilmapiirin ja ympäristön asukkaan kuntoutumiselle
- Tarjoamme oman viihtyisän kodin, jonka jokainen asukas voi tehdä omannäköiseksi
- Luomme yhteisöllisen ja osallisuutta tukevan asuinympäristön, jossa jokainen voi olla omalla tavallaan aktiivinen, sekä osallistua yhdessä tekemiseen voimavarojensa mukaan

- Tuemme asukkaita säännölliseen ja terveelliseen ravitsemukseen, ruuan maittavuudesta tinkimättä.

Laatuindeksi:

Laatulupauksemme toteutumista ja laadun kehittymistä seurataan laatuindeksin avulla, joka mittaa puhtaasti kokemuksellista laatua asukkaiden, läheisten, henkilöstön ja yhteisöryhmien (palvelun tilaaja) arvioimana. Laatuindeksi koostuu viidestä kokemuksellisen laadun osa-alueesta. Laatuindeksi rakentuu laatuindeksikyselyn vastauksista ja se raportoidaan kuukausittain. Jokainen osa-alue saa arvon välillä 0–100 ja laatuindeksi voi olla enimmillään 100. Indeksit raportoidaan yksiköittäin, alueittain ja palvelulinjoittain. Jokaiselta vastaajaryhmältä kerätään vastauksia vähintään kolmen kuukauden välein. Laatuindeksiä käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa jokaisessa tiimikokouksessa ja mietitään yhdessä toimenpiteitä kokemuksellisen laadun kehittämiseksi kodissamme. Lisäksi käymme laatuindeksiä ja laatua lävitse asukkaiden kanssa yhteisökokouksessa. Mietimme yhdessä, millaista se on ja mitä toimenpiteitä tarvitaan laadun kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi.

Muut laatumittarit:

Seuraamme suoraan asiakastietojärjestelmästä, Domacaresta, saatavia tietoja. Näitä ovat esimerkiksi ulkoilut, omatuokiot ja toiminnallisuus sekä kirjaaminen. Nämä mittarit mittaavat hoivan ja kuntoutuksen toteutumista.

Lainsäädäntö:

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 603/2022

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 3.8.1992/734

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/787

Hallintolaki 6.6.2003/434

Kotikuntalaki 11.3.1994/201

Tietosuojalaki 1050/2018

Terveysuojelulaki 763/1994

Mielenterveyslaki 1116/1990

Suomen perustuslaki 11.6.2999/731

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikkömme toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaan. Yksikönjohtaja vastaa luvanvaraisesti yksikköön liittyvistä asioista. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä.

Yksikönjohtajamme työparina arjessa toimii tiimivastaava. Tiimivastaava huolehtii yksikön arjen sujuvuudesta ja organisoinnista yhdessä tiimin kanssa. Hän varmistaa, että asukkaiden kuntoutus toteutuu suunnitelman mukaisesti ja kuntoutuksen seuranta sekä arviointi tapahtuu suunnitelmien mukaisesti.

Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja vastaa lääkehoidon toteutumisesta.

Sairaanhoitajamme vastaavat omalta osaltaan yksikkömme monipuolisesta, aktiivisesta ja kuntouttavasta arjestamme, terveyden- ja sairaanhoidosta sekä sen laadusta ja turvallisesta lääkehoidon ja hygienian toteutuksesta arjessa. Ohjaajamme vastaavat ja toteuttavat tavoitteiden mukaista asiakaslähtöistä, aktiivista, ja kuntouttavaa hoitotyötä laatulu-paustemme mukaisesti. Omaohjaajamme vastaavat asukkaidemme asioiden kokonaisvaltaisesta hoidosta. He kantavat kokonaisvastuun hoidon ja kuntoutuksen toteutumisesta toteuttamissuunnitelmassa asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Kirjaamisvastaavamme tukee yksikkömme kirjaamisen tasalaatuisuutta ja ohjeidenmukaisuutta.

Lisäksi meillä on Ykköskoti Victorissa omia vastuualueita jokaisella vakituisella työntekijällä. Näitä ovat mm. harrasteet, ravitsemus, siivous, työhyvinvointi, turvallisuus, laatu, laitteet, ympäristö, työvuorosuunnittelu ja kirjaaminen. Jokainen vastaa omasta vastuualueestaan niin, että se toteutuu laadukkaasti ja ohjaa hyvin arkea eteenpäin.

Omaohjaajat vastaavat omien asukkaittensa tavoitteiden mukaisesta kuntoutuksesta ja ovat omien asukkaittensa asioiden vahvoja osaajia. Heillä on kokonaisvastuu omaohjattavien kuntoutuksessa.

Omavalvontaa tekee jokainen arjessa koko ajan sovituin toimintatavoin ja mittareiden avulla. Kerran kuussa yksikönjohtaja tai tiimivastaava arvioivat menneen kuukauden toimintaa vastaamalla omavalvontakyselyyn. Kvartaaleittain yksikönjohtaja tekee omavalvontaseurantatiedon, joka käydään yhdessä tiimin kanssa lävitse.

Ykköskodeille on laadittu oma laatukäsikirja, josta löytyy kaikki laatuun liittyvä materiaali ja ohjeistukset. Käsikirja on ensisijaisesti työkalu yksiköille ja sen tarkoitus on helpottaa yksiköissä tehtävää laatutyötä. Laadukasta työtä tukee myös Ykköskotien laatujohtajan julkaisema laadun kuukausikirje sekä yksikönjohtajille ja tiimivastaaville suunnattu laadun kuukausikatsaus, jossa laadun ajankohtaisia asioita käsitellään yhdessä.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Meille Ykköskoti Victoriin voi tulla asukkaaksi miltä hyvinvointialueelta tahansa, sopimalla asiasta oman alueensa sosiaalityöntekijän kanssa. Noudatamme tehtyjä sopimuksia ja puitesopimuksia. Teemme yhteistyötä sosiaalityöntekijän, sosiaaliohjaajan, asukkaan, läheisen ja muiden yhteistyökumppanien kanssa jo heti silloin, kun asukas suunnittelee meille tuloansa. Meidän kodissamme voi käydä tutustumassa sovitusti etukäteen. Asukkaan muuttaessa meille saa hän omaohjaajan, joka käy lävitse yhteiset toimintatapamme ja kotimme yhteisesti sovitut säännöt sekä auttaa asiakasta kotiutumaan uuteen kotiin.

Ykköskoti Victorissa asukas on keskeinen toimija palvelutarpeensa ja kuntoutuksensa arvioinnissa. Palvelutarpeen arvioinnin lähtökohtana pidetään asukkaan omia voimavaroja,

toimintakykyä ja asukkaan toiveita sekä tavoitteita omassa kuntoutuksessa. Omaohjaaja ja asukas tekevät yhdessä toteuttamissuunnitelman kuukauden sisällä asukkaan muutosta Ykköskoti Victoriin. Asukas tuo arviointitilanteessa esiin oman näkemyksensä omista voimavaroistaan ja kognitiivista taidoistaan. Tavoitteena on aina asukkaan toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen tai parantaminen/palauttaminen, psyykkisen ja fyysisen voimien ylläpitäminen ja edistäminen huomioiden kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arvioinnin haasteena voi olla asukkaan muuttuva terveystilanne, voimien ennakoimattomuus ja erilaiset riskitekijät, esimerkiksi päihteidenkäyttö, ravitsemustila, turvattomuuden tunne, erilaiset kiputilat tai sosiaalisista kontakteista johtuvat tunnetilat, kuten yksinäisyys tai ahdistus.

Käytämme toimintakyvyn arvioinnissa apuna TUVVA-mittaria, MNA-ravitsemustestiä ja MMSE-muistitestiä. Tuva-mittari on kehitetty mielenterveyskuntoutujien toimintakyvyn arviointiin. MNA-ravitsemustesti, jolla arvioidaan yli 65-vuotiaiden ravitsemusta. MMSE-muistitesti on suppea ja nopea testi muistiarviointiin. Suunnitelmassa huomioidaan myös tilaajan toimittamia tietoja asukkaasta.

Kerran kuukaudessa, yleensä kuun lopussa tai seuraavan kuukauden alussa, omaohjaaja arvioi asukkaan kanssa kuntoutuksen toteutumista tehden kuukausiyhteenvedon. Kuukausiyhteenvedossa katsotaan miten mennyt kuukausi on mennyt ja miten tavoitteiden eteneminen on sujunut. Tarvittaessa tehtyä toimintasuunnitelmaa ja tavoitteita voi tällöin myös uudelleen arvioida, jos toimintakyvyssä on tapahtunut muutoksia. Asukkaan omalle sosiaalityöntekijälle ja sosiaaliohjaajalle voi laittaa väliyhteenvedoa kuntoutumisen toteutumisesta. Toteuttamissuunnitelmat päivitämme vähintään kaksi kertaa vuodessa ja aina tarpeen mukaan.

Asukkaan osallisuus yhteisesti määritettyihin tavoitteisiin ja suunnitelmaan varmistetaan päivittäiskirjauksissa, säännöllisissä asukaskohtaamisissa päivittäin sekä viikottain pidettävissä omaohjaajatuokioissa. Käytämme yhteiskirjausta, jonka tarkoitus on osallistaa asukasta mukaan vielä enemmän omaan kuntoutukseensa. Näin asukkaan oma näkemys tavoitteiden etenemisestä tulee näkyviin kirjauksiin. Toteuttamissuunnitelma ja aktiiviset tavoitteet ovat koko ajan näkyvissä asiakastietojärjestelmä Domacaressa. Tavoitteiden arviointia tehdään koko ajan arjessa.

Me Ykköskoti Victorissa teemme tilaajan kanssa säännöllisesti, ainakin kerran vuodessa ja tarpeen mukaan, palvelutarpeen arvioinnin. Silloin käymme lävitse asukkaan toteutunutta kuntoutusta, sen hetkistä tilannetta, tavoitteiden toteutumista ja suunnitteleme jatkokuntoutusta. Asukkaan luvalla voi tähän kuten myös suunnitelman päivittämiseen osallistua asukkaan läheinen tai joku muu henkilö.

Ykköskoti Victorissa toteutamme hyvän kohtaamisen ja hyveiden omavalvontaa säännöllisesti. Tällä varmistamme asukkaiden ja henkilöstön oikeudenmukaisen, tasa-arvoisen ja tasavertaisen kohtaamisen. Omavalvontaa tekevät henkilöstö ja asukkaat. Hyveiden toteutumisen arvioinnin ja hyvän kohtaamisen auditoinnin, jälkeen, käymme yhdessä lävitse ne asiat mitä sieltä on noussut esille. Asukkaiden kanssa käymme ne lävitse viikkokokouksessa ja henkilöstön, tiimin, kanssa käymme ne lävitse tiimikokouksessa sekä teemme tarvittavat kehittämistoimenpiteet.

Lisäksi meidän toimintaamme käy kerran vuodessa arvioimassa omavalvontamentori. Hänen kanssaan käymme lävitse toimintamme keskeisiä asioita yhdessä tiimin ja asukkaiden kanssa.

Jokaisella asukkaalla on samanlaiset oikeudet kuin kaikilla meillä muilla. Avaamme heille heidän oikeuksiaan keskusteluissa arjessa. Kunnioitamme heidän oikeuksiaan ja autamme heitä saavuttamaan ne myös muualla. Epäasiallista kohtelua meillä ei suvaita ollenkaan. Jos tällaista havaitaan, puututaan siihen välittömästi. Meillä on kiusaamisessa nollatoleranssi. Meillä tulee saada olla oma itsensä.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Kohtaamme asukkaamme toipumisorientaatio-viitekehyksen mukaisesti. Noudatamme hyvää kohtaamista työssämme. Arvioimme kohtaamistamme hyvän kohtaamisen ja hyveiden auditoinnilla useamman kerran vuodessa.

