



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Ykköskoti Huvikumpu

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT	1
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	4
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	9
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	9
2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	10
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	11
2.3.1 Asiallinen kohtelu.....	15
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	16
2.4 Muistutusten käsittely	17
2.5 Henkilöstö	19
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	20
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	21
2.8 Toimitilat ja välineet.....	21
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	23
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	24
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	25
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	26
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	28
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	28

3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	29
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	32
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	33
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	34
4	OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	35
4.1	Toimeenpano	35
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	35

1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja: Palvelukoti Huvikumpu Oy/ Ykköskodit / Mehiläinen / Sosiaalipalvelut
Katuosoite: Paciuksenkatu 27, 00270 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot: palvelujohtaja Esa Auvinen p. 040 682 2649 esa.auvinen@mehilainen.fi

Toimintayksikkö Ykköskoti Huvikumpu	Y-tunnus 1726633 – 1
Esihenkilö / vastuuhenkilö: Sari Helppolainen	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti): p. 050 591 6720 sari.helppolainen@mehilainen.fi
Toimintayksikön katuosoite: Sajatie 430	Postinumero ja toimipaikka: 12630 Sajaniemi
Palvelut / asiakasryhmä: mielenterveyskuntoutajat	Asiakaspaikkamäärä: 25
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu): ympärivuorokautinen palveluasuminen	

Hyvinvointialue: OmaHäme
<p>Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot</p> <p>Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa.</p> <p>Potilasasiavastaava</p> <p>Kanta-Hämeen hyvinvointialueen potilasasiavastaavina toimivat Kirsi Vilpa ja</p>

Tiina Ketola-Mäcklin.

kirsi.vilpa@omahame.fi

tiina.ketola-macklin@omahame.fi

Muut yhteystiedot:

- puh. 036293204
- puh. 0406296191 (Tekstiviestit.)

Takaisinsoittopalvelu on auki:

- Maanantai - Torstai 08:00 - 12:00

Sähköinen asiointi on mahdollista Kanta-Hämeen hyvinvointialueen sivuilla olevan lomakkeen avulla.

Lomake lähetetään turvasähköpostilla: <https://www.turvaposti.fi/viesti/omahame@omahame.fi>

Asiakkaalla tai potilaalla on oikeus saada laadultaan hyvää hoitoa, palvelua ja kohtelua. Palveluunsa, hoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas (tai poikkeustapauksissa myös hänen omaisensa) voi tehdä kirjallisen muistutuksen sosiaalihuollosta tai terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.

Ennen muistutuksen tekemistä asiaa kannattaa yrittää selvittää hoitohenkilökunnan kanssa.

Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita ja heidän omaisiaan lakien soveltamiseen ja asiakkaiden oikeuksiin liittyen. Sosiaaliasiavastaava avustaa tarvittaessa muistutuksen tai neuvoo päätökseen kohdistuvan valituksen tekemisessä. Palvelu on asiakkaille maksutonta.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä.

Voit ottaa sosiaaliasiavastaavaan yhteyttä puhelimitse, sähköpostitse tai jättämällä yhteydenottopyynnön tekstiviestitse.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavana toimii Satu Loippo.

satu.loippo@omahame.fi

Sosiaaliasiavastaavan tapaamisesta sovitaan erikseen.

- Sosiaaliasiavastaavan takaisinsoittopalvelu p. 036293210
- Yhteydenotto pyyntö tekstiviestitse (numeroon ei ole mahdollista soittaa tai laittaa multimediaviestejä) p. 0406296190

Normaalit aukioloajat

Maanantai – Torstai klo 8.00 – 12.00

Keusote

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Anne Mikkonen p.040 807 4755

Susanna Honkala p. 040 807 47 56

sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

Vakehyva

Clarissa Kinnunen, Satu Laakosnen p. 09 419 10230, ma-ti klo 12-15 ja ke-to klo 9-11

sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Helsinki

p. 09 310 43355, ma-to 9-11

Sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Varha

p. 02 313 2399, ma-pe klo 8-15.30

potilasasiavastaava@varha.fi



REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä	Palvelu, johon myönnetty
Luvan myöntämispäivä 04.11.2001	Tehostettu palveluasuminen
01.10.2022	Työkeskus/työtoiminta

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Ykköskoti Huvikumpu tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista mielenterveyskuntoutujille.

Yksikkömme sijaitsee kauniissa Kanta-Hämäläisessä maalaismaisemassa, Lopen Sajaniemessä. Matkaa Lopen taajamaan on 8 kilometriä ja lähimpään kaupunkiin Riihimäelle hurauttaa autolla reilussa vartissa.

Asiakaspaikkoja yksikössämme on 25 ja kaikilla asiakkailla on käytössään oman huoneensa lisäksi viihtyisät oleskelu-, sauna - ja ruokailutilat.

Ykköskoti Huvikummun sijainti maalaismaisemassa mahdollistaa päivittäisen ulkoilun ja luonnosta nauttimisen. Kesäisin pihapiirissämme asustavat kesäkanit, joiden hoitamiseen osallistuvat sekä asiakkaat, että ohjaajat.

Toimintamme kivijalka on toiminnallisuus; järjestämme arkisin ohjattua työ- ja päivätoimintaa sekä erilaisia toiminnallisia ryhmiä.

Kuntouttava työtoiminta tukee asukkaan kuntoutumista, edistää ja ylläpitää asukkaan toimintakykyä, tukee säännöllistä vuorokausirytmää ja elämänhallintaa, tarjoaa sosiaalista kanssakäymistä sekä mielekästä tekemistä ja onnistumisen kokemuksia päiviin.

Kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään A-talon alakerrassa sijaitsevassa työtoimintatilassa, tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9-14 välisenä aikana.

Kuntouttava työtoiminta sisältää erilaisia pakkaus- ja kokoonpanotöitä, töiden tilaajista riippuen. Työtoimintaan osallistumisesta asiakkaille maksetaan kannusterahaa.

Asiakkaita kannustetaan osallistumaan kuntouttavaan työtoimintaan omien voimavarojensa ja kiinnostuksensa mukaisesti.

Kuntouttavassa työtoiminnassa tehtävien töiden hankinnasta vastaa työtoiminnasta vastaava ohjaaja.

Ohjattu päivätoiminta on yhdessä tekemistä ja kokemista, retkiä, liikuntatuokioita, peli - ja musiikkituokioita sekä kädentaitojen harjoittelua. B-talon alakertaan on rakennettu viihtyisä tila päivätoiminnan toteuttamiseen. Tilassa asiakkaiden on mahdollista mm. harrastaa kädentaitoja askartelun ja käsitöiden merkeissä, kuntoilla, pelata biljardia ja erilaisia lautapelejä tai viettää yhdessä aikaa keskustellen ja musiikkia kuunnellen.

Ohjattua päivätoimintaa varten on laadittu ns. viikko-ohjelma, missä jokaiselle päivälle on suunniteltu oma aihealueensa. Ohjatun päivätoiminnan aihealueita voivat olla mm. kädentaidot, musiikki, elokuvat, bingo, ulkoilu, ajankohtaiset tapahtumat ym.

Avarat piha-alueemme mahdollistavat monen muotoisten aktiviteettien harrastamisen ja kesäisin saamme nauttia myös pienimuotoisista puutarhatöistä sekä kotieläinten hoitamisesta. Asiakkaita kannustetaan osallistumaan omien voimavarojensa ja kiinnostuksensa mukaisesti ohjattuun päivätoimintaan.

Päivätoimintaa toteutetaan aina työvuorossa olevien ohjaajien toimesta.

Asiakkaat osallistuvat omien voimavarojensa mukaisesti myös yksikön arjen askareisiin. Jokaisella asiakkaalla on oma henkilökohtainen viikko-ohjelma, mihin asiakkaat ovat omaohjaajiensa kanssa suunnitelleet asiakkaalle itselleen mieleistä toimintaa.

Ykköskoti Huvikummissa työskentelee joukko mielenterveysalan ammattilaisia, joiden toimintaa ohjaa toipumisorientaation viitekehys. Työmme rakentuu avoimeen ja rehelliseen kanssakäymiseen sekä asiakkaita, sijoittavaa tahoa, että toisiamme kohtaan. Kunnioitamme jokaista yhteisömme jäsentä yksilönä ja huomioimme heidän toiveensa ja tapansa arjessa. Kohtaamme mahdolliset haastavat tilanteet joustavasti ja ammatillisesti, olemme aina valmiita muuttamaan toimintaamme kulloisenkin tilanteen niin vaatiessa, emmekä koskaan unohda huumorin merkitystä ajoittain kiireisessä arjessamme.

Meille hyvä asiakastyö on kunnia-asia!

Toimintaperiaatteet

- **Tieto ja taito**

Ykköskotien vahvuus on osaava ja taitava henkilöstö. Mielenterveyskuntoutuksen tiedollisen ja taidollisen osaamisen ylläpito ja jatkuva kehittäminen ovat osa toimintaamme työssä. Tämä tarkoittaa tiedon päivittämistä liittyen niin mielenterveyden häiriöihin kuin kuntoutuksen menetelmiinkin.

Tieto ja taito eivät ole vain yksilöiden osaamista vaan koko työryhmien ja koko organisaation osaamisen käyttämistä asiakkaidemme parhaaksi. Yhteistä osaamista, joka syntyy jakamalla, yhdessä oppimalla ja jatkuvalla oman toiminnan arvioinnilla.

Ykköskoti Huvikummissa työtä suunnitellaan ja kehitetään yhdessä henkilöstön kanssa säännöllisesti kerran viikossa pidettävissä viikkopalavereissa ja kaksi kertaa vuodessa kehittämispäivien muodossa. Työskentelemme ns. jatkuvan arvioinnin periaatteella, eli suunnittelemme toimintaa, seuraamme suunnitelmien toteutumista ja arvioimme, kuinka olemme onnistuneet työssämme. Arvioinnin jälkeen muutamme mahdollisesti toimintaamme, päästäksemme vieläkin parempaan lopputulokseen. Vastuualueet on jaettu ja niihin on nimetty vastuuhenkilöt. Vastuuhenkilöt perehdyttävät ja ohjaavat muuta henkilökuntaa oman vastualueensa kokonaisuuksiin. Henkilöstön ammattitaitoa ja koulutustarpeita arvioidaan vuosittain käytävien kehityskeskustelujen yhteydessä ja arvioinnin pohjalta laaditaan tarkennettu henkilöstön kehityssuunnitelma sekä koulutussuunnitelma.

