SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Ykköskoti Riihilehto

Sisällysluettelo

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA 1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT 3
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN 4
2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta 4
2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus 5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET 5
3.1 Toiminta-ajatus 5
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet 6
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO 9
4.1 Riskienhallinta 9
4.2 Ilmoitusvelvollisuus 10
4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen 11
4.4 Korjaavat toimenpiteet 12
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 13
5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma 13
5.2 Asiakkaan kohtelu 14
5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen 14
5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu 16
5.5 Asiakkaan osallisuus 16
5.6 Asiakkaan oikeusturva 17
5.7 Omatyöntekijä 19

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/4e0174e4-907e-4fd2-869f-9b86496b6abe
visma sign
www.vismasign.com

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA 20
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta 20
6.2 Ravitsemus 21
6.3 Hygieniakäytännöt 21
6.4 Infektioiden torjunta 24
6.5 Terveyden- ja sairaanhoito 24
6.6 Lääkehoito 25
6.7 Rajattu lääkevarasto 25
6.8 Monialainen yhteistyö 25
7 ASIAKASTURVALLISUUS 26
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa 26
7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta 26
7.3 Henkilöstö 27
7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet 28
7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta 28
7.6 Toimitilat 29
7.7 Teknologiset ratkaisut 29
7.8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet 30
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN 31
8.1 Asiakastyön kirjaaminen 31
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 32
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA 32

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/4e0174e4-907e-4fd2-869f-9b86496b6abe
visma sign
www.vismasign.com

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Mehiläinen Oy	
Katuosoite Pohjoinen Hesperiankatu 17 C, 00260 Helsinki	

Toimintayksikkö Ykköskoti Riihilehto		Y-tunnus 1927556–5
Esihenkilö / vastuuhenkilö Saara-Marja Lankinen	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 040-4873545 saara-marja.lankinen@mehilainen.fi	
Toimintayksikön katuosoite Rajamäentie 9 A, D- siipi (väistötila)		Postinumero ja toimipaikka 01900 Nurmijärvi
Palvelut / asiakasryhmä Ympärivuorokautinen palveluasuminen Mielenterveys- ja päihdekuntoutujat		Asiakaspaikkamäärä 18

Hyvinvointialue Keusote	
Sijaintikunta Nurmijärvi	Sijaintikunnan yhteystiedot 01900 Nurmijärvi

LUPATIEDOT (ympärivuorokautinen palvelu)

Luvan myöntämispäivä 30.4.2014	Palvelu, johon lupa myönnetty Ympärivuorokautinen palveluasuminen

REKISTERÖINTITIEDOT (Ilmoituksenvaraiset palvelut)

Ilmoituksen ajankohta	Palveluala, johon rekisteröity

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/4e0174e4-907e-4fd2-869f-9b86496b6abe
visma sign
www.vismasign.com

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalveluiden tuottajat:

Siivouspalvelut, Lassila & Tikanoja

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Palveluntuottajiin pidetään yhteyttä sähköpostitse sekä puhelimitse. Tarvittaessa sovimme yhteisen tapaamisen Ykköskoti Riihilehtoon. Palveluntuottajan kanssa on sopimus, jossa on kuvattu palvelun laatuvaatimukset.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

☐ Kyllä ☒ Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuu koko henkilökunta. Omavalvontasuunnitelmaa rakennetaan yhdessä henkilöstöfoorumeissa, joita pidetään keskiviikkoisin.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Saara-Marja Lankinen, 040-4873545, saara-marja.lankinen@mehilainen.fi

2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/4e0174e4-907e-4fd2-869f-9b86496b6abe
visma sign
www.vismasign.com

Vuosikellon mukaan omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain 31.10 mennessä ja aina kun tapahtuu palvelun laatuun, vastuuhenkilöihin, asukasturvallisuuteen tai toimilupaan liittyviä muutoksia. Suunnitelma päivitetään henkilöstöpalaverin yhteydessä, yhdessä työryhmän kanssa.

Henkilökunta on velvoitettu ilmoittamaan omavalvonnasta vastaavalle henkilölle, mikäli he havaitsevat päivitystarpeita.

2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on luettavissa läheisille suunnatussa kansiossa, joka on sijoitettu Riihilehdon eteisaulaan. Lisäksi omavalvontasuunnitelma löytyy työntekijöille Ykkösnetistä, yksikön laadunhallinnan kansiosta sekä viranomaismapista.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Ykköskoti Riihilehto on suunnattu ympärivuorokautista avustamista, ohjausta tai hoivaa tarvitseville mielenterveys- ja päihdekuntoutujille sekä muistioireisille hoivaa ja kuntoutusta tarvitseville asukkaille. Asumispalvelu soveltuu henkilöille, jotka tarvitsevat vahvaa tukea arjen toiminnoissa ympärivuorokautisesti.

Kotimme sijaitsee Nurmijärven keskustassa. Ykköskoti Riihilehdon pihapiiri ja asuinalue ovat rauhalliset. Lähin kauppa sijaitsee n. 1 kilometrin päässä ja asukkaille tarjotaan mahdollisuus yhteiskyytiin kaupassa käynteihin. Kaikki palvelut, kuten terveyskeskus, Tokmanni ja Lidl, löytyvät yksikön vierestä,

Ykköskoti Riihilehdon toiminta-ajatuksena on mahdollistaa asukkaiden kuntoutuminen sekä opittujen taitojen ylläpito mahdollisimman pitkään sekä luoda heille myös puitteet ja mahdollisuudet mielekkääseen ja turvalliseen arkeen.

Tavoitteenamme on luoda asukkaillemme mahdollisuuksia itsenäiseen ja laadukkaaseen elämään. Tuemme asukasta päätöksenteossa, kannustamme häntä vastuunottoon toiminnastaan,

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/4e0174e4-907e-4fd2-869f-9b86496b6abe
visma sign
www.vismasign.com

elinympäristöstään, oman toiminnan vaikutuksista muuhun yhteisöön sekä omasta kuntoutumisestaan. Lisäksi tuemme asukasta päivittäisissä toiminnoissa sekä annamme palautetta toimintakyvyn ja kuntoutumisen etenemisestä.

Motto: Teemme työtä asukkaiden kotona, asukkaat eivät asu meidän työpaikallamme.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Sosiaalihuollon palveluiden tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palveluiden tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.
Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Toimintaperiaatteita ovat mm. yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden perustan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.
Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa, ohjaten omavalvonnan toimeenpanoa.
Ykköskodit ovat osa Mehiläisen sosiaalipalveluita, joten toimintaamme ohjaavat arvot, jotka muodostuvat neljästä arvoparista:

Tieto ja Taito

Mehiläinen on vahvasti sitoutunut korkeaan ammatilliseen osaamiseen. Henkilöstön osaamisesta ja ammattitaidosta huolehtiminen alkaa rekrytointiprosessista, jatkuen henkilöstön kouluttamiseen, kehittymiseen ja säännölliseen osaamisen ja kehitystarpeiden arviointiin, esihenkilötyön ja johtamisen kehittämistä unohtamatta.

Mehiläinen Hoivapalvelut Oy:ssä sovelletaan toimiviksi koettuja ja tutkittuja menetelmiä ja meillä on sertifioitu laatujärjestelmä ISO/DIS 9001 ja 14001 mukaisesti. Laadun arviointi ja kehittäminen ovat jatkuvaa.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/4e0174e4-907e-4fd2-869f-9b86496b6abe
visma sign
www.vismasign.com

Yksikön henkilökunnalla on vaadittu koulutustaso sekä mahdollisia lisäopintoja. Yksikössä on mahdollisuus lisäkoulutuksiin tarpeiden mukaan. Työnantaja mahdollistaa opiskelun osittain myös työaikana. EA, paloturvallisuus, sammutuskoulutus ja hygieniapassi ovat välttämättömiä kaikille työntekijöistä. Lisäksi LOVe (lääkehoidon osaaminen verkossa -koulutus) on pakollinen kaikille lääkehoitoa toteuttaville.