Asukkaana on oikeus: saada laadultaan hyvää palvelua ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Saada toivomuksensa, mielipiteensä, etunsa ja yksilölliset tarpeensa huomioon otetuiksi palvelun toteutuksessa. Saada päätös palvelusta. Olla mukana tekemässä palvelun toteutukseen liittyvää suunnitelmaa. Tehdä muistutus huonoksi koetusta palvelusta ja kohtelusta. Saada tieto itseään koskevasta asiakirjasta.

Pääpaino on aina epäasiallisen kohtelun, haittatapahtuman tai vaaratilanteen ennaltaehkäisyssä. Jos epäasiallista kohtelua ilmenee Ykköskoti Victorissa, siihen puututaan välittömästi ja tilanne selvitetään. Havaitessaan epäasiallista kohtelua on jokaisella vastuu tehdä poikkeama asiasta ja tiedottaa asiasta yksikönjohtajalle, joka ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin asian korjaamiseksi. Mahdollisen haittatapahtuman, poikkeaman, sattuessa Ykköskoti Victorissa ollaan tarvittaessa yhteydessä omaisiin, kerrotaan tapahtumasta ja keskustellaan tilanteesta. Käsittelemme jokaisen poikkeaman tiimikokouksessa ja tavoitteena on oppia tapahtuneesta sekä estää jatkossa vastaavan tilanteen toistuminen. Meillä toteutetaan jatkuvan kehittämisen periaatetta: asiakkaan asemaan, oikeuksiin ja oikeusturvan toteutumiseen liittyviä kysymyksiä arvioidaan säännöllisesti. Olennaista on, että tietoa kerätään ja siihen reagoidaan nopeasti, ja että organisaatiokulttuuri meillä pyrkii jatkuvaan kehittymiseen.

Omaisien kaltoinkohdellessa asukasta otetaan yhteyttä sosiaalityöntekijään. Kaltoinkohtelu voi olla taloudellista, jolloin yhteys edunvalvojaan on tärkeää ottaa välittömästi. Mikäli kaltoinkohtelu on fyysistä, otetaan yhteys myös poliisiin sekä hoitavaan lääkäriin. Käydään asiasta monialainen neuvottelu. Vakavissa tilanteissa asukas toimitetaan välittömästi lääkäriin. Näin toimitaan, vaikka kyseessä olisi lyhytaikashoidossa oleva asiakas. Tilanteissa, joissa havaitaan, ettei asukkaalla omat taidot enää riitä omien asioiden huolehtimiseen, laitetaan vireille ajatus edunvalvonnasta. Edunvalvoja voi olla omainen tai muu luotettu henkilö, tai yleinen edunvalvoja. Edunvalvojaa varten järjestetään asukkaalle aika lääkärille, sekä pidetään hoitoneuvottelu, jossa läsnäolijoiden kanssa mietitään edunvalvonnan tarpeellisuutta ja arvioidaan asukkaalla kykyä huolehtia asioistaan. Tarvittavien asiakirjojen saamisen jälkeen lääkärin lausunnon mukaisesti laitetaan edunvalvontaprosessi vireille.

Asukkaillamme on oikeus nähdä itseään koskevat kirjaukset rekisteripitäjän eli hyvinvointialueen kirjallisella luvalla.

Eri-ikäisten asukkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa Ykköskoti Victorin palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asukkaiden ja omaisten palautteita toiminnasta kerätään kuukausittain laatukselyn avulla. Lisäksi kerran vuodessa kysytään laajempi läheiskysely. Asukkaiden viikkokokouksessa, yhteisökokouksessa, jutellaan yhdessä ja kysytään asukkaiden toiveita ja palautteita toimintaan liittyen. Kokouksista tehdään aina muistiot ja ne tulostetaan yksikön kansioon eteisaulaan. Asukkaat osallistuvat yksikön toiminnan kehittämiseen aktiivisesti.

Ykköskoti Victorissa mitataan laatua säännöllisesti toteutettavalla laatuindeksikyselyllä. Kyselyssä on omat kysymyssarjansa asukkaalle, läheisille, henkilökunnalle ja tilaajalle. Laatuindeksi perustuu Ykköskotien laatulupauksiin, joita on viisi 1) yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki, 2) turvallisuus, 3) oma viihtyisä koti, 4) yhteisöllisyys ja osallisuus ja 5) maukas ruoka. Näistä osa-alueista muodostuu reaaliaikaisesti päivittyvä laatuindeksi. Käymme asukkaiden ja henkilöstön kanssa lävitse laatuindeksiä viikottain. Mietimme ja toteutamme kyselyssä nousseita asioita sekä kehittämiskohteita yhdessä.

Sosiaaliasiavastaava yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Ykköskoti Victorissa on julkisesti nähtävillä sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot asukaskansiossa, heti ulko-oven luona ja käytävän seinällä. Sosiaaliasiavastaava edistää asiakkaan oikeuksien toteutumista. Lisäksi hän seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa asiasta selvityksen vuosittain hyvinvointialueelle. Sosiaaliasiavastaavan tehtävät perustuvat sosiaalihuollon asiakaslakiin (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812).

Pohjois-Savon sosiaaliasiavastaavan tavoitat puhelimitse soittoajalla tai jättämällä soittopyynnön vastaajaan tai sähköpostilla. Sovi tapaamiset ajanvarauksella. Mikäli olet

yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan sähköpostitse, osoita viesti osoitteeseen sosiaaliasiamies@pshyvinvointialue.fi.

Puhelin 044 461 0999.

Sosiaaliasiamiehen puhelinajat ovat maanantai - perjantai 09:00 - 11:30.

Kunnat: Iisalmi, Joroinen, Kaavi, Keitele, Kiuruvesi, Kuopio, Lapinlahti, Leppävirta, Pielavesi, Rautalampi, Rautavaara, Siilinjärvi, Sonkajärvi, Suonenjoki, Tervo, Tuusniemi, Varkaus, Vesanto, Vieremä.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Ykköskoti Victorissa noudatetaan asiaa koskevia lakeja ja asetuksia ja käytännöt perustuvat eettisesti kestäväan ja asukkaita kunnioittavaan toimintatapaan. Lisäksi huomioidaan yksilölliset erityistarpeet ja toiveet. Henkilöstö on käynyt itsemääräämisoikeuden toteutuminen Ykköskodeissa koulutuksen, joka on sisällytetty uuden työntekijän perehdytykseen. Lisäksi toiminnan tukena on IMO-käsikirja, joka ohjaa toimintaa. Tämän lisäksi viitekehyksenä toimii toipumisorientaatio, jonka lähtökohtana ovat asukkaan omat toiveet ja odotukset palvelulle sekä hänen omannäköisen elämänsä rakentuminen. Asuminen Ykköskoti Victorissa perustuu vapaaehtoisuuteen, eikä mitään pakotteita ole käytössä. Asukas sitoutuu muuttaessaan yksikön yhteisiin toimintaperiaatteisiin. Kaikki toiminta on lähtökohtaisesti hoidon ja kuntoutuksen kannalta perusteltua, asukkaan kannalta välttämätöntä ja asukkaan etujen mukaista. Kohtaamme asukkaamme yksilöllisesti, mielipiteet ja toiveet huomioon ottaen.

Asukkaallamme on mahdollisuus vaikuttaa omaan elämäänsä ja arkensa sisältöön. Asukasta tuetaan päätöksen teossa kannustamalla ja rohkaisemalla, tuetaan tekemään valintoja ja päätöksiä keskustelemalla erilaisista vaihtoehdoista. Tavoitteenamme on toimia asukkaan edun ja toiveen mukaisesti. Asukkaillamme on viikoittain omatuokio omaohjaajan kanssa. Asukkaan kanssa käydään keskustelua mm. hänen toiveistaan,

haaveistaan, annetaan tarvittaessa vaihtoehtoja erilaisista mahdollisuuksista, jotka voivat liittyä tavoitteisiin, harrastuksiin ym. Asukas tekee itse lopulta päätöksen omista valinnoistaan. Asukas osallistuu haluamiinsa tapahtumiin omien halujensa ja voimavarojensa mukaisesti.

Itsemääräämisoikeus on osa Ykköskoti Victorin jokapäiväistä elämää. Toiminnan tavoitteena on vahvistaa asukkaamme itsemääräämisoikeutta, selvittämällä asukkaan itsemääräämiskyvyn alenemisen ilmeneminen konkreettisesti ja tukemalla mahdollisuutta päättää asioistaan ja hoidostaan päätöksentekokykynsä mukaisesti. Tuki itsemääräämisoikeuden käyttämiseen on aina yksilöllistä. Tärkeintä on löytää ne asiat, jotka auttavat juuri kyseistä ihmistä ymmärtämään asiaa ja sen eri ulottuvuuksia. Itsemääräämisoikeuden käyttöä tuetaan esimerkiksi selvittämällä erilaisia vaihtoehtoja yhdessä asukkaan kanssa, keskustellaan eri vaihtoehtoista, niiden eri puolien punnitsemisesta, tuetaan asukasta asioiden kokeilemisessä tai käydään jossain paikan päällä yhdessä asukkaan kanssa. Kyky käyttää itsemääräämisoikeuttaan voi vaihdella. Vammasta tai mahdollisesta vajaavaltaisuudesta riippumatta ihmisellä on aina oikeus päättää niistä asioistaan, jotka hän itse ymmärtää ja joista hän kykenee päättämään.

Päätöksiä ja valintoja voi tehdä, vaikkei siihen täysin itsenäisesti kykenisikään. Tarjoamme arjen asioissa valinnan mahdollisuuksia esimerkiksi kysymällä: Mitä haluaisit juoda tänään? Mitä haluaisit pukea päällesi tänään? Asukkaat voivat kutsua läheisiä kylään sekä yökylään omien toiveiden mukaisesti. Yöaikaisista vieraista tulee ilmoittaa henkilöstölle mielellään etukäteen, jotta yhteisön muut asukkaat tietävät, että yksikössä voi olla vieras yökylässä. Yövieraasta saatu etukäteistieto tuo kotiin turvallisuutta.

Asukkaamme toimintakyvyn arviointi ja asumisen toteuttamissuunnitelman tekeminen yhdessä asukkaan ja hänen läheisensä kanssa tukee itsemääräämisoikeutta. Arjessa itsemääräämisoikeutta tukee esimerkiksi asukkaan toiveiden selvittäminen, hänen osallistamisensa asukaskokouksiin ja yhteiseen päätöksentekoon, mielekkäiden ja yksiköllisten aktiviteettien mahdollistaminen ja päivittäisen ulkoilun järjestäminen. Lisäksi päätösvallan säilyttäminen sen suhteen, mitä haluaa yksittäisistä asioistaan kerrottavan ja kenelle, on tärkeää itsemääräämisen toteutumiseksi.