- **Välittäminen ja vastuunotto**

Välittäminen asiakkaistamme on toimintamme perusta. Kohtaamme jokaisen ihmisen ainutkertaisena ja kunnioitamme erilaisuutta. Välittäminen tarkoittaa myös avointa viestintää kaikissa tilanteissa sekä halua ja kykyä ottaa vastaan palautetta. Näin luomme työpaikkana erinomaiset edellytykset onnistumisille.

Kannamme vastuuta tulosten saavuttamisesta, oman osaamisemme kehittämisestä sekä jatkuvasta laadun ja asiakastyön parantamisesta. Pidämme lupauksemme, luotamme toisiimme ja hoidamme asiat loppuun asiakkaidemme, työtovereidemme ja palvelun tilaajien odotusten mukaisesti.

Ykköskoti Huvikummissa asiakkaat elävät oman näköistä elämäänsä ja jokainen kohdataan omana itsenä ja jokaisella on oikeus tulla kuulluksi omissa asioissaan. Jokaiselle asiakkaalle tarjotaan viikoittain omaa aikaa (omatuokiot), mikä käytetään asiakkaan haluamalla tavalla. Asiakkaat kohdataan arjessa rauhallisella ja kunnioittavalla työotteella, asiakkaita tuetaan ja ohjataan arjen toiminnoissa ja askareissa. Tarjolla on monipuolista toimintaa, mihin jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus osallistua oman kiinnostuksensa ja voimavarojensa mukaisesti. Asiakaskohtaista raportointia kirjataan jokaisesta vuorosta. Kuntoutumisen etenemistä arvioidaan säännöllisesti omaohjaajien toimesta ja arvioinnit kirjataan asiakaskohtaiseen raportointiin kuukausittaisina yhteenvetoina. Toteuttamissuunnitelmat päivitetään säännöllisesti puolivuositain ja aina kun asiakkaan tilanteessa tapahtuu muutoksia. Toteuttamissuunnitelmat laaditaan Ykköskoti Huvikummissa minämuodossa, jolloin suunnitelmasta muodostuu asiakkaan itsensä näköinen ja hänen itselleen kuntoutumisessa asettamansa tavoitteet tulevat helpommiksi saavuttaa.

- **Kumppanuus ja yrittäjyys**

Toimimme kumppanuuteen perustuvassa luottamuksellisessa suhteessa palvelun tilaajien ja viranomaisten kanssa. Näemme roolimme ja tehtävämme kuntien ja sotealueiden yhteistyökumppanina mielenterveyskuntoutuksen toteutuksessa. Yrittäjyyttä Ykköskodeissa edustaa työntekijöidemme sitoutuminen tulokselliseen kuntoutustyöhön. Odotamme yrittäjähenkistä asennetta ja aloitteellisuutta useissa eri tehtävissä ja erityisesti organisaation johdolta ja tukipalveluilta.

Asiakkaille mahdollistetaan toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen osallistuminen, säännöllisesti pidettävien yhteisökokousten kautta ja kuukausittain toteutettavien laatuindeksikyselyjen kautta.

Omaisilla kannustetaan osallistumaan omien voimavarojensa mukaisesti Ykköskoti Huvikummun järjestämiin yhteisiin tapahtumiin. Omaisilta kerätään palautetta ja kehitysideoita toimintaan liittyen, säännöllisesti toteutettavien laatuindeksi – ja omaistyytyväisyyskyselyjen kautta. Omaisille/läheisille lähetetään neljännesvuositain omaiskirje, missä kerrotaan yksikön yleisiä kuulumisia ja mahdollisia tulevia tapahtumia.

Palvelujen tilaajien kanssa yhteistyö toteutuu säännöllisellä yhteydenpidolla joko puhelimitse tai sähköisesti. Palvelujen tilaajille lähetetään lisäksi säännöllisesti laatuindeksikysely ja neljännesvuosittain kuntakirje, missä tiedotetaan yksikön kuulumisista ja tulevista mahdollisista tapahtumista. Palvelujen tilaajien kanssa järjestetään tapaamiset vähintään puoli vuosittain, asiakkaiden toteuttamissuunnitelmien päivityksien yhteydessä.

Hyvinvointialueen edustajat toteuttavat ohjaus- ja valvontakäynnit yksikössä sovitusti.

- **Kasvu ja kehitys**

Kasvu ja kehitys tarkoittaa sitä, että haluamme toteuttaa palvelut kustannustehokkaasti laadusta tinkimättä. Kasvu ja kehitys on kuitenkin myös arvo sinänsä ja tarkoittaa Mehiläisessä myös muita kuin taloudellisia tavoitteita.

Kasvu ja kehitys tarkoittaa muun muassa jatkuvaa uusien ja parempien toimintamallien etsimistä, jotta voimme entistä paremmin vastata asiakkaidemme tarpeisiin ja odotuksiin. Se tarkoittaa uusia palveluinnovaatioita. Se tarkoittaa Ykköskotien työryhmien ja sen ammattilaisten henkilökohtaista ammatillista kasvua ja kehitystä.

Ykköskoti Huvikummussa toimintaa kehitetään niin, että se mahdollistaa asiakkaillemme mielekkään arjen ja onnistumisen kokemuksia arjessa. Asiakkailta on mahdollisuus osallistua omien voimavarojensa mukaisesti yhteisön toimintaan esim. tekemällä pieniä arjen askareita. Ohjattua päivätoimintaa tarjoamme päivittäin, vaihtuvan teeman mukaisesti ja työtoimintaan on asiakkaiden mahdollista osallistua arkisin, tiistaista torstaihin Ykköskoti Huvikummun työtoiminnassa.

Avoin yhteistyö palveluiden tilaajien kanssa mahdollistaa ns. kumppanuuteen perustuvan tavan toimia, pystymme reagoimaan nopeasti muuttuvaan tarpeeseen ja haluamme joustaa ja kehittää palveluitamme juuri sellaisiksi, mitä kulloinenkin tarve edellyttää. Kaikki toimintamme on laatukriteerien mukaista ja arjessa seuraamme yksikön laatuindeksin kehittymistä kuukausittain.

Henkilöstöä kannustetaan osallistumaan yrityksen tarjoamiin kursseihin ja koulutuksiin ja yhteisiä työryhmän kehityspäiviä järjestetään x2/vuosi.

Työryhmämme on nimennyt elinvoimainen työryhmä - hankkeen myötä Ykköskoti Huvikummun työyhteisön hyveiksi seuraavat:

- 1) **Huumorintaju** => kaikkeen ei tarvitse suhtautua liian vakavasti ja itselleen pitää osata myös nauraa
- 2) **Avoimuus** => puhumme asioista avoimesti, keskustellen, otamme toisten mielipiteet huomioon, olemme avoimia myös palautteenannossa.
- 3) **Kunnioitus** => kunnioitamme toistemme työtä ja ammattitaitoa, kunnioitamme myös toisiamme erilaisina persoonina.
- 4) **Rehellisyys** => olemme rehellisiä omissa toimissamme ja puheissamme. Osaamme myös myöntää omat virheemme.
- 5) **Joustavuus** => olemme aina valmiita auttamaan toisiamme, joustamme asioissa, kun se on mahdollista

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Ykköskoti Huvikummun toimintaa ohjaavat seuraavat lait ja asetukset:

- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
- Perustuslaki 731/1999
- Hallintolaki 434/2003
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- Laki hyvinvointialueesta 611/2021
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023
- Euroopan Unionin tietosuoja-asetus (GDPR) EU 679/2016
- Tietosuojalaki 1050/2018
- Arkistolaki 831/1994
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015
- Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 153/2016
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994
- Terveydenhuoltolaki 1326/2010*
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 *
- Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia 2022-2026. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2022:2.

Systemaattinen laadunhallinta on olennainen osa johtamis- ja toimintajärjestelmäämme. Johtamis- ja toimintajärjestelmä 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.

Laatulupauksemme on mahdollistaa jokaiselle asiakkaalle 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 asiakkaan kuntoutumiselle
- Tarjoamme oman viihtyisän kodin, jonka jokainen asiakas voi tehdä omannäköiseksi

- Luomme yhteisöllisen ja osallisuutta tukevan asuinympäristön, jossa jokainen voi olla omalla tavallaan aktiivinen, sekä osallistua yhdessä tekemiseen voimavarojensa mukaan
- Tuemme asiakkaita säännölliseen ja terveelliseen ravitsemukseen, ruuan maittavuudesta tinkimättä.

Laatuindeksi:

Laatulupauksemme toteutumista ja laadun kehittymistä seurataan laatuindeksin avulla, joka mittaa puhtaasti kokemuksellista laatua asiakkaiden, läheisten, henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden (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. Laatuindeksiraportti julkistetaan kunkin kuun ensimmäisellä viikolla, käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa yksiköiden henkilöstökokouksissa ja mietitään yhdessä toimenpiteitä kokemuksellisen laadun kehittämiseksi yksikössä.

Muut laatumittarit:

Seuraamme suoraan asiakastietojärjestelmästä saatavia tietoja. Näitä ovat esimerkiksi omatuokiot, yhteydenpito läheisiin ja toiminnallisuus. Nämä mittarit mittaavat hoivan ja kuntoutuksen toteutumista. Myös niiden mittaamisen frekvenssi vaihtelee: läheisyhteistyön toteutumista mitataan kuukausittain, muita viikoittain. Mittari perustuu kullekin mitattavalla asialla määritellyn viitearvoon, esimerkiksi vähintään yksi omatuokio asiakasta kohden viikossa. Kirjaamisfrekvenssin mittaamisen tehtävänä on varmistaa, että jokaisesta asiakkaasta on kirjaus joka vuorosta. Tämä koskee ympärivuorokautista palveluasumista ja yhteisöllistä asumista.”

