



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

YKKÖSKOTI NOSTE

13.06.2025

1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA	
KOSKEVAT TIEDOT	1
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	6
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	6
2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	8
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	9
2.3.1 Asiallinen kohtelu.....	14
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	16
2.4 Muistutusten käsittely	18
2.5 Henkilöstö	19
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	25
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	25
2.8 Toimitilat ja välineet.....	26
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	28
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	30
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	31
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	33
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	35
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	35
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	37
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	42
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	43
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	43

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	45
4.1 Toimeenpano	45
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	45

1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Hoiva Mehiläinen Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Yksikönjohtaja Marjo Pönni puh. 040 3568581 marjo.ponni@mehilainen.fi

Toimintayksikkö YkköskotiNoste	Y-tunnus 1893659-5
Esihenkilö / vastuuhenkilö Marjo Pönni	Yhteystiedot Puh. 040 356 8581 marjo.ponni@mehilainen.fi
Toimintayksikön katuosoite Juontotie 7 C-talo	Postinumero ja toimipaikka 70150 Kuopio
Palvelut / asiakasryhmä Aikuiset mielenterveyskuntoutujat	Asiakaspaikkamäärä 53: Yhteisöllinen asuminen 23 paikkaa Ympäri vuorokautinen palveluasuminen 30 paikkaa
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu) Läsnäpalvelu	

Hyvinvointialue Pohjois-Savon hyvinvointialue
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiavastaavan tavoitat puhelimitse soittoajalla tai jättämällä soittopyynnön vastaajaan tai suojatulla sähköpostilla. Sovi tapaamiset ajanvarauksella. Sosiaaliasiavastaavan puhelinasiointi: Puhelin 044 461 0999 Sosiaaliasiamiehen puhelinajat Maanantai - Perjantai 09:00 - 11:30 Mikäli olet yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan suojatulla sähköpostilla, osoita viesti osoitteeseen https://turvaposti.pshyvinvointialue.fi/

Marjo Pönni yksikön johtaja puh. 040 356 8581 marjo.ponni@mehilainen.fi

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 28.6.2010. Aluehallintaviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 15.7.2010. Luvan myöntämispäivä Valvira 14.3.2022 toimilupamuutos.	Palvelu, johon myönnetty Palveluasuminen Tehostettu palveluasuminen
--	---

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

“Jo tokkiisa Ykköskot Nosteella huastellaa immeine immeiselle”

Tuotamme yhteisöllistä asumista sekä ympärivuorokautista palveluasumista aikuisille mielenterveyskuntoutujille. Toiminnallinen ja yhteisöllinen arkemme mahdollistaa hyvän yksilöllisen elämän. Toimintaamme ohjaa toipumisorientaation viitekehys. Otamme toisemme huomioon, vastuutamme sekä kohtelemme toisiamme ihmisinä vierellä kulkien ja kannatellen. Savon sydämessä sijaitsevan yhteisöllisen kotimme ryhmätoiminnot, aktiviteetit ja retket suunnittelemme yhdessä ja ne luovat kotimme arkeen musiikin ja liikkumisen riemua sekä onnistumisen kokemuksia.

Työyhteisömme aito välittäminen, kohtaaminen ja huumori luovat turvallisen arjen Nosteelle jossa elämä kantaa ihmistä.

”Tästähän tulloo hyvä päivä ku lupsakasti ottelloo”

Ykköskoti Nosteessa toimintaa ohjaavia arvoja ja toimintaperiaatteitamme ovat:

Ykköskotimme perustehtävänä on tuottaa toipumisorientaation viitekehyksen mukaisella työotteella asumispalveluita mielenterveyskuntoutujille. Palveluiden tavoitteena on mahdollista asiakkaille mahdollisimman hyvä yksilöllinen elämä ja laajin itsenäisyyden ja omatoimisuuden aste. Yhteistyössä asukkaan, läheisen ja palvelun tilaajan kanssa laadimme yksilöllisen palvelukokonaisuuden, jossa keskeistä on asukkaan omista tarpeista lähtevä toiminta ja omatoimisuuden tukeminen. Asuminen meillä perustuu vuokrasopimukseen ja kuntouttava toiminta sekä hoiva ja huolenpito yksilölliseen toteuttamissuunnitelmaan. Mielenterveyskuntoutujien keskeisiä tavoitteita meillä ovat sosiaalisen osallisuuden lisääntyminen, onnistumisen kokemukset itsetunnon nostamiseksi sekä mahdollisesti siirtyminen kevyemmin tuettuun asumispalveluun tai itsenäiseen asumiseen.

Asukkaamme käyttävät kotikuntansa järjestämiä sosiaali- ja terveyspalveluita, joiden kanssa teemme yhteistyötä. Asukkaamme tarpeista lähtevän asumisen toteuttamissuunnitelman mukaisesti asukkaitamme avustetaan myös muiden ulkopuolisten palveluiden käyttämisessä, esimerkiksi fysioterapia ja kampaamo- ja jalkahoitopalvelut.

Meillä Ykköskoti Nosteella toimintaamme ohjaavat Mehiläisen arvot, jotka muodostuvat neljästä arvoparista:

Tieto ja taito

Henkilöstömme osaamisesta ja ammattitaidosta huolehtiminen alkaa jo rekrytointiprosessissa. Pyrimme rekrytoimaan monipuolista osaamista tiimiimme.

- Ammatillinen osaaminen:mielenterveyskuntoutus
- Henkilöstöllämme on mahdollisuus osallistua koulutuksiin. Arvioimme myös osaamisen kehitystarpeita henkilöstön kehityskeskusteluissa vuosittain.
- Toimimme viranomaismääräysten mukaisesti: toimintaa johdetaan yksikössä yksikön johtajan ja tiimivastaavien avulla ja jaetaan vastuuta myös kaikille ohjaajille.

Välittäminen ja vastuunotto

- Huolehdimme ja vastaamme siitä, että palvelumme toteutuvat sopimusten mukaisesti. Hoiva- ja kuntoutusprosessien kulkua ja etenemistä arvioimme säännöllisesti ja kuntoutuksen toteutumista suunnitelmallisesti. Hoivan ja kuntoutuksen toteutus ja asiakkaan vointi ja toimintakyvyn muutokset dokumentoidaan ja muutoksista tiedotetaan aktiivisesti. Kannustamme asukkaitamme vastuun ottamiseen omasta elämästään ja toiminnastaan ja rohkaisemme mahdollisimman suureen omatoimisuuteen.
- Jokaiselle asukkaallemme laaditaan henkilökohtainen toteuttamissuunnitelma, jonka laatimisessa on aina asiakas itse paikalla läheisensä kanssa. Tuotamme sopimuksen mukaista palvelua. Omaohjaaja vastaa siitä, että suunnitelmaa noudatetaan ja päivitetään. Kaiken keskiössä on asiakkaan kunnioittava ja arvostava kohtaaminen. Dokumentoimme jokaisesta asiakkaasta työvuoron aikana, lisäksi arvioimme vaikuttavuutta seuraamalla palvelusuunnitelman toteutumista.

Kumppanuus ja yrittäjyys

- Yhteistyö tilaajan kanssa tapahtuu vähintään kerran vuodessa tapaamisella
- Läheinen saa olla mukana päivittäisissä asiakasta koskevissa tapahtumissa omien voimavarojensa mukaisesti, pyrimme saamaan läheiset mukaan mahdollisimman paljon asiakkaan arkeen.Asukkaiden kanssa pidämme asukaskokouksia, jotta he voivat olla tasavertaisina osallistumassa heitä koskeviin asioihin.
- Yhteisöllisyyttä pidetään yllä esimerkiksi olemalla asukkaiden arjessa läsnä.

Kasvu ja kehittäminen

- Jokaisella asukkaallamme on mahdollista vaikuttaa oman elämänsä sisältöön meillä asuessaan. Osallisuus on mahdollista päivittäin erilaisissa asioissa, pyrimme saamaan asukkaat mukaan esimerkiksi viikoittaisiin asukaskokouksiin, jolloin hän voi esittää toiveitaan ja saada niitä eteenpäin päästen näin vaikuttamaan arjen toiminnan sisältöön. Lisäksi asukkaat saavat tuoda esille toiveita toiminnallisuudesta, jota yksikössämme on kuten erilaiset ryhmät, retket ja omatuokiot.
- Palveluita kehitetään tilaajan ja asukkaiden tarpeiden mukaan.
- Laadun jatkuva seuranta ja kehittäminen toteutuu hyödyntämällä laatuindeksin antamia tuloksia. Laatuun vaikuttavat niin asiakkaiden, läheisten kuin henkilökunnan mielipide.

Teemme asioinnin kanssamme helpoksi, palvelemme kokonaisvaltaisesti ja kohtaamme jokaisen asiakkaan yksilöllisesti.

Ykköskoti Nosteessa on kehittämistyönä laadittu hyveitä yhteistyössä asukkaiden kanssa. Työyhteisön- ja asiakastyönhyveet on esitelty alla:

Asiakastyön hyveemme

HUOMIOONOTTAVUUS

Ollaan ihminen ihmiselle

VASTUULLISUUS

Hoidamme työt tunnollisesti

TASAPUOLISUUS

Kohtelemme asukkaita tasavertaisesti

Työyhteisön hyveemme

AVOIMUUS

Turvallisessa ja avoimessa työyhteisössä otamme toiset huomioon.

ROHKEUS

Hyvässä työyhteisössä emme kuiski selän takana

KUNNIOITUS

Työyhteisössä asioista saamme olla eri mieltä. Hyvän työyhteisön jäsenenä minua kuunnellaan ja mielipiteilläni on merkitystä.

TASA-ARVOISUUS

Hyvässä työyhteisössä työskentelemme moniammatillisen tiimin tasavertaisena jäsenenä.

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

Ykköskoti Nosteella palvelumme asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan konkreettisesti. Meillä on hyväksytty pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys ja asumisyksikkömme on hyväksytysti tarkastettu rakennuslupa- ja pelastusviranomaisen toimesta. Poistumisharjoitukset pidämme kaksi kertaa vuodessa asukkaiden ja henkilöstön yhteistyönä. Ylläpidämme kaiken aikaa turvallisuusselvityksen edellyttämiä turvallisuustoimenpiteitä. Turvallisuuskierrokset ja toimitilatarkastukset pidämme kvartaaleittain henkilöstön kanssa, otamme myös asukkaitamme mukaan näihin. Turvallisen asumisen oppaan avulla kertaamme asukkaiden kanssa asumisen turvallisuutta. Henkilöstömme on koulutettu pelastussuunnitelman edellyttämällä tavalla. Henkilöstömme on suorittanut hätäensiavun sekä alkusammutuskoulutukset. Muita täydennyskoulutuksia turvallisuudesta löytyy myös kuten turvallisuuskortti. Toiminnassamme otamme huomioon kestävän kehityksen esimerkiksi siten, että lajittelemme jätteet ja opastamme asiakkaitamme lajittelemaan jätteensä.

Tilaajamme edellyttää toiminnaltamme laadunhallintaa ja johtamista kehittämällä jatkuvasti omaa toimintaamme, laadunhallintaamme ja johtamista osallistamalla henkilöstöä. Laatutyöskentelyssämme huomioimme asiakaskeskeisyyden, johtajuuden, kaikkien osallisuuden laatutyöskentelyyn ja toimintaan, hyvän ja avoimen yhteistyön eri tahojen/tilaajan kanssa, jatkuvan parantamisen ajattelun ja prosessien rakentamisen. Olemme määritelleet omat laatuvaatimuksemme ja työmme tavoitteet, työmenetelmät, menettelytapaohjeet eri tilanteisiin. Nämä löytyvät kirjallisina. Olemme laatineet asukastyön sekä henkilöstön hyveet, jotka ovat työmme keskiötä. Henkilöstö on laatinut omalle työlleen vuosittaisen kehittämissuunnitelman, pidämme kehityskeskusteluita sekä seuraamme laadun toteutumista viikoittain. Laadimme toimintakertomuksen ja meillä on laadittuna toiminta-ajatus. Henkilöstön kanssa tarkastelemme laadun tuloksia viikoittain henkilöstöpalavereissa. Meillä on kirjalliset tehtäväkuvaukset laadittuna ja olemme nimenneet vastualueita jokaiselle työntekijälle. Kertaamme asiakkaiden kanssa asukkaaksi tuloon, asukkaana oloon ja palautteen antoon liittyviä asioita. Nämä löytyvät myös kirjallisina. Keräämme aktiivisesti palautetta niin asukkailtamme kuin läheisiltäkin.

