

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

**Ykköskoti Tiltu**



## Sisällysluettelo

<a href="#"><u>SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA</u></a> .....	1
<a href="#"><u>1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT</u></a> .....	4
<a href="#"><u>2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN</u></a> .....	5
<a href="#"><u>2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta</u></a> .....	6
<a href="#"><u>2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus</u></a> .....	6
<a href="#"><u>3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET</u></a> .....	6
<a href="#"><u>3.1 Toiminta-ajatus</u></a> .....	6
<a href="#"><u>3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet</u></a> .....	7
<a href="#"><u>4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO</u></a> .....	8
<a href="#"><u>4.1 Riskienhallinta</u></a> .....	8
<a href="#"><u>4.2 Ilmoitusvelvollisuus</u></a> .....	9
<a href="#"><u>4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen</u></a> .....	10
<a href="#"><u>4.4 Korjaavat toimenpiteet</u></a> .....	10
<a href="#"><u>5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET</u></a> .....	11
<a href="#"><u>5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma</u></a> .....	11
<a href="#"><u>5.2 Asiakkaan kohtelu</u></a> .....	12
<a href="#"><u>5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen</u></a> .....	12
<a href="#"><u>5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu</u></a> .....	13
<a href="#"><u>5.5 Asiakkaan osallisuus</u></a> .....	14
<a href="#"><u>5.6 Asiakkaan oikeusturva</u></a> .....	15
<a href="#"><u>5.7 Omatyöntekijä</u></a> .....	17
<a href="#"><u>6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA</u></a> .....	17
<a href="#"><u>6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</u></a> .....	18
<a href="#"><u>6.2 Ravitsemus</u></a> .....	18
<a href="#"><u>6.3 Hygieniäkäytännöt</u></a> .....	19
<a href="#"><u>6.4 Infektioiden torjunta</u></a> .....	20
<a href="#"><u>6.5 Terveysten- ja sairaanhoito</u></a> .....	21
<a href="#"><u>6.6 Lääkehoito</u></a> .....	21

<a href="#">6.7 Rajattu lääkevarasto</a>	22
<a href="#">6.8 Monialainen yhteistyö</a>	22
<a href="#">7 ASIAKASTURVALLISUUS</a>	23
<a href="#">7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</a>	23
<a href="#">7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta</a>	23
<a href="#">7.3 Henkilöstö</a>	23
<a href="#">7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</a>	24
<a href="#">7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</a>	25
<a href="#">7.6 Toimitilat</a>	26
<a href="#">7.7 Teknologiset ratkaisut</a>	26
<a href="#">7.8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet</a>	27
<a href="#">8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN</a>	27
<a href="#">8.1 Asiakastyön kirjaaminen</a>	27
<a href="#">9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA</a>	28
<a href="#">10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA</a>	29

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Hoiva Mehiläinen OY	
Katuosoite Paciuksenkatu 27, 00270 Helsinki	

Toimintayksikkö Ykköskoti Tiltu	Y-tunnus 1893659-5
Esihenkilö / vastuuhenkilö Satu Viikuna	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) <a href="mailto:satu.viikuna@mehilainen.fi">satu.viikuna@mehilainen.fi</a> , 040 610 3767
Toimintayksikön katuosoite Rautatienkatu 18	Postinumero ja toimipaikka 47400 Kausala
Palvelut / asiakasryhmä Mielenterveyskuntoutujat Ympäri vuorokautinen palveluasuminen 30 paikkaa Yhteisöllinen asuminen 9 paikkaa Tuettu asuminen 26 paikkaa, joista 2 yksikössä	Asiakaspaiikkamäärä 40

Hyvinvointialue Päijät-Hämeen hyvinvointialue	
Sijaintikunta Iitti	Sijaintikunnan yhteystiedot Kausala, Iitti

## LUPATIEDOT (ympäri vuorokautinen palvelu)

Luvan myöntämispäivä 4.11.2022	Palvelu, johon lupa myönnetty Ympäri vuorokautinen palveluasuminen
-----------------------------------	---

## REKISTERÖINTITIEDOT (Ilmoituksenvaraiset palvelut)

Ilmoituksen ajankohta 4.11.2022	Palveluala, johon rekisteröity Yhteisöllinen asuminen ja tuettu asuminen
------------------------------------	---

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

Lindström Oy, vaihtomattopalvelut  
Kausalan Kiinteistö ja Siivouspalvelut Oy  
Suomen hälytin- ja turva-asennus  
Kespro Oy, ruokatukku  
Otis, hissipalvelut  
Luotain consulting, työnohjaus  
Wenström Oy, työtoiminta  
S-market Kausala  
Kausalan apteekki  
Rillion -ostotilausjärjestelmä  
Invian Oy (Domacare), asiakastietojärjestelmä

**Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Mehiläinen konsernina huolehtii, että ostamansa tuotteet ja palvelut on laadultaan käyttötarkoitukseen sopivia, potilasturvallisia ja kokonaiskustannuksiltaan sopivia. Mehiläisen laatu- ja johtamisjärjestelmä täyttää standardien ISO 9001, ISO 14001 ja ETJ+ -vaatimukset. Yksikkötasolla seurataan laadun ja asiakasturvallisuuden toteutumista ja tehdään tarvittaessa muutoksia.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä     Ei

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Omavalvontasuunnitelmaa käydään läpi henkilöstökokouksessa ja vaaditaan lukukuittaukset jokaiselta työntekijältä. Omavalvontasuunnitelma tehdään koko henkilöstön kesken, jokaiselle työntekijälle jaetaan omat vastualueet. Omavalvonnan suunnitteluun voivat osallistua myös asukkaat, toimintakykynsä mukaan. Tarvittaessa voidaan konsultoida myös laatuorganisaatiota. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi yhdessä palvelujohtajan kanssa.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Yksikön johtaja Satu Vilkuna, [satu.vilkuna@mehilainen.fi](mailto:satu.vilkuna@mehilainen.fi), 040 610 3767

## 2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai aina kun toiminnassa tapahtuu muutoksia.

## 2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä intranetissä sekä yksikön aulassa, kodin kansiossa.

# 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

## 3.1 Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Ykköskoti Tiltu tuottaa asumispalveluita mielenterveyskuntoutujille. Kuntouttamisen yhtenä ydinajatuksena toimii sen portaittaisuus. Kuntoutuksen tavoitteena on edetä vähemmän tuettuun asumiseen ja tukea asukasta itsenäistymiseen ja varmentaa hänen elämän hallintaansa. Kuntoutus koostuu asukkaan sosiaalisten- ja ihmissuhdetaitojen sekä oman terveyden ylläpitämisen taitojen harjoittelusta. Kuntoutus toteutetaan yksilöllisesti ja suunnitelmallisesti. Jokaiselle asukkaalle on määritelty omaohjaaja sekä heille laaditaan yksilöllinen viikko-ohjelma. Kuntoutuksen keinoina ovat yksilö- sekä ryhmäohjaus. Lisäksi asukkaille on järjestetty työ- ja viriketoimintaa. Asukkaat sekä heidän omaiset huomioidaan toiminnan suunnittelussa ja heiltä pyydetään säännöllisesti palautetta, jotka auttavat meitä kehittämään palveluja yhä laadukkaammiksi.

### 3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja 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 asukkaidemme parhaaksi. Yhteistä osaamista, joka syntyy jakamalla, yhdessä oppimalla ja jatkuvalla oman toiminnan arvioinnilla.

#### Välittäminen ja vastuunotto

Välittäminen asukkaistamme on toimintamme perusta. Kohtaamme jokaisen ihmisen ainutkertaisena ja kunnioitamme erilaisuuttamme. 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 asukastyön parantamisesta. Pidämme lupauksemme, luotamme toisiimme ja hoidamme asiat loppuun asiakkaidemme, työtovereidemme ja palvelun tilaajien odotusten mukaisesti.

#### Kumppanuus ja yrittäjäyys

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

#### 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.

Yksikön toimintaperiaatteita ovat mm. avoimuus, yksilöllisyys, arvokas ja hyvä kohtaaminen, ilo ja lämpö.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### 4.1 Riskienhallinta

- Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen
- Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat
- Riskienhallinnan työnjako

Kuvaa, miten yksikön riskienhallinta/omavalvonta toimii

Neljä kertaa vuodessa tehdään toimitilatarkastus, jossa on mukana mahdollisimman moni henkilökunnasta sekä asukkaita. Tällöin kartoitetaan tilojen toimivuutta ja turvallisuutta, niin sisällä kuin ulkona. Joka toinen kk on turvallisuuskävely, jossa mukana myös mahdollisimman moni henkilökunnasta ja asukkaita, sekä uudet työntekijät ja sijaiset. Viikkopalavereissa (1 krt/vko) ja henkilöstöpalavereissa (1krt/kk) käsitellään esille tulleet asiat ja muutos/korjaustarpeet, korjaavat toimenpiteet. Kaikki kirjataan Ykkösnetissä yksikön omille sivuille, sinne kuuluviin osioihin, joista ovat



henkilöstön luettavissa. Työsuojelun kuukausikokous on aina ennen henkilöstöpalaveria.

Vuosittain tehdään laajempi henkilöstötutkimuskysely, sekä yksikkökohtainen työn vaarojen ja riskien arviointi, joiden pohjalta tehdään kehittämistoimenpiteitä yksikköön. Yksikön johtaja vastaa kuukausittain omavalvontakyselyyn, jonka avulla varmistetaan mm. kirjaamiseen ja lääkehoitoon liittyviä asioita. Organisaation sisällä tehdään vuosittain omavalvontakäynti, jossa todennetaan omavalvonnan toteutuminen.

## 4.2 Ilmoitusvelvollisuus

Menettelyohjeet henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseksi

Sosiaalihuollon henkilöstön on toimittava siten, että asukkaille annettavat sosiaalipalvelut tuotetaan laadukkaasti. Viipymättä on ilmoitettava toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensisijaisesti perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin.