Ykköskoti Huvikummissa on voimassa oleva toimilupa ja yksikön tilat on suunniteltu nykyistä toimintaa ajatellen. Asiakkaiden yksityisyys turvataan ja jokaisella asiakkaalla on käytössään oma huone, sekä viihtyisät yhteiset tilat. Tilat tukevat sosiaalista kanssakäymistä sekä asiakkaiden virike- ja harrastetoimintaa. Yksikön ympäristö mahdollistaa päivittäisen ulkoilun.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Ykköskoti Huvikummun yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaisesti. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä.

Yksikön arjen sujuvuudesta vastaa nimetty tiimivastaava ja asiakkaiden terveydenhoitoon liittyvistä asioista, sekä lääkehoidosta on vastuussa tehtävään nimetty

sairaanhoitaja. Lisäksi yksikössä on nimettyä eri osa-alueille omat vastuuhenkilöt esim. turvallisuusvastaavat, opiskelijavastaavat, autovastaavat jne.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan muutto Ykköskoti Huvikumpuun käynnistyy yleensä hyvinvointialueen yhteyshenkilön (asumispalvelukoordinaattori, palveluohjaaja ym.) yhteydenotolla. Asiakasehdokkaan taustatietoja kartoitetaan ja asiakasehdokkaan kanssa sovitaan, mikäli mahdollista tutustumiskäynti yksikköön. Käynnin aikana yksikön tilat ja toimintaa esitellään ja asiakasehdokas saa näin kattavan kuvan mahdollisesta uudesta kodistaan. Asiakkaan sijoittaneen hyvinvointialueen edustaja laatii yhdessä asiakkaan kanssa palveluntarpeen arvioin ja sen pohjalta laaditaan.

kuukauden kuluttua asiakkaan muutosta yksikköön asiakkaan kanssa yhdessä toteuttamissuunnitelma. Toteuttamissuunnitelmassa määritetään asiakkaan vahvuudet ja kehittämiskohteet, sekä asetetaan tavoitteet kuntoutumiselle ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Suunnitelman laadintaan osallistuvat asiakas itse, nimetyt omaohjaajat, mahdollisuuksien mukaan sijoittavan tahon edustaja, sekä asiakkaan toiveen mukaisesti hänen omaisiaan/läheisiään.

Toteuttamissuunnitelmaa päivitetään asiakkaan omaohjaajien toimesta 6 kk: n välein ja aina kun asiakkaan tilanteessa tapahtuu muutoksia, päivitykseen osallistuvat mahdollisuuksien mukaan kaikki suunnitelman laadinnassa mukana olleet henkilöt. Hyvinvointialueiden sijoittajat tapaavat asiakkaat vähintään kerran vuodessa ja tapaamisen yhteydessä päivitetään myös asiakkaan palveluntarve.

Toteuttamissuunnitelman toteutumista arvioidaan päivittäisillä, asiakaskohtaisilla raportoinneilla asiakastietojärjestelmään, sekä kuukausittain laadittavien kuukausiyhteenvetojen avulla.

Jokaisella ohjaustyöhön osallistuvalla työntekijällä on velvollisuus tutustua asiakkaiden toteuttamissuunnitelmiin. Suunnitelmat käydään laatimisen/päivittämisen jälkeen läpi henkilökunnan palaverissa omaohjaajien toimesta. Suunnitelman laatimisesta/päivittämisestä kirjataan tieto asiakastietojärjestelmän (DomaCare) keskusteluosioon suunnitelman laatijan/päivittäjän toimesta, näin välittyy tieto asiakkaan toteuttamissuunnitelman laadinnasta/päivittämisestä koko työryhmälle.

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Ykköskotien kokemuksellista laatua mitataan säännöllisesti toteutettavilla laatukselyillä. Kyselyssä on omat kysymyssarjat asiakkaille ja heidän omaisilleen/läheisilleen. Laatukselyn aihealueet perustuvat Ykköskotien laatulupauksiin: 1) yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki, 2) turvallisuus, 3) oma viihtyisä koti, 4) yhteisöllisyys ja 5) maukas ruoka. Kyselyt suoritetaan kuukausittain, asiakkaille haastattelun kautta ja omaisille/läheisille kysymykset lähetetään sähköisesti tai heitä haastatellaan joko puhelimitse tai tavatessa yksikössä.

Asiakkailla, omaisilla/läheisillä ja sidosryhmien edustajilla on mahdollisuus antaa palautetta toiminnasta ja heiltä saadut palautteet kirjataan Ykkösnettiin palauteraporttina. Saadut palautteet käsitellään säännöllisesti pidettävissä (x1/vko) henkilökunnan palaverissa ja palautteiden pohjalta on mahdollista käynnistää erilaisia kehitysprojekteja liittyen toiminnan kehittämiseen.

Säännöllisesti pidettävissä yhteisökokouksissa (x1/kk) ja päivittäin pidettävissä aamupalaverissa asiakkailla on mahdollisuus tuoda esiin toiveitaan ja kehitysehdotuksiaan yksikön toimintaan liittyen ja näin vahvistaa omaa osallisuuden kokemustaan.

Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti toteutettavien palautekyselyjen muodossa. Kyselyt lähetetään sähköisessä muodossa sekä omaisille, että sijoittajille sekä muille mahdollisille sidosryhmien edustajille.

Asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää hoitoa, palvelua ja kohtelua. Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asukas voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle kirjallisena. Asukas voi tehdä myös kantelun joko palvelun tilaajalle eli hyvinvointialueelle tai aluehallintovirastoon. Viranomaisen lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä voi tehdä hallintokantelun aluehallintovirastoon, Valviraan tai eduskunnan oikeusasiamiehelle.

Mikäli muistutus ei tuota toivottua tulosta tai kyseessä on merkittävä epäkohta, asiasta voi tehdä kantelun aluehallintovirastolle tai Valviralle. Aluehallintovirastot valvovat oman alueensa palvelutuottajien toimintaa. Valvira käsittelee valvonta-asiaa silloin, jos siinä on kysymys periaatteellisesti tärkeästä tai laajakantoisesta asiasta tai on olemassa epäily kuolemaan tai vakavaan vammautumiseen johtaneesta hoitovirheestä.

Eduskunnan oikeuskansleri ja oikeusasiamies ovat ylimpiä laillisuusvalvojia. Eduskunnan oikeusasiamiehen puoleen voi kääntyä, kun epäilee, että viranomainen tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan tai jos kantelija epäilee, että perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti. Kantelun voi tehdä itseään koskevasta asiasta, mutta kannella voi myös toisen puolesta tai yhdessä muiden kanssa.

Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa.

Potilasasiavastaava

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

potilasasiavastaavat Kirsi Vilpa ja Tiina Ketola Mäcklin.

kirsi.vilpa@omahame.fi

tiina.ketola-macklin@omahame.fi

Muut yhteystiedot:

- puh. [036293204](tel:036293204)
- puh. [0406296191](tel:0406296191) (Tekstiviestit.)

Takaisinsoittopalvelu on auki:

- Maanantai - Torstai 08:00 - 12:00

Sähköinen asiointi on mahdollista Kanta - Hämeen hyvinvointialueen sivuilla olevan lomakkeen avulla.

Lomake lähetetään turvasähköpostilla:

<https://www.turvaposti.fi/viesti/omahame@omahame.fi>

Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita ja heidän omaisiaan lakien soveltamiseen ja asiakkaiden oikeuksiin liittyen. Sosiaaliasiavastaava avustaa tarvittaessa muistutuksen tai neuvoo päätökseen kohdistuvan valituksen tekemisessä. Palvelu on asiakkaille maksutonta.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä.

Sosiaaliasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä puhelimitse, sähköpostitse tai jättämällä yhteydenottopyynnön tekstiviestitse.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavana toimii Satu Loippo.

satu.loippo@omahame.fi

Sosiaaliasiavastaavan tapaamisesta sovitaan erikseen.

- Sosiaaliasiavastaavan takaisinsoittopalvelupuh. [+358 36293210](tel:+35836293210)
- Yhteydenottopyyntö tekstiviestitse (numeroon ei ole mahdollista soittaa tai laittaa multimediatekstejä) puh. [+358 406296190](tel:+358406296190)

Normaalit aukioloajat

Maanantai – Torstai klo 8.00 – 12.00

Sosiaali – ja potilasasiavastaavien tiedot on nähtävillä Ykköskoti Huvikummissa molemmissa taloissa eteisaulojen seinillä.