Asukkaamme osallistuvat muun muassa oman Tuva-toimintakyvyn arvioinnin ja toteuttamissuunnitelmansa laadintaan sekä arviointiin. Asukkaat ovat mukana suunnittelemassa koko yksikön toimintaa. Asukkaillamme on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa yksikön päätöksentekoon esim. Osallistavilla ja yhteisöllisillä asukaskokouksilla, yhteisökokous, osallistua ryhmä-, päivä- ja retkitoimintamme suunnitteluun, valinnan mahdollisuus arjessa, yksikön yhteisten toimintatapojen suunnitteluun, mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa itseään koskeviin hoitotoimiin sekä päätöksiin. Asukkaiden kanssa on yhdessä suunniteltu mm. ruokailuaikoja, ruokalistan toiveruokia, ryhmiä- ja retkiä sekä virkistystoimintaa.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asukasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asukkaan toteuttamissuunnitelmaan. Rajoittamistoimeista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. Rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassa olevaksi vaan ne ovat aina määräaikaista. Ykköskoti Victorissa toiminnan lähtökohtana on se, että meillä ei ole rajoituksia.

Jos asukkaan terveydentilan tai vamman takia on olemassa riski siihen, että asukas vahingoittaa itseään, toisia tai asettaa itsensä vaaraan, henkilökunta tekee tarvittaessa virka-apupyynnön. Tartuntatautilanteesta johtuvissa tilanteissa noudatetaan viranomaisten kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta.

2.4 Muistutusten käsittely

Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvän kohteluun tyytymätön asukas voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle kirjallisena. Muistutusmenettely voidaan käynnistää myös henkilökunnan aloitteesta, jos se arvioidaan tarpeelliseksi.

Kaikki palveluamme koskevat muistutukset käsitelämme yksikönjohtajan ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotamme aina myös liiketoimintajohtajaa ja

laatujohtajaa. Muistutuksesta ja vastauksesta annamme tiedon myös Pohjois-Savon hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ykköskoti Victorin yksikönjohtaja Marjo Vallius-Hyttinen, marjo.vallius-hyttinen@mehilainen.fi vastaanottaa muistutukset. Sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle voi osoittaa muistutuksen Pohjois-Savon hyvinvointialueelle. Muistuksen voi tehdä viranomaisen lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä.

- Muistutuksen / kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö.
- Selvitystyön perusteella määritetään korjaavat toimenpiteet.
- Muistutuksen saavuttua laadimme vastineen muistutuksen tekijälle.
- Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää käyttäen yksikön sähköisiä järjestelmiä ja asiasta tiedotetaan myös tiimipalaverissa.
- Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine, jossa on selvitetty korjaavat toimenpiteet.
- Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti.
- sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saatavilla
- Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikönjohtajan, laatujohtajan ja palvelujohtajan toimesta.
- Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajalle
- Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan kotikunnan vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§).
- Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksiköstä vastaava johtaja.
- kantelut ja päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan.
- tavoiteaika muistutusten käsittelylle on enimmillään 14 päivää

2.5 Henkilöstö

Ykköskoti Victorissa on toimiluvan ja puitesopimusten vaatimusten mukainen henkilöstö. Meillä työskentelee lähihoitajia, sairaanhoitajia ja laitoshuoltajia. Henkilöstömitoitus on toimiluvan mukainen. Työvuorojärjestelmäämme on merkitty henkilöstön vuorokohtaiset tehtävät ja vastuualueet.

Yksikönjohtajan työnkuva on hallinnollista työtä ja asiakastyötä. Työtehtävien delegointi tarvittaessa ja oman työn suunnittelu itsenäisesti tukevat tehtävien organisoinnissa. Yksikönjohtaja osallistuu viikottain alueelliseen johtoryhmään, jota johtaa palvelujohtaja. Ykköskoti Victorissa yksikönjohtajan työn tukena on tiimivastaava. Sairaanhoitajat kokoontuvat säännöllisesti ja jakavat vastuuta hoitotyöstä sekä raportoivat yksikönjohtajalle. Lisäksi lääkehoitovastaava, kirjaamisvastaava, ja tiimivastaava yksikönjohtajan johdolla kokoontuvat vastuiden äärelle ajoittain ja suunnittelevat sekä organisoivat työn sujuvuutta ja toimivuutta. Näin jokaiselle jää aikaa omiin vastuutehtäviinsä. Henkilöstölle on annettu erilaisia vastuutehtäviä. Hoito- ja hoivahenkilöstö koostuu sosiaali- ja terveysalan ammattilaisista. Ykköskoti Victorissa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilla pitää olla hoitamiansa työtehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielitaito, jonka arviointi toteutuu puitesopimuksen vaateiden mukaisesti.

Henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta vastaa yksikönjohtaja omien tehtävä- ja vastuualueiden mukaisesti. Vakituisten ja määräaikaisten työntekijöiden rekrytoinneista vastaa yksikönjohtaja yhdessä palvelujohtajan ja business controllerin kanssa. Rekrytoinnin tukena on HR- ja markkinointitiimi. Rekrytointiprosessi aloitetaan aina tarpeen arvioinnista. Mietitään, millaiseen tehtävään haemme työntekijää Ykköskoti Victoriin ja millaista osaamista yksikössämme tarvitaan. Tämä jälkeen laaditaan rekrytointi-ilmoitus. Rekrytoinnille määritetään hakuaika ja järjestetään työpaikkahaastattelut. Parhaiten soveltuva henkilö valitaan, tai hakuaikaa pidennetään, mikäli henkilöä ei löytyisi. Myös yrityksen sisällä saattaa olla työntekijä, joka haluaisi esimerkiksi vaihtaa työpistettään. Sijaisten rekrytoinnissa pyritään markkinoinmaan yritystä opiskelijoille. Luomalla positiivisen kuvan opiskelijoiden keskuudessa, saamme jatkossakin hyviä työntekijöitä yksikköömme.

Työharjoittelussa olevat opiskelijat ovat usein potentiaalisia työntekijöitämme yksiköömme. Lisäksi työntekijöillä, jotka ovat esimerkiksi opinto- tai hoitovapaalla on mahdollisuus niin halutessaan tehdä keikkavuoroja Ykköskoti Victorissa.

Henkilöstön soveltavuuden ja luotettavuuden arvioinnissa käytetään haastattelua, tarkistetaan tutkinto- ja työtodistukset, suosittelija sekä tarkistetaan JulkiTerhikistä/JulkiSuosikista Valvira-kelpoisuus. Haastatelussa meillä Ykköskoti Victorissa pyrimme siihen, että mukana on aina johdon lisäksi työntekijöiden ja asukkaiden edustus.

Työntekijän valinnan tekee yksikönjohtaja yhdessä tiimin kanssa kuunnelleen myös asukkaita. Ennen työsopimuksen allekirjoittamista yksikönjohtaja tarkastaa työntekijän tutkinto- ja työtodistukset, työntekijän rikostaustan valvontalain 28§ perusteella iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä niin, että hakija toimittaa rikosrekisteriotteen johtajalle. sekä ottaa kopion tutkintotodituksesta yksikköön. Työsopimuksen tulos- ja allekirjoitusluvan myöntää keskitetty henkilöstöhallinto vasta, kun työntekijän tiedot on tarkastettu JulkiTerhikistä. Työntekijän rekisteröintinumero kirjataan workday-henkilöstöhallinnon ohjelmaan. Ennen työsopimuksen allekirjoittamista, yksikönjohtaja tarkistaa työntekijän tartuntalain 48§ mukaisen soveltavuuden. Haastattelulla ja kuuden kuukauden koeajalla pyritään varmistamaan työntekijöiden soveltavuus ja luotettavuus.

Opiskelijoiden soveltavuuden arvioinnissa käytetään haastattelua ja opiskelijan opintorekisteriotteet tarkistetaan. Opiskelijan toimiessa äkinäisissä tilanteissa sijaisena, hänellä tulee olla tarvittava määrä opintoja.

Akuutteihin työvuorotarpeisiin Ykköskoti Victorissa on oma sijaisrinksä. Perehdyttämme uudet työntekijämme ja opiskelijat yksikön toimintatapoihin ja asukkaisiin.

Henkilöstön perehdyttäminen:

Ykköskoti Victorissa perehdytetään asukastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Perehdytys on uusille työntekijöille ja opiskelijoille, mutta myös pitkään töistä poissaolleille. Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä

toimenpiteitä, joiden avulla henkilö oppii tuntemaan Ykköskoti Victorin toiminnan ja tavat sekä kodin asukkaat ja muut henkilöt.

Uuden työntekijän perehdytysprosessi alkaa jo heti työsopimuksen allekirjoittamisesta ennen työsuhteen alkua. Hän saa automaattisesti käyttäjätunnukset, joilla hän pääsee perehtymään ensimmäisiin perehdytysasioihin Ykköskotien sähköisessä toiminnanohjausjärjestelmässä. Aloitettuaan työsuhteen hänelle nimetään perehdytysvastaava ja perehdytys alkaa Ykköskotien sähköisessä järjestelmässä Moodle- alustalla, jossa on perehdytysmateriaalia eri osa-alueista. Ne suoritetaan määritellyn tavoiteaikataulun mukaisesti itsenäisesti. Moodle- alustan perehdytyskoulutuksesta ja koulutusosioiden suorituksista menee tieto yksikönjohtajalle automaattisesti.

Yksikönjohtaja on vastuussa perehdytyksestä yhdessä tiimivastaavan kanssa, mutta perehdytykseen osallistuu myös koko työyhteisö ja usein tarkoituksenmukaisinta onkin, että varsinaisen asukastyötehtävien opastamisen tekevät henkilöstö. Jokaiselle perehdytettävälle nimetään oma vastuuperehdyttäjä, mentori. Perehdytettävä on aktiivinen toimija omassa perehdytyksessä ja vastuu kuuluu myös hänelle. Kun uusi työntekijä perehdytetään hänen kanssaan, käydään läpi mm.: yksikön tilat ja arjen käytännöt, tiimin jäsenten ja asiakkaiden esittely, DomaCare-asiakastietojärjestelmä ja vaitiolovelvollisuus ja salassapitolomake, työnkuva, yksikön vuorokohtaiset toimenkuvat, lääkehoito ja lääkeluvat sekä turvallisuusasiat.

Vakinaiseen työsuhteeseen tulevan henkilön perehdyttämisessä käsitellään laajemmin työtehtävän linkittymistä muihin toimintoihin. Perehdyttämisohjelma suunnitellaan yksikön johtajan/tiimivastaavan ja perehtyjän kesken yksilöllisesti huomioon ottaen mm. työsuhteen kesto ja luonne, ammattitaito, kokemus sekä koulutus. Tarvittaessa töihin kutsuttavien ja hyvin lyhyitä sijaisuuksia tekevien työntekijöiden perehdyttämisohjelmaan sisällytetään välttämättömät työsuhdeasiat ja tiivistetty työnopastus sekä turvallisuusasiat. Työsuhteen keston pidentyessä perehdytykseen lisätään yritystietoutta ja työnopastuksessa käsitellään tehtävää jo laajemmin osana kokonaisuutta.

Henkilöstöjohtamisen periaatteet

Meillä on tekemisen kulttuuri, laadun kulttuuri, avoimuuden kulttuuri ja yhteispelin kulttuuri. Tekemisen kulttuurissa tekeminen voittaa aina täydellisen, tehdään se mitä luvataan tai jopa enemmän, suunnitelmasta toimintaan alle viikossa. Avoimuudessa tavoitteet ja tulokset ovat julkisia jokaisen osalta. Aina on johtajan ovi auki ja aina voi ottaa yhteyttä. Huonot uutiset kerrotaan heti ja hyvät voi odottaa. Kommunikoidaan jopa yli. Laadun kulttuurissa jos, et ole epäonnistunut, et ole yrittänyt tarpeeksi. Voittaa voi yksin, mutta ei hävitä. Tämä on tiimipeli. Sitä saat mitä mittaat, et sitä mitä odotat. Peli on vasta ohi, kun summeri soi. Yhteispelin kulttuurissa on vain yksi yhtiö, Mehiläinen. Esihenkilötyö on ennen kaikkea palveluammatti. Johtajuus ei tule tittelillä vaan tekojen kautta. Parasta tiimiä on tehdä oma osuutensa.