Tehdään Ykkösnetissä, poikkeamalomakkeella: työntekijän ilmoitusvelvollisuus.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Työntekijä tekee havaitusta riskistä, vaara- ja ”läheltä piti”- tilanteista ja haitallisesta tapahtumasta lain edellyttämän kirjallisen ilmoituksen poikkeamailmoitusjärjestelmän kautta yksikön esihenkilölle ja tiimivastaavalle (Ykkösnet/poikkeamat). Tieto vakavasta poikkeamasta menee liiketoimintajohdolle ja laatutiimille. Yksikönjohtaja vastaa siitä, että tieto menee myös tilaajalle. Poikkeamat käsitellään viikkopalavereissa yksikkötasolla. Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti tiimivastaavan ja esihenkilön toimesta. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asukkaiden ja heidän omaistensa kanssa.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Kolmen kuukauden välein pyydetään asukkailta ja omaisilta palautetta laatuindeksikyselyn avulla, joko suullisesti tai kirjallisesti. Palautetta voi antaa myös Mehiläisen sivujen kautta. Läheisyhteistyö lisää kommunikointia omaisten ja ohjaajien kesken ja tällöin palautteet myös suotavia. Palautteet käsitellään viikko- tai henkilöstöpalavereissa ja tehdään tarvittaessa muutoksia toimintaan näiden pohjalta. Kiireelliset asiat käsitellään viipymättä.

### 4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

Poikkeamat kirjataan heti asukastietojärjestelmään, DomaCareen, sekä tehdään poikkeamailmoitus intranetin kautta. Kaikki poikkeamat käsitellään viikkopalaverissa ja tarvittavista toimenpiteistä keskustellaan henkilöstön kanssa. Kirjataan viikkopalaverimuistioon sekä tarvittaessa asukastietojärjestelmään. Vakavat poikkeamat käsitellään lisäksi laatutiimin ja liiketoimintajohdon kanssa.

### 4.4 Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Poikkeamien käsittelyssä kirjataan korjaavat toimenpiteet poikkeamalomakkeelle ja kokousmuistoon. Vakavista poikkeamista menee välitön ilmoitus yksikönjohtajalle, palvelujohtajalle ja laatutiimille. Poikkeamailmoitusten käsittelyä ja korjaavien toimenpiteiden seuranta raportoidaan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Lisäksi toteumaa arvioidaan yksiköiden kvartaaliarvioinneissa ja omavalvontakäynneillä.

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Viikko- ja henkilöstöpalavereissa käydään tapahtumat sekä korjaavat toimenpiteet läpi, kirjataan nämä muistioihin ja käydään läpi myös päivittäisissä vuoronvaihdossa. Osaan tärkeistä muistioista/suunnitelmista, kuten lääkehoitosuunnitelma, vaaditaan

lukukuittaukset. Asukkaisiin liittyvät muutostoimenpiteet kirjataan asukastietojärjestelmä Doma Careen.

Yhteistyötahoihin olemme yhteydessä sähköpostitse, puhelimitse ja teamsin avulla ja tiedotamme myös heille muutoksista ja toimenpiteistä.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### 5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Toteuttamissuunnitelma laaditaan ensimmäisen asuinkuukauden aikana kaikille asukkaille. Laadinnassa on mukana asukkaan itsensä lisäksi nimetty omahoitaja, maksavan tahon edustaja sekä mahdollisuuksien mukaan asukkaan omainen/läheinen. Omahoitaja on vastuussa toteuttamissuunnitelman päivittämisestä ja sen ajantasaisuudesta. Suunnitelman toteutumista seurataan päivittäin tapahtuvien asukaskohtaisten raportointien ja viikoittain käytävien omahoitaja keskustelujen kautta. Kuukausittain tehdyt yhteenvedot koostavat suunnitelman etenemistä. Toteuttamissuunnitelmaa päivitetään puolen vuoden välein tai aina tarvittaessa.

Mitä mittareita henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Käytössämme on erilaisia toimintakyvyn arvioinnin mittareita: MMSE -muistitesti, RAI – toimintakyvyn arviointitesti ja MNA –ravitsemuksen arviointitesti.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Laadinnassa on aina mukana asukas ja omaisella/läheisellä on mahdollisuus näin halutessaan olla mukana. Laadinnan yhteydessä kuullaan asiakasta, hänen

näkemyksensä, toiveensa, ja vahvuutensa. Suunnitelmaan kirjataan hallinnassa olevat asiat, kuntoutukselliset tavoitteet sekä keinot tavoitteiden saavuttamiseksi.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Henkilöstön perehdyttämiseen kuuluu osana toteuttamissuunnitelmien sisällön ymmärtäminen. Toteuttamissuunnitelman toteutumista arjessa seurataan asukastietojärjestelmän kirjauksista.