KEUSOTE

Sosiaali – ja potilasasiavastaava

Anne Mikkonen p.040 807 4755

Susanna Honkala p. 040 807 4756

sosiaali.potilasvastaava@keusote.fi

VAKEHYVA

Clarissa Kinnunen, Satu Laaksonen

p. 09 419 10230, ma-ti klp 12-15 ja ke-to klo 9-11

sosiaali-ja potilasasiavastaava@vakehyva.fi

HELSINKI

p. 09 310 433 55

sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

VARHA

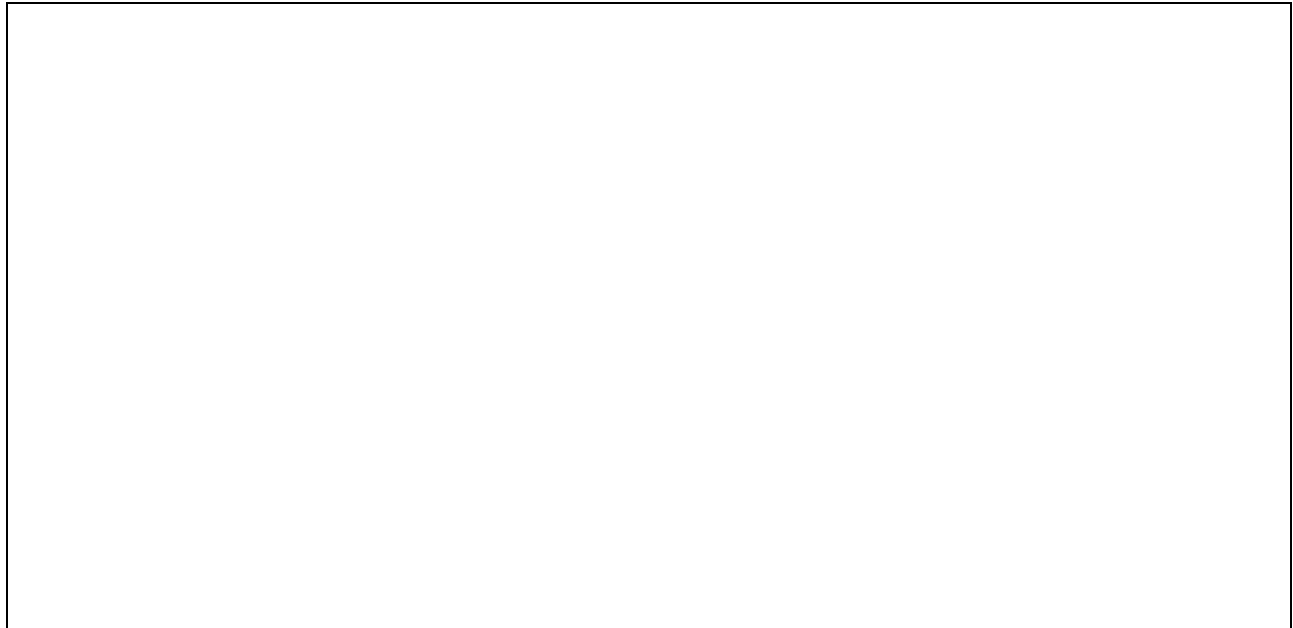
p. 02 313 2399

potilasasiavastaava@varha.fi

PÄIJÄTSOTE

p. 03 219 2504, ma. ti ja to klo 9-12 ja ke 9-15

asiavastaavat@pajjatha.fi



2.3.1 Asiallinen kohtelu

Ykköskoti Huvikummissa toimitaan jatkuvan kehittämisen periaatteella: asiakkaan asemaan, oikeuksiin ja oikeusturvan toteutumiseen liittyviä kysymyksiä käydään säännöllisesti läpi henkilökunnan palaverissa. Koko henkilökunta on osallistunut hyvän kohtaamisen arviointiin ja seurantaan ja seurannasta nousseita asioita on käsitelty yhdessä henkilökunnan kanssa.

Mikäli asiakkaan epäasiallista kohtelua tulee ilmi, puututaan siihen välittömästi. Tapahtuneesta tiedotetaan yksikön johtajaa, joka aloittaa selvitystyön. Tapahtunut selvitetään asianosaisten kanssa ja jatkotoimenpiteistä päätetään yhdessä. Asian selvittäminen aloitetaan mahdollisimman pikaisesti. Tapahtumasta kirjataan aina poikkeamaraportti, mikä käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa säännöllisesti pidettävissä henkilökunnan palaverissa.

Kohtaamisen omavalvonta/auditoinnit ovat osa asiallisen kohtelun varmistamista, samalla tavalla kuten toipumisorientaation toimintaideologia.

Ykkösnetti: Ohje kaltoinkohtelun varalle

Ilmoitusvelvollisuus

Työntekijän on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan, asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ilmoituksen vastaanottaneen, toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on

ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle

Ykköskoti Huvikummissa uudet työntekijät perehdytetään ilmoitusvelvollisuuteen työsuhteen alussa ja ilmoitusvelvollisuuteen liittyviä asioita käydään läpi henkilökunnan kanssa, henkilökunnan palaverissa. Mikäli työntekijä havaitsee tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan hoidon toteuttamisessa, on hänen välittömästi laadittava lain edellyttämä ilmoitus poikkeamajärjestelmän kautta yksikön esihenkilölle.

Ykkösnetti: Yksikön omat tiedostot, turvallisuus, Ykköskoti Huvikumpu
asukasturvallisuus, ilmoitusvelvollisuus

Tavat, joilla tuoda esille havaitsemansa asiakasturvallisuuden kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatu-poikkeamat ovat: **1) poikkeamaraportit ml. epäkohtailmoitus ja erillinen palautelomake, 2) suullinen palaute, 3) säännöllisesti toteutettava henkilöstökysely, 4) henkilöstökokoukset, 5) osallistuminen riskien ja vaarojen arviointiin sekä 6) osallistuminen toimitilatarkastuksiin.** Tieto vakavasta ilmoituksesta lähtee myös liiketoimintajohdolle sekä laatutiimille.

Asiakkailla ja omaisilla/läheisillä on mahdollisuus tuoda esiin havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit, tiedottamalla niistä henkilökuntaa ja/tai yksikönjohtajaa seuraavilla tavoilla: **1) suullisen ja kirjallisen palautteen kautta, 2) asiakkaille ja omaisille säännöllisesti toteuttavien laatu-kyselyjen kautta, käytössä reaaliaikaisesti päivittyvä laatuindeksi, 3) säännöllisesti toteutettavien läheiskyselyjen kautta, 4) säännöllisesti pidettävien asukaskokouksien yhteydessä, 5) omaohjaajakeskustelujen ja omatuokioiden yhteydessä.** Asiakkailta ja omaisilta tulleet havainnot ja palautteet käsitellään henkilökunnan palaverissa. Tarvittaessa palautteiden ja havaintojen pohjalta käynnistetään kehitysprojekteja, tavoitteena toiminnan kehittäminen/parantaminen.

Asiakkaiden toiveet otetaan huomioon yksikön arjessa ja heitä kannustetaan tekemään itsenäisiä päätöksiä esimerkiksi päivä- ja työtoimintaan osallistumisessa, ruokailuun liittyvissä asioissa sekä mm. erilaisiin arjen askareisiin osallistumisessa.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan

itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumisestaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalla tulee mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin, että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan asumisen toteuttamissuunnitelmaan.

Ykköskoti Huvikummun toiminnassa noudatetaan toimintaa koskevia lakeja ja asetuksia, ja käytännöt perustuvat eettisesti kestäviin ja asiakkaita kunnioittaviin toimintatapoihin sekä Ykköskotien arvoihin. Huomioimme toiminnassamme aina asiakkaiden yksilölliset perustarpeet ja toiveet. Asiakkaat voivat kalustaa oman huoneensa omilla huonekaluillaan, mahdolliset hoitotoimenpiteet suoritetaan yksityisyyttä kunnioittaen, asiakkaiden asioista puhutaan niin, että ulkopuoliset eivät kuule, asiakkaiden omaiset voivat vierailta yksikössä vapaasti ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kaikin mahdollisin tavoin.

Asiakkaan ohjauksessa korostuu hänen yksilölliset tarpeensa ja toiveet ja itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita käydään yhdessä henkilökunnan kanssa läpi, säännöllisesti pidettävissä henkilökunnanpalavereissa.

2.4 Muistutusten käsittely

Muistutusmenettely

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä.

Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen.

Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Ykköskodeissa tämä aika on kaksi

viikkoa muistutuksen vastaanottamisesta. Yksikön pitää ilmoittaa muistutuksen saapumisesta yksikköön palvelun tilaajalle, jolle toimitetaan myös vastine.

Muistutusmenettelyä opastetaan asiakkaille ja omaisille ja tarkoitus on, että ensin asiat käsitellään yksikössä ja hoitopaikan omalla paikkakunnalla ja jos asia ei selviä siirrytään kantelumenettelyyn. Muistutusmenettely voidaan käynnistää myös henkilökunnan aloitteesta, jos arvioidaan tarpeelliseksi.

Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asukas voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle kirjallisena, lähettämällä ne kyseisen hyvinvointialueen kirjaamoon. Asukas voi tehdä myös kantelun joko palvelun tilaajalle eli hyvinvointialueelle tai aluehallintovirastoon. Viranomaisen lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä voi tehdä hallintokantelun aluehallintovirastoon, Valviraan tai eduskunnan oikeusasiamiehelle.

OmaHämeen alueella muistutuksen voi lähettää joko turvasähköpostilla osoitteeseen <https://secure.omahame.fi/> tai sähköpostitse osoitteeseen omahame@omahame.fi tai postitse osoitteeseen_PL 39, 13101 Hämeenlinna

Muistutusmenettely

- Muistutuksen /kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö
- Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet
- Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine (esim. aluehallintovirastolle), jossa selvitetty korjaavat toimenpiteet. Muistutuksen saavuttua laaditaan vastine muistutuksen tekijälle, ja on mahdollisuuksien mukaan hyvä käydä se läpi myös henkilökohtaisesti.
- Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti
- Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää käyttäen yksikön sähköisiä järjestelmiä ja yksikön kokouksia.
- Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saataville.
- **Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön esimiehen ja palvelujohtajan toimesta.** Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajalle ja laatujohtajalle. Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan kotikunnan vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§)
- Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksiköstä vastaava johtaja. Kanteluiden vastineet valmistelee palvelujohtaja yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja ne hyväksyy liiketoimintajohtaja.
- sekä kantelut että päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan so. toimitetaan laatujohtajalle, joka vie ne rekisteriin.

Itsemaksavat asiakkaat osoittavat muistutukset toimiluvan vastuuhenkilölle, eri hyvinvointialueiden asiakkaat osoittavat muistutuksen sijoittaneen hyvinvointialueen vastaavalle viranhaltijalle, kirjallisesti, lähettämällä ne hyvinvointialueen kirjaamoon.

Käsittelyprosessi: Ykkösnet – Viranomaisyhteistyö- Muistutusmenettely

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 2 viikkoa.

2.5 Henkilöstö

Ykköskoti Huvikummun henkilöstömitoitus on luvanmukainen, henkilöstömitoitus 0,5 työntekijää/asiakas.