Riihilehdon tiimivastaava ja esihenkilö kantavat vastuun työntekijöiden perehdyttämisestä uusien järjestelmien- ja toimintatapojen osalta. Hyödynnämme kouluttamisessa ja perehdyttämisessä Mehiläisen Moodle-oppimisympäristöä sekä työnantajan tarjoamaa sisäistä koulutusta.

Ykköskotien vahvuus on osaava ja taitava henkilöstö. Mielenterveyskuntoutuksen tiedollisen ja taidollisen osaamisen ylläpito ja jatkuva kehittäminen ovat osa toimintaamme. 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

Huolehdimme ja vastaamme siitä, että palvelumme toteutuvat sovitun mukaisesti. Hoiva- ja kuntoutusprosessien kulkua ja etenemistä arvioidaan säännöllisesti, jotta kuntoutus toteutuu suunnitelmallisesti. Hoivan ja kuntoutuksen toteutus ja asiakkaan vointi ja toimintakyvyn muutokset dokumentoidaan ja muutoksista tiedotetaan aktiivisesti. Kannustamme asukkaitamme heidän yksilöllisten voimavarojensa mukaan vastuun ottamiseen omasta elämästään ja toiminnastaan, sekä rohkaisemme mahdollisimman suureen omatoimisuuteen.

Asukkaan kuntoutus toteutetaan toteuttamissuunnitelmassa sovittujen tavoitteiden mukaisesti. Asukasta kohdellaan kunnioittavasti ja itsemääräämisoikeutta toteutetaan ohjaten ja neuvotellen.

Jokaisesta asukkaasta dokumentoidaan vähintään yksi kirjaus jokaisessa työvuorossa viimeistään saman työvuoron aikana Domacare -järjestelmään. Päivittäisessä kirjaamisessa huomioimme asukkaan toteuttamissuunnitelman tavoitteiden mukaisen edistymisen sekä siinä käytetyt keinot, mutta myös asukkaan arjen ja häntä koskevan ohjeistuksen tallentamisen. Omaohjaaja laatii asukasta koskevan yhteenvedon kuukausittain. Tämä tehdään yhdessä asukkaan kanssa aina, kun se on mahdollista.

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.

Yksikössä seurataan palautetta säännöllisesti niin asukkaiden, omaisten kuin henkilökunnan taholta laatukyselyn avulla. Palautteet otetaan vakavasti ja puutteet korjataan välittömästi.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/4e0174e4-907e-4fd2-869f-9b86496b6abe
visma sign
www.vismasign.com

Yksikkö kierrättää jätteet (metalli, kartonki, lasi, paperi) sekä kiinnittää huomiota ekologisiin työskentelytapoihin, mm. paperin kulutukseen.

Kumppanuus ja yrittäjyys

Toimintamme rakentuu yhteistyölle asiakkaiden, heidän läheisten ja palvelun tilaajan kanssa. Palveluita suunnitellaan ja kehitetään yhdessä kaikkien hoivaan osallistujien kanssa. Hyödynnämme aktiivisesti ympäristön palveluita ja toimintamahdollisuuksia tuomaan lisäarvoa asiakkaittemme arkeen.
Luomme ja ylläpidämme yhteishenkeä ja teemme hyvillä mielin töitä yhdessä, yhteisen tavoitteen ja korkean asiakastyytyväisyyden eteen.

Riihilehdossa teemme tiiviisti yhteistyötä sidosryhmien kanssa:

- Kuntoutus suunnitellaan kuntoutujan ja mahdollisten sidosryhmien kanssa asukkaan tarpeiden mukaisesti. Tapaamme palvelun tilaajia puolivuosittain hoitoneuvotteluiden yhteydessä sekä tarpeen mukaan. Pidämme heitä ajan tasalla asukkaan voinnin muutoksista. Lisäksi yksikön esihenkilö kertoo palvelun tilaajille yksikön kuulumisia kuukausittain yhteistyökirjeen muodossa. Myös läheiskirje lähetetään kuukausittain esimiehen toimesta.

- Omaohjaaja on vähintään kerran kuukaudessa yhteydessä läheisiin.

- Lisäksi jokainen työntekijä kantaa vastuunsa työyhteisön hyvinvoinnista ja yhteistoiminnan kehittämisestä ja on omalla toiminnallaan mukana edistämässä asukashankintaa sekä tilaajayhteistyötä.

- 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. Arvostamme tavoitteellista työotetta ja aloitteellisuutta kaikissa tehtävissä ja kaikilla organisaation tasoilla.

Kasvu ja Kehittäminen

Kasvu ja kehitys tarkoittaa jatkuvaa uusien ja parempien toimintamallien etsimistä, jotta voimme entistä paremmin vastata asiakkaidemme tarpeisiin ja odotuksiin. Kasvu ja kehitys edellyttää myös palautteen

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/4e0174e4-907e-4fd2-869f-9b86496b6abe
visma sign
www.vismasign.com

hyödyntämistä, yhteistyötä tilaajan kanssa, henkilöstön toiminnan tehokkuutta ja ammattilaisten/ työryhmien henkilökohtaista kasvua ja kehitystä.

Riihilehdossa uskomme kuntoutujien mahdollisuuteen kasvaa ja kehittyä. Olemme sitoutuneet palvelujemme säännölliseen kehittämiseen ja uusien palvelumallien luomiseen. Olemme joustavia niin kuntoutujien kuin tilaajienkin muuttuvien tarpeiden mukaan.

Yksikössä laatua seurataan kuukausittaisella laatuindeksikyselyllä. Toimintaa kehitetään laatuindeksejä hyödyntäen.

Mehiläisen arvojen ja toimintaperiaatteiden toteutumista arjessa arvioidaan vuosittain organisaation eri tasoilla monin eri tavoin. Yksilö- ja tiimitason tarkastelussa tärkeässä roolissa ovat kehityskeskustelut. Yksikkötason tarkastelua toteutetaan tiiviisti samassa yhteydessä, kun mielenterveyspalveluiden vuosisuunnittelua toteutetaan. Tässä yhteydessä käydään läpi toteutunutta vuotta asiakkaan, henkilöstön ja prosessien näkökulmasta, verrataan toteutunutta kehitystä tavoitteisiin ja asetetaan tavoitteet seuraavalle vuodelle. Tässä yhteydessä laaditaan yksikön toimintasuunnitelma. Vastaavasti arvojen ja toiminta-ajatuksen toteutumista arvioidaan vuosittain laadittavassa toimintakertomuksessa.

Kasvu ja kehitys tarkoittaa sitä, että haluamme toteuttaa palvelut laadukkaasti ja kustannustietoisesti. 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.

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

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/4e0174e4-907e-4fd2-869f-9b86496b6abe
visma sign
www.vismasign.com

Riskit voivat liittyä työtehtävään, työympäristöön tai omaan kykyyn suoriutua työtehtävästä. Yksittäiset riskitekijät eivät välttämättä tunnu merkittäviltä, mutta niiden yhteisvaikutus voi nostaa tilanteen kokonaisriskiä. Siksi yksittäisenkin riskin tunnistaminen luo turvallisuutta ja ehkäisee suuremman riskin syntymistä. Riskien ennaltaehkäisyn mahdollisuuksia arvioidaan aina, kun yksikön toiminnassa tapahtuu muutoksia.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Jokaisen työntekijän velvollisuus on ilmoittaa välittömästi havaitsemistaan vaaroista, epäkohdista ja/tai asukasturvallisuuden vaarantumisesta esimiehelleen. Työntekijän tulee myös sitoutua niihin toimintatapoihin, joilla tunnistettuja riskejä hallitaan. Esimerkiksi lääkehoidossa jaettujen lääkkeiden tarkastamatta jättämisestä tulee työntekijän välittömästi informoida esihenkilöä ja laatia tilanteesta poikkeamailmoitus.

Viikoittaisessa omavalvontakyselyssä tarkistetaan mm. kuntoutussuunnitelmien ajantasaisuus, lääkelupien tilanne, kirjaamisen frekvenssi, kirjaaminen omilla tunnuksilla ja poikkeamien kirjaaminen Poikkeama-ohjelmaan.