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

- Tarjoamme yksilöllistä ohjausta, kuntoutusta ja tukea, huomioimalla asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet sekä voimavarat
- Luomme turvallisen ilmapiirin ja ympäristön asiakkaan kuntoutumiselle
- Tarjoamme oman viihtyisän kodin, jonka jokainen asiakas voi tehdä omannäköiseksi
- Luomme yhteisöllisen ja osallisuutta tukevan asuinympäristön, jossa jokainen voi olla omalla tavallaan aktiivinen, sekä osallistua yhdessä tekemiseen voimavarojensa mukaan
- Tuemme asiakkaita säännölliseen ja terveelliseen ravitsemukseen, ruuan maittavuudesta tinkimättä.

Laatuindeksi:

Laatulupauksemme toteutumista ja laadun kehittymistä seurataan laatuindeksin avulla, joka mittaa puhtaasti kokemuksellista laatua asiakkaiden, läheisten, henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden (palvelun tilaaja) arvioimana. Laatuindeksi koostuu viidestä kokemuksellisen laadun osa-alueesta. Laatuindeksi rakentuu laatuindeksikyselyn vastauksista ja se raportoidaan kuukausittain. Jokainen osa-alue saa arvon välillä 0–100 ja laatuindeksi voi olla enimmillään 100. Indeksit raportoidaan yksiköittäin, alueittain ja palvelulinjoittain. Jokaiselta vastaajaryhmältä kerätään vastauksia vähintään kolmen kuukauden välein. Laatuindeksiraportti julkistetaan kunkin kuun ensimmäisellä viikolla, käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa yksiköiden henkilöstökokouksissa ja mietitään yhdessä toimenpiteitä kokemuksellisen laadun kehittämiseksi yksikössä.

Muut laatumittarit:

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

Omavalvonnan seuranta:

Ykköskoti Nosteella vastaamme omavalvontakyselyyn kuukausittain. Kysymysten aihealueet painottuvat toimenpiteisiin ja omavalvonnan toteutumiseen. Teemme sisäisiä omavalvontakäyntejä ja auditointeja kaksi kertaa vuodessa lääkehoitoon ja palvelun tuottamiseen liittyen. Kvartaaliarvioinneissa omavalvonnan sisällöt ovat mukana ja kvartaaleittain julkaisemme myös omavalvontasuunnitelman seurantaraportin.

Toimintaamme ohjaa kansallinen lainsäädäntö:

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 603/2022
Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 3.8.1992/734
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023
Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/787
Laki vammaisetuuksista 11.5.2007/570
Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluista 19.2.2010/133
Laki omaishoidon tuesta 2.12.2005/937
Hallintolaki 6.6.2003/434
Kotikuntalaki 11.3.1994/201
Tietosuojalaki 1050/2018
Terveydenhuoltolaki 1326/2010
Terveydensuojelulaki 763/1994
Suomen perustuslaki 11.6.2000/731
Mielenterveyslaki 1116/1990

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Ykköskoti Nosteen johtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomais määräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä. Yksikönjohtaja toimii yksikön henkilökunnan lähiesihenkilönä.

Yksikönjohtajan työparina toimivat arjen johtamisessa yksikkömme tiimivastaavat. Tiimivastaavat huolehtivat yksikön arjen toiminnan sujuvuudesta ja organisoinnista. He varmistavat, että asukkaiden kuntoutusta toteutetaan sovitusti sekä kuntoutuksen arviointi ja raportointi toteutetaan ajallaan.

Alueellisen palvelujohtajan tehtävänä on tukea kokonaisvaltaisesti oman alueensa yksiköiden esihenkilöitä sekä laadun, henkilöstön että talouden johtamisessa ja toiminnan kehittämisessä. Palvelujohtaja toimii yksikönjohtajan esihenkilönä.

Lääkehoitovastaavamme vastaavat lääkehoidon kokonaisuudesta. Turvallinen lääkehoitomme perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. Ykköskoti Nosteella on STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukaan laadittu lääkehoitosuunnitelma (PVM 23012015), johon koko henkilöstö on perehdytetty.

Sairaanhoitajamme vastaavat yksikömme asiakaslähtöisestä, virikkeellisestä ja kuntouttavasta hoitotyöstä ja sen laadusta ja turvallisesta ja asianmukaisesta lääkehoidosta.

Ohjaajamme toteuttavat yksikömme asiakaslähtöistä, virikkeellistä ja kuntouttavaa hoitotyötä laatulupaustemme mukaisesti.

Toimintaterapeuttimme vastaa yksikömme toiminnallisen arjen monipuolisen toteutumisen ja tilaajasopimusten mukaisen toiminnan laajuuden varmistamisesta.

Kirjaamisvastaavamme tukee yksikömme kirjaamisen tasalaatuisuutta ja ohjeidenmukaisuutta.

Omaohjaajamme vastaavat asukkaidemme asioiden kokonaisvaltaisesta hoidosta. He kantavat kokonaisvastuun hoidon ja kuntoutuksen toteutumisesta toteuttamissuunnitelmassa asetettujen tavoitteiden mukaisesti.

Ykköskodeille on laadittu oma laatukäsikirja, josta löytyy kaikki laatuun liittyvä materiaali ja ohjeistukset. Käsikirja on ensisijaisesti työkalu yksiköille ja sen tarkoitus on helpottaa yksiköissä tehtävää laatutyötä.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Meille Ykköskoti Nosteelle asukkaaksi voi tulla hyvinvointialueiden puitesopimuksella tai maksusitoumuksella, sopimalla asiasta oman paikkakuntansa sosiaalityöntekijän kanssa. Pääosa asukkaista ohjautuu yksikköömme asukkaan hyvinvointialueen ohjaamana. Jokaisella hyvinvointialueilla on omat arviointikriteerinsä sijoituksen suhteen. Yhteistyössä asukkaan, asukkaan halutessa omaisen/läheisen, kotikunnan sosiaalityöntekijän ja hoitavan tahon esim. Kuopion psykiatrian poliklinikan kanssa kartoitamme asukkaan tulotilanteen jo ennen muuttoa. Ennen muuttoa uusi asukas käy tutustumassa Ykköskoti Nosteeseen, ja hänen kanssaan käymme läpi yksikön toimintaa sekä yhteisiä toimintatapoja.

Asukkaan muuttaessa Ykköskoti Nosteelle, hänelle nimetään omaohjaaja, joka vastaa asukkaan kuntoutumisen prosessin suunnittelusta ja seurannasta yhdessä muun henkilöstön kanssa. Ykköskoti Nosteessa jokaiselle asukkaalle laaditaan toteuttamissuunnitelma asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen sekä hänen toiveet huomioon ottaen. Asukkaan muuttaessa Ykköskoti Nosteeseen kuukauden sisällä omaohjaaja ja asukas laativat yhteistyössä alustavan toteuttamissuunnitelman asukkaan

haastattelun, sekä tilaajan toimittamien asumispalvelutarpeen arvioinnissa saatujen tietojen pohjalta. Asumisen alkuvaiheessa laaditaan asiakassuunnitelma, johon osallistuvat asukkaan lisäksi tilaaja ja mahdollisen hoitotahon edustajat, sekä asukkaan halutessa hänen omaisensa/läheisensä. Tällöin laaditaan alustavan toteuttamissuunnitelman pohjalta asukkaalle yksilöllinen asiakassuunnitelma, joka toimii asukkaan palvelun toteutuksen tukena.

Meillä Ykköskoti Nosteella asukas on keskeinen toimija hoitonsa ja palvelutarpeensa arvioinnissa. Ykköskoti Nosteella asumisjakson aikana väliarviointeja järjestetään useita kertoja. Palvelutarpeen arvioinnin lähtökohtana pidetään asukkaan omia voimavaroja. Asukas tuo arviointitilanteessa esiin oman näkemyksensä omista voimavaroistaan sekä kognitiivista taidoistaan. Tavoitteena on aina asukkaan toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen tai parantaminen/palauttaminen, psyykkisen ja fyysisen voinnin ylläpitäminen ja edistäminen huomioiden kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arvioinnin haasteena voi olla asukkaan muuttuva terveystilanne, voinnin ennakoimattomuus ja erilaiset riskitekijät, esimerkiksi päihteidenkäyttö, ravitsemustila, turvattomuuden tunne, erilaiset kiputilat tai sosiaalisista kontakteista johtuvat tunnetilat, kuten yksinäisyys tai ahdistus.

Ykköskoti Nosteella toteuttamissuunnitelma perustuu asukkaan kanssa yhdessä tehtyyn toimintakyvyn ja muutostarpeiden arviointiin. Palaveriin, jossa asiakassuunnitelma laaditaan, kutsutaan aina hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja ja kuntoutujan niin halutessaan, myös hänen omaisensa tai muu läheinen. Palvelun tarve arvioidaan lähettävän tahon hyvinvointialueella käytössä olevan käytänteen mukaisesti. Eri hyvinvointialueilla voi olla käytössään eri mittareita ja arviointimenetelmiä. Ykköskoti Nosteella palvelutarpeen arvioinnin tueksi käytetään TUVA®-mittaria. Lisäksi henkilökunta arvioi asukkaan hoidon ja palvelun tarvetta päivittäin yhdessä asukkaan kanssa. Lähettävän kunnan tai kaupungin palveluohjauksen henkilökunta arvioi sopimuksen mukaisesti asukkaan tilannetta ja käyttää niitä mittareita, jotka heillä on käytössä palvelun tarpeen tai muutoksen tarpeen arviointiin. Tällaisia mittareita ovat esimerkiksi RAI-järjestelmä ja RAVA®-mittari, jonka avulla saadaan tietoa iäkkään henkilön toimintakyvystä ja avun tarpeesta. Tarvittaessa Ykköskoti Nosteen henkilökunta voi käyttää myös muita sovittuja toimintakyvyn arvioinnin menetelmiä ja toimittaa mittarin vastaukset niitä pyytävälle sopimuskumppanillemme. Tällaisia ovat muun muassa ADL ja IADL-asteikot.

Toteuttamissuunnitelma päivitetään tilaajan kanssa tehdyn puitesopimuksen tai ostopalvelusopimuksen mukaisessa aikataulussa tai aina, kun kuntoutujan tilanne sitä edellyttää, mutta kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein. Päivitettäessä arvioidaan asukkaan edellisen hoito- tai kuntouttamissuunnitelman tai toteuttamissuunnitelman toteutumista, kuntoutuksen etenemistä, sen hetkistä elämäntilannetta, toimintakykyä ja kuntoutustavoitteita. Toteuttamissuunnitelman päivittämiseen osallistuvat mahdollisuuksien mukaan samat henkilöt, kuin sen

laatimiseenkin. Toteuttamissuunnitelma laaditaan omalle pohjalle asiakastietojärjestelmään Domacareen. Suunnitelmaan kirjataan asukkaan henkilökohtaiset kuntoutukselliset tavoitteet, haaveet ja unelmat. Yhteiset sopimukset sekä osallistuminen sosiaaliseen kuntoutukseen. Jos kuntoutuja osallistuu yksikköme työtoimintaan tai päivätoimintaan, myös niiden osuus kuntoutuksen toteutuksessa tulee näkyä niin toteutuksen arvioinnissa kuin uudessa suunnitelmassakin. Kuntoutumisen ja toimintakyvyn arviointia tehdään jatkuvasti ja toteutuksen seuranta kirjataan päivittäisessä asiakaskirjaamisessa ja kuukausiyhteenvedoissa.