Henkilökunta koostuu sosiaali – ja terveydenhoitoalan koulutuksen omaavista työntekijöistä (tiimivastaava/ toimintaterapeutti, sairaanhoitaja, lähihoitaja, perushoitaja,). Työntekijän kelpoisuus työhön tarkastetaan yksikön johtajan toimesta JulkiTerhikistä/JulkiSuosikista, sekä työnhakijan tutkintotodistuksista, lisäksi työ sopimuksen teon yhteydessä tarkastetaan työntekijän tartuntalain mukainen soveltuvuus työhön.

Uusi työntekijä perehdytetään asiakastyöhön, omaohjaajuuteen, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Ykköskotien perehdytysohjelman, sekä yksikkökohtaisen perehdytyksen mukaisesti. Samoin toimitaan myös tilapäisesti yksikössä työskentelevien sijaisten ja opiskelijoiden kohdalla.

Mikäli opiskelijalle myönnetään yksikkökohtainen lääkehoitolupa, nimetään hänelle myös lääkehoitoluvallinen ohjaaja. Lisäksi opiskelijan opintorekisteriotteet tarkastetaan.

Ykköskotien Moodle-oppiympäristössä on perehtymisohjelma, jonka jokainen uusi työntekijä on velvoitettu suorittamaan.

Perehtymisprosessi kattaa koeajan kolme ensimmäistä kuukautta. Tiedollinen aines painottuu ensimmäisiin viikkoihin ja kuukausiin, loppupuolella painottuu työntekijänoman omaksumisen reflektointi.

Uudelle työntekijälle nimetään yksikössä perehdyttäjä, mutta koko työryhmä on velvollinen osallistumaan uuden työntekijän perehdytykseen. Yhdessä nimetyn perehdyttäjän kanssa uusi työntekijä käy lisäksi läpi yksikkökohtaisen perehdytysohjelman, jonka kuittaa tehdyksi omalla nimikirjoituksellaan.

Henkilökunnan täydennyskoulutustarvetta arvioidaan ja suunnitellaan kehityskeskustelujen kautta.

Työnantajan edellyttämät täydennyskoulutukset (esim. ensiapu, turvallisuuteen liittyvät koulutukset, lääkehoitoon liittyvä koulutus LOVE, ja toipumisorientaatioon liittyvät koulutukset) järjestetään säännöllisesti, ohjeistusten mukaisesti ja ne lasketaan työajaksi. Eri yhteistyökumppaneiden ja sidosryhmien järjestämiä koulutuksia voidaan hyödyntää tarpeen mukaan.

Workday- ja Moodle-oppiympäristössä on tarjolla laajasti sisäisiä koulutuksia, yksittäisiä luentoja ja verkkokurseeja, sekä muuta oppimiseen ja kouluttautumiseen liittyvää materiaalia esim. perehtymisen tueksi.

Työntekijällä on mahdollisuus suorittaa em. opintoja itsenäisesti. Suoritusmerkinnät tallentuvat Workday-järjestelmään automaattisesti.

Työnantaja kannustaa työntekijöitä myös omatoimiseen kouluttautumiseen. Henkilöstön kouluttautumista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan yksilönjohtajan ja tiimivastaavan toimesta säännöllisesti.

Mikäli henkilöstön toiminnassa havaitaan epäkohtia, puututaan niihin välittömästi yksikönjohtajan toimesta ja asia selvitetään. Tarvittaessa voidaan tilanteen selvittämisessä hyödyntää sekä henkilöstöhallinnon että työterveyshuollon palveluja.

Ulkopuolisena palveluna ostetaan kiinteistö- ja siivoushuolto.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta yhteistyössä palvelujohtajan ja Business Controllerin kanssa vastaa yksikönjohtaja. Tätä työtä tukee omalla toiminnallaan myös HR-tiimi. Kun rekrytointitarve todetaan, laatii yksikön johtaja rekrytointipyynnön HR-järjestelmään (Workday). Rekrytointiluvan saatuaan laatii yksikön johtaja työpaikkailmoituksen HR-järjestelmään (Workday) ja sieltä ilmoitus siirtyy sekä yrityksen sisäisille sivuille, että työvoimahallinnon sivuille.

Uutta työntekijää rekrytoidessa voidaan hyödyntää mahdollisuuksien mukaan jo aiemmin tutuksi tulleita henkilöitä, joiden soveltuvuus alalle tiedetään. Myös eri sosiaalisen median kanavilla (esim. Facebook) on mahdollista tiedottaa yksikössä avoinna olevista työpaikoista.

Ykköskoti Huvikummun työvuorolistat suunnitellaan kolmeksi viikoksi kerrallaan ja käytössä on autonominen työvuorosuunnittelu, näin myös henkilökunnan työvuorotoiveet pääsääntöisesti toteutuvat. Äkillisissä poissaoloissa minimivahvuus pyritään aina varmistamaan joko työvuoroja muuttamalla tai palkkaamalla sijainen. Sijaiset ovat pääsääntöisesti ns. pitkäaikaisia sijaisia ja heitä palkataan aina kun tarve niin vaatii. Lomasuunnittelu ohjeistetaan henkilökunnalle ja huolehditaan siitä, että kaikki eivät lomaille samaan aikaan.

Yksikkökohtaista tunti-indeksiä, sekä sairauspoissaoloja seurataan yritystasolla viikottaisilla raportoinneilla.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Terveysviranomaisten ja pelastustoimen tarkastukset toteutetaan säännöllisin väliajoin, lakien ja asetusten mukaisesti

Asiakkaiden omaohjaajat ovat säännöllisesti yhteydessä asiakkaiden edunvalvojiin ja sosiaalityöntekijöihin ja sijoittavien tahojen edustajat käyvät yksikössä tekemässä asiakkaille palveluntarpeenarvioinnit ja/tai osallistumassa asiakkaiden toteuttamissuunnitelmien laatimiseen/päivittämiseen säännöllisesti..

Eri hyvinvointialueiden sijoittajille lähetetään neljännesvuosittain yhteistyökirje, missä kerrotaan mm. yksikön kuulumisia ja mahdollisia tulevia tapahtumia. Ykköskoti Huvikumpu järjestää vähintään kaksi kertaa vuodessa yhteistyötilaisuudet, joihin myös hyvinvointialueiden edustajat saavat kutsun.

Ykköskoti Huvikummun asiakkaat ovat avoterveydenhuollon asiakkaita ja heidän perusterveydenhoitonsa toteutuu pääsääntöisesti Riihimäen terveysasemalla, nimetyn lääkärin vastaanotolla. Asiakkailla on myös mahdollisuus käyttää yksityisen terveydenhoidon palveluita, niin halutessaan.

Kiireettömään hoitoon hakeutuminen tapahtuu normaalin ajanvarauskäytännön mukaisesti, mikäli asiakas tarvitsee kiireellistä hoitoa, tapahtuu hoitoon hakeutuminen henkilökunnan avustuksella, soittamalla ensihoito yksikköön arvioimaan asiakkaan tilannetta tai olemalla puhelimitse yhteydessä valtakunnalliseen päivystysapuun (p.116 117)

Asiakkaan mukana vastaanotoilla/tapaamisissa on aina mukana myös yksikön työntekijä, näin varmistetaan aukoton tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

2.8 Toimitilat ja välineet

Ykköskoti Huvikumpu jakaantuu kahteen eri kiinteistöön: Talo-A (14 asiakaspaikkaa) ja Talo-B (11 asiakaspaikkaa) ja molemmat kiinteistöt on suunniteltu palvelukotitoimintaa varten ja molemmat toimitilat on tarkoituksenmukaiset harjoitettavaan toimintaan.

Kaikki Ykköskoti Huvikummun asiakashuoneet ovat yhden hengen huoneita, mikä osaltaan takaa asiakkaiden yksityisyyden suojan. Asiakkaisiin liittyvistä asioista keskustellaan aina suljetuin ovin ja asiakkaiden tietoja sisältäviä papereita säilytetään lukitussa toimistossa, asiakaskohtaisissa kansioissa.

Asiakastietojärjestelmään kirjaudutaan henkilökohtaisilla SSO-tunnuksilla, eikä ulkopuoliset näin pääse järjestelmään kirjautumaan. Mahdolliset hoitotoimenpiteet suoritetaan aina asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen.

Talo-A:

Asiakkailla on omien huoneidensa lisäksi käytössään oleskelu-, sauna- ja kodinhoitotilat. wc – ja suihkutilat sijaitsevat käytävillä ja niitä on riittävä määrä asiakasmäärään nähden. A-talossa sijaitsee lisäksi keittiötilat ja toimistotilat ja talon alakerrassa sijaitsee Ykköskoti Huvikummun työtoimintatilat.

Talo-B:

Asiakkailla on oman huoneensa lisäksi käytössään oleskelu- ja ruokailutilat. Asiakashuoneiden yhteydessä on omat wc- ja suihkutilat. Saunatilat sijaitsevat talon alakerrassa, lisäksi alakerrassa sijaitsevat myös avarat päivätoiminta- ja harrastetilat. B-talossa sijaitsee lisäksi yksikön jakelukeittiö, toimistotiloja, sekä lääkehuone. Asiakkaiden poissaollessa ei heidän huoneitaan käytetä muihin tarkoituksiin, ellei toisin ole yhdessä asiakkaan kanssa sovittu.

Asiakkaiden omaiset/läheiset voivat vapaasti vierailla yksikössä.

Yksikön sijainti rauhallisessa maalaismaisemassa tarjoaa ihanteelliset puitteet ulkoiluun ja erilaisiin liikunnallisiin harrasteisiin.

Kiinteistöhuolto on ulkoistettu ja siitä vastaa Lopen Kulta ky, Kiinteistöhuolto vastaa mm. piha-alueiden kunnospidosta sekä kesällä, että talvella, paloilmioittimien testauksesta kuukausittain, kiinteistön pikkuremonteista, sekä toimii yhteyshenkilönä esim. erilaisten erikoisosaamista vaativien korjausten tilaamisessa, sekä kiinteistön omistajan toteuttamissa vuosittaisissa kiinteistöauditoinneissa.

Jätehuollosta vastaa Lassila&Tikanoja. Paloilmioittimen huollosta ja määräaikaistarkastuksista vastaa Bravida Oy, HI Flogg- järjestelmän (sprinklerit) huollosta vastaa Marioff.