Hoitohenkilöstö laatii poikkeamailmoituksen sekä informoi asiasta työryhmää. Vakavista poikkeamista ilmoitetaan välittömästi esimiehelle. Laatupoikkeamista tulee yksikköön palvelutasohälytys. Ykköskoti Riihilehdon omilta internet-sivuilta voi anonyymisti antaa palautetta sekä laatukyselyn kautta. Lisäksi työntekijöillä on mahdollisuus antaa palaute anonyymisti Ykkösnetin kautta.

4.2 Ilmoitusvelvollisuus

Menettelyohjeet henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseksi

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvalla on ollut ns. ilmoitusvelvollisuus 1.1.2016 alkaen: sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuuden tavoitteena on, että asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat tulisivat tietoon nopeasti ja niihin voitaisiin puuttua riittävän ajoissa. Tarkoituksena on turvata erityisesti kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden hyvän hoidon ja huolenpidon toteutuminen. Ilmoitusvelvollisuus koskee sekä julkisia että yksityisiä toimijoita.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia (esim. henkilön perusoikeuksien rajoittaminen vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa). Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, henkistä, seksuaalista tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Vanhuksen kaltoinkohtelua on myös huono ja epäeettinen kohtelu, hoidon ja avun laiminlyönti sekä ikäihmisen ihmisarvoa alentava kohtelu.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/4e0174e4-907e-4fd2-869f-9b86496b6abe
visma sign
www.vismasign.com

Jokaisen työntekijän velvollisuus on ilmoittaa välittömästi havaitsemistaan vaaroista, epäkohdista ja/tai asukasturvallisuuden vaarantumisesta esimiehelleen. Työntekijän tulee myös sitoutua niihin toimintatapoihin, joilla tunnistettuja riskejä hallitaan. Esimerkiksi lääkehoidossa jaettujen lääkkeiden tarkastamatta jättämisestä tulee työntekijän välittömästi informoida esihenkilöä ja laatia tilanteesta poikkeamailmoitus.
Asukkaalla sekä omaisella on myös velvollisuus ilmoittaa havaitsemastaan epäkohdasta työntekijälle välittömästi, kun epäkohta on havaittu. Asukkaat ja omaiset tulevat kertomaan epäkohdista suullisesti työntekijälle ja työntekijä ottaa mahdollisimman tarkasti selvää epäkohdasta ja vie asiaa eteenpäin esihenkilölle. Työntekijä tekee poikkeamailmoituksen, mikäli tilanne niin vaatii ja keskustelee asiasta esihenkilön kanssa.

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

Jokaisen työntekijän velvollisuus on ilmoittaa välittömästi havaitsemistaan vaaroista, epäkohdista ja/tai asukasturvallisuuden vaarantumisesta esimiehelleen. Työntekijän tulee myös sitoutua niihin toimintatapoihin, joilla tunnistettuja riskejä hallitaan. Esimerkiksi lääkehoidossa jaettujen lääkkeiden tarkastamatta jättämisestä tulee työntekijän välittömästi informoida esihenkilöä ja laatia tilanteesta poikkeamailmoitus. Mikäli työntekijä havaitsee asiakasturvallisuuteen kohdistuvan riskin tai vaaran, hänen tulee ilmoittaa tästä yksikönjohtajalle välittömästi.

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

Asiakkaat ja omaiset tuovat epäkohdat ja laatupoikkeamat esille kertomalla siitä työntekijälle. Asukkaat kertovat, mitä ovat havainneet ja missä epäkohta on havaittu. Työntekijä tarkastaa epäkohdan tai laatupoikkeaman asukkaan tai omaisen kanssa. Työntekijä kertoo epäkohdasta tai laatupoikkeamasta esihenkilölle ja tekee tarvittavat toimenpiteet tai esihenkilö vie asiaa eteenpäin. Mahdollisista riskeistä asukkaat kertovat työntekijälle ja työntekijä tekee tarvittavat toimenpiteet välittömästi, jotta vältytään mahdollisilta vaaratilanteilta tai loukkaantumisilta.

4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/4e0174e4-907e-4fd2-869f-9b86496b6abe
visma sign
www.vismasign.com

Kaikki haittatapahtumat ja ”läheltä piti” -tilanteet kirjataan ohjeistusten mukaisesti Poikkeama-ohjelmaan sekä asukastietojärjestelmään. Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään viipymättä esihenkilön toimesta. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asukkaiden ja heidän omaistensa kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Poikkeamat käsitellään mahdollisimman nopeasti poikkeaman kirjaamisen jälkeen. Poikkeamien käsittelystä vastaa yksikön johtaja.
Ykköskoti Riihilehdossa haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään joka keskiviikko henkilökuntafoorumissa. Esihenkilö käy työntekijöiden kanssa läpi ilmoitukset ja näistä keskustellaan työryhmän kesken. Lopuksi keskustellaan mahdollisesta kehittämistoimenpiteestä ja siitä, tarvitseeko asialle tehdä jokin toimenpide välittömästi. Henkilökuntafoorumista tehdään pöytäkirja ja pöytäkirjaan kirjataan myös haittatapahtumien ja läheltä piti- tilanteiden läpikäynti sekä jatkotoimenpiteet.

4.4 Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Jokainen työntekijä seuraa korjaavia toimenpiteitä ja raportoi niistä asukastietojärjestelmään ja/tai toimenpiteiden toteutumisesta puhutaan yhdessä seuraavassa henkilöstöfoorumissa. Työntekijä pitää myös kiinni sovituista toimintatavoista, jotta korjaavasta toimenpiteestä seuraisi mahdollisimman hyvä lopputulos. Mikäli kyseessä on esimerkiksi lääkehoitoon liittyvä toimenpide, tästä kirjataan kyseisen asukkaan kohdalla jokaisessa vuorossa ja arvioidaan toimenpiteen tehokkuutta. Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.
Epäkohdat, laatupoikkeamat, läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat ovat tilanteita, joista raportointi on jokaisen työntekijän vastuulla. Työntekijän tulee kirjata tapahtuneesta poikkeamasta merkintä asukastietojärjestelmään sekä ilmoitus Poikkeama-ohjelmaan. Yksikönjohtaja tuo poikkeamailmoitukset henkilöstöpalaveriin ja dokumentoi toimenpide-ehdotukset. Sovituista toimenpiteistä jää jälki Poikkeamat-ohjelmaan sekä henkilöstöpalaverin pöytäkirjaan, joka arkistoidaan yksikön Sharepointiin Ykkösnetiin. Muutokset toimintamalleista tiedotetaan viikoittaisessa henkilöstöpalaverissa ja Teamsissa.
Uuden käytännön seuraamiseen laaditaan aikataulu. AVI:lle tehtävistä ilmoituksista konsultoidaan Mehiläisen mielenterveys- ja päihdepalveluiden johtoa. AVI:lle on tehtävä ilmoitus esimerkiksi lääkevarkaudesta, joka tapahtuu yksikössä tai jos asukkaan terveydentila on vaarantunut lääkevirheestä. Vakavista poikkeamista ilmoitetaan viipymättä palvelun tilaajalle ja AVI:lle.
Jos asukkaalta tai omaiselta tulee sähköinen tai suullinen reklamaatio laatukyselyn kautta, tulee korjaava toimenpide tehdä viipymättä. Laatupoikkeaman raportoi, käsittelee ja dokumentoi yksikön esihenkilö.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/4e0174e4-907e-4fd2-869f-9b86496b6abe
visma sign
www.vismasign.com

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

Käytäntöjen muuttumisesta tiedotetaan yksikön kaikkia työntekijätasoja, sähköisiä ilmoitusjärjestelmiä ja yksikön kokouskäytäntöjä hyödyntäen. Tarvittaessa tiedotetaan myös yhteistyötahoja ja asiakkaita. Ensisijaisesti korjaavat toimenpiteet kuitenkin suunnitellaan ja tiedotetaan henkilöstökokouksissa, mikäli asia ei ole kiireellinen ja vaadi välittömiä toimenpiteitä. Henkilöstökokouksista tulostetaan pöytäkirja, jonka jokainen työntekijä lukee tarkasti ja omalla allekirjoituksellaan vahvistaa tiedon saaduksi.