Asukkaan osallisuus yhteisesti määriteltuihin tavoitteisiin varmistetaan päivittäiskirjauksissa, säännöllisesti asukaskohtaisissa päivittäin ja viikoittain pidettävissä asukkaan ja omaohjaajan välisissä omatuokioissa. Asukkaita osallistetaan henkilöstön kanssa yhteiskirjaukseen, jonka tavoitteena on, että asukas tuo esiin oman näkemyksensä esim. omien tavoitteiden toteutumisesta. Toteuttamissuunnitelma ja asukkaan aktiiviset tavoitteet ovat asiakastietojärjestelmässä koko ajan nähtävillä päivittäisen kirjaamisen rinnalla. Tavoitteita päivitetään asukkaan kanssa säännöllisesti.

Meillä Ykköskoti Nosteella käytämme asukkaamme toimintakyvyn arvioinnissa mittareina TUVAR®-mittaria, jonka avulla on mahdollista kartoittaa mielenterveysasiakkaan elämän keskeiset osa-alueet. Se nostaa esiin toiminnot, joissa asiakas on vahvimmillaan ja toisaalta tilanteet, joissa lisätuki on tarpeen. Käytämme myös MMSE-muistitestiä, jolla arvioidaan asukkaan muistin tilaa. MNA (mini nutritional assessment) kysymyssarja, jolla yli 65-vuotiaiden ravitsemustilaa voidaan arvioida, on myös käytössämme.

Asukkaan luvalla tai pyynnöstä myös asukkaan omainen tai muu läheinen voi osallistua asiakassuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen. Mikäli asukkaalla on edunvalvoja tai jokin muu edustaja, voi hän olla mukana myös näissä palveluntarpeen arvioinneissa ja päivityksissä. Meillä toteuttamissuunnitelman keskeiset tavoitteet ja toimenpiteet käydään yhdessä läpi henkilökuntapalavereissa ja jokainen työryhmämme jäsen tutustuu laadittuihin toteuttamissuunnitelmiin. Omaohjaaja huolehtii, että oman asukkaansa toteuttamissuunnitelman mukaiset tavoitteet ja yhdessä sovitut asiat ovat koko tiimin tiedossa. Ohjaajat seuraavat suunnitelman toteutumista kirjausten ja asukkaan voinnin perusteella.

Ykköskoti Nosteella toteutamme kohtaamisen omavalvontaa, jossa olemme itsearvioineet miten hyvä kohtaminen toteutuu arjessamme. Meillä havainnoimme yhdessä hyvän kohtaamisen havainnointia. Havainnoinnin tukena olemme käyttäneet kohtamisen miniauditointi lomaketta työntekijän toimesta ja asukkaamme ovat saaneet osallistua tähän myös. Hyvästä kohtaamisesta on myös käyty avointa keskustelua henkilöstökokouksissa ja yhdessä asukkaidemme kanssa asukaskokouksissa.

Asukkaidemme näkemyksiä kohtaamisesta:
 "Ohjaajilta tulee hyvää kohtelua"

“Täällä on mukavaa sakkia ja henkilökuntaa”

“Harjoittelijat ovat myös mukavia”

“Hyvä palvelu, luonto lähellä”

“Kaikki on mitä on tarvinnut”

Epäasiallista kohtelua pyrimme ehkäisemään henkilökunnan valinnalla, perehdytyksellä sekä koulutuksilla. Käymme eettistä keskustelua asukkaiden kohtelusta ja näin pyrimme ennaltaehkäisemään mahdollista epäasiallista kohtelua. Tuemme työyhteisöämme avoimeen vuorovaikutukseen, jolloin asioista voidaan keskustella jo ennen ongelmien ilmaantumista. Ykköskoti Nosteella toimii toipumisorientaatio viitekehyksenämme, joka tukee asukkaan asiallista kohtelua. Henkilöstömme käy toipumisorientaatioon liittyviä koulutuksia säännöllisesti.

Kerromme asukkaillemme heidän oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan yhteisöasumisessa ja rohkaisemme heitä kertomaan avoimesti, jos kokevat tulleen huonosti kohdelluksi niin asukastoverin, omaisen/läheisen kuin henkilökuntamme puolelta. Asukkaiden kanssa käymme keskustelua hyvän kohtaamisen merkityksestä ja pohdimme mitä hyvä kohtaaminen tarkoittaa käytännön tasolla juuri meillä Ykköskoti Nosteella. Meillä jokainen saa tuoda esille mielipiteensä, olla vaikuttamassa yksikkömme toimintaan. Asioista keskustellaan rakentavasti ja pyritään yhdessä löytämään sopiva ratkaisu kuhunkin tilanteeseen. Jos ilmenee asukkaan epäasiallista kohtelua, siihen puututaan heti ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin. Jos asukasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti henkilökuntamme toimesta, tällöin henkilökunnalla on asiasta ilmoitusvelvollisuus yksikön johtajalle tai toiminnanohjausjärjestelmässä toimintayksikön omille sivuille poikkeamalomakkeelle ”työntekijän ilmoitusvelvollisuus”.

Tilanteen korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään tilanteen vaativalla tavalla yksikön johtajan ja palvelujohtajan toimesta. Asukkaalla on myös oikeus tehdä muistutus yksikön vastuuhenkilölle. Muistutusmenettely tavoista on ohje ja asukasta tarvittaessa ohjataan sen laatimisessa esim. sosiaaliasiavastaava. Meiltä löytyy toiminnanohjausjärjestelmästä toimintayksikön omilta sivuilla kaltoinkohteluohjeistus, johon henkilöstömme on perehtynyt. Käytössämme on myös sosiaalipalveluiden yhteinen IMO-käsikirja.

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

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen: Eri-ikäisten asukkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa Ykköskoti Nosteen palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asukkaiden ja omaisten palautteita toiminnasta kerätään useita kertoja vuodessa erillisten strukturoitujen kyselyiden avulla. Lisäksi asukkaiden viikoittaisissa kokouksissa asukkaiden toiveita ja palautteita toimintaan liittyen kuullaan ja

kokouksista tehdään muistiot. Aasukkaat osallistuvat yksikön toiminnan kehittämiseen aktiivisesti.

Ykköskoti Nosteella mitataan laatua säännöllisesti toteutettavalla laatuindeksikyselyllä. Kyselyssä on omat kysymyssarjansa asukkaalle, läheisille, henkilökunnalle ja tilaajalle. Laatuindeksi perustuu Mehiläisen laatulupauksiin, joita on viisi 1) yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki, 2) turvallisuus, 3) oma viihtyisä koti, 4) yhteisöllisyys ja osallisuus ja 5) maukas ruoka. Näistä osa-alueista muodostuu reaaliaikaisesti päivittyvä laatuindeksi.

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 edunvalvojansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot;

Yksikönjohtaja Marjo Pönni

marjo.ponni@mehilainen.fi

Puh. 040 356 8581

Ykköskoti Noste

Juontotie 7 C-talo

70150 Kuopio

Sosiaaliasiavastaava yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Ykköskoti Nosteella on julkisesti nähtävillä sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot asukaskansiossa, ensimmäisen kerroksen aulassa.

Sosiaaliasiavastaava edistää asiakkaan oikeuksien toteutumista. Lisäksi hän seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa asiasta selvityksen vuosittain hyvinvointialueelle. Sosiaaliasiavastaavan tehtävät perustuvat sosiaalihuollon asiakaslakiin (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812).

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

Suojattua sähköpostia sosiaalivastaavalle voit lähettää

<https://turvaposti.pshyvinvointialue.fi/>. Tarkemmat ohjeet suojatun sähköpostin

lähettämiseen ovat <https://pshyvinvointialue.fi/suojattu-sahk%C3%B6posti>

Puhelin 044 461 0999

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

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

Asiakkaana on oikeus:

- Saada laadultaan hyvää palvelua ja hyvää kohtelua ilman syrjintää.
- Saada toivomuksensa, mielipiteensä, etunsa ja yksilölliset tarpeensa huomioon otetuiksi palvelun toteutuksessa.
- Saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista.
- Saada päätös palvelusta.
- Olla mukana tekemässä palvelun toteutukseen liittyvää suunnitelmaa.
- Tehdä muistutus huonoksi koetusta palvelusta ja kohtelusta.
- Saada tieto itseään koskevasta asiakirjasta.
- Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä eikä hänellä ole päätösvaltaa muuttaa viranhaltijoiden tekemiä päätöksiä. Hänellä on puolueeton ja neuvova rooli.

Sosiaaliasiavastaavan tehtäviin eivät kuulu mm. sosiaalivakuutukseen (esimerkiksi Kelan etuudet ja vakuutusasiat), työvoimahallintoon, asuntoasioihin tai edunvalvontaan liittyvät asiat. Sosiaaliasiavastaavan palvelu kattaa sekä julkiset että yksityiset sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen tuottajat. Sosiaaliasiavastaavan palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

Kuluttajaneuvonnasta saat tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa.

Kuluttajaneuvonnassa voi asioida puhelimitse soittamalla numeroon 09 51101200 (ma, ti, ke, pe klo:8-12.00, to klo:12-15.00). Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saat tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Voit asioida kuluttajaneuvonnan kanssa myös sähköisesti yhteydenottolomakkeella <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Pääpaino on aina epäasiallisen kohtelun, häiritsevän tapahtuman tai vaaratilanteen ennaltaehkäisyssä. Jos epäasiallista kohtelua ilmenee, siihen puututaan välittömästi ja tilanne selvitetään. Havaitessaan epäasiallista kohtelua on jokaisella vastuu tiedottaa asiasta yksikön johtajalle, joka ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin asian korjaamiseksi. Mahdollisen häiritsevän tapahtuman sattuessa Ykköskoti Nosteesta ollaan tarvittaessa yhteydessä omaisiin, kerrotaan tapahtumasta ja keskustellaan tilanteesta. Tavoitteena on oppia tapahtuneesta ja estää jatkossa vastaavan tilanteen toistuminen.

Meillä Ykköskoti Nosteella toteutetaan jatkuvan kehittämisen periaatetta: asiakkaan asemaan, oikeuksiin ja oikeusturvan toteutumiseen liittyviä kysymyksiä arvioidaan säännöllisesti. Olennaista on, että tietoa kerätään ja siihen reagoidaan nopeasti, ja että organisaatiokulttuuri pyrkii jatkuvaan kehittymiseen.

Jos asukasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti henkilökunnan toimesta, on henkilökunnalla velvollisuus ilmoittaa asiasta välittömästi yksikönjohtajalle. Yksikön johtaja ilmoittaa asiasta palvelujohtajalle sekä henkilöstöhallintoon ja edetään henkilöstöhallinnon ohjeiden mukaisesti. Asukkaan epäasiallisesta kohtelusta voidaan tehdä muistutus (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29–30 §)

<https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/muistutus-tai-kantelu>

Asukkailla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Ykköskoti Nosteessa on olemassa muistutusmenettelyn ohjeistus ja asukasta ohjataan ja autetaan saamaan apua muistutuksen laatimisessa (esimerkiksi sosiaaliasiavastaava). Kaikki tilanteet käsitellään yhdessä yksikönjohtajan kanssa ja niistä tehdään poikkeama. Korjaustoimenpiteet määritellään ja näiden toteutuksesta vastaa yksikönjohtaja. Ykköskoti Nosteessa asukkaan hyvä ja tasapuolinen kohtelu tarkoittaa sitä, että taustasta, toimintakyvystä ja terveydentilasta riippumatta jokainen asukas kohdataan yksilönä, joka on tasavertainen muiden rinnalla. Säännöllisissä henkilöstökokouksissa käsitellään asukkaiden asioita ja yksikössä havaittuja asioita. Vakavammat tapaukset käsitellään asianomaisten paikalla ollessa yksikön johtajan johdolla. Mikäli kaltoinkohtelua on havaittu henkilökunnan puolelta, asia siirtyy henkilöstöhallinnon käsittelyyn.