Yhteisten tilojen ja asiakashuoneiden wc- ja suihkutilojen (B-talo) siivouksesta huolehtii Kiinteistöjen Apteekki Oy ja mahdolliset sähkötyöt hoitaa Läyliäisten Sähkö.

Viimeisin palotarkastus on toteutettu 30.07.2024 ja ympäristöterveydenhuollon tarkastus on toteutettu 02.06.2023. Elintarvikehuoltoon liittyvä valvontasuunnitelman mukainen OIVA-tarkastus on toteutettu 31.07.2024.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Ykköskoti Huvikummissa on käytössä DomaCare-asiakastietojärjestelmä. Järjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän mahdollisista käyttökatkoksista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Mahdollisissa pitkissä huoltoviiveissä, on yksikössä sovittu kirjausten tapahtuvan manuaalisesti asiakaskohtaiseen "raportti-vihkoon" ja viiveen poistuttua kirjaukset siirretään asiakastietojärjestelmään ns. jälkikirjauksina.

Merkittävässä tietosuojapöytäkirjoissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa. Käytämme yksikössä CE-hyväksytyjä laitteita ja järjestelmiä. Henkilöstö on perehdytetty yksikössä olevan teknologian käyttöön käymällä yhteisesti läpi käyttöohjeet ja harjoittelemalla käyttöä. Uudet työntekijät perehdytetään asiaan ns. perehdytysvuorojen aikana.

Yksikköön on valittu kirjaamisvastaava ja hän on osallistunut Ykköskotien kirjaamisvastaava – koulutuksiin. Kirjaamisvastaavan vastuulla on:

- ylläpitää omaa kirjaamisosaamistaan ja hallita hyvin kirjaamisen DomaCare-asiakastietojärjestelmään
- perehdyttää yksikössä kirjaamista sekä teknisesti, että sisällöllisesti ja tukea koko yksikön henkilöstöä
- seurata kirjaamisen tasoa omassa yksikössä ja antaa palautetta kirjaamisesta, sekä viedä kirjaamiseen liittyviä haasteita ja kehittämissuhteita yhteiseen käsittelyyn
- tukea ja seurata kirjaamisohjeiden viemistä käytäntöön omassa yksikössä
- antaa tarvittaessa palautetta asiakastietojärjestelmän käytettävyydestä ja tehdä kehittämissuhteita asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjälle
- osallistua kirjaamisvastaavien säännöllisiin yhteistyöpalaveriin ja koulutuksiin (x4/vuosi)

Teknologiset ratkaisut valitaan asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan. Mikäli asiakkaalla olisi arjessaan käytössä teknologisia ratkaisuja, kuvataan se asiakkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmassa.

Ykköskoti Huvikummissa molemmat talot on varustettu automaattisilla paloilmoin -ja sammutusjärjestelmillä. Lisäksi henkilökunnalla on käytössään AJAX-hoitajahälytysjärjestelmä, mistä hälyttimen aktivoituminen lähettää hälytyksen vartijapalveluun.

Asiakkailla ei ole henkilökohtaisessa käytössään turva- tai kutsulaitteita.

Asiakkailla hankitaan heidän mahdollisesti tarvitsemiaan apuvälineitä ja terveydenhuollonlaitteita, kun asiakas niitä tarvitsee. Apuvälineet hankitaan joko Riihimäen seudun terveyskeskuksen apuvälinepalvelusta tai asiakkaan kotikunnan apuvälinepalvelusta. Asiakkaan omaohjaajat, yhteistyössä yksikön sairaanhoitajan kanssa arvioivat asiakkaan apuväline tarpeen ja ovat yhteydessä asiasta sekä lääkäriin, että apuvälinepalveluun.

Työntekijät perehdytetään apuvälineiden toimivuuteen yksikön sairaanhoitajan toimesta ja tarvittaessa käytetään hyväksi apuvälinepalvelun henkilökunnan tietoja ja taitoja. Apuvälineiden käytön ohjauksesta asiakkaalle on vastuussa yksikön sairaanhoitaja, yhdessä asiakkaan omaohjaajien kanssa.

Mikäli apuvälineelle ilmenee huollon tarvetta, toimitetaan ne huollettavaksi apuvälineet toimittaneelle taholle.

Yksikön asiakkailla on käytössään omat henkilökohtaiset verensokerimittarit, mikäli niiden toimivuudessa on ongelmia tai ne ovat menneet rikki, saavat asiakkaat uudet toimimattomien tilalle Riihimäen seudun terveyskeskuksen hototarvikejakelun kautta.

Yksikössä olevat terveydenhuollonlaitteet (verensokerimittari, kuumemittari ja vaaka) on listattu Spotilla-laiterekisteriin ja niissä mahdollisesti ilmenevät huollontarpeet on mahdollista ilmoittaa em. rekisterin kautta, on myös mahdollista, että rikkoontuneiden tilalle hankitaan uudet. Yksikköön on nimetty laitevastaava (yksikön sairaanhoitaja) ja hän on suorittanut laitevastaavakoulutuksen. Jokainen yksikön ohjaustyöhön osallistuva työntekijä suorittaa ns. laiteluvat (suoritukseen sisältyy sekä teoriaosuus, että näytöt erittäin korkean riskin alaisten lääkinnällisten laitteiden osalta). Laitevastaava ottaa näytöt vastaan. Laiteluvat ovat voimassa 5 vuotta ja Workday-järjestelmä ilmoittaa, kun työntekijän lupa on aika uusia.

Työntekijät seuraavat terveydenhuollon laitteiden toimivuutta ja mikäli ongelmia ilmenee, laaditaan asiasta laitepoikkeamaraportti, minkä yhteydessä on myös FIMEA:n vaaratilanneilmoitus.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma ohjaa Ykköskoti Huvikummissa toteutettavaa lääkehoitoa. Lääkehoitosuunnitelma määrittää mm. kuinka lääkehoitoa toteutetaan, eri ammattiryhmien vastuut ja velvollisuudet, perehdytysprosessin, lupakäytännöt, lääkkeiden hankinnan, säilyttämisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan

neuvonnan lääkehoitoon liittyen sekä lääkehoidon kirjaamisen ja toiminta mahdollisissa virhetilanteissa.

Yksikön lääkehoitosuunnitelmasta, sen asianmukaisuudesta ja toteuttamisesta vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja. Yksikön henkilökunta perehtyy lääkehoitosuunnitelmaan lääkehoidosta vastaavan sairaanhoitajan johdolla ja kuittaa lääkehoitosuunnitelman luetuksi ja ymmärretyksi omilla nimikirjoituksillaan.

Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina kun lääkehoitoon liittyvässä toiminnassa tapahtuu muutoksia. **Päivitetty 14.2.2025**
Suunnitelman toimivuutta arvioidaan ja seurataan myös lääkepoikkeamien kautta ja poikkeamakäsittelyn seurauksena on mahdollista käynnistää uusia ja toimivampia käytäntöjä, yksikön lääkehoitoon liittyen.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Ykköskoti Huvikummissa jokainen ohjaustyöhön osallistuva työntekijä kirjaa asiakastietojärjestelmään omilla tunnuksillaan oman työvuoronsa aikaiset asiakaskohtaiset tapahtumat.

Raportointia kirjataan jokaisesta vuorosta.

Yksikönjohtaja ja kirjaamisvastaava seuraavat kirjaamisen laatua ja yksikönjohtaja raportoi kirjaamisista kerran kuukaudessa toteutettavan omavalvontakyselyn kautta laatuorganisaatiolle. Mikäli kirjaamisen tasossa esiintyy puutteita, käydään asiaa läpi henkilökunnanpalaverissa sekä yksikönjohtajan, että yksikön kirjaamisvastaavan toimesta ja puutteet korjataan ohjeistusten mukaisesti.

Jokainen Ykköskoti Huvikummun työntekijä on veloitettu suorittamaan Workdayssa tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät koulutukset jo perehdytysaikanaan. Lisäksi tietosuojaan liittyvät ohjeistukset on luettavissa Ykkösnetissä => Mielenterveyskuntoutus => Turvallisuus => Tietoturvallisuus.

Yksikössä on käytössä tietoturvan ja tietosuojan riskienhallinnan apuvälineeksi suunniteltu tietoturvan ja tietosuojan tarkastuslista. Tarkastuslistasta saatu tieto käydään läpi henkilökunnanpalaverissa ja yksikönjohtajan kvartaaliarvioinnissa, ennalta sovittuna kvartaalina.

Mikäli tietosuojaan liittyvissä asioissa havaitaan epäkohtia, puututaan asiaan välittömästi ja korjataan epäkohdat. Epäkohdan havainnut laatii tapahtumasta tietosuojapoikkeaman, mihin kirjataan, mikä mahdollisesti on johtanut tietosuojarikkeeseen, korjaussuunnitelma, kuinka rike/epäkohta poistetaan ja aikataulu, mihin mennessä tilanne on korjattu.

Yksikönjohtaja vastaa asiakastietolain 7§:n mukaisesta yksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta.

Tietosuojaan liittyviä asioita käydään säännöllisesti läpi henkilökunnanpalavereissa.

Tietoturvaan liittyvät asiat sisältyvät perehdytysohjelmaan. Perehdytysaikana uusi työntekijä käy läpi vaaditut koulutukset aiheeseen liittyen. Harjoittelijoiden kanssa käydään tietosuojaan liittyvät asiat läpi ja harjoittelusopimuksen allekirjoituksen yhteydessä he allekirjoituksellaan hyväksyvät yrityksen ja yksikön ohjeistukset.

Tietosuojaan liittyvää koulutusta on tarjolla sekä Workdayssa ja Oppi-alustalla, osa koulutuksista on omaehtoisia, osaan työnantaja velvoittaa osallistumaan.

Mehiläisen tietosuojavastaavana toimii

Kim Klemetti

p. 045 672 8283

kim.klemetti@mehilainen.fi

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Ykköskotien kokemuksellista laatua mitataan säännöllisesti toteuttavilla laatukselyillä. Kyselyssä on omat kysymyssarjat asiakkaille ja heidän omaisilleen/läheisilleen.