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?

Omaohjaaja laatii yhdessä asukkaan kanssa toteuttamissuunnitelman kuukauden sisällä asukkaan muutosta yksikköön. Toteuttamissuunnitelman tavoitteet huomioidaan päivittäisessä kirjaamisessa ja tavoitteiden toteutumista käsitellään kuukausittain tehtävässä yhteenvedossa. Ohjaajat tekevät arviointia asukasta haastattelemalla, havainnoimalla ja kirjaamalla. Lisäksi arvioinnin apuna käytetään TUVA- tai RAI-mittaria. Toteuttamissuunnitelmat päivitetään kaksi kertaa vuodessa, tai tarpeen niin vaatiessa. Toteuttamissuunnitelmien päivittämisestä vastaa asukkaan omaohjaaja.

Mitä mittareita henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Arvioinnin apuna käytetään TUVA- ja RAI- toimintakykymittareita.

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

Tutustumiskäynnillä asiakkaalla on mahdollisuus tutustua yksikön tiloihin, toimintaan ja palvelun sisältöön. Tutustumistilannetta hyödynnetään myös palvelutarpeen arvioinnin tarkentamisessa ja yksikköön siirtymisen valmistelussa. Myös asukkaan omaisilla on aina mahdollisuus tulla tutustumaan yksikköön

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/4e0174e4-907e-4fd2-869f-9b86496b6abe
visma sign
www.vismasign.com

ennen palvelusopimuksen tekemistä. Ennen tutustumistilannetta pyritään alkutietojen valossa määrittelemään asiakkaalle omaohjaaja, joka on mukana jo tutustumisvaiheen aikana. Näin saamme hyvän alun luotettavan asiakassuhteen luomiseksi heti ensikohtaamisesta alkaen. Asukas on aina mukana toteuttamissuunnitelman laatimisessa sekä päivittämisessä. Toteuttamissuunnitelmaa ei voi päivittää ilman asukasta. Omaohjaajat pitävät asukkaiden omaisiin yhteyttä joka kuukausi ja tämä antaa hyvän mahdollisuuden myös toteuttamissuunnitelman päivittämiseen ja uusien tavoitteiden luomiseen.

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

Esihenkilön vastuulla on esitellä palvelusuunnitelman sisältö henkilökunnalle. Yleisimmin tämä tapahtuu henkilökuntafoorumissa, joka keskiviikko. Työntekijät itse kantavat vastuun siitä, että he toimivat palvelusuunnitelman mukaisesti. Mikäli työntekijä ei ole jostain asiasta varma, tulee hänen varmistaa tietonsa esihenkilöltä.

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)?

Itsemääräämisoikeutta tukee toteuttamissuunnitelman laatiminen yhdessä asukkaan kanssa. Arjessa itsemääräämistä tukee asukkaan toiveiden selvittäminen, hänen osallistumisensa yhteisöpalavereihin ja siellä yhteiseen päätöksen tekoon vaikuttaminen. Myös mielekkäiden ja yksilöllisten aktiviteettien mahdollistaminen sekä päivittäisen ulkoilun järjestäminen tukevat vapautta ja yksilöllisyyttä. Asukkaalla on päätösvalta sen suhteen, mitä haluaa yksityisistä asioita kerrottavan ja kenelle.
Kannustamme asukasta itsenäiseen päätöksen tekoon ja tarvittaessa tarjoamme vaihtoehtoja. Haluamme tarjota asukkaille valinnanmahdollisuuksia arjessa esimerkiksi ruokailutilanteiden, pukeutumisen,

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/4e0174e4-907e-4fd2-869f-9b86496b6abe
visma sign
www.vismasign.com

peseytymisen, päivärytmin sekä päivätoiminnan suhteen. Esimerkiksi maanantaisin järjestettävissä yhteisöpalavereissa asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa asumiseen ja yksikön toimintaan liittyviin asioihin. Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lastensuojelua, kehitysvamma- ja päihdepalveluja lukuun ottamatta laissa ei ole säännöksiä asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta.

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

Rajaamisen sijasta Riihilehdon periaatteena on ohjata asukasta yhteistyössä tämän kanssa. Esimerkiksi ruokailuajat ovat suuntaa antavia, niissä on liukumavaraa. Asukkaat käyvät siis käytännössä porrastetusti aterioimassa. Aterioita ei viedä satunnaisista toiveista huolimatta huoneeseen, koska yksikössä toimitaan kuntouttavan periaatteen mukaisesti. Yksikössä ei ole varsinaisia vierailuaikoja. Internetin ja puhelimen käyttöä ei myöskään rajata. Asukkailla on halutessaan mahdollisuus tehdä puheluita yksikön puhelimella. Mikäli asukkaalla on taipumusta käyttää omaa puhelinta runsaasti yöaikaan, voidaan asukkaan kanssa pyrkiä sopimaan siitä, jos puhelin annettaisiin yöhoitajan haltuun nukkumisen turvaamiseksi. Asukkaille tarjotaan mahdollisuutta sopia tupakointivälineiden säilyttämisestä henkilökunnan tiloissa, jolloin henkilökunta antaa tupakat päivittäin asukkaan kanssa sovittuina tupakointiaikoina. Tällä käytännöllä pyrimme varmistamaan, että asukkaan käyttövarat riittävät säännölliseen tupakointiin. Sopimus kirjataan toteuttamissuunnitelmaan ja siihen on asukkaan mahdollista palata.

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

Yksikön asumispalveluiden toteutuksessa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä muutoin, kun turvallisuusperusteisesti poikkeustilanteissa (esimerkiksi hätävarjelu). Jos asukkaan terveydentilan tai vamman takia on olemassa riski siihen, että asukas vahingoittaa itseään tai toisia tai asettaa itsensä vaaraan, voidaan määräaikaisella lääkärinlausunnolla, yhdessä tilaajan ja asukkaan itsensä tai hänen valtuuttamiensa henkilöiden kanssa sopia osittaisista kulunrajoituksista. Asukkaan kanssa yhteisesti sopien voidaan sopia mahdollisista muista asukkaan suostumukseen perustuvista toimista, kuten esimerkiksi puhalluttamisesta. Tartuntatautitilanteesta johtuvissa tilanteissa noudatetaan viranomaisten

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/4e0174e4-907e-4fd2-869f-9b86496b6abe
visma sign
www.vismasign.com

kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta.

5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Jos asukasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti henkilökunnan toimesta, on henkilökunnalla asiasta ilmoitusvelvollisuus yksikön esimiehille. Asukkaalla on myös oikeus tehdä muistutus esihenkilölle. Yksikössä on olemassa ohjeet muistutusmenettelystä läheiskansiossa. Asukasta ohjeistetaan ja autetaan saamaan apua muistutuksen laatimisessa (esim. sosiaaliasiamies). Kaikki tilanteet käsitellään yhdessä yksikön esimiehen kanssa ja niistä tehdään Poikkeama- ilmoitus Poikkeaman ollessa erittäin vakava, informoi esihenkilö asiasta eteenpäin palvelujohtajalle. Väärinkäytösten, epäkohtien ja tai asukasturvallisuuden vaarantumisen ilmoittamiselle on Mehiläisen sisäisessä intranetissä, Ykkösnetissä kanava, josta työntekijät löytävät ohjeistuksen kaltoinkohtelun varalle: https://mehilainen.sharepoint.com/sites/spmielenterveyskuntoutus/SitePages/Asukasturvallisuus.aspx

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

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne keskustellaan läpi asiakkaan ja läheisten/omaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu kirjataan käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään ja asiasta ilmoitetaan asianomaisille.