Kaltoinkohtelu voi myös olla kahden asukkaan välistä, esimerkiksi hyväksi käyttämistä taloudellisesti. Näihin tilanteisiin puututaan välittömästi ja mietitään kaikille paras ratkaisu tilanteen loppumiseksi. Asukkaidemme turvallisuuden varmistaminen on ensisijaista. Asukkaan tilannetta selvitetään kokonaisvaltaisesti tunnistuen käyttäytymisen syitä.

Omaisien kaltoinkohdellessa asukasta otetaan yhteyttä sosiaalityöntekijään. Kaltoinkohtelu voi olla taloudellista, jolloin yhteys edunvalvojaan on tärkeää ottaa välittömästi. Mikäli kaltoinkohtelu on fyysistä, otetaan yhteys myös poliisiin sekä hoitavaan lääkäriin. Hoitoneuvottelu järjestetään ja kotilomia rajoitetaan, asukkaan

siihen suostuessa. Vakavissa tilanteissa asukas toimitetaan välittömästi lääkäriin. Näin toimitaan, vaikka kyseessä olisi lyhytaikaishoidossa oleva asiakas.

Tilanteissa, joissa havaitaan, ettei asukkaan omat taidot enää riitä omien asioiden huolehtimiseen, laitetaan vireille ajatus edunvalvonnasta. Edunvalvoja voi olla omainen tai muu luotettu henkilö, tai yleinen edunvalvoja. Edunvalvojaa varten järjestetään asukkaalle aika lääkärille, sekä pidetään hoitoneuvottelu, jossa läsnäolijoiden kanssa mietitään edunvalvonnan tarpeellisuutta ja arvioidaan asukkaan kykyä huolehtia asioistaan. Tarvittavien asiakirjojen saamisen jälkeen lääkärin lausunnon mukaisesti laitetaan edunvalvontaprosessi vireille.

Asukkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään aina asukkaan kanssa ja tarvittaessa myös hänen omaisensa tai läheisensä kanssa.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

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

Kohtaamme asukkaamme yksilöllisesti, mielipiteet ja toiveet huomioon ottaen. Asukkaallamme on mahdollisuus vaikuttaa omaan elämäänsä ja arkensa sisältöön. Asukasta tuetaan päätöksen teossa kannustamalla ja rohkaisemalla, tuetaan tekemään valintoja ja päätöksiä keskustelemalla erilaisista vaihtoehtoista. Tavoitteenamme on toimia asukkaan edun ja toiveen mukaisesti. Asukkaillamme on viikoittain omatuokio omaohjaajan kanssa. Asukkaan kanssa käydään keskustelua mm. hänen toiveistaan, haaveistaan, annetaan tarvittaessa vaihtoehtoja erilaisista mahdollisuuksista, jotka voivat liittyä tavoitteisiin, harrastuksiin ym. Asukas tekee itse lopulta päätöksen omista valinnoistaan. Asukas osallistuu haluamiinsa tapahtumiin omien halujensa ja voimavarojensa mukaisesti.

Itsemääräämisoikeus on osa Ykköskoti Nosteen jokapäiväistä elämää. Toiminnan tavoitteena on vahvistaa asukkaamme itsemääräämisoikeutta, selvittämällä asukkaan itsemääräämiskyvyn alenemisen ilmeneminen konkreettisesti ja tukemalla mahdollisuutta päättää asioistaan ja hoidostaan päätöksentekokykynsä mukaisesti. Tuki itsemääräämisoikeuden käyttämiseen on aina yksilöllistä. Tärkeintä on löytää ne asiat, jotka auttavat juuri kyseistä ihmistä ymmärtämään asiaa ja sen eri ulottuvuuksia. Itsemääräämisoikeuden käyttöä tuetaan esimerkiksi selvittämällä erilaisia vaihtoehtoja yhdessä asukkaan kanssa, keskustellaan eri vaihtoehtoista, niiden eri puolien punnitsemisesta, tuetaan asukasta asioiden kokeilemisessä tai käydään jossain paikan päällä yhdessä asukkaan kanssa.

Kyky käyttää itsemääräämisoikeuttaan voi vaihdella. Vammasta tai mahdollisesta vajaavaltaisuudesta riippumatta ihmisellä on aina oikeus päättää niistä asioistaan, jotka hän itse ymmärtää ja joista hän kykenee päättämään. Jokainen kykenee päättämään omista asioistaan, vähintäänkin jossain määrin.

Henkilön kyvystä tehdä päätöksiä ei tehdä kokonaisvaltaisia päätelmiä. Toimintakykyä arvioidaan aina asia- ja tilannekohtaisesti ajatuksella, että jos henkilö ei tässä hetkessä kykene itse päättämään jotakin asiaa, voi hän kyetä siihen myöhemmin jossain toisessa tilanteessa. Jos hän ei kykene päättämään jostain suuresta asiakokonaisuudesta, voi hän päättää ainakin jostakin siihen liittyvästä.

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

Asukkaidemme näkemyksiä yksilöllisestä hoivasta, ohjauksesta ja tuesta;

“Olen tyytyväinen, että saan esittää toiveita ohjaajille”

“Täällä on turvallista asua”

“Toiveena oman huoneen järjestyksen uusiminen”

“Juhlat ovat hauskoja”

“Kaupassa käynnit ovat mieluisia ja retket”

“Haluaisin tehdä pieniä lenkkejä luonnossa”

“Täällä on hyvä olla”

Asukkaamme toimintakyvyn arviointi ja asumisen toteuttamissuunnitelman tekeminen yhdessä asukkaan ja hänen läheisensä kanssa tukee itsemääräämisoikeutta. Arjessa itsemääräämisoikeutta tukee esimerkiksi asukkaan toiveiden selvittäminen, hänen osallistamisensa asukaskokouksiin ja yhteiseen päätöksentekoon, mielekkäiden ja yksiköllisten aktiviteettien mahdollistaminen ja päivittäisen ulkoilun järjestäminen. Lisäksi

päätösvallan säilyttäminen sen suhteen, mitä haluaa yksittäisistä asioistaan kerrottavan ja kenelle, on tärkeää itsemääräämisen toteutumiseksi.

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

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

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asukasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asukkaan palvelu-, hoito- tai toteuttamissuunnitelmaan. Rajoittamistoimeista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. Rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassa olevaksi.

Mielenterveyskuntoutuksen asumisyksiköissä ainoa käytettävissä oleva rajoittamisen tapa voi olla kulunrajoite, jos asukkaalla on lääkärinlausunto. Mielenterveyspalveluissa rajoittamisen perusteena ei voi olla asukkaan psyykkinen sairaus vaan ainoastaan vakava-asteinen kognitiivinen ongelma (esimerkiksi muistisairaus), jonka takia lääkäri on arvioinut valvotun liikkumisen olevan asukkaan terveyden ja turvallisuuden kannalta välttämätöntä. Rajoite on aina määräaikainen ja sen tarpeellisuutta on jatkuvasti arvioitava.

Ykköskoti Nosteella ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä.

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

2.4 Muistutusten käsittely

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 se arvioidaan tarpeelliseksi. Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvän kohteluun tyytymätön asukas voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle kirjallisena.

Ykköskoti Nosteen yksikönjohtaja Marjo Pönni marjo.ponni@mehilainen.fi vastaanottaa muistutukset. Sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle voi osoittaa muistutuksen Pohjois-Savon hyvinvointialueelle. Muistutuksen voi tehdä viranomaisen lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä.

- Muistutuksen / kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö
- Selvitystyön perusteella määritetään korjaavat toimenpiteet
- Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine (esimerkiksi aluehallintovirastolle), jossa on 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.
- Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saatavilla.
- Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön johtajan 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.
- Sekä kantelut että päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on enimmillään 14 työpäivää.

2.5 Henkilöstö

Ykköskoti Nosteen henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki.

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon myös toimiluvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömitoitus riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Ykköskoti Nosteessa huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Yksikön toiminnasta vastaa yksikön johtaja.

Yksikön johtajan työnkuva on hallinnollinen esihenkilö eli esihenkilö ei osallistu välittömään asukastyöhön. Työtehtävien delegointi tarvittaessa ja oman työn suunnittelu tukevat tehtävien organisoinnissa. Yksikön johtajan työaika kuluu kokonaan esihenkilötyöhön. Ykköskoti Nosteen esihenkilötyön tukena ovat tiimivastaavat. Yksikönjohtaja suunnittelee työtään itsenäisesti ja raportoi viikoittain palvelujohtajalle. Sairaanhoitajat kokoontuvat säännöllisesti ja jakavat vastuuta hoitotyöstä sekä raportoivat yksikönjohtajalle. Lisäksi lääkehoitovastaava, kirjaamisvastaava, toimintaterapeutti ja tiimivastaavat yksikönjohtajan johdolla kokoontuvat vastuiden äärelle ajoittain ja suunnittelevat sekä organisoivat työn sujuvuutta ja toimivuutta. Näin jokaiselle jää aikaa omiin vastuutehtäviinsä. Myös henkilöstölle on annettu erialisia vastuutehtäviä. Hoito- ja hoivahenkilöstö koostuu sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisista.

Ykköskoti Nosteessa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilla pitää olla hoitamiansa työtehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla.

<https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito/>

Yksikönjohtaja varmistaa rekrytoinnin yhteydessä työntekijän kielitaidon riittävyyden haastattelun sekä työntekijän opintotodistusten pohjalta. Ykköskoti Nosteella tehdään paljon itsenäistä työskentelyä asiakkaiden kanssa, jolloin riittävään kielitaitoon kiinnitetään erityistä huomiota.

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden, että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rehrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työnhakijalle kuin työyhteisön työntekijöille. Sosiaalipalveluiden työsuhteisiin liittyvä päätöksentekoprosessi ja työnjaot muun muassa.

Rekrytointiprosessi on kuvattu Mehiläisen hallintosäännössä. Henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta vastaa yksikön johtaja omien tehtävä- ja vastualueiden mukaisesti. Työtä tukee toiminnallaan HR- ja rekrytiimi. Vakituisten ja määräaikaisten työntekijöiden rekrytoinneista vastaa yksikön johtaja yhdessä palvelujohtajan ja business controllerin kanssa. Rekrytointiprosessi aloitetaan aina tarpeen arvioinnista. Mietitään, millaiseen tehtävään haemme työntekijää ja millaista osaamista yksikössä tarvitaan. Tämä jälkeen laaditaan rekrytointi ilmoitus. Vakituista henkilökuntaa rekrytoidessa työpaikka ilmoitetaan hakuun TE-toimiston hakupalveluun mol.fi. Rekrytoinnille

määritetään hakuaika ja järjestetään työpaikkahaastattelut. Parhaiten soveltuva henkilö valitaan, tai hakuaikaa pidennetään, mikäli henkilöä ei löytyisi. Myös yrityksen sisällä saattaa olla työntekijä, joka haluaisi esimerkiksi vaihtaa työpistettään. Sijaisten rekrytoinnissa pyritään markkinoinmaan yritystä opiskelijoille. Luomalla positiivisen kuvan opiskelijoiden keskuudessa, saamme jatkossakin hyviä työntekijöitä yksikköömme. Työharjoittelussa olevat opiskelijat ovat usein potentiaalisia työntekijöitä yksikköön. Lisäksi työntekijöillä, jotka ovat esimerkiksi opinto- tai hoitovapaalla on mahdollisuus niin halutessaan tehdä keikkavuoroja.

Työntekijän valinnassa kartoitetaan soveltuvuutta ja osaamista työtehtävään sekä työyhteisöön. Lyhyt aikaisien sijaisten rekrytoinnista vastaa yksikön johtaja tarpeen mukaan. Teemme yhteistyötä sosiaali- ja terveydenhuollon oppilaitosten kanssa, josta saamme säännöllisesti sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijoita työssäoppimisjaksoille. Tämä on hyvä kanava sijaisten rekrytoinnissa.