Laatukselyn aihealueet perustuvat Ykköskotien laatulupauksiin:

- yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki
- turvallisuus
- oma viihtyisä koti
- yhteisöllisyys
- maukas ruoka

Kyselyt suoritetaan kuukausittain, asiakkaille haastattelun kautta ja omaisille/läheisille kysely lähetetään joko sähköisesti tai heitä haastatellaan joko puhelimitse tai yksikössä tavatessa.

Asiakkailla ja heidän omaisillaan/läheisillään ja sidosryhmien edustajilla on mahdollisuus antaa palautetta Ykköskoti Huvikummun toiminnasta ja heiltä saadut palautteet kirjataan Ykkösnettiin palauteraporttina. Saadut palautteet käsitellään säännöllisesti (x1/vko) henkilökunnan palavereissa ja palautteiden pohjalta on mahdollista käynnistää erilaisia kehitysprojekteja yksikön toimintaan liittyen.

Säännöllisesti pidettävissä yhteisökokouksissa (x1/kk) ja päivittäin pidettävissä aamupalavereissa asiakkailla on mahdollisuus tuoda esiin toiveitaan ja kehitysehdotuksia yksikön toimintaan liittyen ja näin vahvistaa omaa osallisuuden kokemustaan.

Asiakkaiden kanssa käydään myös päivittäin keskusteluja arjen toimien lomassa, keskusteluista voi nousta esille paljon uusia kehittämisen kohteita sekä ideoita.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinta on koko työryhmän yhteinen asia. Koko työryhmä osallistuu vaarojen- ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja toimii turvallisuuteen liittyvien ohjeistusten mukaisesti.

Yksikönjohtajan tehtävänä on ohjeistaa henkilöstöä riskienhallintaan ja omavalvontaan liittyvissä asioissa ja huolehtia siitä, että henkilöstöllä on riittävästi osaamista turvallisuusasioista.

Henkilökunta sitoutetaan osallistumaan riskienhallintaan, omien tehtävänkuviansa ja vastuualueidensa mukaisesti. Vastuunjakotaulukko on yksikössä nähtävillä.

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, missä palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta kehitetään tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, missä toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen vaarantuu.

Riskejä tunnistetaan toiminnassamme monilla menetelmillä: toimintariskien arviointi ja työn vaarojen arviointi tehdään vuosittain. Tunnistetut riskit arvioidaan ja niiden ennaltaehkäisemiseksi/poistamiseksi suunnitellaan toimenpiteet ja valvonta. Toiminnan riskien tunnistamisessa hyödynnetään myös poikkeamajärjestelmää, erilaisia palautekanavia, henkilöstökyselyjä, henkilöstöpalavereja, turvallisuuskävelyjä, toimitilatarkastuksia sekä omavalvontakäyntejä ja –kyselyjä.

Riskien käsittelyyn kuuluu haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niiden läpikäyminen työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Korjaavat toimenpiteet sovitaan ja haittatapahtumia käsitellään. Muutosta vaativat laatu-poikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset henkilökunnanpalaverien muistioon ja omavalvonnan seurantaan.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Henkilöstöön liittyvien riskien hallinta ja menettelytavat

Tiedonpuute, puutteita perehdytyksessä:

Jokainen Ykköskoti Huvikummun työntekijä on veloitettu osallistumaan uuden työntekijän perehdytykseen. Uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä, jonka työvuorojen mukaisesti uusi työntekijä työskentelee ensimmäisen työviikkonsa aikana. Perehdytysvuoroissaan uusi työntekijä perehdytetään yksikön toimintatapoihin, asiakkaisiin ja työvuorojen sisältöihin. Mehiläisen verkkoalustoilla sijaitsevien perehdytyskoulutusten kautta uusi työntekijä pääsee perehtymään laajemmin yrityksen toimintaan. Perehdytyskoulutus on pakollinen ja koulutusten toteutumista seurataan yksikön johtajan toimesta.

Ykköskoti Huvikumulla on oma yksikön omiin käytänteisiin opastava perehdytyslomake, minkä uusi työntekijä käy perehdyttäjänsä kanssa läpi.

Tiedonkulkuun liittyviä käytänteitä kehitetään yksikössä jatkuvasti. Henkilökunnan käytössä on yksikön oma teams, minkä kautta tiedotetaan yksikön arkeen liittyviä asioita, sekä asiakastietojärjestelmän (Doma 2.0) keskustelut -osio, minkä kautta tiedotetaan lähinnä asiakkaisiin liittyvistä asioista. Henkilökunnanpalaverit pidetään kerran viikossa ja muistiot palavereista on kaikkien luettavissa Ykkösnetissä, yksikön omissa tiedostoissa.

Vaara- ja uhkatilanteet

Ykköskoti Huvikummun henkilökunnalta edellytetään osaamista, liittyen erilaisiin vaara- ja uhkatilanteisiin, kuten esim. aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen. Huolellinen ja perusteellinen perehdytys sekä osallistuminen säännöllisesti työnantajan järjestämiin uhkatilanne – ja aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen – koulutuksiin, lisäävät henkilökunnan valmiutta toimia vaara- ja uhkatilanteissa ja näin myös vähentävät riskiä niiden syntymisestä.

Kaikki tapahtuneet vaara- ja uhkatilanteet raportoidaan poikkeamaraportointina (turvallisuuspoikkeama) ja poikkeamat käydään läpi säännöllisesti 1x/vko pidettävissä

henkilökunnanpalavereissa. Tarvittaessa yksikön turvallisuuteen liittyviä toimintoja muutetaan/kehitetään poikkeamaraportoinnin kautta tulleiden kehitysideoiden avulla.

Lääkehoitoon liittyvien riskien hallinta ja menettelytavat

Pystyäkseen toteuttamaan lääkehoitoa Ykköskoti Huvikummissa, on työntekijällä oltava lääkärin allekirjoittama lääkelupa. Lääkelupa sisältää hyväksytysti suoritettu Lovekurssi (= teoriaopinnot, lääkelaskut ja PKV-osio), sekä hyväksytysti suoritettavat näytöt lääkkeenjaosta lääkeannostelijoihin, lääkkeenannosta asiakkaille, i.m, sekä s.c pistettävien injektioiden pistonäytöt, sekä PKV- ja N-lääkkeiden käsittely ja kirjaaminen. Näytöt vastaanottaa yksikön lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja, hän myös vastaa yksikön lääkehoidon toteutumisesta.

Ykköskoti Huvikummun asiakkailla on tiliasiakkuus Lopen Apteekkiin ja lääkkeet tilataan sähköisesti (EasyMed – järjestelmä) lääkehoidosta vastaavan sairaanhoitajan toimesta. Lääkkeet säilytetään lukitussa lääkehuoneessa, lukituissa lääkekaapeissa, jokaisen asiakkaan nimellä varustetussa lääkelaatikossa. Työvuorolistaan on kirjattu jokaisessa vuorossa lääkevastuussa oleva työntekijä (LV) ja lääkehuoneeseen pääsy on ainoastaan lääkevastuuvuorossa olevalla työntekijällä. Lääkevastuussa oleva työntekijä kuittaa lääkehuoneen avaimet vastaanotetuksi, samoin luovuttaessaan avaimet seuraavassa vuorossa lääkevastuussa olevalle, kuittaa hän avaimet luovutetuksi, avaintenhallintalistaan.

Lääkkeet jaetaan viikkoannostelijoihin kahden viikon välein (jkt maanantai) ja jaetut annostelijat kaksoistarkastetaan. Sekä annostelijan jakaja, että tarkastaja kirjaavat työn tehdyksi omilla nimikirjaimillaan, asiakaskohtaiseen "lääkkeenjako- ja tarkistuslomakkeeseen". Käytössä olevat viikkoannostelijat säilytetään lukitussa lääkekärryssä, mistä myös lääkkeet annostellaan asiakkaille lääkkeenantoaikoina. Täynnä olevat, valmiiksi jaetut annostelijat säilytetään lukitussa lääkehuoneessa, lukitussa lääkekaapissa, omassa "tarkastetut"-hyllissä. Lääkkeiden säilytyslämpötiloja seurataan säännöllisesti ja seurannat kirjataan lämpötilaseuranta-lomakkeelle. Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja tarkastaa 1x/kk, ettei asukkaiden lääkkeissä, asiakaskohtaisissa lääkelaatikoissa ole esim. vanhaksi menneitä lääkkeitä tai käytöstä poistuneita lääkkeitä.

PKV- ja N-lääkkeiden kulutusta seurataan säännöllisesti, aina kun em. lääke asiakkaalle annetaan, asiakas- ja pakkauskohtaisten kulutuskorttien kirjausten kautta. N-kulutuskortteihin vaaditaan, kahden työvuorossa olevan lääkeluvallisen työntekijän kuittaukset.

Lääkepoikkeamista ja ns. läheltä piti- tapahtumista kirjataan aina lääkepoikkeamaraportti. Raportti käsitellään säännöllisesti (1x/vko) pidettävissä henkilökunnanpalavereissa ja tarvittaessa käynnistetään kehittämistoimenpiteet epäkohdan poistamiseksi jatkossa.

Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvien riskien hallinta ja menettelytavat:

Koko henkilökunta on veloitettu suorittamaan “Tietosuoja Mehiläisessä”- koulutuksen (Workday). Uudet työntekijät suorittavat koulutuksen työsuhteen alussa, perehtymisvaiheessa. Samoin työsopimusta allekirjoittaessaan, työntekijä perehtyy myös sopimuksen liitteenä olevaan vaitiolo – ja salassapitosopimukseen, allekirjoittaa sen ja sitoutuu toimimaan yrityksen toimintaperiaatteiden mukaisesti työsuhteessa ollessaan.

Nimiä, henkilötunnuksia tai muita arkaluontoisia asioita sisältävät ei-arkistoitavat asiakirjat, hävitetään laittamalla ne B-talon toimistossa sijaitsevaan tietosuoja-jäteastiaan, mikä tyhjenetään säännöllisin väliajoin.