5.5 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Ykköskotien kokemuksellista laatua mitataan säännöllisesti toteutettavalla laatuindeksikyselyllä. Kyselyssä on omat kysymyssarjat läheiselle, asukkaalle sekä henkilökunnalle. Laatuindeksi perustuu Mehiläisen sosiaalipalveluiden laatulupauksiin, joita on viisi: 1) yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki, 2) turvallisuus, 3) oma

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/4e0174e4-907e-4fd2-869f-9b86496b6abe
visma sign
www.vismasign.com

viihtyisä koti, 4) yhteisöllisyys ja osallisuus ja 5) maukas ruoka. Näistä osa-alueista muodostuu jokaiselle kodille reaaliaikaisesti päivittyvä laatuindeksi. Laatuindeksikyselyyn kerätään vastauksia joka kuukausi ja uusi indeksi muodostuu kolmen kuukauden välein.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Organisaatiossa käytössä olevaan sähköiseen laatuindeksikyselyyn kerätään vastauksia joka kuukausi.

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

Kaikki saadut asiakaspalautteet dokumentoidaan toimintayksikössä olemassa olevien ohjeiden mukaisesti. Palautteen antaja voi olla palvelun käyttäjä (asukas, kuntoutuja), omainen / läheinen, sidosryhmän työntekijä tai muu yhteistyötaho. Asiakaspalautteet dokumentoidaan asiakastietojärjestelmän kautta. Palautteet käsitellään henkilöstökokouksissa. Palautteita ja tyytyväisyyskyselyitä hyödynnetään myös toimintasuunnitelmien laadinnassa.

Tyytyväisyyskyselyjen tulokset käydään yksiköittäin läpi ja vedetään yhteen koko liiketoimintalinjan tasolla. Yksiköitten tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa ja yhteisökokouksissa yhdessä asukkaiden kanssa. Asukkailta kerätään aktiivisesti ehdotuksia asukastyytyväisyyden parantamiseksi ja palvelun kehittämiseksi. Tuloksia käytetään sekä laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa, että toimivien käytäntöjen vahvistamisessa.

Käytössä olevan asiakaspalautejärjestelmään säännöllisellä katselmoinnilla varmistetaan olemassa olevien ohjeistuksien ja käytäntöjen toimivuus. Myös sisäisillä auditoinneilla pyritään löytämään kehittämiskohteita asukaspalautejärjestelmään.

Koko henkilöstöllä on vastuu palautteiden käsittelyyn saattamisesta, palautetta saatuaan. Palaute käydään läpi viikkopalaverissa. Yksikön johtaja on vastuussa palautteen loppuun saattamisessa ja korjaavien toimenpiteiden käynnistämisestä. Esihenkilö myös vastaa palautteen lähettäjälle periaatteella suulliseen suullisesti ja kirjalliseen kirjallisesti (sähköposti, maaposti) viipymättä palautteen käsittelyn jälkeen.

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

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/4e0174e4-907e-4fd2-869f-9b86496b6abe
visma sign
www.vismasign.com

vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Saara-Marja Lankinen, Yksikönjohtaja, 040-4873545, saara-marja.lankinen@mehilainen.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Clarissa Peura
Riikka Kainulainen
Puhelin 040-833 5528
maanantai 12.00–15.00
tiistai, keskiviikko, torstai 9.00–12.00
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.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvontaan voi ottaa yhteyttä puhelimitse puh 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15) tai sähköisellä lomakkeella heidän kotisivuiltaan.

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

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/4e0174e4-907e-4fd2-869f-9b86496b6abe
visma sign
www.vismasign.com

- Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet
- Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine toimintaa valvovalle viranomaiselle, 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.
- 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. Sosiaalipalveluiden ja laatutoiminnan johto tarkastaa ja hyväksyy vastineet ennen lähettämistä.
- Sekä kantelut että päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan
- Kantelut/muistutukset käydään läpi henkilöstön viikkopalaverissa. Mikäli toimintatapoihin tarvitsee tehdä muutoksia, ilmoitetaan niistä palaverin yhteydessä. Yksikön esihenkilö varmistaa, että toimintaohjeita noudatetaan.
- Kuntien/kaupunkien sijoittamat asiakkaat osoittavat muistutuksen sijoittaneen kunnan/kaupungin sosiaalitoimen vastaavalle viranhaltijalle.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: Käsittelyaika on enimmillään 14 vrk.

5.7 Omatyöntekijä

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Kyllä.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/4e0174e4-907e-4fd2-869f-9b86496b6abe
visma sign
www.vismasign.com

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

Toimintamme on asukaslähtöistä ja sitä suunnitellaan yhteisöpalavereiden yhteydessä, joissa asukkailta tiedustellaan toiveita toiminnan sisällön laatimiseen. Toimintamme palvelee perustehtävän toteutumista. Toimimme siis viikko-ohjelman mukaisesti, joka rakentuu säännölliseen, kuntouttavaan sekä virikkeelliseen arkeen. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

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

Asukkaan harrastustoimintaa tuetaan mahdollistamalla kuljetus harrastustoimintaan ja tukemalla ja ohjaamalla hänen omatoimisuuttaan kulkea esimerkiksi julkisella liikenteellä. Ulkoilemme yksikössä päivittäin ja yksikössä on uudet polkupyörät, joilla asukkaat voivat käydä pyöräilemässä joko asukastoverin kanssa tai ohjaajan kanssa. Käymme yhdessä teattereissa sekä museoissa ja katsomme yhdessä kulttuuriohjelmia yhteisestä TV:stä. Yhteisöpalavereissa asukkaat saavat päättää, minne haluaisivat tehdä retkiä ja missä paikoissa he haluaisivat seuraavaksi käydä.

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

Tavoitteiden toteutumista seurataan joka päivä päivittäisten kirjauksien yhteydessä. Kirjausten yhteydessä pisteytetään tavoitteiden toteutuminen ja näin saadaan tietoa tavoitteiden edistymisestä. Toteutumista seurataan myös havainnoimalla ja arvioimalla asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia.

Asukkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin, terveydentilan ja tavoitteiden toteutumista seurataan päivittäin. Kuukausittain arvioidaan hoidon ja kuntoutuksen toteutumista, mahdollisia muutoksia asukkaan tilanteessa ja palvelun toteutumista palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti yhteenvedoissa.

Palveluiden toteuttamissuunnitelmat ovat toimintamme perusta ja niitä päivitetään suunnitelmallisesti puolen vuoden välein. Omaohjaaja tekee, lähtökohtaisesti asukkaan kanssa, kuukausiyhteenvedon, johon kootaan kuukauden ajalta tärkeät tapahtumat, edistymiset tavoitteisiin nähden sekä kuntoutujan oman näkemyksen voinnistaan.

Viikko-ohjelma on nähtävillä yksikön käytävän ilmoitustaululla.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/4e0174e4-907e-4fd2-869f-9b86496b6abe
visma sign
www.vismasign.com

6.2 Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Panostamme aterialistan kiertoon ja valinnanmahdollisuuksiin. Otamme huomioon ravintosuositukset, dieetit sekä eritysruokavaliot sekä erilaiset sopimukset ruokahuollosta talon sisällä. Ravintosuosituksena käytetään Valtion ravitsemusneuvottelukunnan antamaa suomalaisten ravintosuositusta. Ykköskoti Riihilehdossa työskentelee arkipäivisin kokki. Kokki valmistaa päivittäin ruoat sekä valmistelee päivällisen ja iltapalan. Kokki tekee myös ruoka-ainetilaukset Kesprolta.
www.ravitsemusneuvottelukunta.fi
Riihilehdossa on käytössä kiertävä 6 viikon ruokalistapohja. Asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa ruokalistan sisältöön, esittämällä omia toiveita suosikkiruoista. Toiveissa huomioidaan ravintosuositukset. Ruokalistassa näkyy vuodenajat, juhlapyhät sekä erilaiset teemat mm. kasvisruokapäivä.
Aamiainen on tarjolla 7.30–8.30, lounas 11.30–12.00, päiväkahvi 14.30–15.00, päivällinen 16.30–17.00 ja iltapala klo 20.00–20.30. Lisäksi aterioiden välillä on tarjolla hedelmiä, joita saa pyydettäessä keittiöltä.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Erityiset ruokavaliot sekä mahdolliset rajoitteet otetaan huomioon keskustelemalla asiasta, jotta jokainen työntekijä tietää asiasta ja osaa huomioida tämän omassa työvuorossaan. Teemme yhdessä listoja, jotka ovat keittiössä työskentelevän henkilökunnan tiedossa. Listasta on nähtävillä yksityiskohtaisesti ne ruoka-aineet, jotka eivät mahdollisesti sovi tietylle asukkaalle ja mitä hänelle ei saa antaa. Käymme myös läpi tarkkaan mahdolliset diabeetikot ja heidän ruokavalioitaan. Varmistamme perehdytyksessä, että jokainen keittiössä työskentelevä työntekijä on tietoinen erityisruokavaliosta sekä mahdollisista dieeteistä.