Johtamiskompetenssit ovat arjen johtaminen, itsensä johtaminen, ihmisten johtaminen ja liiketoiminnan johtaminen. Arjen johtamisessa on tärkeää sujuva arki. Esihenkilö toimii työnantajan edustajana ja kantaa vastuunsa roolissaan esihenkilönä. Hallitsee esihenkilötyöhön liittyvät järjestelmät ja sisäisen ohjeistuksen ja sisäisen järjestelmän. Rakentaa luottamusta ja on toiminnassaan johdonmukainen, saattaa määritetöisesti ja laadukasti asiat valmiiksi. Viestii tiimiä koskevia asioita ymmärrettävästi ja säännöllisesti. Seuraa työhönsä liittyviä tietoja ja mittareita sekä huolehtii työn laadusta. Puuttuu rohkeasti ongelmatilanteisiin ja epäkohtiin.

Itsensäjohtamisessa on tärkeää oma hyvinvointi ja osaaminen. Esihenkilö huolehtii omasta hyvinvoinnista ja voimavaroistaan. Priorisoi tekemisiään järkevästi ja hallitsee oman ajankäyttönsä. Ymmärtää eri johtamisen alueiden merkityksen, omat vahvuudet ja kehittämistarpeet. Arvioi ja reflektoi omaa toimintaansa, pyytää palautetta omasta toiminnastaan ja kehittää itseään. Toimii esimerkkinä omalle tiimille, mutta ei edellytä itseltään täydellisyyttä.

Ihmisten johtamisessa on tärkeää aikaansaava ja kukoistava tiimi. Esihenkilö mahdollistaa tiimin onnistumisen ja toimii valmentajana, tuntien tiiminsä, joustuen ja sopeuttaen toimintaansa tiimiläisten tarpeiden mukaisesti. Hän johtaa reilusti ja luo tiimissään turvallisen ilmapiirin, jossa arvostetaan erilaisuutta. Esihenkilö luo positiivista ilmapiiriä ja tekemisen meininkiä. Saa aikaa tuloksia tiiminsä kanssa, hyödyntää tiiminsä osaamista monipuolisesti, osaa luoda työlle merkitystä ja sanoittaa tiimille työn tärkeyttä. Esihenkilö kehuu, kannustaa ja antaa palautetta

Liiketoiminnan johtamisessa on tärkeää toiminnan kehittäminen ja yhteistyö. Esihenkilö kehittää toimintaa jatkuvasti. Ymmärtää liiketoiminnan tavoitteet ja johtaa ne oman ja tiimin tekemisen sekä edistää omalla toiminnallaan yhteistyötä Mehiläisen muiden yksiköiden kanssa. rakentaa ja vaalii kumppanuuksia odotukset ylittäen. On utearis, kyseenalais- taa entisiä toimintapaja ja kehittää rohkeasti uusia ideoita. Esihenkilö hakee tietoa ja kehittää yhteistä toimintaa tietoon perustuen. Hän osallistaa oman tiiminsä yhteisen kehittämiseen.

Henkilöstön koulutusohjelma

Kerran vuodessa on laajempi kehityskeskustelu, jossa käydään lävitse sen hetkistä tilannetta ja mietitään kehittämistavoitteet. Jokaisella kvartaalilla käymme keskustelua missä mennään omissa tavoitteissa. Tavoitteiden mukaan edetään ja kouluttaudutaan. Lisäksi työnantaja järjestää ja mahdollistaa ajankohtaista koulutusta, mitä tarvitaan arjessa.

Jokaisella on siis omat kehittämistavoitteet ja lisäksi teemme aina yhdessä tiimimme kehittämistavoitteet. Tiimin kehittämistavoitteita katsomme myös vähintään kvartaaleittain ja niiden pohjalta myös järjestämme tarvittavaa koulutusta.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Ykköskoti Victorissa huolehditaan päivittäin, että henkilöstöä on jokaisessa työvuorossa riittävä määrä asukasmäärään nähden toimiluvan mukaisesti. Seuraamme viikoittain henkilöstömäärän toteutumista raporttiemme pohjalta (tunti-indeksi). Tiimivastaava ja yksikönjohtaja suunnittelevat työvuorolistapohjan, työvuorosuunnittelu tehdään asukaspaikkamäärän pohjalta. Businessa control, BC, ohjaa listan suunnittelussa ja vahvistaa julkaistavan listan. Yksikönjohtaja varmistaa, että työvuorolistan henkilöstömäärä on toimiluvan ja sopimusten mukainen. Sijaisia käytämme, kun työntekijä sairastuu, on opintovapaalla tai on lomalla. Pääperiaate on, että sijaiseksi palkataan ensisijaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen. Mikäli sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaista ei saada, sijaiseksi voidaan palkata sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelija, jolla on riittävästi

opintoja suoritettuna. Pyrkimyksenä on, että yksikössä on aina riittävä määrä sijaisia sijaisringissä. Sijaisten hankinnasta vastaa yksikönjohtaja ja tiimivastaava. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Hyvinvointialue- ja sidosryhmäyhteistyö on osa arkeamme. Teemme aktiivisesti yhteistyötä hyvinvointialueen, edunvalvojen, terveyden- ja sairaudenhuollon, oppilaitosten, läheisten ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa. Päävastuu hyvinvointialueiden yhteistyössä sopimuksista on liiketoimintajohtajalla ja palvelujohtajalla. Yksikönjohtaja sitten toteuttaa sopimusten mukaista yhteistyötä tilaajien kanssa. Asukkaan asioissa hyvinvointialueiden yhteistyön koordinoimisesta vastaa yksikönjohtaja ja/tai tiimivastaava. Henkilöstön velvoitteet verkosto- ja viranomaisyhteisyyille, tavoitteet ja laatuksiteerit on kuvattu laatuajärjestelmässä, ja ne ovat osa omaohjaajien toimenkuvaa.

Ykköskoti Victorissa yhteistyötä tehdään asukkaan tilanteessa laaja-alaisesti ja tarpeen mukaisesti asukkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa. Hyvinvointialueen edustaja on mukana niin palveluiden suunnittelussa, kuin arvioinnissa. Yhteistyöllä edistämme asiakkaan aktiivista toimijuutta. Asiakkaan palavereissa on mukana asiakkaan lisäksi hyvinvointialueen edustaja, yksikönjohtaja, omaohjaaja/ohjaaja ja läheinen asiakkaan niin halutessa. Palaverit ovat joko paikalla olevia palavereita ja/tai Teams-palavereita. Hyvinvointialueen edustajaa informoidaan asukkaan tilanteen, terveydentilan tai suunnitelmien muuttuessa viiveettä. Myös asukkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, varmistetaan tiedonkulku viestimällä vastaanottavalle taholle ja tarvittaessa muille tahoille, kuten läheisille.

Ykköskoti Victorin toiminta on avointa ja läpinäkyvää. Olemme helposti lähestyttäviä. Omaohjaajan ja yksikön tiimivastaavan rooli on tärkeä asukkaiden hoitamisen liittyvissä asioissa. Tiedonkulku on keskeinen asia asukkaan hoidon varmistamisessa. Kirjaamme kaikki asiat ylös asiakastietojärjestelmä Domacareen. Olemme mukana sosiaalisessa mediassa, Facebook ja Instagram, omilla sivuillamme. Tuomme esille sosiaalisessa mediassa arkeamme. Tiedotamme toiminnassamme tapahtuvista muutoksista työntekijöitä,

asukkaita, läheisiä ja yhteistyökumppaneita, heti, kun siihen on tarvetta, käyttäen sovit-
tuja viestinnänkanaviamme.

2.8 Toimitilat ja välineet

Ykköskoti Victor sijaitsee Vuorikatu 16-18 kiinteistössä toisessa kerroksessa. Meillä on kaksi ulko-ovea. Toinen ovi on pääsisäänkäynti ja siitä pääsee portaiden kautta meille toiseen kerrokseen. Toinen ovi tulee hissille, josta pääsee hissillä meille toiseen kerrokseen. Tilamme ovat muilta osin esteettömät. Kiinteistöömme kuuluu avoparveke, jossa asukkaiden on mahdollista viettää aikaa ja käydä tupakalla. Tilamme ovat yhtenäiset. Jokaisella asukkaalla on oma huone ja mahdollista saada avain omaan huoneeseensa. Oman huoneen voi sisustaa omaohjaajan ja läheisten kanssa itselleen sopivaksi. Asumisessa ja sen alkamisessa noudatetaan huoneenvuokralakia.

Kotimme yhteisiä tiloja ovat tulo-aula, kaksi olohuonetta televisioineen ja ruokasali. Asukkailla on viisi yhteistä wc- ja suihkutilaa sekä mahdollisuus käyttää jakelukeittiötä yhdessä ohjaajan kanssa. Lisäksi meillä on lääkehoituhuone, siivoustila, pyykinpesuhuone, henkilöstön sosiaalitulat ja monitoimitila sekä yksikönjohtajan huone. Kotimme kellarissa sijaitsee parkkihalli, jossa säilytämme talon autoa ja henkilöstö voi säilyttää työvuoronsa aikana omaa autoa ja muita kulkuneuvoja, kuten polkupyörää tai potkulautaa.

Kotimme internet-yhteyttä voi käyttää myös asukaskäytössä. Asukas voi myös soittaa ohjaajan puhelimella tarvittaessa. Mikäli asukas haluaa tuoda yhteisiin tiloihin vierailijan, on siitä hyvä sopia ohjaajien kanssa. Omaan huoneeseen vierailijan voi pyytää. Asukkaan huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen hänen poissa ollessaan. Kiinteistössä on koneellinen ilmanvaihto, neljä kappaletta ilmalämpöpumppuja ja paloilmoitin- ja sprinklerijärjestelmä.

Ykköskoti Victor tekee yhteistyötä terveyteen liittyvien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa mm. terveysviranomaiset, elintarvikeviranomaiset, pelastusviranomaiset ja työterveyshuolto. Toiminnassa on huomioitu terveyshaittaa aiheuttavat riskit muun muassa sisäilman lämpötila, ilmanvaihto ja valaistus. Niiden vaikuttavia tekijöitä seura-

taan päivittäisessä arjessa sekä säännöllisillä vuosihuolloilla. Vuosittain tehtävällä vaarojen arvioinnilla arvioidaan tilojen fysikaalisia, kemiallisia ja biologisia olosuhteita. Arvioinnissa on otettu huomioon myös tartuntatauteihin liittyviä riskejä. Tartuntatautien ennaltaehkäisyyn panostetaan riittävällä hygienialla ja hygieniaoheistuksilla. Toimimme yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kuten palo- ja pelastusviranomaisten sekä kiinteistöhuollon kanssa. Yhteistyön avulla kaikki turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat pidetään ajan tasalla. Näitä ovat pelastussuunnitelma, valmiussuunnitelma ja poistumisturvallisuussuunnitelma. Suunnitelmia noudatetaan ja toteutumista seurataan säännöllisesti. Turvallisuusasiakirjat päivitetään vuosittain tai tarpeen vaatiessa useammin. Paloviranomaiset tekevät säännölliset tarkastuksensa. Teemme säännöllisesti riskien kartoituksen ja teemme yhteistyötä työsuojeluorganisaation sekä työterveyshuollon kanssa. Palo- ja pelastuslaitteiden säännöllinen huolto vuosihuoltosuunnitelman mukaisesti. Palo- ja sprinklerijärjestelmän testaus on kuukausittain kiinteistöhuollon toimesta.