Henkilöstön soveltavuuden ja luotettavuuden arvioinnissa käytetään haastattelua, tarkistamalla tutkinto- ja työtodistukset, suositteija sekä tarkistetaan JulkiTerhikistä/JulkiSuosikista Valvira kelpoisuus. JulkiTerhikki-järjestelmään on listattu kaikki valmistuneet sairaanhoitajat, lähihoitajat ja sosionomit. Tarkistamme aina, että henkilön tiedot löytyvät järjestelmästä. Ennen työsopimuksen allekirjoittamista tarkastamme työntekijän rikostaustan valvontalain 28§ perusteella iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä. Opiskelijoiden soveltavuuden arvioinnissa käytetään haastattelua sekä opiskelijan opintorekisteriotteet tarkistetaan. Opiskelijan toimiessa sijaisena, hänellä tulee olla tarvittava määrä opintoja, myös lääkehoidon opinnot tulee olla suoritettuna. Kun opiskelijalle myönnetään yksikkökohtainen lääkehoitolupa, hänelle nimetään lääkehoitoluvallinen ohjaaja. Ennen tätä hänen tulee suorittaa Love kirjalliset tentit ja käytännön lääkenäytöt.

Ykköskoti Nosteella työskentelee yksikönjohtaja, tiimivastaavat, sairaanhoitajia, toimintaterapeutti, sosionomi, lähihoitajia, hoiva-avustaja ja keittiötyöntekijä.

Yksikön ollessa täynnä hoito- ja hoivahenkilöstön määrä on seuraava:

- 1 yksikönjohtaja
- 2 tiimivastaavaa
- 1 toimintaterapeutti (toimintaterapeutti amk)
- 4-5 sairaanhoitajaa (sairanhoitaja amk)
- 12 ohjaajaa (lähihoitajia, sosionomi amk)
- 1 hoiva-avustaja
- 1 keittiötyöntekijä

Akuutteihin työvuorotarpeisiin Ykköskoti Nosteella on oma sijaisrunkinsa. Asiakasmäärän kasvaessa olemme rekrytoineet lisää koulutettua henkilöstöä. Ykköskoti Nosteella

noudatamme asukasmitoituksen edellyttämää henkilöstömäärää, joten sijaisia käytetään tarvittaessa siten, että asukasmitoituksen edellyttämä henkilöstömäärä täyttyy.

Ykköskoti Nosten asukkaat asuvat omissa kodeissaan yksikön sisällä. Perehdytämme uudet työntekijämme ja opiskelijat yksikön toimintatapoihin. Kaikki Ykköskoti Nosteen asukkaat ovat täysi-ikäisiä. Työntekijän valinnan tekee yksikön johtaja, joka tuntee asukkaidemme tarpeet. Rekrytoinnin asiantuntijat auttavat tarvittaessa muun muassa työhaastatteluissa, joilla varmistetaan monipuolinen soveltuvuuden arviointi. Ennen työsopimuksen allekirjoittamista yksikönjohtaja tarkastaa työntekijän tutkinto- ja työtodistukset sekä ottaa kopion tutkintotodituksesta yksikköön. Työsopimuksen tulostus- ja allekirjoitusluvan myöntää keskitetty henkilöstöhallinto vasta, kun työntekijän tiedot on tarkastettu JulkiTerhikistä. Työntekijän rekisteröintinumero kirjataan workday-henkilöstöhallinnon ohjelmaan. Ennen työsopimuksen allekirjoittamista, yksikön johtaja tarkistaa työntekijän tartuntalain 48§ mukaisen rokotussuojan.

Ykköskoti Nosteessa kaikilta työntekijöiltä ja työharjoitteluun osallistuvilta opiskelijoilta vaaditaan joko rokotuksen tai sairastetun taudin antama suoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan. Lisäksi edellytetään rokotuksen antamaa suojaa influenssaa ja koronavirustautia (COVIC-19) vastaan. Ennen työsopimuksen allekirjoittamista tarkastamme työntekijän rikostaustan valvontalain 28§ perusteella iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä. Yksikön johtaja voi velvoittaa uuden työntekijän myös huume testiin, joka otetaan työterveydessä. Haastattelulla sekä kuuden kuukauden koeajalla pyritään varmistamaan työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus.

Henkilöstön perehdyttäminen:

Ykköskoti Nosteessa perehdytetään asukastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omaoikeuksien toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolijoita. Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan muun muassa Ykköskoti Nosteen

- Työpaikkansa toiminnan ja tavat
- työpaikan ihmiset niin työntekijät, kuin asiakkaat
- Työnsä ja siihen liittyvät odotukset.

Perehdyttämistä annetaan kaikille työhön tuleville: vakituisille, määräaikaisille, tarvittaessa työhön kutsuttaville (ns. keikkalaisille) ja opiskelijoille. Perehdytystä annetaan myös työtehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa. Uuden työntekijän perehdytysprosessi alkaa jo heti työsopimuksen allekirjoittamisesta ennen työsuhteen alkua. Hän saa automaattisesti käyttäjätunnukset, joilla hän pääsee perehtymään ensimmäisiin perehdytysasioihin Ykköskotien sähköisessä toiminnanohjausjärjestelmässä. Aloitettuaan työsuhteen hänelle nimetään perehdytysvastaava ja perehdytys alkaa Ykköskotien sähköisessä järjestelmässä Moodle alustalla, jossa on perehdytysmateriaalia eri osa-alueista, jotka suoritetaan määritellyn tavoiteaikataulun mukaisesti itsenäisesti.

Moodle alustan perehdytyskoulutuksesta sekä koulutusosioiden suorituksista menee tieto yksikön johtajalle automaattisesti.

Yksikön johtaja on vastuussa perehdytyksestä yhdessä tiimivastaavan kanssa, mutta perehdytykseen osallistuu koko työyhteisö ja usein tarkoituksenmukaisinta onkin, että varsinaisen asukastyötehtävien opastamisen tekevät henkilöstö. Jokaiselle perehdytettävälle nimetään oma vastuuperehdyttäjä, mentori. Perehdytettävä on aktiivinen toimija omassa perehdytyksessä ja vastuu kuulu myös hänelle.

Kun uusi työntekijä perehdytetään hänen kanssaan, käydään läpi mm.: yksikön tilat ja arjen käytännöt, tiimin jäsenten ja asiakkaiden esittely, DomaCare-asiakastietojärjestelmä ja vaitiolovelvollisuus ja salassapitolomake, työnkuva, yksikön vuorokohtaiset toimenkuvat, lääkehoito ja lääkeluvat sekä turvallisuusasiat. Vakinaiseen työsuhteeseen tulevan henkilön perehdyttämisessä käsitellään laajemmin työtehtävän linkittymistä muihin toimintoihin. Perehdyttämisohjelma suunnitellaan yksikön johtajan/tiimivastaavan ja perehtyjän kesken yksilöllisesti huomioon ottaen mm. Työsuhteen kesto ja luonne, ammattitaito, kokemus sekä koulutus.

Tarvittaessa töihin kutsuttavien ja hyvin lyhyitä sijaisuuksia tekevien työntekijöiden perehdyttämisohjelmaan sisällytetään välttämättömät työsuhdeasiat ja tiivistetty työnopastus sekä turvallisuusasiat. Työsuhteen keston pidentyessä perehdytykseen lisätään yritystietoutta ja työnopastuksessa käsitellään tehtävää jo laajemmin osana kokonaisuutta.

Ykköskoti Nosteella on perehdytysuunnitelma, jonka mukaan uudet henkilöt perehdytetään yksikön toimintaan. Perehdytykseen varataan aikaa ja se varataan työvuorosuunnitelmaan. Sijaiset tulevat perehtymisvuoroihin ennen varsinaisen sijaistamisen alkamista. Sijainen perehdytetään myös lääkehoidon toteuttamiseen, johon varataan oma perehtymisaikansa. Uusi sijainen suorittaa lääkehoitoluvan Ykköskoti Nosteen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti ennen, kun voi osallistua lääkehoidon toteuttamiseen.

Perehdyttäminen alkaa, kun yksikön johtaja tai tiimivastaava käy uuden työntekijän kanssa perehdyttämisen aloittamiskeskustelun. Perehdyttäminen on vastavuoroinen prosessi, jossa perehtyjän tulee olla aktiivisesti mukana. Vastuu perehdyttämisen onnistumisesta on myös uuteen tilanteeseen tulevalle työntekijällä itsellään - oma aktiivisuus on avainasemassa. Perehtyjälle opastetaan miten hän voi oma-aloitteisesti hakea materiaalia ja tietoa. Perehtyvä työntekijä kuittaa esihenkilölle itse, että on omaksunut riittävät tiedot tehtäviensä hoitamiseksi ja on vastuussa lisätiedon hankkimisesta. Lisäksi esihenkilölle tulee tieto Moodle perehdytyksen suorituksesta. Perehtymiseen liittyy myös koeaikakeskustelut. Esihenkilölle tulee Workday järjestelmän kautta tieto väliaikakeskusteluista, keskustelu dokumentoidaan ja ne käydään, kun

työntekijä on ollut työsuhteessa kolme kuukautta ja seuraavan kerran ennen koeajan loppumista kuusi kuukautta työsuhteen alkamista.

Perehdyttävä

- Opastaa
- Kertaa
- Tarkistaa oppimisen.

Vastuu perehdyttämisen onnistumisesta on myös uuteen tilanteeseen tulevalla työntekijällä itsellään- oma aktiivisuus on avainasemassa.

Perehtyjä

- Ottaa selvää asioista
- Kysyy, ellei tiedä
- Seuraa omaa oppimistaan.

Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaalipalvelujen toimintakäytäntöjen kehittämiseen. Ykkösnettiin on koottu tietoa Mehiläisen valtakunnallisista koulutuksista. Täydennyskoulutuksien järjestäminen lähtee henkilöstön koulutustarpeesta tai yleisten määräysten tai ohjeiden muuttumisesta. Täydennyskoulutuksia on saatavilla vähintään kolme kalenteripäivää vuodessa, minkä laki velvoittaa työntekijälle tarjoamaan. Koulutustarjonta on hyvä. Ykköskoti Nosteessa työntekijöitä kannustetaan esittämään koulutustoiveita, jotka edistävät omaa ja koko työyhteisön ammatillista osaamista. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen vahvistaminen. Henkilöstötietojärjestelmään Workday:n koulutuskalenteriin ja Moodleen on koottu Ykköskotien valtakunnallisista koulutuksista, yhteistyökumppaneiden järjestämistä koulutuksista sekä mielenterveyspalveluiden koulutukset tarpeen mukaisina.

Ykköskoti Nosteella laaditaan vuosittainen koulutussuunnitelma, jossa huomioidaan yksikön toiminnan kannalta yksikön osaamistarpeet. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Koulutussuunnitelma sisältää koulutuksia muun muassa toipumisorientaatiosta, kirjaamiskoulutuksia, skitsofrenian hoidon ja kuntoutuksen keskeisistä sisällöistä, persoonallisuushäiriöiden hoidosta ja kuntoutuksen haasteena traumahäiriöistä ja vakauttamisesta sekä ensiapu- ja turvallisuuskoulutuksia, nepsy-, SCHIT-, päihdetyönverkkokurssikoulutus-, mielenterveys- ja päihde alan erikoisammattitutkinnon koulutus, lääkehoidon koulutuksia sekä henkilöstön ja asukkaiden yhteiset toipumisorientaatio koulutukset.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Ykköskoti Nosteessa huolehditaan päivittäin, että henkilöstöä on kussakin työvuorossa tarvittava määrä asiakasmäärään nähden. Seuraamme viikoittain henkilöstömäärän toteutumista raporttiemme pohjalta (tunti-indeksi). Tiimivastaavamme ja yksikön johtaja suunnittelevat työvuorolistapohjan, työvuorosuunnittelu tehdään asukaspaikkamäärän pohjalta. Yksikön johtaja varmistaa, että työvuorolistan henkilöstömäärä on sopimuksessa sovitun mitoituksen mukainen.