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

Panostamme ruokalistan kiertoon ja valinnanmahdollisuuksiin. Otamme huomioon ravintosuositukset, dieetit sekä eritysruokavaliot sekä erilaiset sopimukset ruokahuollosta talon sisällä. Ravintosuosituksena käytetään Valtion ravitsemusneuvottelukunnan antamaa suomalaisten ravintosuositusta. Kirjaamme päivittäin asukastietojärjestelmään asukkaiden ravinnonsaannista, paljonko he ovat syöneet ja osallistuivatko he ruokailuun.

6.3 Hygieniakäytännöt

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/4e0174e4-907e-4fd2-869f-9b86496b6abe
visma sign
www.vismasign.com

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Yleistä hygieniatasoa seurataan joka päivä ja jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua, mikäli huomaa epäkohtia hygieniatasossa. Perussiivouksesta huolehtii Lassila & Tikanoja, josta käy siivooja yksikössä kolme kertaa viikossa maanantaisin, keskiviikkoisin sekä perjantaisin. Seuraamme jokapäiväisessä työssämme siivouksen jälkeä ja raportoimme eteenpäin, mikäli havaitsemme siivouksessa epäkohtia tai laiminlyöntejä. Yksikössä on nimetty hygieniavastaava, joka vastaa henkilökuntaa koskevasta ajantasaisesta hygieniaohjeistuksesta.

Asiakasta ohjataan säännölliseen hyvään hygienian hoitoon ja tarvittaessa avustetaan hygienian hoidossa, pyykkihuollossa sekä hyvän käsihygienian noudattamisessa. Ruokailutilanteissa asiakkaat ohjeistetaan pesemään kätensä huolellisesti saippualla ja ottamaan käsidesiä ennen ruokasaliin menoa. Puhumme asukkaiden kanssa paljon hygieniasta yhteisöpalavereissa sekä aamulla pidettävissä aamuriihi-kokouksissa.

Tartuntatautien ehkäisemiseksi noudatamme mm. seuraavia varotoimia:

- käsien saippuapesu
- korujen ja rakennekynsien käytön mahdolliset rajoitteet
- tarttumapintojen (ovet, kahvat, tuolit, katkaisimet, hanat) tehokas puhtaanapito
- tarvittaessa suojakäsineiden käyttö epidemioiden ehkäisemiseksi

Yksikön vastuuhenkilön vastuulla on varmistaa, että kaikilla työntekijöillä on tartuntalain mukainen soveltuvuus työhön.

Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asukkaiden hoidossa infektiotilanteesta riippumatta. Varotoimilla pyritään estämään mikrobien siirtymistä työntekijöistä asukkaisiin, asukkaista työntekijöihin ja asukkaasta työntekijän välityksellä toisiin asukkaisiin. Käsineitä on käytettävä hoitotyön vaiheissa, joissa iho joutuu kosketukseen esim. limakalvojen kanssa. Käsineet vaihdetaan siirryttäessä tartuntariskin sisältäneiltä alueilta toiselle kehon alueelle.

- Riihilehdossa jokaisella työntekijällä on hygieniapassi.
- Riihilehdon kokki päivittää elintarvikehuollon omavalvontaa vähintään kerran vuodessa.
- Yksikössä noudatetaan konsernin hygieniakäytäntöjä.
- Henkilökunta on ohjeistettu infektioiden torjunnassa, joka lähtee hyvästä käsihygieniasta.
- Henkilökunnalla on rakennekynsien käyttökielto, yleisen hoitotyötä koskevan hygieniaohjeistuksen mukaisesti.
- Kosketus ja tarttumapintojen puhtautta seurataan HygiCult-testein.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/4e0174e4-907e-4fd2-869f-9b86496b6abe
visma sign
www.vismasign.com

- HUS tiedottaa aktiivisesti sähköpostilla infektiouutisia ja ohjeistaa infektioiden torjunnassa sekä antaa toimintaohjeita epidemioiden torjuntaan ja hallintaan. Yksikön esihenkilö tai hygieniavastaava käy nämä ohjeet läpi henkilökunnan viikkofoorumissa.
- Yksikössä on oma siivoussuunnitelma, josta löytyy maininnat käytettävistä puhdistusaineista, siivousaikatauluista ja toimintaohjeet siivouksen suorittamiseen

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Lassila & Tikanoja tekee asukashuoneisiin siivouksen kolme kertaa viikossa. Muina päivinä ohjaajat auttavat asukkaita huoneiden siivoamisessa ja siinä, että huoneet ovat esteettömät ja siistit.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Lassila & Tikanoja siivoaa yleiset tilat kolme kertaa viikossa.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Pyykkihuoltoa toteutetaan Ykköskoti Riihilehdossa jokaisena päivänä. Yksikössä on yksi pyykinpesukone sekä yksi kuivausrumpu. Yksiköstämme löytyy myös pesukone erikseen moppeja ja siivousliinoja varten. Työntekijät huolehtivat pyykkihuollosta yhdessä asukkaiden kanssa. Asukkailla on omat pyykkikorit, josta he tuovat yhteisiin pyykkikoreihin pyykkinsä. Pyykit pestään, kuivataan ja viikataan huoneeseen viemistä varten.

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

Uuden työntekijän tullessa yksikköön, käymme yleiset puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen liittyvät asiat läpi. Katsomme yhdessä, mistä kaikki tarvikkeet löytyvät ja opettelemme pesukoneen sekä kuivausrummun käytön. Pyykkihuoltoa toteutetaan jokaisessa työvuorossa. Käymme työntekijän kanssa yhdessä läpi perehdytyksessä pesuaineet sekä eritetahradesinfektion. Voimme tarvittaessa konsultoida Lassila & Tikanojaa puhtaanapitoon liittyvissä kysymyksissä.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/4e0174e4-907e-4fd2-869f-9b86496b6abe
visma sign
www.vismasign.com

6.4 Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Saara-Marja Lankinen, 040-4873545, saara-marja.lankinen@mehilainen.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Infektioiden sekä tarttuvien sairauksien leviämistä ehkäistään hyvällä käsihygienialla. Yksikössä on tarjolla käsidesiä sekä kirurgisia maskeja. Työntekijät huolehtivat, että asukkaat noudattavat hyvän käsihygienian periaatteita. Mikäli havaitsemme tarttuvan sairauden asukkaalla, olemme välittömästi yhteydessä tartuntatautiviranomaiseen, jonka ohjeistuksen myötä asukas tyypillisesti siirtyy joko sairaalahoitoon tai jää yksikköön omaan huoneeseensa tartuntatautilain mukaiseen eristykseen, viranomaisen ohjeistuksen mukaisesti. Huoneen ulkopuolelle varataan tarvittavat hoitotarvikkeet. Jokaisella Ykköskoti Riihilehdon työntekijällä on vaadittavat influenssa- sekä koronarokotukset. Työntekijät desinfioivat vuoronsa päätteeksi tietokoneet, näppäimistöt, hiiren sekä tason, jossa ovat työskennelleet. COVID- 19 pandemian vallitessa yksikössä, ruokailemme eri aikoihin sekä eri paikoissa.