Väkivaltatilanteiden varalle on laadittu omat toimintaohjeet. Yksintyöskentelyohje on laadittu. Meillä on säännölliset turvallisuuskävelyt ja toimitilatarkastukset neljännesvuosittain. Henkilöstön ensiapuvalmiutta ja paloturvallisuutta pidetään yllä vuosittaisilla koulutuksilla. Uhka- ja väkivaltatilanteissa olemme yhteydessä hätäkeskukseen (112) tilanteen niin vaatiessa ja pyydämme virka-apua tarvittaessa. Turvallisuudesta huolehditaan pitämällä toimintayksikön ulko-ovet lukittuna. Asukkaan katoamistapauksista on laadittu ohje miten silloin toimitaan. Nämä ohjeet löytyvät meidän Ykkösnetistämme.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Kaikki käytössämme olevat laitteet ja ohjelmistot ovat CE-hyväksytyjä. Laitevastavamme huolehtii laitteistamme. Ykköskoti Victorin henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan ulko-oven kulunvalvontakameroilla ja hälytys- ja kutsulaitteilla. Henkilöstön käytössä on sim-kortillinen hätähälytysjärjestelmä, joka on jokaisella käytössä joka vuorossa. Yksikön kaikki tilat on varustettu sprinklerisammutusjärjestelmällä

Ykköskoti Victorissa on käytössä seuraavanlaisia terveydenhuollon laitteita, kuten verenpainemittareita, verensokerimittareita, kuumemittareita, vaakoja ja alkometri, joita käytetään valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Laitteita ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti. Henkilöstö perehdytetään lääkinnällisten laitteiden käyttöön perehdytysprosessin yhteydessä. Ykköskoti Victorissa on käytössä lääkinnällisten laitteiden seurantajärjestelmä Spotilla, joka on sosiaali- ja terveydenhuollon laitteiden ammattimaiseen käyttöön liittyvien lakien ja vaatimusten mukainen. Jos terveydenhuollonlaitteissa havaitaan häiriöitä tai poikkeamia, jotka olisivat saattaneet johtaa tai johtaneet asiakkaan, käyttäjän terveyden vaarantumiseen. Tilanteista tehdään sähköinen poikkeamailmoitus toiminnanohjausjärjestelmässä yksikön sivuilla ja tarvittaessa täytetään Fimean käyttäjän vaarailmoituslomake.

Asukkaalle hankitaan tarpeenmukaisesti erilaisia apuvälineitä arkeen helpottamaan liikumista ja toimintakykyä. Omaohjaaja yhdessä muun työryhmän/lääkärin/toimintaterapeutin ja/tai palvelunostajan kanssa arvioi apuvälineiden tarpeellisuutta. Apuvälineet toimittavat, ja niiden käyttöön opastaa Pohjois-Savon hyvinvointialueen oma apuvälinelainaamon henkilökunta. Apuvälineiden huollosta vastaa apuvälinelainaamo. Teknologiset ratkaisut valitaan asiakkaiden yksiköllisten tarpeiden mukaan. Mikäli asiakkaan arjessa on käytössä teknologiaa, on se kuvattu asukkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmassa. Ykköskoti Victorin asukkailla ei ole teknologisia ratkaisuja.

Henkilökuntamme on perehdytetty mahdollisten laiteturvallisuuspoikkeamien tekoon. Lisäksi poikkeaman tekoon löytyy kirjalliset ohjeet sähköisestä järjestelmästä Ykkösnetistä. Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Fimealle. Fimean ohje: terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista; https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavat:

laitevastaava, ohjaaja, lida-Lotta Kolehmainen, ja lääkehoidosta Helen Kecseti.

Käytössämme on sähköinen asiakastietojärjestelmä DomaCare, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Palvelimet ovat varmuuskopioitu ja palosuojattu. Toimimme

rekisterinpitäjä ainoastaan itsemaksaville asukkaille. Muissa tilanteissa rekisterinpitäjänä toimii palvelun tilaaja. Kun asukkaan asiakassuhde päättyy kaikki asukkaan kirjaukset ja asiakirjat, toimitetaan hyvinvointialueen sijoittaneen sosiaaliviranomaisen haltuun sovitulla tavalla. Muu aineisto hävitetään. Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatkoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Merkittävissä tietosuojapoikkeamissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa ja teemme tietoturvapoikkeaman.

Ykköskoti Victorissa kirjaamisvastaavan tehtävänä on auttaa yksikön henkilöstöä kirjaamiseen liittyvissä haasteissa ja tuoda kehittämissuhteita kirjaamisesta yhteiseen käsittelyyn.

Ykköskoti Victoriin on laadittu valmiussuunnitelma poikkeustilanteiden varalle. Suunnitelma on myös tulostettuna toimintayksikössämme. Asiakastietojärjestelmän huoltoviiveiden varalta on toimintaohje, kuinka asukaskirjaukset tehdään tietosuojaa noudattaen. Toimintaohjeisiin perehtyminen kuuluu henkilöstön perehdyttämisen prosessiin. Vikatilanteissa tehdään sähköinen poikkeamailmoitus toiminnanohjausjärjestelmässä yksikön sivuilla.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitetävään lääkehoitosuunnitelmaan. Ykköskoti Victorissa on STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukaan laadittu lääkehoitosuunnitelma, johon koko henkilöstö on perehdytetty. Ykköskoti Victorissa lääkehoitoon osallistuvat asianmukaisen lääkehoitoluvan suorittaneet henkilöt. Lääkehoitoluvan saamiseksi, henkilön on suoritettava lääketentit ja annettava hyväksytyt näytöt yksikössä. Lääkelupa on voimassa viisi vuotta. Puitesopimuksessa kuntakumppaneiden kanssa voi olla yksilöllisiä eroja ja tällä hetkellä yksikön lääkehoitoluvat ovat voimassa Pohjois-Savon hyvinvointialueen puitesopimuksen mukaisesti kolme vuotta.

Ykköskoti Victorin lääkehoitosuunnitelma päivitetään aina, kun tehdään esimerkiksi lääkehoitoprosessiin liittyvä muutos. Päivittäin lääkehoitoa toteutetaan erilaisten seurantalistojen avulla. Poikkeamille on oma ohjeistus, jota henkilökunta noudattaa. Viikko- ja kuukausikokouksissa käsitellään lääkehoitoon liittyvät poikkeamat tai läheltä piti tilanteet, jos niitä on esiintynyt. Jokaisessa työvuorossa on nimettynä työvuorolääkevastaava, joka on merkittynä työvuorolistaan. Lääkehoitolupaa suorittava sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö perehdytetään toimintayksikön lääkehoidon käytäntöihin. Perehdytyksen tukena käytössä sähköinen lääkehoidon perehdytys. Henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti lääkehoidon lisä- ja täydennyskoulutuksia.

Ykköskoti Victorin lääkehoidosta vastaa sairaanhoitaja Helen Kecseti. Yksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Ykköskoti Victossa työntekijä perehdytetään asukastyön kirjaamiseen yksikön henkilökunnan toimesta perehdytyksen yhteydessä. Meillä työntekijät perehdytetään kirjaamisen kokonaisuuteen. Käytännössä perehdytyksen antaa perehdytyksestä vastaava ohjaaja, toinen vuorossa oleva työntekijä, yksikönjohtaja ja tiimivastaava. Kirjaamisvastaavamme osallistuu kirjaamisen perehdyttämiseen uuden työntekijän ja koko henkilöstön tukena. Lisäksi kirjaukseen löytyy kirjalliset ohjeet Ykkösnetistä. Kirjaamiseen järjestetään myös tarpeenmukaisesti koulutuksia, kuten mobiilikirjaamisesta. Kirjaaminen tekee asukasprosessin ja asukasta koskevan tiedon näkyväksi. Asukastyön dokumentoinnin merkitys asukkaallemme tarkoittaa oikeusturvaa, työntekijän vaihtuessa asukkaan asioiden etenemistä ja palvelujen turvaamista. Työntekijällemme dokumentoinnin merkitys tarkoittaa oikeusturvaa, työn tulosten tarkastelemista, asukkaan kokonaistilanteen hahmottumista ja jatkuvuutta. Organisaatiollemme kirjaaminen tukee palveluiden ennakoitua, suunnittelua ja kehittämistä sekä palveluiden vaikuttavuuden ja toiminnan arviointia. Asiakastietojärjestelmän tunnukset perehtyjä saa joko yksikönjohtajalta tai tiimivastaavalta. Asiakastietojärjestelmään on jokaisella työntekijällä henkilökohtainen käyttäjätunnus, joka on suojattu salasanalla.

Asiakastietojärjestelmä Domacaren käyttöoikeuden ja sen laajuuden määrittelee yksikön johtaja ja huolehtii tunnusten poistosta työntekijän työsuhteen päätyttyä. Tehtävänimike, joka tallentuu kaikkiin ko. käyttäjätunnuksilla tehtyihin kirjauksiin toimien sähköisenä allekirjoituksena. Jokainen työntekijä on itse vastuussa omista henkilökohtaisista tunnuksistaan ja niiden käytöstä. Asukastyön työohjeissa opastetaan työntekijää todentamaan asukastyön tapahtumat viipymättä. Perehdytyksellä ja kattavilla ohjeistuksilla varmistetaan, että kirjaukset ovat ammatillisia ja asianmukaisia. Kirjausten sisältöä ja ohjeidenmukaisuutta arvioidaan säännöllisillä kirjausten auditoinneilla sekä neljä kertaa vuodessa tehtävien kvartaaliarviointien pohjalta.

Auditointeja tehdään yksikön esihenkilön, ulkopuolisen auditoijan sekä palvelujohtajan toimesta. Kirjaamisvastaava ja tiimivastaava seuraavat kirjaamisen tasoa ja tarvittaessa ohjaavat ja opastavat asiassa. Ohjaajat kirjaavat joka työvuorossaan viipymättä asiakastietojärjestelmään. Työntekijän tehtävänkuvaan sisältyy asukastyön kirjaaminen jokaisessa työvuorossaan. Kirjaamisesta keskustellaan avoimesti henkilöstön yhteisissä palaverissa ja pohditaan asukastyön dokumentointiin liittyviä kysymyksiä.

Yksikönjohtaja raportoi myös kuukausittain omavalvontakyselyssä kirjaamisen toteutumista. Sitoumus salassapitoon, turvallisuuteen ja yhtiön toimintaperiaatteisiin on osa jokaisen Ykköskoti Victorissa työskentelevän työsuostimusta. Tietoturva-asiat kuuluvat perehdytysohjelmaan. Työsuostimusta tehtäessä työntekijälle kerrotaan hänen velvollisuutensa salassapitoa koskien. Työntekijä allekirjoittaa jo työsuostimusta tehdessään tietoturvasuostimukseen, jolloin hän vahvistaa lukeneensa ja ymmärtäneensä tietosuostimuksessa esitetyt periaatteet ja sitoutuu noudattamaan tietosuostimukseen ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita sekä säädöksiä. Työntekijän aloittaessa hän suorittaa toiminnanohjausjärjestelmästä sähköisesti tietosuostimusta ja tietoturvakoulutukset, jotka antavat toimintaohjeet arjen tietoturvasuostimuskäytäntöihin. Työntekijä perehdytetään, miten toimitaan tietoturvasuostimuksesta sähköpostia käytettäessä. Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytysohjeistus ja käytännöt löytyvät sähköisestä toiminnanohjausjärjestelmästä ja ne ovat osa työntekijän perehdytysohjelmaa, jonka kaikki työntekijät käyvät läpi.