Palveluntuottamiseen liittyvien riskienhallinta:

Yksikön henkilöstömitoitusta seurataan viikko- ja listatasolla sekä yksikönjohtajan, että palvelujohtajan ja Business Controllerin toimesta, näin varmistetaan palveluntuottamiseen riittävä työntekijäresurssi.

Yksikönjohtajan vastuulla on luvanmukaisen henkilöstömitoituksen varmistaminen ja henkilöstön oikea jakaantuminen eri työvuoroihin (esim. riittävä määrä lääkeluvallisia työntekijöitä/työvuoro)

Ykköskoti Huvikummun vuorokuvaukset on luotu ja ne on käyty läpi henkilökunnan kanssa, vuorokuvauksia käydään yhdessä henkilökunnan kanssa läpi aina kun tarvetta siihen esiintyy. Uusien työntekijöiden kanssa vuorokuvaukset käydään läpi ns. perehdytysvuorojen aikana.

Eri ammattinimikkeille lähihoitaja, tiimivastaava, lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja, hoiva-avustaja) on laadittu tehtäväkuvaukset ja ne on luettavissa Ykkösnetissä, yksikön omat tiedostot, henkilöstö, tehtäväkuvaukset.

Tiloihin liittyvien riskienhallinta:

Ykköskoti Huvikummun tilat on suunniteltu asumispalvelun tuottamiseen. Tilat on mitoitettu 25 asiakkaalle.

Asiakashuoneet on lukittavat ja asiakkailta on avaimet omiin huoneisiinsa.

Molemmat talot on varustettu savuun ja lämpöön reagoivilla paloilmoinnilla ja sprinklerjärjestelmällä. Paloilmoitin on suorassa yhteydessä aluehälytyskeskukseen. Molemmat talot on varustettu tiloihin nähden riittävällä määrällä alkusammutuskalustoa. Poistumistiet on yksikössä merkitty.

B-talossa on väestönsuoja.

Henkilökunta on perehtynyt Ykköskoti Huvikummun pelastussuunnitelmaan ja poistumisturvallisuusselvitykseen. Pelastussuunnitelma on luettavissa Ykkösnetissä => yksikön omat tiedostot => turvallisuus => paloturvallisuus. Suunnitelmaa katselmoidaan ja tarvittaessa päivitetään vuoden välein ja aina mikäli toiminnassa tapahtuu muutoksia yksikönjohtajan toimesta, katselmoinnissa/päivityksessä on mukana myös yksikön turvallisuudesta vastaava ohjaaja. Paloviranomaisten tarkastukset toteutetaan säännöllisesti.

Henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti uhkatilanne- palo- ja alkusammutuskoulutusta. Toimitila- ja turvallisuuskävelyt toteutetaan kvartaaleittain ja uusi työntekijä perehdytetään yksikön turvallisuusasioihin hänen työsuhteensa alussa, yksikön turvallisuusvastaavan toimesta.

Tiedonkulkuun liittyvien riskien hallinta:

Työvuorojen vaihtuessa vuorossa ollut työntekijä raportoi työhön tulevalle työntekijälle vuoron aikaiset tapahtumat. Asiakasraportointia kirjataan jokaisessa vuorossa asiakastietojärjestelmään. Käytössä on mobiilikirjaus.

Asiakastietojärjestelmän keskusteluosiossa tiedotetaan sekä toimintaan että asiakkaisiin liittyvistä asioista.

Yksikön työntekijöillä on käytössään myös yksikön oma teams-ryhmä sekä omat henkilökohtaiset sähköpostit, joiden kautta tiedottamista myös tapahtuu.

Säännölliset henkilökunnanpalaverit kokoontuvat 1x/vko, palavereissa käsitellään yksikön ajankohtaisten asioiden lisäksi henkilöstöön, laatuun, toiminnan kehittämiseen ja asiakkaisiin liittyviä asioita. Palavereista kirjataan muistiot, jotka ovat luettavissa Ykkösnetissä.

Työntekijöiden vastuulla on perehtyä Ykköskoti Huvikummun suunnitelmiin (= omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma, pelastussuunnitelma, valmiussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys) ja kuitata nimikirjoituksellaan suunnitelmat luetuksi ja ymmärretyksi. Perehtyminen tapahtuu aina myös suunnitelmien päivityksen jälkeen.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Ykköskoti Huvikummissa poikkeamien käsittelyssä kirjataan korjaavat toimenpiteet poikkeamaraporttiin ja henkilökunnan kokousmuistioon. Vakavista poikkeamista lähtee välitön ilmoitus yksikönjohtajalle, palvelujohtajalle ja laatuorganisaatioon. Poikkeamailmoitusten käsittelyä ja korjaavien toimenpiteiden seuranta raportoidaan kuukausittain toteutettavilla omavalvontakyselyillä. Lisäksi toteumaa arvioidaan yksiköiden kvartaaliarvioinneissa ja omavalvontakäynneillä.

Henkilökuntaa tiedotetaan sovituista muutoksista ja muista korjaavista toimenpiteistä toiminnassa henkilökunnan viikkopalaverissa, sekä tarvittaessa DomaCare asiakastietojärjestelmän keskusteluosiossa. Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä toiminnassa tiedotetaan muita yhteistyötahoja yksikön johtajan toimesta.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Ykköskoti Huvikummissa ostopalvelujen tuottajina toimivat seuraavat yritykset:

Jätehuolto: Lassila&Tikanoja Oy
Sähkötyöt; Läyliäisten Sähkö
Paloilmoittimen huolto: Bravida Oy
HI Flogg-järjestelmän huolto; Marioff
Siivoushuolto; Kiinteistöjen Apteekki Oy
Vaihtomatot: Lindström Oy
Kiinteistöhuolto: Lopen Kulta ky
Elintarvikkeet: Kespro, Lopen S-market

Hankinnat ja tuotteiden/palveluiden tilaukset tehdään sovittujen sopimusten pohjalta. Vuosi- ja puitesopimukset, koskien hankintoja, tehdään konsernitasolla. Paikalliset sopimukset ovat poikkeuksia ja niiden käytöstä sovitaan erikseen hankintatiimin kanssa. Hankintatiimi käyttää Mehiläisen asiantuntijoita tarjouspyyntöjen, vertailujen ja sopimusten valmistelussa Valtakunnallisilla sopimuksilla hyödynnetään konsernin volyymietu hinnoitteluun, yhtenäistetään käytettäviä tuotteistoja sekä tilausprosesseja. Yksittäisen hinnan sijaan arvioidaan kokonaiskustannuksia.

Kaikki merkittävimmät toimittajat sitoutuvat Mehiläisen toimintaohjeisiin (Supplier Code of Conduct). Kilpailutetuilta alihankkijoilta edellytetään joko omavalvontasuunnitelmaan tai asianmukaista laadunhallintaohjelmaa.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Ykköskoti Huvikumpuun on laadittu valmiussuunnitelma ja se katselmoidaan kerran vuodessa ja aina, mikäli yksikön toiminnassa tapahtuu muutoksia. Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikön valmiussuunnitelma on laadittu ja että se on ajantasalla. Valmiussuunnitelma on luettavissa Ykkösnetissä (Ykkösnet=> yksikön omat tiedostot => turvallisuus)

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Ykköskoti Huvikummun omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuvat koko yksikön henkilökunta ja osallistuminen tapahtuu käymällä koko omavalvontasuunnitelmassa yhdessä henkilöstön kanssa läpi henkilökunnanpalaverissa. Yhdessä läpikäyty suunnitelma sitouttaa henkilöstön toimimaan laadukkaasti, ja kehittämään toimintaa, sekä mahdollistaa toiminnan jatkuvan omavalvonnan toteutumisen.

Henkilökunnalla on mahdollisuus omien toimenkuviansa ja vastuualueidensa puitteissa ehdottaa suunnitelman sisältöön muutoksia. Sovittujen muutoksien kirjaamisesta omavalvontasuunnitelman eri osioihin vastaa yksikönjohtaja.

Ykköskodeilla on mahdollisuus konsultoida laatuorganisaatiota omavalvontasuunnitelman laadinnassa. Omavalvontasuunnitelman sisältö käydään läpi myös palvelujohtajan kanssa.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Ykköskoti Huvikummun omavalvontasuunnitelma on nähtävillä B-talon eteisaulassa sijaitsevan kaapiston päällä ns. kodinkansiossa, sekä viranomaiskansiossa, B-talon toimistossa ja sähköisessä muodossa Ykkösnetissä, sekä Ykköskoti Huvikummun omilla kotisivuilla.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään kerran vuodessa ja aina kun toiminnassa tapahtuu siihen oleellisesti vaikuttavia muutoksia. Suunnitelman päivityksestä on vastuussa yksikönjohtaja.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain omavalvontakyselyjen kautta. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan sekä laatuorganisaatio- että yksikkötasolla. Omavalvontakyselyn pohjalta muodostuu säännöllisesti seurattava yksikön omavalvontaindeksi.

Kerran vuodessa, syksyllä, vastaamme omavalvonnan vuosikyselyyn, missä arvioidaan yksikön omavalvonnan toteutumista vuositasona. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kaikkia Ykköskoteja koskevat kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan raportoimalla kehittämiskohteet neljännesvuosittain julkisessa tietoverkossa.

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Sajaniemi, 15.01.2026

Allekirjoitus
Sari Helppolainen

SIGNATURES**ALLEKIRJOITUKSET****UNDERSKRIFTER****SIGNATURER****UNDERSKRIFTER**

This documents contains 39 pages before this page

Dokumentet inneholder 39 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 39 sivua ennen tätä sivua

Dette dokument indeholder 39 sider før denne side

Detta dokument innehåller 39 sidor före denna sida

authority to sign

representative

custodial

asemavaltuus

nimenkirjoitusoikeus

huoltaja/edunvalvoja

ställningsfullmakt

firmateckningsrätt

förvaltare

autoritet til å signere

representant

foresatte/verge

myndighed til at underskrive

repræsentant

frihedsberøvende