6.5 Terveyden- ja sairaanhoito

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

Ykköskodeilla on ohjeistus kuolemantapausten varalle, jota kaikki työntekijät noudattavat. Ohjeet suunhoitoon, kiireettömään sairaanhoitoon sekä kiireelliseen sairaanhoitoon on käyty läpi jokaisen työntekijän kanssa ja työntekijät noudattavat annettuja toimintaohjeita. Mikäli asiakas tarvitsee kiireellistä hoitoa/hammashoitoa, sen järjestämisessä avustetaan ja huolehditaan avun saamisessa, tarvittaessa otetaan yhteys hätänumeroon 112. Jokaisen asukkaan perusterveydenhuollon palvelut ovat Nurmijärven terveyskeskuksessa ja ohjaajat ottavat kiireettömissä asioissa yhteyttä hoitovastaavaan ja konsultoivat lääkäriä tilanteesta.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Hoitohenkilökunta seuraa jatkuvasti asukkaiden terveydentilaa havainnoimalla ja haastattelemalla sekä kirjaa tarvittavat tiedot asukastietojärjestelmään. Asukkaiden terveydentilaa seurataan päivittäin / viikoittain / kuukausittain tai lääkärin erillisen ohjeen mukaan mm. RR-verensokeri- ja painokontrolleilla. Yksikön sairaanhoitaja seuraa toimenpiteiden toteutumista.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/4e0174e4-907e-4fd2-869f-9b86496b6abe
visma sign
www.vismasign.com

Pitkäaikaissairaiden terveyttä edistetään kokonaisvaltaisesti terveellisellä ravinnolla, oikeanlaisella lääkehoidolla sekä sosiaalisella tuella ja ohjauksella. Hyvinvointia tukee myös se, että tarjoamme mielekästä tekemistä arkeen päivätoiminnan, omatuokioiden sekä retkien muodossa. Ykköskodeilla on oma ohjeistus kuolemantapausten varalle, jota kaikki ohjaajat noudattavat.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Yksikönjohtaja Saara-Marja Lankinen, sairaanhoitaja AMK.

6.6 Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään aina tarpeen mukaan, mutta vähintään vuosittain. Lääkepoikkeamat kirjataan Poikkeama -järjestelmään ja niistä tehdään kooste, jota käsitellään yksikön henkilöstöfoorumeissa. Poikkeamiin johtaneita syitä ja mahdollisia prosessivirheitä analysoidaan yhteisesti ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet lääkevirheiden ennalta ehkäisemiseksi. Tarvittaessa lääkehoitosuunnitelmaa täydennetään. Jokaisen työntekijän tulee perehtyä hyvin yksikön lääkehoidonsuunnitelmaan ja huolehtia, että lääkehoidon toteuttaminen on suunnitelmassa kirjatun mukaista. Jokainen työntekijä vahvistaa omalla allekirjoituksellaan lääkehoitosuunnitelman luetuksi.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Yksikönjohtaja Saara-Marja Lankinen, sairaanhoitaja AMK.

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?

Ei ole rajattua lääkevarastoa.

6.8 Monialainen yhteistyö

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/4e0174e4-907e-4fd2-869f-9b86496b6abe
visma sign
www.vismasign.com

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

Asukkaan asioissa kuntayhteistyön koordinoimisesta vastaa yksikönjohtaja. Henkilöstön velvoitteet verkosto- ja viranomaisyhteistyöhön sekä tavoitteet ja laatukriteerit on kuvattu laatujärjestelmässä, ja ne ovat osa omaohjaajien toimenkuvaa. Kunnan edustaja on mukana palveluiden suunnittelussa ja arvioinnissa. Kuntaa informoidaan asukkaan tilanteen, terveydentilan tai suunnitelmien muuttuessa viiveettä. Jokaisen asukkaan kuntoutukseen osallistuvan on omalta osaltaan huolehdittava, että tiedonkulku mm. terveyspalveluiden ja yksikön välillä on riittävää. Yksikön sairaanhoitaja varmistaa, että esimerkiksi lääkelistat ovat jatkuvasti ajantasaisia ja tarvittaessa synkronointi tapahtuu viipymättä.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Yksikkö toimii yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuuteen liittyvien toimijoiden kanssa. Yhteistyön avulla kaikki turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat pidetään ajan tasalla. Suunnitelmia noudatetaan ja toteutumista seurataan säännöllisesti.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

• Riskienkartoitus 1 x vuosi /pelastustoimi/henkilökunta

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/4e0174e4-907e-4fd2-869f-9b86496b6abe
visma sign
www.vismasign.com

- Palotarkastukset 1 x vuosi/pelastustoimi
- Terveystarkastukset 1 x vuosi/terveystarkastaja
- Poistumisharjoitukset 1–2 x vuosi/henkilökunta
- Turvallisuuskävely 1 x kk/henkilökunta
- Toimitilojentarkastus 4 x vuosi
- Alkusammutus- ja MAPA- sekä EA-koulutukset keskitetysti kerran vuodessa tai tarvittaessa

7.3 Henkilöstö

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

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

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan työvuorosuunnittelulla, josta vastaa yksikön esihenkilö tehden yhteistyötä alueellisen johdon kanssa. Henkilöstörakennetta ja riittävää resurssointia käydään läpi kuukausittain pidettävissä palavereissa. Lisäksi yksikön toimintaa seurataan viikkoraportilla, jolla seurataan henkilöstömitoitusta. Yksikössä on käytössä autonominen listasuunnittelu, joka edesauttaa henkilöstön työssäjaksamista.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Yksikön esihenkilö huolehtii, että yksikölle tuntitöitä tekeviä sijaisia on määrällisesti riittävästi. Näin varmistetaan, että sijaisia on aina tarvittaessa käytettävissä. Sijaisina toimivat koulutetut, laillistetut hoitajat. Sijaisia käytetään varmistamaan, että henkilöstövahvuus pysyy vähintään luvan mukaisessa mitoituksessa(0,5). Pääsääntöisesti sijaisia käytetään henkilökunnan vuosilomien ja äkillisten poissaolojen yhteydessä.

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

Lähiesihenkilön vastuulla on järjestää ja koordinoida yksikön työt henkilökunnan kanssa siten, että hänellä on riittävästi aikaa yksikön vastuuhenkilölle kuuluviin tehtäviin, kuten hallintoon, henkilöstöjohtamiseen ja yhteistyösuhteiden hoitamiseen.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/4e0174e4-907e-4fd2-869f-9b86496b6abe
visma sign
www.vismasign.com

7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Työntekijöiden riittävä kielitaito varmistetaan rekrytointivaiheessa.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Yksikön esihenkilö vastaa rekrytoinnista. Uuden työntekijän rekrytoimiseen hän tarvitsee luvan aluejohdosta. Luvan saamisen jälkeen esihenkilö laatii rekrytointi-ilmoituksen. Esihenkilön lisäksi työhaastatteluun osallistuu mahdollisuuksien mukaan tiimivastaava ja/tai muita työntekijöitä sekä 1–2 kuntoutujaa. Sijaisia rekrytoidaan säännöllisesti sijaisvahvuuden varmistamiseksi. Myös hoitotyön opiskelijoiden kanssa on mahdollista sopia sijaisuuksista tai pysyvämmästä työsuhteesta. Työntekijöiden kelpoisuudet varmistetaan tarkastamalla oikeudet Julki Terhikistä / Suosikista.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Kaikkien työntekijöiden kelpoisuudet tarkistetaan työsopimuksen teon yhteydessä Julki Terhikistä. Koko henkilöstön kelpoisuudet tarkistetaan vuosittaisissa automaattiajoissa Julki Terhikistä. Kaikilla työntekijöillä tulee olla lain vaatima tartuntatautilakiin perustuva soveltuvuus. Tämä todetaan kyselyllä ja asian toteaminen perustuu henkilön omaan tiedoksiantoon. Työntekijöiden huumetestaus rekrytoinnin yhteydessä toteutetaan työterveyshuollon toimintasuunnitelman mukaisesti.