Ykköskoti Victorissa henkilöstö on suorittanut tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset, jotka antavat toimintaohjeet arjen tietoturvallisuuskäytäntöihin. Harjoittelijoiden kanssa käydään salassapitokeskustelu ja heitä pyydetään perehtymään salassapitosopimukseen ja allekirjoittamaan se ennen, kun hän saa henkilökohtaiset harjoittelijan käyttäjätunnukset asiakastietojärjestelmään. Harjoittelijoilla on suppeammat käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmässä. Harjoittelijalla on nimettynä henkilöstöstä työpaikkaohjaaja, jonka kanssa hän toimii arjessa työparina. Harjoittelijan työpaikkaohjaaja perehdyttää ja vastaa, että harjoittelija toimii toimintaohjeiden mukaisesti. Ykköskotien toiminnanohjausjärjestelmästä löytyy toimintaohjeita ja periaatteita, kuten yleiset tietoturvallisuus- ja tietosuojaohjeet, tietosuoja ja tietoturvallisuus, Mehiläisen hoiva- ja sosiaalipalveluiden tietosuojaseloste, tietoturvan ja -suojan omavalvontasuunnitelma, johon jokainen työntekijä on perehtynyt. Asukastietojen osalta noudatetaan rekisterinpitäjän tietosuojaselostetta ja siinä kuvattuja toimintamalleja. Meillä hoiva- ja sosiaalipalveluiden tietosuojaseloste löytyy toiminnanohjausjärjestelmästä yksiköiden sivuilta sekä Ykköskoti Victorin kodin kansioista, joka sijaitsee yhteisissä tiloissa sisääntuloaulassa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Mehiläisen tietosuojavastaava Kim Klemetti p. 045 672 8286

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Ykköskoti Victorissa laatuindeksikyselyllä kerättyä kokemuksellista palautetta käydään läpi kuukausittain tiimikokouksessa yhdessä henkilöstön kanssa. Pyrimme siihen, että laatuasioita käydään lävitse joka viikko. Jos jokin osa-alue on laskenut, pohditaan yhdessä syitä tähän ja mietitään kehitystoimenpiteitä. Laatuindeksiä käydään läpi asukkaiden kanssa asukaskokouksissa ja yhdessä pohditaan kehittämisen toimenpiteitä. Laatuindeksikyselyyn vastaaminen antaa meille kokemuksellista tietoa sen hetkisestä tilanteesta ja mahdollisista kehitystoimenpiteistä.

Ykköskoti Victorin asukaskokoukset, yhteisökokoukset, järjestetään kerran viikossa ja myös niissä käsitellään palautteet. Asukaskokouksissa nousseet asiat ja asukkaiden esittämät palautteet ja ehdotukset käsitellään tiimikokouksissa ja mietitään mahdolliset toimenpiteet. Vuosittaisen läheistyytäväsyykselyn tulokset käsitellään henkilöstökokouksissa ja niiden perusteella määritellään kehitystoimenpiteet ja aikataulut muutoksille. Palautetta hyödynnetään ja käytetään sekä laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa, että toimivien käytäntöjen vahvistamisessa. Kaikki saadut asiakaspalautteet dokumentoidaan olemassa olevien ohjeiden mukaisesti. Asukkaat voivat antaa palautetta suoraan henkilöstölle, omaohjaajalle tai yksikön johtajalle. Usein palautteen anto tapahtuu arkipäivän yhteydessä. Palaute käsitellään asukkaan kanssa ja kuullaan hänen ehdotuksensa asian korjaamiseksi. Palaute käsitellään henkilöstön kanssa tiimikokouksessa ja pohditaan korjaavia toimenpiteitä asian korjaamiseksi. Palaute kirjataan tiimikokousmuistioon. Ykköskoti Victorissa palautetta kerätään jatkuvasti.

Palautetta pyydetään ja saadaan yhteistyökumppaneilta, asukkailta, työntekijöiltä, omaisilta ja läheisiltä. Palaute voi olla myös kehitysehdotus. Palautetta voi antaa kirjallisena ja suullisesti tai sähköpostilla.

Palautteen voi antaa myös internetissä Mehiläisen www- sivuilla olevan palautekanavan kautta. Asukkailta kerätään palautetta laatukselyn avulla kerran kuukaudessa ja joka viikko, asukaskokouksissa, yhteisökokouksissa. Samalla tavalla palautetta pyydetään omaisilta ja läheisiltä heille suunnatun kyselyn avulla. Saadulla palautteella ja kehittämisajatuksilla kehitetään koko yksikön toimintaa.

Asiakaspalautetta kerätään sekä suullisesti että kirjallisesti. Asiakaspalautetta voi antaa myös sähköisen järjestelmän kautta. Kaikki saamamme asiakaspalautteet dokumentoidaan toimintayksikössä olemassa olevien ohjeiden mukaisesti. Palautteen antaja voi olla palvelun käyttäjä (asukas), omainen/läheinen, sidosryhmän työntekijä tai muu yhteistyötaho. Palautteet käsitellään henkilöstökokouksissa. Palautteita ja tyytyväisyyskyselyitä hyödynnetään myös toimintasuunnitelmien laadinnassa. Asiakaspalautteet käydään läpi henkilöstöpalavereissa ja yhteisökokouksissa yhdessä asukkaiden kanssa. Asukkailta kerätään aktiivisesti ehdotuksia asukastyytyväisyyden parantamiseksi ja palvelun kehittämiseksi. Tuloksia käytetään sekä laadun

parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa, että toimivien käytäntöjen vahvistamisessa. Myös sisäisillä auditoinneilla pyritään löytämään kehittämiskohteita asiakaspalautejärjestelmään.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskejä tunnistetaan Ykköskoti Victorin toiminnassa monilla menetelmillä: toimintariskien arviointi ja työn vaarojen arviointi tehdään vuosittain. Tunnistetut riskit arvioidaan ja niiden ennaltaehkäisemiseksi ja/tai poistamiseksi suunnitellaan toimenpiteet ja valvonta. Toiminnan riskien tunnistamiseksi hyödynnetään myös poikkeamajärjestelmää, erilaisia palautekanavia, henkilöstökyselyjä, henkilöstökokouksia, turvallisuuskävelyjä, toimitilatarkastuksia sekä omavalvontakäyntejä ja -kyselyjä. Riskien käsittelyyn kuuluu haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Korjaavat toimenpiteet sovitaan, kun haittatapahtumia käsitellään. Muutosta vaativat laatu-poikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset henkilöstökokousten muistioon ja omavalvonnan seurantaan.

Meillä Ykköskoti Victorissa hyvä riskienhallinta perustuu kokonaisvaltaiseen toiminnan arviointiin, jonka avulla parannetaan ja kehitetään toiminnan turvallisuutta. Arvioinnin toteuttaminen vaatii jatkuvaa toiminnan seuraamista, kehittämistä ja riskien kartoittamista. Toimintaamme liittyvät mahdolliset tunnistetut riskit: Ykköskoti Victorin palo- ja poistumisturvallisuus on hyvällä tasolla, suunnitelmat ja selvitykset on tehty ja päivitetty ohjeiden mukaan. Asiakaspalvelutyöhön mielenterveysyksikössämme voi kuulua väkivallan uhka tai läheltä piti-tilanteet. Käytössämme on vartiointipalvelu ja henkilöturvajärjestelmä.

Keskeisiä riskejä meillä Ykköskoti Victorissa on seuraavasti, ja tässä samalla kuvaamme sen miten niitä pyrimme minimoimaan:

- työturvallisuus ja työsuojelu:

1. Viilto-, leikkautumis- ja pistotapahtumat lääkehoidossa pistämisessä ja verikoikeissa. Ennaltaehkäisevä toimintatapa, jossa rauhoitamme pistämis- ja verikokeen ottamistilanteen sekä olemme varanneet kaikki tarvittavat tarvikkeet valmiiksi.

2. Esineiden ja aineiden sinkoutuminen, sillä joku asukas saattaa heittää esimerkiksi kahvikupilla, jos hänellä on huono olo. Ennaltaehkäisevä toimintatapa arjessa on koko ajan läsnä eli pyrimme koko ajan huomioimaan asukkaiden toimintakyvyssä tapahtuvat muutokset ja tilanteessa aktiivinen puuttuminen.
3. Eläimen tai ihmisen toiminta, jos asukkaalla on toimintakyvyssä haasteita ja esille nousee aggressiivisuutta. Ennaltaehkäisevä toimintatapa, keskustelut ja muut tarvittavat toimenpiteet(terveyden- ja sairaudenhoito hyvinvointialueella) ja tilanteessa aktiivinen puuttuminen. Tarvittaessa aina toinen henkilö voi siirtyä toimijan rooliin.
4. Selän asento fyysisesti avustettavissa päivittäisissä toiminnoissa kuten esimerkiksi suihkut, vessassa avustaminen ja pukeutumisessa avustaminen. Kinestetikka aktiivisesti mukana arjessa. Olemme kouluttaneet henkilöstöä kinestetikassa. Yksikönjohtaja on kinestetikan kouluttaja.
5. Työntauotus ja työtahti niissä tilanteissa, joissa tauko keskeytyy ja arjessa on paljon muuttuvia tilanteita. Jos ei voi pitää taukoa samaan aikaan, pidämme ne eriaikaa.
6. Käsien tehtävät nostot, siirrot tai taakan kannattelu, kun avustamme asukasta fyysisesti. Kinestetikka mukana arjessa koko ajan. Olemme kouluttaneet henkilöstöä. Yksikönjohtaja on kinestetikan kouluttaja.
7. Väkivallan uhka, joka on meillä aina mahdollinen. Ennalta sovitut toimintatavat koko ajan mukana toiminnassa liittyen väkivalta.
8. Työn tahti ja määrä silloin, kun asukkaan toimintakyvyssä on heikentymistä ja hän ei osaa tällöin huomioida, että työntekijätkin tarvitsevat ruokatauon. Voimme pitää tauot eri aikaan ja näin ollen jokainen saa pitää tarvitsemansa tauot.
 - **asiakas- ja potilasturvallisuus:**
9. Esineellä heittäminen tai lyöminen on mahdollista, sillä toinen asukas voi olla aggressiivinen toista asukasta kohtaan lyömällä tai heittää esimerkiksi kahvikupilla ruokailutilanteessa. Ennalta sovitut toimintatavat koko ajan mukana arjessa. Tilanteiden ennaltaehkäisy ja aktiivinen puuttuminen tilanteisiin.
10. Uhkaan tai väkivaltaan liittyvä, silloin, kun toisen asukkaan toimintakyvyssä on tapahtunut heikentymistä, on mahdollista, että toinen asukas on toiselle väkivaltainen. Ennalta sovitut toimintatavat koko ajan mukana arjessa. Tilanteiden ennaltaehkäisy ja aktiivinen puuttuminen tilanteisiin.