## 5.2 Asiakkaan kohtelu

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

## 5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

Ykköskodeissa koko henkilöstön pakolliseen perehtymiseen kuuluu itsemääräämisoikeuskoulutus. Ykköskotien toiminnassa viitekehyksenä on toipumisorientaatio, jossa lähtökohtana ovat asukkaan omat toiveet ja odotukset palvelulle. Ykkökoti Tiltussa kunnioitamme asukkaiden itsemääräämisoikeutta, yksilöllisyyttä ja asukkaan omaa personallisuutta. Otamme huomioon yksilön tarpeet, toiveet ja tavat asukkaan hoidossa ja kuntoutuksessa. Käytämme hyödyksi kuntoutuksen toteuttamisessa tietoa asukkaan aikaisemmasta elämästä ja mielenkiinnon kohteista. Huomioimme yksityisyyden ja noudatamme itsemääräämisoikeuteen liittyviä lakeja. Asukkaat ovat oman elämänsä asiantuntijoita. Pidämme asukkaan osallisuutta tärkeänä yhteisön arjessa. Kannustamme jokaista asukasta osallistumaan omaa elämäänsä koskeviin päätöksiin.

Asukkaan itsemääräämisoikeutta toteutetaan arjessa siten, että asukas päättää ja toteuttaa itse omia arjen asioitaan.

Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu? Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?

Asukasta tuetaan terveellisen elämän toteuttamisessa, oman elämän hallinnassa ja joskus on tarpeen yhdessä sopia yhteisiä tavoitteita näiden saavuttamiseksi.

Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?

Yksikössä ei käytetä rajoitustoimenpiteitä. Kaikki toiminta perustuu neuvotteluun, sopimuksiin ja asiakkaan itsemääräämisoikeuteen.

#### 5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Ykköskodeissa on tehty hyvän kohtaamisen arviointia ja seuranta, joiden pohjalta on kehitetty yksiköiden asukaskohtaamista. Toimintaa kehitetään jatkuvasti asukkaiden oikeuksien ja aseman toteutumiseen liittyvissä kysymyksissä. Jokaisella työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus, mikäli huomaa epäasiallista kohtelua. Yksikön esihenkilö ottaa ilmoituksen vastaan ja ilmoittaa siitä kunnan johtavalle viranhaltijalle. Epäasialliseen kohteluun puututaan yksikössä välittömästi. Henkilökunnan tehtävänä on tunnistaa kaltoinkohtelu ja toimia asukkaan edunajajana, mikäli asukas ei siihen itse pysty. Kirjaamme asukkaan epäasiallisen kohtelun asukastietojärjestelmään ja käsittelemme ne yksikössä. Pyrimme selvittämään asian tapahtumaan liittyvien henkilöiden kesken. Mikäli asukas ei ole tyytyväinen menettelyyn niin yksikön esihenkilö ohjaa asukasta ottamaan yhteyttä sosiaaliamiehen epäkohdan selvittämiseksi.

Henkilökunnan jokainen jäsen on velvollinen tekemään poikkeamailmoituksen, jos näkee epäasiallista käytöstä tai muuta asukkaaseen kohdistuvaa väärinkäytöstä.

Jos epäasiallista käytöstä aiheuttaa toinen asukas, on jokaisen työntekijän velvollisuutena puuttua tilanteeseen välittömästi. Työntekijä on myös velvollinen ottamaan asian puheeksi työyhteisön kanssa.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Kaikki asukkaaseen kohdistuneet haittatapahtumat ja vaaratilanteet käsitellään asukkaan kanssa mahdollisimman nopeasti niiden ilmaantumisesta. Paras tapa käsitellä tilanteet on käydä ne läpi välittömästi tilanteessa olleiden kanssa. Jos tämä ei ole mahdollista, käydään ne läpi yksikön johtajan johdolla mahdollisimman pian tapahtuneesta. Asukkaan kokema epäasiallinen käytös käydään aina läpi yksikön johtajan johdolla. Mukana tapauksen läpikäynnissä ovat kaikki asianosaiset. Asukasta kannustetaan ottamaan tilanteeseen mukaansa omaisen tai muun luotetun henkilön. Vakavissa tapahtumissa otetaan yhteys myös asukkaan omaan sosiaalityöntekijään ja kutsutaan tarpeen mukaan hänetkin keskusteluun.

## 5.5 Asiakkaan osallisuus

### Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Laatuindeksikyselyiden avulla palautetta kerätään tilaajakunnilta, omaisilta, asukkailta ja henkilökunnalta. Tämän lisäksi palautetta on mahdollisuus antaa suullisesti tai kirjallisesti, koska tahansa, kun siihen on tarvetta. Asukaskokouksia järjestetään kerran viikossa, jossa kysellään palautetta ja pohditaan yhdessä, miten voimme toteuttaa toivottuja kehittämissuhteita ja muuttaa käytäntöjämme, jos tarve vaatii.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Palautetta kerätään kyselyiden muodossa kuukausittain, lisäksi asukaskokouksissa ja päivittäisissä kohtaamisissa asukkailla on mahdollisuus antaa palautetta.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Palautteet otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä ja suunnittelussa. Asukkaiden toiveet ja palautteet toteutetaan mahdollisuuksien mukaan. Palautteet käsitellään henkilöstökokouksissa tai viikkopalavereissa. Palautteita ja tyytyväisyyskyselyitä hyödynnetään myös toimintasuunnitelmaa laatiessa.