7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Työntekijä saa tullessaan perehdyttämisen seurantalistan, josta perehdyttämisen kulkua voi seurata perehdyttäjän kanssa. Työntekijän kanssa käydään koeajalla väliarviointikeskusteluja ja lopuksi koeajan päätöskeskustelu. Perehdytys kirjataan perehdytyskorttiin, joka tallennetaan molempien osapuolten allekirjoittamana Workdayhin. Opiskelijalle nimetään aina oma ohjaaja, joka huolehtii opiskelijan

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/4e0174e4-907e-4fd2-869f-9b86496b6abe
visma sign
www.vismasign.com

perehdyttämisestä sekä huolehtii siitä, että opiskelija on saanut itselleen kaikki tarvittavat eväät työn toteuttamista varten.
Ykköskoti Riihilehdon kehittämiskohteena vuonna 2023 on yhtenäisen perehdyttämisen kehittäminen.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Workdayn koulutuskalenteriin on koottu tietoa Mehiläisen valtakunnallisista koulutuksista ja yhteistyökumppaneiden järjestämistä koulutuksista. Mehiläisen erilliset koulutusohjelmat laaditaan yksiköissä ja eri sektoreilla ilmenevien tarpeiden mukaisina. Yksikössä on oma koulutussuunnitelma. Kaikki koulutukset kirjautuvat työntekijän tietoihin Workdayssa. Esihenkilön vastuulla on täydennyskoulutusvelvoitteen toteutumisen seuranta. Työntekijä voi itse ilmoittautua Workdayssa haluamiinsa koulutuksiin, josta löytyy myös Ykköskotien pakollisia koulutuksia.

7.6 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Riihilehdossa on 6 yhden hengen huonetta ja 6 kahden hengen huonetta. Huoneet ovat peruskalustettu. Asukas voi tuoda mukanaan myös omat huonekalut ja sisustaa huoneensa näköisekseen. Asukkaiden käytössä yhteisinä tiloina on ruokasali, olohuone ja suuri piha-alue. Yksikössä on käytössä myös erillinen toiminta-alue, jossa toteutetaan sosiaalisen kuntoutuksen ryhmiä
Asukkaan poissa ollessa hänen huonettaan ei käytetä muuhun tarkoitukseen. Intiimit hoitotoimenpiteet tehdään tarvittaessa asukkaan omassa huoneessa kahden kesken ohjaajan kanssa tai asukkaan WC-tiloissa.
Lääkkeenanto tapahtuu lääkehuoneen edessä. Lääkkeenantotilanne rauhoitetaan pyytämällä yksi asukas kerrallaan lääkkeenantoon muiden odottaessa vuoroaan olohuoneessa.

7.7 Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Yksikössä on käytössä kaksi Securitaksen kutsunappia, joiden kautta työntekijä saa tarvittaessa ulkopuolista apua. Toista kutsunappia työntekijä kantaa yöaikaan mukanaan, toinen on asennettu kiinteästi seinään kiinni. Paloturvallisuus on varmistettu palokaapilla, josta voi paikallistaa palon kohteen. Palokaapista ei lähde hälytys suoraan palolaitokselle, vaan avun saanti vaatii puhelinsoiton hätänumeroon 112.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/4e0174e4-907e-4fd2-869f-9b86496b6abe
visma sign
www.vismasign.com

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Ei käytössä.

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

Ei käytössä.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Saara-Marja Lankinen, 040-4873545, saara-marja.lankinen@mehilainen.fi

7.8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Asukasta autetaan ja ohjeistetaan tarpeen mukaan hankkimaan tarvittavat apuvälineet ja käyttämään niitä oikein. Apuvälineiden hankinta ja huolto tapahtuu pääsääntöisesti kunnan apuvälinelainaamosta.

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

Vaaratilanne ilmoituksista laaditaan poikkeamailmoitus. Mikäli terveydenhuollon laite tai tarvike on epäkunnossa, asukasta autetaan saamaan tilalle välittömästi uusi ja toimiva laite.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Saara-Marja Lankinen, 040-4873545, saara-marja.lankinen@mehilainen.fi

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/4e0174e4-907e-4fd2-869f-9b86496b6abe
visma sign
www.vismasign.com

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Uusi työntekijä perehdytetään ensin kirjaamisjärjestelmään (Domacare). Työntekijän kanssa käydään ensin läpi perusasiat kirjausjärjestelmässä. Työntekijän kanssa käydään läpi hyvän ja eettisen kirjaamisen periaatteet, miten kirjaamme yksikössä ja mitä kirjaamme yksikössä. Ensimmäisiä kertoja kirjatessa on käytäntönä, että mentori kirjaa uuden työntekijän kanssa ja on tämän tukena.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Työntekijät keskenään huolehtivat jokaisessa vuorossa, milloin kirjataan ja sopivat, ketkä asukkaat he kirjaavat. Työntekijät myös huolehtivat, että jokaisesta asukkaasta on kirjattu oman vuoron aikana.

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

Palvelun päätyttyä asiakasta koskevat asiakirjat toimitetaan palvelusopimuksissa tai saaduissa ohjeissa kuvatulla tavalla asukkaan sijoittaneen sosiaaliviranomaisen haltuun. Yksikössä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Domacare, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Palvelimet on varmuuskopioitu ja palosuojattu. Tunnukset asiakastietojärjestelmään luo yksikön esihenkilö tai tiimivastaava. Tunnukset yleiseen järjestelmään tulevat automaattisesti Mehiläisen Helpdeskin toimesta. Kun asiakas lähtee yksiköstä, asiakastiedot toimitetaan pääsääntöisesti asiakkaan kotikunnan hyvinvointialueelle, ellei kunta toisin ohjeista.

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

Työntekijä allekirjoittaa työsopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä liitteen tietosuojakäytännöistä. Opiskelijoille on laadittu oma tietosuojalomake, jonka he lukevat ja allekirjoittavat harjoittelujaksonsa aluksi. Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja tentti löytyvät Workdayn Moodle-

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/4e0174e4-907e-4fd2-869f-9b86496b6abe
visma sign
www.vismasign.com

oppimisympäristön perehdytysohjelmista ja ne ovat osa työntekijän perehdytysohjelmaa, jonka kaikki työntekijät käyvät läpi. Yksikön esihenkilö ja tiimivastaava vastaavat tämän toteutumisesta. Täydennyskoulutusta asiaan järjestetään tarvittaessa ja sen tarpeellisuutta pohditaan koulutussuunnitelmaa laadittaessa. Yksikön esihenkilö seuraa asiakaskirjauksia ja tarvittaessa keskustelee työntekijän kanssa ohjeesta poikkeavasta kirjauskäytännöstä. Jokainen kirjauksia tekevä henkilö saa yksikössä perehdytyksen organisaation kirjaamiskäytäntöihin.

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

Kehittämistarpeena vuodelle 2023 ovat laadukas ja monipuolinen perehdyttäminen, palautteen antaminen työtoverille sekä toimintatapojen yhtenäistäminen.

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.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/4e0174e4-907e-4fd2-869f-9b86496b6abe
visma sign
www.vismasign.com

Paikka ja päiväys

Nurmijärvellä 24.8.2023

Saara-Marja Lankinen

Yksikön johtaja

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/4e0174e4-907e-4fd2-869f-9b86496b6abe
visma sign
www.vismasign.com

SAARA-MARJA LANKINEN

bc61bc1a-9c25-4910-a0ff-9f67a46339d0 - 2023-08-25 08:47:16 UTC +03:00
BankID / MobileID - 7dac92ce-a491-414e-bdc1-3b8f7d74b125 - FI

authority to sign	asemavaltuutus	ställningsfullmakt	autoritet til å signere	myndighed til at underskrive
representative	nimenkirjoitusoikeus	firmateckningsrätt	representant	repræsentant
custodial	huoltaja/edunvalvoja	förvaltare	foresatte/verge	frihedsberøvende