Meillä sijaisia käytetään, kun työntekijä sairastuu tai on lomalla ja aina pyritään saamaan puuttuviin vuoroihin sijainen. Pääperiaate on, että sijaiseksi palkataan ensisijaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen. Mikäli sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaista ei saada, sijaiseksi voidaan palkata sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelija, jolla on riittävästi opintoja suoritettuna. Pyrkimyksenä on, että yksikössä on aina riittävä määrä sijaisia sijaisringissä. Sijaisten hankinnasta vastaa yksikön johtaja ja tiimivastaavat. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa, jolloin vuorossa ollaan minivahvuudella. Aukastyötä toteuttaa toimiluvan mukainen henkilöstömäärä.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Hyvinvointialue- ja sidosryhmäyhteistyö on kuvattu yksikönjohtajan ja palvelujohtajan tehtäväkuvauksissa. Päävastuu hyvinvointialueiden yhteistyöstä, varsinkin sopimuksista on liiketoimintajohtajalla ja palvelujohtajilla. Aukkaan asioissa hyvinvointialueiden yhteistyön koordinoimisesta vastaa yksikönjohtaja ja/tai tiimivastaavat. Henkilöstön velvoitteet verkosto- ja viranomaisyhteistyölle, tavoitteet ja laatuksiteerit on kuvattu laatuajrjestelmässä, ja ne ovat osa omaohjaajien toimenkuvaa.

Ykköskoti Nosteessa yhteistyötä tehdään aukkaan tilanteessa laaja-alaisesti ja tarpeen mukaisesti aukkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa. Hyvinvointialueen edustaja sekä Kuopion psykiatrian poliklinikan hoitotahon edustaja on mukana niin palveluiden suunnittelussa, kuin arvioinnissa. Yhteistyöllä pyritään edistämään asiakkaan aktiivista toimijuutta. Aukkaan niin halutessa tai kun aukas ei itse pysty ilmaisemaan itseään, ohjaaja on mukana tiedonkulun varmistamiseksi. Hyvinvointialueen edustajaa informoidaan aukkaan tilanteen, terveydentilan tai suunnitelmien muuttuessa viiveettä. Myös aukkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, varmistetaan tiedonkulku soittamalla vastaanottavalle taholle sekä tarvittaessa muille tahoille.

Ykköskoti Nosteen toiminta on avointa ja läpinäkyvää. Olemme helposti lähestyttäviä. Omaohjaajan ja yksikön tiimivastaavien rooli on tärkeä asukkaiden hoitamisen liittyvissä asioissa. Tiedonkulku on keskeinen asia asukkaan hoidon varmistamisessa niin puhelimitse kuin hoitoyhteenvetojen kautta. Yhteistyöhön kuuluvat muun muassa erilaiset hoitoneuvottelut ja arviointikäynnit esimerkiksi hoitotahojen kanssa. Pidämme yhteistyöpalavereita esimerkiksi Ykköskoti Nosteen tiloissa. Asiakirjoja voidaan pyytää puhelimitse suoraan hoitaneelta taholta, mikäli niitä ei asukkaan mukana saatu käynnin yhteydessä. Tarvittaessa asukkaan asiakirjoja voidaan lähettää etukäteen sovittaessa salattuna sähköpostina. Pandemia-aikoina esimerkiksi videoneuvottelut ovat kasvattaneet merkitystään.

Omaohjaajan tehtäviin kuuluu asukkaan puolesta hoitaa yhteistyötä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien välillä.

2.8 Toimitilat ja välineet

Ykköskoti Noste on neljäkerroksinen palveluasumiseen tarkoitettu asumisyksikkö, jossa on 53 asuinhuoneistoa. Ykköskoti Nosteen tilat on jaettu neljään ryhmäkotiin (1.krs., 2.krs., 3.krs. ja 4.krs). Tilat ovat esteettömät. Toimintayksiköllä on aidattu piha-alue, jossa on alue oleskeluun, pienimuotoisiin pihapeleihin ja grillaukseen. Sivupihalla on myös tupakointikatos. Lisäksi on pyörävarasto ja kiinteistön omia autopaikkoja. Ykköskoti Nosteen huoneistot ryhmäkodeissa ovat omalla sisäänkäynnillä olevia yksiöitä, ja asukkaalla on avain omaan huoneeseensa sekä ulko-oveen. Jokaisessa huoneistossa on oma esteetön wc ja suihkutilansa asukkaan omassa käytössään. Osassa huoneistoja on oma parveke. Asukkaat sisustavat omat huoneistonsa itse ja voivat tuoda huonekalujen ja verhojen lisäksi esimerkiksi tauluja ja valokuvia lisäämään asumisviihtyvyyttään. Huoneistossa on valmiina sänky, osassa sähkösänky, pelastuspatjoineen. Mikäli asukas tarvitsee sisustamiseen tukea, sitä on saatavilla. Ohjaajan toimisto sijaitsee asuinhuoneiden välittömässä yhteydessä jokaisessa ryhmäkodissa.

Asumisessa ja sen alkamisessa noudatetaan huoneenvuokralakia.

Asukkaiden käytössä on useita esteettömiä yhteisiä tiloja (ruokala, sauna, ryhmätila, neljä olohuonetta, neljä asukaskiittiötä, neljä kodinhoitohuonetta) sekä terassit ja sisäpiha. Asukkaiden on mahdollista vapaasti käyttää yhteisiä tiloja, paitsi ryhmätilan osalta, jossa mukana on aina henkilöstöä. Yksikön tilat ovat asukkaiden käytössä muilta osin, mutta heillä ei ole pääsyä lääkehuoneisiin, ruokalan keittiöön, toimistoihin eikä henkilöstön sosiaalitiloihin. Saunatila on asukkaiden käytössä saunavuorojen mukaisesti ja lämpimää usean kerran viikossa. Yhteistiloissa on tietokone internet yhteydellä asukaskäytössä. Asukas voi myös soittaa ohjaajan puhelimella tarvittaessa. Mikäli asukas haluaa tuoda

yhteisiin tiloihin vierailijan, siitä sovitaan ohjaajien kanssa. Omaan huoneeseen vierailijan voi pyytää. Asukkaan huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen hänen poissa ollessaan.

Kiinteistössä on koneellinen ilmanvaihto ja paloilmoitin- ja sprinklerijärjestelmä.

Ykköskoti Nosteen viranomaistarkastukset:

- Terveystensuojelun valvontasuunnitelman mukainen tarkastus 26.7.2023.
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys 7.11.2022
- Valvontasuunnitelman mukainen OIVA-tarkastus 22.3.2024. OIVA-raportti on kaikkien nähtävillä Ykköskoti Nosteen ruokalassa sekä palvelujen tuottajan toimintayksikön verkkosivuilla.
- Työterveyshuollon vuosisuunnitelma 23.1.2024
- Palotarkastus 24.4.2024.

Ykköskoti Noste toimii yhteistyössä terveyteen liittyvien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa mm. terveystervanomaiset, elintarvikeviranomaiset, pelastusviranomaiset sekä työterveyshuolto. Toiminnassa on huomioitu terveyshaittaa aiheuttavat riskit muun muassa sisäilman lämpötila, ilmanvaihto ja valaistus. Niiden vaikuttavia tekijöitä seurataan päivittäisessä arjessa sekä säännöllisillä vuosi- ja vuosittain vaarojen arvioinnilla arvioidaan tilojen fysikaalisia, kemiallisia ja biologisia olosuhteita. Arvioinnissa on otettu huomioon myös tartuntatauteihin liittyviä riskejä. Tartuntatautiennaltaehkäisyyn panostetaan riittävällä hygienialla ja hygieniaoheistuksilla.

Toimimme yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kuten palo- ja pelastusviranomaisten sekä kiinteistöhuollon kanssa. Yhteistyön avulla kaikki turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat pidetään ajan tasalla mm. Pelastussuunnitelma, valmiussuunnitelma ja poistumisturvallisuussuunnitelma. Suunnitelmia noudatetaan ja toteutumista seurataan säännöllisesti. Turvallisuusasiakirjat päivitetään vuosittain tai tarpeen vaatiessa useammin. Paloviranomaiset tekevät säännölliset tarkastuksensa. Yksiköissä tehdään riskien kartoitus ”vaarojen arviointi” vuosittain. Teemme säännöllisesti riskien kartoituksen ja teemme yhteistyötä työsuojeluorganisaation sekä työterveyshuollon kanssa. Palo- ja pelastuslaitteiden säännöllinen huolto vuosi- ja vuosittain suunnitelman mukaisesti. Palo- ja sprinklerijärjestelmän testaus kuukausittain kiinteistöhuollon toimesta. Väkivaltatilanteiden varalle on laadittu omat toimintaohjeet. Yksintyöskentelyohje on laadittu. Meillä on säännölliset turvallisuuskävelyt ja toimitilataarkastukset neljännesvuosittain. Henkilöstön ensiapuvalmiutta ja paloturvallisuutta pidetään yllä vuosittaisilla koulutuksilla. Uhka- ja väkivaltatilanteissa olemme yhteydessä hätäkeskukseen (112) tilanteen niin vaatiessa ja pyydämme virka-apua tarvittaessa. Turvallisuudesta huolehditaan pitämällä toimintayksikön ulko-ovet lukittuna ja asukkaiden yksityisyyden varmistamiseksi on vain yhden hengen asuntoja, jotka ovat lukossa.

Ykköskoti Nosteen toimitilojen ja piha-alueiden kunnossapidosta sekä IV-laitteiden vuosihuollosta vastaa kiinteistöhuolto Niiralan kulma sopimuksen mukaisesti. Turvallisuuslaitteiston huoltaa Tunstall. Alkusammutuskaluston tarkastuksista ja huolloista vuosittain vastaa Niiralan kulma. Henkilöstö raportoi havaitsemistaan turvallisuuspoikkeamista (raportointivelvollisuus) ja ilmoittavat kehittämiskohteista yksikön johtajalle. Tarvittaessa ryhdytään kehittämistoimenpiteisiin.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Kaikki käytössämme olevat laitteet ja ohjelmistot ovat CE-hyväksytyjä.

Ykköskoti Nosteella henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla ja hälytys- ja kutsulaitteilla. Ykköskoti Nosteella on käytössä liiketunnistimin varustettu kameravalvonta kaikilla yksikön ulko-ovilla. Yksikön neljännessä kerroksessa sähköinen lukitusjärjestelmä on kaikissa ulko-ovissa. Yksikössä on tallentava kameravalvonta lääkehuoneessa. Kameravalvontaan liittyvien asioiden yhteyshenkilönä toimii ensisijaisesti yksikön johtaja.

Henkilöstön käytössä on paikantava Condigi Televagt-merkkinen hätähälytysjärjestelmä. Yksikön kaikki tilat on varustettu sprinklerisammutusjärjestelmällä. Kaikissa tiloissa on lisäksi automaattiset savunilmaisimet. Savuilmaisimien ensimmäisen kynnyksen hälytys ohjautuu henkilöstön puhelimiin ja huollon puhelimiin. Toisen kynnyksen hälytys kutsuu paikalle palolaitoksen.

Asukkaiden käytössä voi olla turvapuhelimia, joiden hälytykset ohjautuvat talon henkilöstön puhelimiin. Asukkaiden turva- ja kutsulaitteet testataan säännöllisesti. Asukkaiden turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa tiimivastaava Mari Ukkonen puh. 0505720699

Ykköskoti Nosteella on käytössä seuraavanlaisia terveydenhuollon laitteita, kuten verenpainemittareita, verensokerimittareita, kuumemittareita, vaakoja ja alkometri, joita käytetään valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Laitteita ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti. Henkilöstö perehdytetään lääkinnällisten laitteiden käyttöön perehdytysprosessin yhteydessä. Ykköskoti Nosteessa on käytössä lääkinnällisten laitteiden seurantarjestelmä Spotilla, joka on sosiaali- ja terveydenhuollon laitteiden ammattimaiseen käyttöön liittyvien lakien ja vaatimusten mukainen. Jos terveydenhuollonlaitteissa havaitaan häiriöitä tai poikkeamia, jotka olisivat saattaneet johtaa tai johtaneet asiakkaan, käyttäjän terveyden vaarantumiseen.

Tilanteista tehdään sähköinen poikkeamailmoitus toiminnanohjausjärjestelmässä yksikön sivuilla ja tarvittaessa täytetään Fimean käyttäjän vaarailmoituslomake.