## 5.6 Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Yksikön johtaja Satu Viikuna p. 040 610 3767, satu.vilkuna@mehilainen.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Päijät-Hämeen hyvinvointialue, potilas- ja sosiaaliasiamies, p. 03 819 2504

ma, ti ja to 9-12, ke 9-15, sosiaaliasiamies@paijatha.fi

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana.

Sosiaaliasiamiehen tiedottaminen ja yhteistyö suuntautuu yksittäisten asiakkaiden lisäksi eri viranomaistahoihin, asiakasjärjestöihin ja palvelun tuottajiin päin.

Sosiaaliasiamies voi epäkohtia ja puutteita havaitessaan saattaa asian suoraan sosiaalilautakunnan tai aluehallintoviraston tietoisuuteen toimenpiteitä varten.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (24 §) määrittelee sosiaaliamiehen tehtävät seuraavasti:

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

#### KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU

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

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Kuluttajaneuvonta ohjaa, neuvoa ja sovittelee. Kuluttajaneuvonta on maksuton julkinen palvelu, josta saat ohjeita ja apua kuluttajan oikeuksiin ja velvollisuuksiin liittyvissä asioissa, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys. Kuluttajaoikeusneuvoja voi kertoa muun muassa, mitä voit itse tehdä asian selvittämiseksi. Kuluttajaneuvonta voi myös sovittaa kuluttajaan ja yrityksen välistä riitaa.

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

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. Viranomaisen lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä

- Muistutuksen /kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö.
- Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet.
- Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine (esim. aluehallintovirastolle), jossa selvitetty korjaavat toimenpiteet.
- Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti.
- Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää käyttäen yksikön sähköisiä järjestelmiä.
- Sosiaaliamiehen 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 aluejohtaja/ -päällikkö yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja.
- Kantelut ja päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Käsittelyaika on enimmillään 14 päivää.

## 5.7 Omatyöntekijä

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Jokaiselle asiakkaalle nimetään omatyöntekijä sekä omatyöntekijän varahenkilö, siinä vaiheessa, kun asiakas muuttaa yksikköön.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

## 6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

Yksikössä tehdään jokaiselle asukkaalle toteuttamissuunnitelmat, johon kirjataan asukkaan kuntoutustavoitteet sekä hänen toimintakykynsä mukainen tuen tarve ja toimenpiteet. Suunnitelman toteutumista ja tuen tarpeen muutoksia arvioidaan säännöllisesti. Suunnitelman sisältö tarkastetaan vähintään puolen vuoden välein. Asukasta ohjataan tai tarvittaessa avustetaan yksilöllisesti parantamaan omalla toiminnallaan omaa hyvinvointiaan.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu- yms. mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Osa asukkaista käy itsenäisesti, käyttävät litin kunnan palveluita harrastetoimintaansa, mm. kuntosali, kirjasto, luistelukenttä. Osa asukkaista myös lenkkeilee itsenäisesti, osa tarvitsee ohjaajan mukaan. Mahdollisuuksien mukaan asukkaiden käydään erilaisilla retkillä, harrastuksissa ja kulttuuritapahtumissa.

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

Toteuttamissuunnitelman tavoitteita seurataan arjessa päivittäin ja viikoittain. Asukasta aktivoidaan arjessa suunnitelman mukaisesti. Kuukausiyhteenvedossa käydään läpi, miten tavoitteita on saavutettu ja pitääkö jotakin toimintatapaa muuttaa, yhteenveto tehdään asukkaan kanssa yhdessä. Toteuttamissuunnitelma päivitetään puolivuositain, aina RAI-toimintakykymittarin päivityksen jälkeen. Asukastietojärjestelmään kirjataan ryhmät/kuntoutus, ulkoilut ja omatuokiot, joiden toteutumista seurataan erillisellä raportilla viikoittain.

## 6.2 Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Yksikössä työskentelee klo 7 -15 keittiötyöntekijä, joka valmistaa kaikki ruoat itse, huomioiden yleiset ravitsemussuositukset sekä jokaisen henkilökohtaiset tarpeet ja erityisruokavaliot. Ruokalista on kuuden viikon kiertävä ruokalista, jossa on otettu

huomioon asukkaiden ruokatoiveita. Viikoittainen ruokalista on nähtävissä yhteisissä tiloissa.

Asukkaita kannustetaan ruokailemaan yhteisissä tiloissa, mutta yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja ruokailumahdollisuus on myös jokaisessa ryhmäkodissa.