11. Tapaturma tai onnettomuus eli esimerkiksi kaatuminen kävellessä. Asukkaamme ovat ikääntyviä mielenterveyskuntoutujia ja näin ollen iän tuomat ja sairauksien tuomat vaikutukset toimintakyvyn eri osa-alueisiin ovat luonnollisia. Olemme vahvistaneet asukkaiden päivittäisessä arjessa tehtäviä toimintoja niin, että asukas itse tekee mahdollisimman paljon ja avustamme häntä vain niissä asioissa, joissa hän oikeasti tarvitsee apua. Lisäksi koko kodin yhteinen kuntoutus eri ryhmätoiminnissa ja yksilöllinen kuntoutus arjessa.

Ykköskoti Victorissa on huomioitu asiakkaiden tietosuoja hyvin. Asukkaiden tietoja tai tunnisteita ei ole yleisissä tiloissamme nähtävillä eikä asukkaiden asioista puhuta yleisissä tiloissa. Henkilöstöön liittyviä riskejä ovat esimerkiksi sijaisuudet, äkilliset sairaustapaukset ja henkilöstön saatavuuteen liittyvät riskit. Rekrytoimme jatkuvasti lisää keikkalaisia ja päivitämme sijaisrinkiä. Turvallisuutemme parantamiseksi on laadittu toimintaohjeet poikkeustilanteiden varalle esimerkiksi sähkö- ja vesikatkotilanteisiin ja palo- ja poistumisturvallisuuteen. Asukkaidemme tunteminen ja tiedonsiirto henkilökunnan välillä esimerkiksi työvuoron vaihtuessa lisää myös turvallisuutta. Koulutamme henkilökuntaa säännöllisesti. Palo- ja pelastussuunnitelman tunteminen, turvallisuuskävelyt, alkusammutuskoulutukset, ennakoiva toiminta väkivallan uhkatilanteissa ja ensiapukoulutukset vahvistavat henkilökunnan osaamista turvallisesta toimimisesta eri tilanteissa.

Paloturvallisuusriski: Poistumisturvallisuusselvityksen laatiminen on tarkoitettu toimintakyvyltään alentuneiden henkilöiden poistumisen suunnittelun ja toteutuksen apuvälineeksi. Ykköskoti Victorin poistumisturvallisuusselvitys kuvaa turvallisen poistumisen vaatimuksen täyttyvän. Poistumisturvallisuusselvitys päivitetään vuoden välein tai toiminnan muuttuessa. - ja valmiussuunnitelma häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varalle, jotka päivitetään vuosittain ja tarvittaessa useammin. Pelastussuunnitelman ja valmiussuunnitelman tarkoitus on antaa perusteet turvallisuusuhkien suunnitelmalliseen, ennaltaehkäisyyn, toimintaohjeet henkilöstölle ja asukkaille uhkien käytännön torjunnassa. - ja sprinkleritestaukset tehdään säännöllisesti kiinteistöhuoltoyhtiön toimesta sekä vuosihuollot huolto-ohjelman mukaisesti.

Palotarkastus meillä toteutuu säännöllisesti pelastusviranomaisen toimesta. Ykköskoti Victorissa on turvallisuuteen liittyviä ohjeistuksia mm. yksintyöskentelyn-, aggressiivisen asukkaan kohtaaminen-, asukkaan kadotessa, asukkaan kuollessa-, asiakkaan itsemääräämisoikeus-, kaltoinkohtelu-, kriisiviestintä- ja rikosilmoituksen tekeminen ohje. tuovat esille havainnot turvallisuuteen liittyvistä seikoista. Turvallisuusohjeistuksien päivityksistä huolehdimme vuosittain ja tarvittaessa.

Toimintayksikössä on toimintaohjeet väkivalta- ja kuolemantapauksen ja sen toteamisen varalle Ykkösnetissämme.

Henkilöstön riittävyttä arvioimme jatkuvasti ja tarpeen vaatiessa etsitään sijaisia lisää avoimien työpaikkailmoitusten kautta.

Lääkehoitoa toteuttaa lääkeluvallinen henkilö. Jos riskejä tulee, tehdään niistä poikkeamailmoitus ja edetään sen kautta eteenpäin riskin poistamiseen. (Lääkehoidon riskien arviointi löytyy Ykköskoti Victorin lääkehoitosuunnitelmasta).

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain lääkehoidosta vastaavan sairaanhoitajan toimesta. Lääkehoitoon liittyviä ohjeistuksia ovat mm. lääkelupakäytänteet- ja lääkehoidon perehdytys. Jokainen meillä työskentelevä suorittaa Love-lääkehoidon perusteet koulutuksen ja antaa tarvittavat käytännön näytöt saadakseen lääkehoito luvat.

Henkilöstöllä on vastuu huolehtia tiedonsaannista ja siitä aiheutuvista toimenpiteistä ja toimintatapojen muutoksista. Yksikönjohtaja tiedottaa henkilöstöä tiimikokouksissa, joista laaditaan muistiot. Henkilöstöllä on velvollisuus lukea muistio, jos hän ei ole ollut paikalla kokouksessa aina heti seuraavassa työvuorossa ja todentaa se omalla kuittauksella. Muistio tallennetaan toiminnanohjausjärjestelmäämme, meidän Ykkösnettiin, yksikkömme sivuille henkilöstökokouksiansioon. Päävastuu riskienhallinnasta on yksikönjohtajalla.

Ykköskoti Victoriin on laadittu ympäristöön ja terveyteen liittyviä ohjeistuksia mm. Elintarvikesuunnitelma, hygienia- ja siivoukseen liittyvät ohjeistukset sekä

työterveyshuollon työpaikkaselvitys. Ykköskoti Victoriin suoritetaan säännöllisesti terveydensuojelun tarkastus ja elintarvikeviranomaisen tarkastuksia. Riskit voivat liittyä tehtävään, työympäristöön tai omaan kykyyn suoriutua tehtävästä. Jokaisen työntekijän tehtävänä on tuoda yhteiseen tietoisuuteen mahdolliset asiakkaisiin ja heidän läheisiinsä, henkilökuntaan, vierailijoihin, toimintatapoihin ja toimintaympäristöön liittyvät riskit. Havaitusta riskeistä tiedotetaan yksikönjohtajaa.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin. Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle. Vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai sen uhan korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa, uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Meillä Ykköskoti Victorissa perehdytämme työntekijä ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseksi Ykköskotien sisäisen materiaalin avulla. Materiaali sisältää yhteiset ohjeet ja käytännöt, henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuden ja mistä tehdään ilmoitus (Ykkösnet-poikkeamasivu, henkilöstön tunnuksilla pääsy), mitkä kohdat ilmoituksesta täytetään ja mikä ei ole ilmoitusvelvollisuuden piiriin kuuluvaa. Ilmoitusvelvollisuutta ja poikkeamien

tekemistä käydään läpi henkilöstön kanssa henkilöstöpalavereissa. Työntekijä tekee ilmoituksen, (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta eli valvontalain 29§ mukainen henkilöstön ilmoitusvelvollisuus), poikkeamailmoitusjärjestelmän kautta yksikönjohtajalle, jota tiimivastaavakin pääsee käsittelemään. Tieto vakavasta poikkeamasta tulee yksikönjohtajalle, palvelujohtajalle ja laatutiimille. Yksikönjohtaja vastaa siitä, että tieto ilmoituksesta menee myös tilaajalle ja tarvittaessa Pohjois-Savon hyvinvointialueelle valvontayksikköön. Ykköskoti Victorin henkilöstö voi poikkeamajärjestelmän lisäksi antaa suullista palautetta ja toteutamme myös henkilöstökyselyitä. Vuosittaiset riskien ja vaarojen arviointit, missä työntekijöillä on mahdollisuus yhdessä työsuojeluvaltuutetun kanssa arvioida ja miettiä yksikkömme toimintaa ja turvallisuutta. Erilaiset toimenpiteet, kuten toimitilatarkastukset, turvallisuuskävelyt, omavalvontakäynnit ja kyselyt sekä poistumisturvallisuusselvitys ohjaavat henkilöstön toimintaa kohti turvallisempaa ympäristöä.

Meillä Ykköskoti Victorissa asukkaat ja läheiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit sekä mielipiteensä asukas- ja läheiskyselyiden kautta, jota kerätään säännöllisesti. Henkilöstö avustaa asukkaita asukaskyselyn täyttämässä. Kyselyiden pohjalta muodostuva laatuindeksi analysoidaan viikottain tiimipalaverissa ja pohditaan yhdessä henkilöstön kanssa asioita, joilla voimme kehittää toimintaamme, korjata epäkohtia ja ennaltaehkäistä riskejä. Laatuindeksillä arvioidaan ravinnon laatua, yksilöllistä hoivaa, ohjausta ja tukea, turvallisuutta, kodin viihtyisyyttä ja yhteisöllisyyttä sekä osallisuutta.

Lisäksi voidaan antaa suullista palautetta, soittamalla tai laittaa sähköpostia esimerkiksi yksikön johtajalle, tiimivastaaville tai ohjaajille. Käsittelemme näitä henkilöstön kanssa yhdessä henkilöstön palavereissa ja tarvittaessa laatutiimin sekä palvelujohtajan kanssa. Asukkailla on oikeus tehdä muistutus yksikkömme vastuuhenkilölle. Yksikössämme on ohjeet muistutusmenettelystä ja asukasta ohjeistetaan sekä autetaan saaman apua muistutuksen laatimisessa (esimerkiksi sosiaaliasiavastaava). Kaikki tilanteet käsitellään yhdessä yksikön johtajan kanssa ja niistä tehdään poikkeama. Korjaustoimenpiteet määritellään. Mahdolliset palautteet ja poikkeamat käsitellään niiden ilmaantuessa ja tarvittaessa tiedotetaan tilaajaa ja Pohjois-Savon hyvinvointialueen valvontayksikköä.

Meillä Ykköskoti Victorissa haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, tehdään siis poikkeama, analysointi ja raportointi Ykkösnetissä sosiaalipalveluiden poikkeamailmoituslomakkeella. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisessä kehitystyössä on palveluntuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien eli poikkeamien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Jos tapahtuisi vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut poikkeama, asiakasta ja läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta. Kehitysehdotukset, poikkeamat, läheltä piti-tilanteet ja tapaturmat dokumentoidaan sähköisesti poikkeamailmoituslomakkeelle ja käsitellään Ykköskoti Victorissa seuraavasti: poikkeama/läheltä piti-tilanne havaitaan, välittömät toimenpiteet tehdään ja kirjataan poikkeamailmoituslomakkeelle. Jos poikkeama on 4 tai 5 tason, poikkeama käsitellään johdon toimesta heti seuraavan vuorokauden aikana. Poikkeamat käsitellään yksikkömme tiimikokouksissa säännöllisesti ja määritellään jatkotoimenpiteet, ettei tapahtuma toistuisi. Jatkosuunnitelma mietitään ja otetaan käyttöön saman virheen välttämiseksi.

Poikkeama voi olla mikä tahansa tilanne, jossa hoiva/ hoito/ kuntoutus ei toteudu siten kuin pitäisi, esimerkiksi virhe lääkkeen annossa tai tapaturma. Turvallisuuspoikkeama on tilanne tai tapahtuma, jossa asiakkaalle tai henkilökunnalle aiheutuu vahinko, asiakas tai työntekijä joutuu vaaraan tai asiakas on lähellä joutua vaaratilanteeseen. Kaikki tilanteet dokumentoidaan toiminnanohjausjärjestelmään yksikön omilla sivuilla olevaan sähköiseen poikkeamailmoitusjärjestelmään, joka on reaaliaikaisesti päivittyvä. Poikkeamailmoitusjärjestelmässä käytössä olevat poikkeamalomakkeet ovat: väkivalta- ja uhkatilanteet-, laite ja sen käyttö-, henkilöstön tapaturma-, asukkaan tapaturma-, lääkehoidon poikkeama-, työntekijän ilmoitusvelvollisuus-, psykososiaalinen kuormitus-, ruokahuollon poikkeama-, tietoturva- ja ympäristöpoikkeama ja palautelomake.