Asukkaalle hankitaan tarpeenmukaisesti erilaisia apuvälineitä arkeen helpottamaan liikkumista ja toimintakykyä. Omaohjaaja yhdessä muun työryhmän/lääkärin/toimintaterapeutin ja/tai palvelunostajan kanssa arvioi apuvälineiden tarpeellisuutta. Apuvälineet toimittavat, ja niiden käyttöön opastaa kunnallisen terveydenhuollon Pohjois-Savon hyvinvointialueen oma apuvälinelainaamon henkilökunta. Apuvälineiden huollosta vastaa apuvälinelainaamo.

Teknologiset ratkaisut valitaan asiakkaiden yksiköllisten tarpeiden mukaan. Mikäli asiakkaan arjessa on käytössä teknologiaa, on se kuvattu asukkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmassa. Ykköskoti Nosteella asukkailla ei ole teknologisia ratkaisuja.

Henkilökunta on perehdytetty mahdollisten laiteturvallisuuspoikkeamien tekoon. Lisäksi poikkeaman tekoon löytyy kirjalliset ohjeet sähköisestä järjestelmästä Ykkösnetistä. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Fimealle. Fimean ohje: terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista;

https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavat:

Tiimivastaava Mari Ukkonen puh. 0505720699

Lääkehoitovastaava Roosa Karvinen puh. 0505661497

Käytössämme on sähköinen asiakastietojärjestelmä DomaCare, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Palvelimet ovat varmuuskopioitu ja palosuojattu. Toimimme rekisterinpitäjä ainoastaan itsemaksaville asukkaille. Muissa tilanteissa rekisterinpitäjänä toimii palvelun tilaaja. Kun asukkaan asiakassuhde päättyy kaikki asukkaan asiakirjat, toimitetaan hyvinvointialueen sijoittaneen sosiaaliviranomaisen haltuun sovitulla tavalla. Muu aineisto hävitetään. Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatkoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Merkittävissä tietosuojapoikkeamissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa.

Ykköskoti Nosteessa on nimettynä kirjaamisvastaava. Kirjaamisvastaavan tehtävänä on

- Ylläpitää omaa kirjaamisosaamistaan ja hän hallitsee hyvin kirjaamisen DomaCare-asukastietojärjestelmään.
- Perehdyttää yksikössä kirjaamista sekä teknisesti että sisällöllisesti ja tukee koko yksikön henkilöstöä.
- Seuraa kirjaamisen tasoa omassa yksikössään ja antaa palautetta kirjaamisesta ja vie kirjaamiseen liittyviä haasteita ja kehittämis ehdotuksia yhteiseen käsittelyyn.

- Teknologiset ratkaisut valitaan asukkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan. Mikäli asukkaan arjessa on käytössä teknologiaa, on se kuvattu asukkaan palveluiden
- Tukee ja seuraa kirjaamisohjeiden viemistä käytäntöön omassa yksikössään.
- Antaa tarvittaessa palautetta asiakastietojärjestelmän käytettävyydestä ja tekee kehittämis ehdotuksia asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjälle.
- Osallistua kirjaamisvastaavien säännöllisiin yhteistyöpalavereihin ja koulutuksiin (4 x vuosi).

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

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. Ykköskoti Nosteessa on STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukaan laadittu lääkehoitosuunnitelma (PVM 23012015), johon koko henkilöstö on perehdytetty. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 15.5.2024.

Ykköskoti Nosteella lääkehoitoon osallistuvat asianmukaisen lääkehoitoluvan suorittaneet henkilöt. Lääkehoitoluvan saamiseksi, henkilön on suoritettava lääketentit (Love, LOP teoria ja lääkelaskut sekä PKV lääkkeet) ja annettava hyväksytyt näytöt yksikössä. Lääkelupa on voimassa viisi vuotta.

Puitesopimuksessa kuntakumppaneiden kanssa voi olla yksilöllisiä eroja ja tällä hetkellä yksikön lääkehoitoluvat ovat voimassa Pohjois-Savon hyvinvointialueen puitesopimuksen mukaisesti kolme vuotta.

Ykköskoti Nosteen lääkehoitosuunnitelma päivitetään aina, kun tehdään esimerkiksi lääkehoitoprosessiin liittyvä muutos. Päivittäin lääkehoitoa toteutetaan erilaisten seurantalistojen avulla. Poikkeamille on oma ohjeistus, jota henkilökunta noudattaa. Viikko- ja kuukausikokouksissa käsitellään lääkehoitoon liittyvät poikkeamat tai läheltä piti tilanteet, jos niitä on esiintynyt.

Jokaisessa työvuorossa on nimettynä työvuorolääkevastaava, joka on merkittynä työvuorolistaan. Lääkehoitolupaa suorittava sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö

perehdytetään toimintayksikön lääkehoidon käytäntöihin. Perehdytyksen tukena käytössä sähköinen lääkehoidon perehdytys. Henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti lääkehoidon lisä- ja täydennyskoulutuksia.

Ykköskoti Nosteella lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavat:

Sairaanhoitaja Roosa Karvinen

.

Yksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Ykköskoti Nosteella työntekijä perehdytetään asukastyön kirjaamiseen yksikön henkilökunnan toimesta perehdytyksen yhteydessä. Lisäksi kirjaukseen löytyy kirjalliset ohjeet Ykkösnetistä. Kirjaamiseen järjestetään myös tarpeenmukaisesti koulutuksia, kuten mobiilikirjaamisesta.

Kirjaaminen tekee asukasprosessin ja asukasta koskevan tiedon näkyväksi. Asukastyön dokumentoinnin merkitys asukkaallemme tarkoittaa oikeusturvaa, työntekijän vaihtuessa asukkaan asioiden etenemistä ja palvelujen turvaamista. Työntekijällemme dokumentoinnin merkitys tarkoittaa oikeusturvaa, työn tulosten tarkastelusta, asukkaan kokonaistilanteen hahmottumista ja jatkuvuutta. Organisaatiollemme kirjaaminen tukee palveluiden ennakkointia, suunnittelua ja kehittämistä sekä palveluiden vaikuttavuuden ja toiminnan arviointia. Ykköskoti Nosteella perehdytetään työntekijät kirjaamisen kokonaisuuteen. Käytännössä perehdytyksen antaa perehdytyksestä vastaava ohjaaja sekä tarvittaessa yksikönjohtaja tai tiimivastaavat. Kirjaamisvastaavamme osallistuu kirjaamisen perehdyttämiseen uuden työntekijän sekä koko henkilöstön tukena. Asiakastietojärjestelmän tunnukset perehtyjä saa joko yksikönjohtajalta tai tiimivastaaviltamme.

Asiakastietojärjestelmään on jokaisella työntekijällä henkilökohtainen käyttäjätunnus, joka on suojattu salasanalla. Asiakastietojärjestelmän käyttöoikeuden ja sen laajuuden määrittelee yksikön johtaja.

- Yksikön johtaja tai tiimivastaava antaa henkilöstölle asiakastietojärjestelmä DomaCaren henkilökohtaiset tunnukset ja huolehtii tunnusten poistosta työntekijän työsuhteen päättyttyä.
- Käyttäjätunnukset ovat henkilökohtaisia ja niihin kirjataan aina työntekijän nimi ja tehtävänimike, joka tallentuu kaikkiin ko. käyttäjätunnuksilla tehtyihin kirjauksiin toimien sähköisenä allekirjoituksena.
- Käyttöoikeuden saanti edellyttää työsuhdetta, tietosuoja- ja salassapitosopimuksen allekirjoittamista sekä tietosuojakoulutuksen käyntiä.

- Asiakastietoihin oikeuttavat käyttöoikeudet voi saada vain niihin asiakkaisiin, joiden hoitoon työntekijä tosiasiallisesti osallistuu.

Jokainen työntekijä on itse vastuussa omista henkilökohtaisista tunnuksistaan ja niiden käytöstä.

Ykköskoti Nosteelle on nimetty oma kirjaamisvastaava, hän on Marjo Mikkonen. Lisäksi henkilökunnassa on lisäkoulutuksen käynyt KansaKoulu-hankkeen kirjaamiskoulutuksessa ja on sen myötä kirjaamisasiantuntija.

Asukastyön työnohjeissa opastetaan työntekijää todentamaan asukastyön tapahtumat viipymättä. Perehdytyksellä ja kattavilla ohjeistuksilla varmistetaan, että kirjaukset ovat ammatillisia ja asianmukaisia. Kirjausten sisältöä ja ohjeidenmukaisuutta arvioidaan säännöllisillä kirjausten auditoinneilla sekä neljä kertaa vuodessa tehtävien kvartaaliarviointien pohjalta. Auditointeja tehdään yksikön esihenkilön, ulkopuolisen auditoijan sekä palvelujohtajan toimesta.

Kirjaamisvastaava ja tiimivastaavat seuraavat kirjaamisen tasoa ja tarvittaessa ohjaavat ja opastavat asiassa. Ohjaajat kirjaavat joka työvuorossaan viipymättä asiakastietojärjestelmään. Työntekijän tehtävänkuvaan sisältyy asukastyön kirjaaminen jokaisessa työvuorossaan. Kirjaamisesta keskustellaan avoimesti henkilöstön yhteisissä palaverissa ja pohditaan asiakastyön dokumentointiin liittyviä kysymyksiä.

Yksikönjohtaja raportoi myös kuukausittain omavalvontakyselyssä kirjaamisen toteutumista.

Sitoumus salassapitoon, turvallisuuteen ja yhtiön toimintaperiaatteisiin on osa jokaisen Ykköskoti Nosteessa työskentelevän työsopimusta. Tietoturva-asiat kuuluvat perehdytysohjelmaan. Työsopimusta tehtäessä työntekijälle kerrotaan hänen velvollisuutensa salassapitoa koskien. Työntekijä allekirjoittaa jo työsopimusta tehdessään tietoturvaluottamussuhteen, jolloin hän vahvistaa lukeneensa ja ymmärtäneensä tietosuojasuhteen esitetyt periaatteet ja sitoutuu noudattamaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita sekä säädöksiä. Työntekijän aloittaessa hän suorittaa toiminnanohjausjärjestelmästä sähköisesti tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset, jotka antavat toimintaohjeet arjen tietoturvaluottamuskäytäntöihin. Työntekijä perehdytetään, miten toimitaan tietoturvaluottamuksesta sähköpostia käytettäessä. Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytysohjeistus ja käytännöt löytyvät sähköisestä toiminnanohjausjärjestelmästä ja ne ovat osa työntekijän perehdytysohjelmaa, jonka kaikki työntekijät käyvät läpi. Ykköskoti Nosteessa henkilöstö on suorittanut tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset, jotka antavat toimintaohjeet arjen tietoturvaluottamuskäytäntöihin.

Harjoittelijoiden kanssa käydään salassapitokeskustelu ja heitä pyydetään perehtymään salassapitosopimukseen ja allekirjoittamaan se ennen, kun hän saa henkilökohtaiset

harjoittelijan käyttäjätunnukset asiakastietojärjestelmään. Harjoittelijoilla on suppeammat käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmässä. Harjoittelijalla on nimettynä henkilöstöstä työpaikkaohjaaja, jonka kanssa hän toimii arjessa työparina. Harjoittelijan työpaikkaohjaaja perehdyttää ja vastaa, että harjoittelija toimii toimintaohjeiden mukaisesti. Ykköskotien toiminnanohjausjärjestelmästä löytyy toimintaohjeita ja periaatteita, kuten yleiset tietoturvallisuus- ja tietosuojaohteet, tietosuoja ja tietoturvallisuus, Mehiläisen hoiva- ja sosiaalipalveluiden tietosuojaseloste, tietoturvan ja -suojan omavalvontasuunnitelma, johon jokainen työntekijä on perehtynyt.