Ryhmäkodeissa on myös yhteiskäytössä olevat keittiöt, joissa asukkaat voivat halutessaan valmistaa omia ruokia. Lisäksi yksikön viikko-ohjelmassa on ruokaryhmä, joissa ohjatusti suunnitellaan, valmistellaan ja valmistetaan ruokaa yhdessä.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Jokaisen asukkaan erityisruokavaliot otetaan huomioon ruuan valmistuksessa. Mikäli jokin suunniteltu ruoka ei sovi kaikille (terveydellisistä syistä), niin kokki valmistaa heille oman ruuan, joka sopii heidän ruokavalionsa.

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

Asukkaiden ravitsemustilannetta seurataan arjessa, seurataan mm. sitä kuinka ruoka maistuu. Punnitsemme asukkaat vähintään kerran kuussa, yli- ja alipainoiset useammin.

### 6.3 Hygieniäkäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja siivouksen tasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Yksikössä noudatetaan yleisiä hygienia- ja siivousohjeita sekä ohjeistusta tartuntatautilanteissa. Asukkaita ohjataan ja neuvotaan tarpeen mukaan hygienian hoidossa ja sen toteutuksessa. Asukkaiden sauna- ja suihkupäivät kirjataan asiakaskirjauksiin. Henkilökunnalla on hygienia- ja siivousohjeita. Henkilökunnalla on hygienia- ja siivousohjeita.

Ykköskoti Tiltussa on tehty viikoittain toistuva siivous suunnitelma, jossa kuvataan kohteet, jotka on siivottava päivittäin kuten pöytä- ja kosketuspinnat sekä harvempaa siivousta vaativat kohteet kuten lattiat. Tarvittaessa siivousta tehostetaan, kuten helposti tarttuvien infektioepidemioiden aikana. Asukkaita opastetaan ja tarvittaessa avustetaan

oman asuntonsa siivouksessa säännöllisesti. Siivouspäivät on suunniteltu asiakkaiden viikko-ohjelmaan.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Asukkaat osallistuvat oman asuntonsa siivoukseen voimavarojensa mukaisesti joka viikko. Asukas saa ohjausta ja tarvittaessa apua siivoukseen ja yhdessä ohjaajien kanssa varmistetaan riittävä siivouksen taso.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Yksikössä käy kiinteistöhuoltoyhtiön siivooja kaksi kertaa viikossa, joka huolehtii yksikön yleisten tilojen siivouksesta. Ohjaajilla on joitakin vastuualueita, joita hoitaa pääasiassa yövuorolaiset.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Asukkaiden pyykit pestään ryhmäkodeittain, yksikössä on kolme pyykkihuoltopistettä. Osa asukkaista pesee itsenäisesti, osa ohjattuna ja osan puolesta ohjaajat pesevät. Yksikköön on tulossa erikseen eritepesukone.

Miten em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Organisaatiolla on erillinen siivousohjelma, jota noudatetaan. Työntekijät perehdytetään siihen.

## 6.4 Infektioiden torjunta

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Hygieniahoitaja Anne Reiman, PHKS infektiopkl, p. 044 719 5525,  
anne.reiman@pajjatha.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Yksikössä toimitaan paikallisten sekä valtakunnallisten ohjeistusten mukaan. Epidemian aikana, esim. vatsatautiepidemian, huomioidaan mahdolliset huone-eristykset, jotta taudin leviämistä pyritään estämään.

## 6.5 Terveyden- ja sairaanhoito

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

Ohjeet käydään työntekijöiden kanssa läpi perehdytysvaiheessa. Kertaamme toimintaohjeita riittävän usein ja aina tilanteen vaatiessa. Huolehdimme, että jokainen yksikön työntekijä tietää ja tuntee toimintatavat.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Jokaiselle pitkäaikaissairaalle on terveydenhuollon kontakti, jonka kautta ohjeet sairaudenhoitoon tulevat. Tiimivastaava tai sairaanhoitaja käy läpi kaikki hoito-ohjeet ja koostaa niistä yksikössä käytettävät yksilölliset ohjeet. Pitkäaikaissairaiden hoidossa tehdään tiivistä yhteistyötä ko. terveydenhuollon tahon kanssa.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Yksikön sairaanhoitajat vastaavat asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta.

## 6.6 Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelman laadintaan osallistuu yksikön johtaja ja tiimivastaava sekä sairaanhoitaja. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy ja allekirjoittaa lääkäri. Hyväksytty lääkehoitosuunnitelma on yksikössä luettavissa ja sen lukemista edellytetään ja

valvotaan lukukuittauksin. Lääkehoitosuunnitelman läpikäyminen kuuluu perehdytykseen. Lääkehoidon toteutumista valvoo ja siitä vastaa lääkehoidon vastaava.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Lääkehoidon vastaavaksi nimetty sairaanhoitaja.

### 6.7 Rajattu lääkevarasto

Jos yksikössä on rajattu lääkevarasto, onko toimintaan myönnetty lupa (yksityinen toimija) tai tehty ilmoitus (julkinen toimija). Miten sen lääkevaraston käyttöä seurataan, arvioidaan ja valvotaan?