Poikkeamailmoituksen tekijä kirjaa lomakkeelle tapahtuman päivämäärän, riskiluokan (15) 1=erittäin vähäinen 5=erittäin vakava, kuvaus tilanteesta ja siihen johtuneista syistä, vakavuus/riskiluokka (1-5), valikoidaan poikkeaman laatu, työvuoro, jossa tapahtunut, tapahtuman luonne, tapahtuiko asukkaalle vai läheltä piti, kirjataan ehdotus ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä jatkossa. Tämän jälkeen lomake tallennetaan ja siirtyy käsittelyvaiheeseen. Poikkeamat käsitellään mahdollisimman nopeasti poikkeaman

kirjaamisen jälkeen. Poikkeamat käsitellään samalle lomakkeelle, johon poikkeamailmoitus on tehty kohtaan poikkeaman osalta läpi mitä tapahtui ja miksi (juurisyyanalyysi). Samalla sovitaan mitä korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä tapaukseen liittyen tehdään. Käsittely kirjataan tiimikokousmuistioon käsitellyksi. Riskin ja poikkeaman vakavuudesta riippuen tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään tarpeen mukaan heti tapahtuman seurauksena tai riskin ilmi tullessa. Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti yksikönjohtajan toimesta. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asukkaiden ja heidän omaistensa kanssa sekä tarvittaessa palvelun tilaajan kanssa. Poikkeamien käsittelystä vastaa yksikönjohtaja, tiimivastaava/lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja ja työsuojeluun liittyvät poikkeamat käsitellään työsuojeluvaltuutetun kanssa.

Poikkeamailmoituksia ja toimenpiteitä tarkastellaan vuosittain toteutuvalla omavalvontakäynnillä. Kaikki vakavat poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet sekä niiden johdosta tehdyt muutokset käydään läpi Ykköskotien johtoryhmän kuukausipalavereissa. Poikkeamien läpikäynnillä pyritään ehkäisemään vastaavat tapahtumat muissa toimintayksiköissä ja jakamaan parhaita turvallisuutta edistäviä käytäntöjä. Yksikössämme on laadittu koko henkilöstöllemme suunnatussa koulutuksessa erillinen toimintasuunnitelma väkivaltaa ja sen uhkaa sisältäviin asiakaspalvelutilanteisiin.

Ykköskoti Victorissa laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään ja ehkäistään tilanteet toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmaksi. Myös korjaavista toimintatavoista tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. Laatu- ja muiden poikkeamien käsittelyssä etsitään prosessivirheitä ja käsittelyssä pyritään löytämään ratkaisuja, jotka ehkäisevät riskitilanteiden ja poikkeamien uusiutumista. Tavoitteena on muuttaa työprosessia turvallisemmaksi ja ohjeistaa se uudelleen siten, että jatkossa estetään ko. Tapahtuma. Tällöin laaditaan toimintaohje, korjaavat toimenpiteet ja nimetään asiaan hoitava vastuuhenkilö ja määritetään aikataulu.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Ykköskoti Victorin riskien hyvä hallinta perustuu kokonaisvaltaiseen toiminnan arviointiin, jonka avulla parannetaan ja kehitetään toiminnan kaikkea turvallisuustasoa. Seuranta ja arvioinnin toteuttaminen vaatii koko henkilöstöltä jatkuvaa toiminnan seuraamista, kehittämistä ja riskien kartoittamista. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja riskien arviointiin ja seurantaan, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Jokaisen työntekijän velvollisuus on sekä ilmoittaa havaitsemistaan vaaroista, että sitoutua niihin toimintatapoihin, joilla tunnistettuja riskejä hallitaan. Riskeistä keskustellaan ja tarvittaessa ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin tunnistettujen riskien poistamiseksi. Riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan vaara- ja haittatapahtumien ilmoitusmenettelyn kautta, joka on kuvattuna kohdassa 3.2.

Lisäksi meillä on toiminnanohjausjärjestelmässämme käytössä Power Bi- ohjelma, jossa on Ykköskoti Victorin toimintaan liittyviä raportteja. Power Bi:n raportit päivittyvät reaaliaikaisesti. Näistä raporteista voi seurata muun muassa omatuokioiden, kirjausten ja toiminnallisuuksien toteutumista.

Ykköskoti Victorissa on nimetty hygieniayhdyshenkilö. Pohjois-Savon hyvinvointialueella Kys infektio- ja sairaalahygieniayksikön hygieniahoitajaan olemme tarvittaessa yhteydessä esimerkiksi pandemiatilanteissa. Ykköskoti Victorissa on nimetty elintarvike- ja ympäristöhygieniasta vastaava yhteyshenkilö (terveydensuojelun ja elintarvikehuollon omavalvonta). Ykköskoti Victorissa siivoussuunnitelma on osana elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelmaa. Kaikilla Ykköskoti Victorin työntekijöillä on hygieniapassi suoritettuna.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Alihankintana Ykköskoti Victoriin ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Apteekki: Niiralan apteekki

Jalkahoitaja: Susanna Erkkilä

Kiinteistöhoito: Kotikatu Oy

Kiinteistön omistaja: Lujatalo Oy

Vaihtomattopalvelut: Lindström Oy

Tietoturvajäte: Lassila&Tikanoja Ympäristöpalvelut Oy

Vartiointi- ja turvallisuuspalvelut: Securitas Oy

Työnohjaus: Luotain Consulting Oy

Asiakastietojärjestelmä (ylläpito ja tuki): Invian Oy

Ruokapalvelut: Mainiokoti Kallavesi, Mehiläinen Hoivapalvelut Oy

Ruokatarvikkeet: Kesko Oyj, K-Supermarket Vellmies, Citymarket Päiväranta

Työterveys: Mehiläinen Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Ykköskoti Victorissa huolehdimme ostopalveluiden laadun ja asukasturvallisuuden varmistamisesta tapaamalla ostopalvelun tuottajia säännöllisesti. Teemme myös laatukierroksia esimerkiksi varmistaaksemme siisteyden tasoja. Pidämme tarvittaessa yhteyttä sähköpostiviestein ja puheluin. Keskinäisillä sopimuksilla ja niihin sitoutumisella Ykköskoti Victor varmistaa ostopalveluiden tuottajilta ostopalveluiden toimivuuden ja laadun. Alihankkijamme ovat sitoutuneet toimittamaan vaaditut palvelut sillä laatuluokituksella mitä on sovittu. Mikäli olisi kyse satunnaisesta ja/tai pienestä häiriöstä, selvitämme asian toimittajan kanssa ja tarvittaessa reklamoimme asiasta. Pyrimme täyttämään asiakkaidemme odotukset, tarpeet ja tukeaksemme tätä asiakaskokemusta, on Ykköskoti Victorin ostamien tuotteiden ja palveluiden oltava laadultaan käyttötarkoitukseensa sopivia, asukasturvallisia ja kokonaiskustannuksiltaan sopivia. Hyödynnämme ostoissa Mehiläisen ja Ykköskotien tekemiä sopimuksia eri alihankkijoiden kanssa.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma. Valmiussuunnitelma toimii poikkeustilanteissa toiminnan ohjekirjana. Valmiussuunnitelma löytyy tulostettuna yksiköstä pelastussuunnitelmakansiosta. Valmiussuunnitelmasta löytyy yksikön varautumissuunnitelma: 1. Häiriötilanteiden varalle (esim. poikkeukselliset sääolosuhteet, luonnonkatastrofit, onnettomuudet, sähkö-, lämpö ja vesikatkokset, henkilöstön poissaolot, lakkotilanteet, häiriöt tietoturvallisuudessa, tavanomaiset tartuntatautiepidemiat, covid19-pandemia tms.) 2. Poikkeusolotilanteisiin (esim. sota, sodan uhka, suuronnettomuus, valmiuslain mukainen tartuntatauti tms., jotka valmiuslain mukaan voidaan julistaa).

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Ykköskoti Victorin omavalvontasuunnitelma pohjautuu Mehiläisen sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmaan. Omavalvontaohjelma löytyy Ykköskotien www-sivuilta. Yksikön omavalvontasuunnitelma on laadittu yhdessä henkilöstön kanssa. Sillä varmistetaan henkilöstön sitoutuminen suunnitelman mukaiseen toimintaan. Ykköskoti Victorin omavalvontasuunnitelma on laadittu toimintayksikkömme johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omia vastuuhenkilöitään.

Lisäksi asukkaat ovat asukaskokouksissaan saaneet ottaa osaa omavalvontasuunnitelman osa-alueisiin. Mehiläisen sosiaalipalveluissa omavalvonnan suunnittelusta ja toteutuksen seurannasta vastaa valtakunnallinen laaturyhmä, jota voimme tarvittaessa konsultoida. Lisäksi omavalvontasuunnitelman on läpikäynyt palvelujohtaja.

Yksikönjohtaja Marjo Vallius-Hyttinen, p. 040 5560 172, marjo.vallius-hyttinen@mehilainen.fi vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta. Omavalvontasuunnitelmamme päivitetään, kun toiminnassamme tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Vuosikellon mukaan omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vuosittain ja aina kun tapahtuu palvelun laatuun, vastuuhenkilöihin, asiakasturvallisuuteen tai toimilupaan liittyviä muutoksia. Henkilöstömme osallistuu omavalvontasuunnitelman päivittämiseen.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Ykköskoti Victorin omavalvontasuunnitelma on kaikkien nähtävissä ja luettavissa yksikön tuloaulassa Kodin kansiossa. Omavalvontasuunnitelma on mahdollista saada myös

nähtäville pyydettyä henkilöistä. Omaevalvontasuunnitelma löytyy yksikön nettisivuilta.

Omaevalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain omaevalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Omaevalvontakysely muodostaa omaevalvontaindeksin, jota seuraamme. Vuosittain, syksyllä, vastaamme omaevalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan omaevalvonnan toteutumista koko vuodelta. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle. Omaevalvontasuunnitelman toteutumista seurataan raportoimalla kehittämiskohteet neljännesvuosittain Ykköskoti Victorin nettisivuilla.

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys:

Kuopiossa 27.5.2026

Allekirjoitus

Marjo Vallius-Hyttinen

This document contains 48 pages before this page

Tämä asiakirja sisältää 48 sivua ennen tätä sivua

Detta dokument innehåller 48 sidor före denna sida

Dokumentet inneholder 48 sider før denne siden

Dette dokument indeholder 48 sider før denne side

MARJO MAARIT JOHANNA VALLIUS-HYTTINEN

Company - Yritys - Företag - Selskap - Virksomhed: Hoiva Mehiläinen Oy

be940183-3049-47ea-a33e-d352ea934209 - 2026-05-27 10:59:22 UTC +03:00

BankID / MobileID - 4ed45897-fe46-4ae7-997a-a0483be6645a - FI

Authority to sign - Asemavaltuutus - Ställningsfullmakt - Autoritet til å signere - Myndighed til at underskrive

authority to sign

asemavaltuutus

ställningsfullmakt

autoritet til å signere

myndighed til at underskrive

representative

nimenkirjoitusoikeus

firmateckningsrätt

representant

repræsentant

custodial

huoltaja/edunvalvoja

förvaltare

foresatte/verge

frihedsberøvende