Yksikössä ei ole lääkevarastoa.

### 6.8 Monialainen yhteistyö

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

Tiedonkulku ja yhteistyö muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien ja eri hallinnon alojen kanssa toteutuu sähköpostitse, puhelimella, Teamsilla, kirjeitse ja jos vain mahdollista, fyysisillä tapaamisilla. Tietojen käsittelyssä ja esim sähköpostia käytettäessä huomioimme tietosuojan. Omaohjaajat ovat pääasiassa vastuussa oman asukkaansa asioiden hoidosta ja kontakteista, yhteistyössä yksikön muiden ohjaajien ja tiimivastaavan kanssa.

Sosiaalityöntekijöiden ja palvelukoordinaattorien tapaaminen asukkaiden kanssa on vähintään kerran vuodessa asiakassuunnitelman päivityksen yhteydessä. Edunvalvojiin pidetään yhteyttä sähköpostitse tai puhelimitse. Asukkaan muuttaessa tai elämäntilanteen muuttuessa, olemme yhteydessä viipymättä sosiaalityöntekijään.

Tiedonkulku terveydenhuollon kanssa toteutuu puhelimitse tai vastaanotoilla. Samoin erikoissairanhoidon kanssa. Ohjaajat huolehtivat, että terveyteen liittyvät asiat hoidetaan aina ajallaan.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### 7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia veloituksia. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat veloitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

### 7.2 Terveystarkastuslain mukainen omavalvonta

Miten yksikön tilojen terveellisyteen liittyvät riskit hallitaan?

Vuosittain tehdään/päivitetään vaarojen selvittäminen ja merkittävyyden arviointi. Kemikaaliluettelon päivitys tarvittaessa/vuosittain. Muiden turvallisuusasiakirjojen päivitys vuosittain. Toimitilatarkistus neljä kertaa vuodessa ja turvallisuuskävelyt joka toinen kuukausi. Radonmittaukset tarvittaessa. Terveystarkastukset.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Palotarkastukset kahden vuoden välein. Tämä säännöllistä, yksikkö kuuluu Päijät-Hämeen pelastustoimen piiriin. Terveystarkastukset työterveyshuollossa.

### 7.3 Henkilöstö

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

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Ylläpidetään toimintaraporttia, joka laskee suoraan tarvittavan henkilöstömäärän. Tunti-indeksiä seurataan viikoittain. Tehdään rekrytoinnit tarpeen mukaan. Pidetään yllä kattavaa sijaistekisteriä.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia käytämme vakituisen henkilöstön lomasijaisuuksiin sekä äkillisiin sairaspöissaoloihin. Poissaolot pyritään sijaistamaan 100%.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Työvuorosunnittelussa otetaan nämä asiat huomioon. Vuorot suunnitellaan niin, että lähiesihenkilölle jää riittävästi aikaa tehdä hänelle kuuluvia vastuutehtäviä.

#### 7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Työhaastattelun yhteydessä varmistetaan kielitaito.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilökunnan rekrytoinnin tarpeesta vastaa yksikön esihenkilö, rekrytoidaan aina tarpeen vaatiessa. Hakemusten perusteella esihenkilö valitsee haastateltavat hakijat, haastattelut tehdään yhdessä tiimivastaavien kanssa.

Työntekijän valinta tehdään ammatillisen pätevyyden, työkokemuksen, työhön sopivuuden, sekä haastattelun ja mahdollisten suositusten perusteella.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Julki-Terhikistä varmistetaan työntekijän koulutus ja haastatellaan työntekijät hyvin. Jokaisella työntekijällä on koeaika ja koeajan puolivälissä käydään arviointikeskustelu



työntekijän ja esihenkilön kesken. Arvioinnissa otetaan huomioon myös muiden työntekijöiden, sekä asukkaiden palautteet.

Lyhytaikaisiin työtehtäviin pyrimme käyttämään mahdollisuuksien mukaan vakituisia sijaistyöntekijöitä. Näin varmistamme, että sijaiset ovat tunnettuja ja luotettavia työntekijöitä, jotka ovat jo ennestään tuttuja asukkaille.

## 7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Kaikki työhön tulevat perehdytetään, jotta uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa toimitilat, toiminnan ja tavat, työntekijät, asukkaat, työnsä ja siihen liittyvät odotukset.

Uusi työntekijä perehdytetään perehtymisohjelman mukaisesti ja perehdyttämiseen osallistuvat kaikki hoivakotimme työntekijät esihenkilön lisäksi. Käytössä on myös perehdytysvideot, jotka on kohdennettu tietyille ajankohdille, työntekijän aloittamisen jälkeen. Perehtyjän kanssa käydään keskustelua perehdytettävistä asioista, annetaan sekä pyydetään palautetta ja näin varmistetaan myös, että perehtyjä omaksuu ohjeistukset.

Uusi työntekijä saa käyttäjätunnukset organisaation sisäisiin järjestelmiin automaattisesti, kun työsopimus on viety ja hyväksytty Workdayn kautta.

Asukastietojärjestelmään on omat tunnukset, jotka esihenkilö luo uudelle työntekijälle. Perehdytettävä suorittaa myös lääkehoidon koulutuksen sekä tietoturvakoulutuksen.

Perehdytyksen väliarviointia tehdään koeajan puolella välissä. Keskustelun tarkoituksena on saada selville työntekijän motivaatiota ja sitoutumista työtehtävään, sekä asioiden oppimista ja omaksumista. Myös työntekijän mielipide siitä, vastaako työ hänen toiveitaan ja miten omasta mielestään selviytyy työtehtävistä, on tärkeää.

Keskustelun avulla voidaan kartoittaa, missä työntekijä tarvitsee vielä oppimista.

Myös vakituista henkilökuntaa perehdytetään työtehtävien ja toiminnan muuttuessa.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Täydennyskoulutusta järjestetään säännöllisesti ja/tai tarpeen mukaan. Organisaatiolla on paljon sisäistä koulutusta saatavilla, joista osa on pakollisia henkilöstölle.

## 7.6 Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet

Ykköskoti Tiltu sijaitsee litissä, Kausalan keskustassa. Toimitilat ovat kahdessa kerroksessa, vanhassa virastotalossa. Tiltussa on neljä ryhmäkotia, molemmissa kerroksissa kaksi. Katutason kerroksessa on toisessa ryhmäkodissa yhdeksän yhteisöllisen asumisen paikkaa sekä kuusi ympärivuorokautisen palveluasumisen paikkaa. Toisen kerroksen ryhmäkodeissa on molemmissa 12 ympärivuorokautisen palveluasumisen paikkaa. Yksikössä on lisäksi kaksipaikkainen tukiasunto.

Jokaisella asukkaalla on oma huone wc:llä ja kylpyhuoneella. Huoneiden pinta-ala on 20 m<sup>2</sup>. Ryhmäkodeissa on jokaisessa oma pieni keittiö sekä yhteinen olohuone. Yksikössä on valmistuskeittiö ja ruokasali. Kellarikerroksessa sijaitsee saunatilat ja katutason toisen ryhmäkodin päässä työtoiminnan tilat.

Asukkaat saavat kalustaa huoneensa omilla huonekaluillaan ja siihen kannustetaan. Yhteiset tilat on kalustettu yksikön toimesta. Yksikön tilat ovat esteettömät, talossa on myös hissi. Yksikön tiloista pyritään luomaan mahdollisimman kodikkaat ja viihtyisät.

## 7.7 Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Yksikön lääkehuoneessa ja ulkona kolmessa paikkaa on tallentava kameravalvonta. Tästä on rekisteriseloste sekä tarra nähtävillä.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailta on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Ei ole käytössä.

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

Ei ole käytössä.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

-

## 7.8 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinnällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Apuvälineet tulevat hyvinvointialueiden apuvälinelainaamosta, josta ohjeistetaan niiden käyttö sekä hoidetaan huollot. Ohjaajat huolehtivat yhteydenoton apuvälinelainaamoon.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?

Poikkeamailmoituslomakkeelta löytyy oma osionsa myös laitteille ja tarvikkeille.

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön laitevastaava, p. 040 546 9962

# 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

## 8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Kirjaamiskäytännöt kuuluvat osana perehdytykseen. Yksiköihin on tulossa myös kirjaamisvastaavat, jotka kouluttavat koko henkilöstöä asiaan. Käydään säännöllisesti kirjaamista läpi henkilöstön kanssa.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kirjaamisen määrää joka työvuorossa seurataan viikkotasolla ja kirjaamisen puutteet käydään läpi henkilöstön kanssa.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Jokainen työntekijä käy työsuhteen alussa tietoturvallisuuskoulutuksen ja sitoutuu salassapitovelvollisuuteen.

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

Tietoturvaan liittyvä koulutus kuuluu pakollisena osana perehdytykseen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kim Klemetti, kim.klemetti@mehilainen.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Hyvän työilmapiirin ylläpitäminen, yhdessä sovittujen toimintatapojen noudattaminen, kirjaamisen parantaminen sekä työnjako selkeämmäksi.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Tämä omavalvontasuunnitelma on osa Sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmaa.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Omavalvontakysely muodostaa omavalvontaindeksin, jota seuraamme.

Neljännesvuosittain toteutetaan johtamisen auditointi, jossa omavalvonnan toteutuminen on yksi arvioinnin osa-alue.

Vuosittain, syksyllä, vastaamme omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan omavalvonnan toteutumista koko vuodelta. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle.

***Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.***

Paikka ja päiväys Kausalassa 23.5.2023

Allekirjoitus

Satu Vilkuna

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

This documents contains 29 pages before this page

Dokumentet inneholder 29 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 29 sivua ennen tätä sivua

Dette dokument indeholder 29 sider før denne side

Detta dokument innehåller 29 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