Asukastietojen osalta noudatetaan rekisterinpitäjän tietosuojaselostetta ja siinä kuvattuja toimintamalleja. Meillä hoiva- ja sosiaalipalveluiden tietosuojaseloste löytyy toiminnanohjausjärjestelmästä yksiköiden sivuilta sekä ykköskoti Nosteen kodin kansioista, joka sijaitsee yhteisissä tiloissa sisääntuloaulassa ensimmäisessä kerroksessa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Mehiläisen tietosuojavastaava

Kim Klemetti p. 045 672 8286

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Ykköskoti Nosteella laatuindeksikyselyllä kerättyä kokemuksellista palautetta käydään läpi kuukausittain henkilöstökokouksessa yhdessä henkilöstön kanssa. Jos jokin osa-alue on laskenut, pohditaan yhdessä syitä tähän ja mietitään kehitystoimenpiteitä. Laatuindeksiä käydään läpi asukkaiden kanssa asukaskokouksissa ja yhdessä pohditaan kehittämisen toimenpiteitä. Laatuindeksikyselyyn vastaaminen antaa meille kokemuksellista tietoa sen hetkisestä tilanteesta ja mahdollisista kehitystoimenpiteistä. Ykköskoti Nosteen asukaskokouksissa nousseet asiat ja asukkaiden esittämät palautteet ja ehdotukset käsitellään henkilöstökokouksissa ja mietitään mahdolliset toimenpiteet.

Vuosittaisen läheistyytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään henkilöstökokouksissa ja niiden perusteella määritellään kehitystoimenpiteet ja aikataulut muutoksille. Palautetta hyödynnetään ja käytetään sekä laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa, että toimivien käytäntöjen vahvistamisessa. Kaikki saadut asiakaspalautteet dokumentoidaan olemassa olevien ohjeiden mukaisesti. Asukkaat voivat antaa palautetta suoraan henkilöstölle, omaohjaajalle tai yksikön johtajalle. Usein palautteen anto tapahtuu arkipäivän yhteydessä. Palaute käsitellään asukkaan kanssa ja kuullaan hänen ehdotuksensa asian korjaamiseksi. Palaute käsitellään henkilöstön kanssa henkilöstökokouksessa ja pohditaan korjaavia toimenpiteitä asian korjaamiseksi. Palaute kirjataan henkilöstökokousmuistioon.

Ykköskoti Nosteessa palautetta kerätään jatkuvasti. Palautetta saadaan omaisilta ja läheisiltä. Palaute voi olla myös kehitysehdotus. Palautetta voi antaa kirjallisena ja suullisesti tai sähköpostilla. Kirjalliset palautteet kerätään ensimmäisen kerroksen aulaan olevaan palautelaatikkoon. Palautteen voi antaa myös internetissä Mehiläisen www-sivuilla olevan palautekanavan kautta. Asukailta kerätään palautetta laatukselyn avulla 1xkuukaudessa sekä joka viikko, asukaskokouksissa. Samalla tavalla palautetta pyydetään omaisilta ja läheisiltä heille suunnatun kyselyn avulla.

Saadulla palautteella ja kehittämisajatuksilla kehitetään koko yksikön toimintaa. Asukaskokoukset järjestetään kerran viikossa ja myös niissä käsitellään palautteet. Laatuindeksikyselyn kautta asukailta kerätään palautetta vähintään neljä kertaa vuodessa. Asukaspalautetta kerätään sekä suullisesti että kirjallisesti. Asukaspalautetta voi antaa myös sähköisen järjestelmän kautta.

Kaikki saamamme asukaspalautteet dokumentoidaan toimintayksikössä olemassa olevien ohjeiden mukaisesti. Palautteen antaja voi olla palvelun käyttäjä (asukas), omainen/läheinen, sidosryhmän työntekijä tai muu yhteistyötaho. Asukaspalautteet dokumentoidaan asiakastietojärjestelmän kautta. Palautteet käsitellään henkilöstökokouksissa. Palautteita ja tyytyväisyyskyselyitä hyödynnetään myös toimintasuunnitelmien laadinnassa. Asukaspalautteet käydään läpi henkilöstöpalavereissa ja yhteisökokouksissa yhdessä asukkaiden kanssa. Asukailta kerätään aktiivisesti ehdotuksia asukastytyväisyyden parantamiseksi ja palvelun kehittämiseksi. Tuloksia käytetään sekä laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa, että toimivien käytäntöjen vahvistamisessa.

Myös sisäisillä auditoinneilla pyritään löytämään kehittämiskohteita asukaspalautejärjestelmään. Ykköskoti Nosteessa tyytyväisyyskyselyiden tuloksia käsitellään yksikön sisäisissä kokouksissa kuukausittain. Saadun palautteen perusteella kokouksessa määritellään mahdolliset kehitystoimenpiteet. Kehitystoimenpiteiden toteutumista seurataan kuukausittain. Muu palaute käsitellään henkilökunnan viikkopalavereissa viikoittain. Tiimivastaavat keräävät saapuneet palautteet ja palautteet käsitellään heti seuraavassa henkilökunnan viikkopalaverissa.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Meillä Ykköskoti Nosteessa hyvä riskien hallinta perustuu kokonaisvaltaiseen toiminnan arviointiin, jonka avulla parannetaan ja kehitetään toiminnan turvallisuutta. Arvioinnin toteuttaminen vaatii jatkuvaa toiminnan seuraamista, kehittämistä ja riskien kartoittamista.

Toimintaamme liittyvät mahdolliset tunnistetut riskit:

- Ykköskoti Nosteen palo- ja poistumisturvallisuus on hyvällä tasolla, suunnitelmat ja selvitykset on tehty ja päivitetty ohjeiden mukaan.
- Asiakaspalvelutyöhön mielenterveysyksikössämme voi kuulua väkivallan uhka tai läheltä piti-tilanteet. Käytössämme on vartiointipalvelu ja henkilöturvajärjestelmä.
- Lääkehoitoon liittyvät riskit (lääkehoidon riskien arviointi löytyy Ykköskoti Nosteen lääkehoitosuunnitelmasta).
- Ykköskoti Nosteessa on huomioitu asiakkaiden tietosuoja hyvin. Asukkaiden tietoja tai tunnisteita ei ole yleisissä tiloissamme nähtävillä eikä asukkaiden asioista puhuta yleisissä tiloissa.
- Henkilöstöön liittyviä riskejä ovat esimerkiksi sijaisuudet, äkilliset sairaustapaukset ja henkilöstön saatavuuteen liittyvät riskit. Rekrytoimme jatkuvasti lisää keikkalaisia ja päivitämme sijaisrinkiä.
- Turvallisuutemme parantamiseksi on laadittu toimintaohjeet poikkeustilanteiden varalle esimerkiksi sähkö- ja vesikatko-tilanteisiin ja palo- ja poistumisturvallisuuteen.
- Asukkaidemme tunteminen ja tiedonsiirto henkilökunnan välillä esimerkiksi työvuoron vaihtuessa lisää myös turvallisuutta.

- Koulutamme henkilökuntaa säännöllisesti. Palo- ja pelastussuunnitelman tunteminen, turvallisuuskävelyt, alkusammutuskoulutukset, ennakoiva toiminta väkivallan uhkatilanteissa ja ensiapukoulutukset vahvistavat henkilökunnan osaamista turvallisesta toimimisesta eri tilanteissa. Voit tehdä turvallisuuskävelyn myös virtuaalisesti älypuhelimella, tabletilla, tietokoneella tai VR-laseilla.

Paloturvallisuusriski:

- Ykköskoti Nosteelle on laadittu poistumisturvallisuusselvitys. Poistumisturvallisuusselvityksen laatiminen on tarkoitettu toimintakyvyltään alentuneiden henkilöiden suunnittelun ja toteutuksen apuvälineeksi. Ykköskoti Nosteen poistumisturvallisuusselvitys kuvaa turvallisen poistumisen vaatimuksen täyttyvän. Poistumisturvallisuusselvitys päivitetään 3 vuoden välein tai toiminnan muuttuessa.
- Laadittu pelastus- ja valmiussuunnitelma häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varalle, jotka päivitetään vuosittain ja tarvittaessa useammin. Pelastussuunnitelman ja valmiussuunnitelman tarkoitus on antaa perusteet turvallisuusuhkien suunnitelmalliseen, ennaltaehkäisyyn, toimintaohjeet henkilöstölle ja asukkaille uhkien käytännön torjunnassa.
- Toimintayksikön palo- ja sprinkleritestaukset tehdään säännöllisesti kiinteistöhuoltoyhtiön toimesta sekä vuosihuollot huolto-ohjelman mukaisesti. Palotarkastus toteutuu säännöllisesti pelastusviranomaisen toimesta.

Turvallisuuteen liittyvät ohjeet:

- Säännöllisellä vaarojen kartoituksella selvitetään Ykköskoti Nosteen toimintaan liittyviä riskejä, yksikön työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä. Tavoitteena meillä on tapaturmien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen. Selvitystä käytämme pohjana yksikön toimintaa suunniteltaessa, että kehittämisessä. Lisäksi työn vaarojen ja riskien arviointi tehdään vuosittain, jonka tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden tunnistaminen ja ennaltaehkäisy.
- Toimitilatarkastukset toteutamme yksikössä neljästi vuodessa. Tavoitteena on ennaltaehkäistä todettuja riskejä ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin epäkohtia havaittaessa.
- Turvallisuuskävelyitä toteutamme neljästi vuodessa yhdessä asukkaiden ja henkilöstön kanssa. Kertaamme yksikön alkusammutusvälineiden paikat, hätäpoistumistiet sekä kerrataan, kuinka toimitaan hätätilanteessa.
- Ykköskoti Nosteessa on lisäksi turvallisuuteen liittyviä ohjeistuksia mm. Yksintyöskentelyn-, aggressiivisen asukkaan kohtaaminen-, asukkaan kadotessa, asukkaan kuollessa-, asiakkaan itsemääräämisoikeus-, kaltoinkohtelu-, kriisiviestintä- ja rikosilmoituksen tekeminen ohje.
- Asukasturvallisuutta arvioimme ja havainnoimme päivittäisessä työssä. Myös asukkaat tuovat esille havainnot turvallisuuteen liittyvistä seikoista.

Turvallisuusohjeistuksien päivityksistä huolehdimme vuosittain ja tarvittaessa useammin.

Henkilöstön riittävyyteen liittyvät riskit:

- Äkilliset sairauspoissaolot, sijaisten saatavuuteen on oma sijaisrinki. Sijaisten riittävyyttä arvioidaan jatkuvasti ja tarpeen vaatiessa etsitään sijaisia lisää avoimien työpaikkailmoitusten kautta.

Lääkehoidon turvalliseen toteuttamiseen liittyvät riskit:

- Lääkehoitosuunnitelma kuvaa yksikön lääkehoitoon liittyviä riskejä, toimintatapoja, ohjeita ja käytänteitä. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain lääkeshoidosta vastaavan sairaanhoitajan toimesta. Lääkehoitoon liittyviä ohjeistuksia ovat mm. lääkelupakäytänteet- ja lääkehoidon perehdytys. Jokainen meillä työskentelevä suorittaa Love lääkeshoidon perusteet koulutuksen ja antaa tarvittavat käytännön näytöt saadakseen lääkehoito luvat.

Tietosuojaan- ja asiakkaanrekisteriin liittyvät riskit:

- Jokainen työntekijä suorittaa tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset, jotka antavat toimintaohjeet arjen tietoturvasuuskäytäntöihin. Nämä kuuluvat perehdytysohjelmaan.
- Henkilöstöllä on vastuu huolehtia tiedonsaannista ja siitä aiheutuvista toimenpiteistä ja toimintatapojen muutoksista. Yksikön johtaja tiedottaa henkilöstöä henkilöstökokouksissa, joista laaditaan muistiot. Henkilöstöllä on velvollisuus lukea muistio, jos hän ei ole ollut paikalla kokouksessa. Muistio lähetetään henkilöstölle sähköpostitse sekä tallennetaan toiminnanohjausjärjestelmään toimintayksikön sivuille henkilöstökokouksiansioon. Päävastuu riskienhallinnasta on yksikön johtajalla.

Ympäristöön ja terveyteen liittyvät riskit:

- Ykköskoti Nosteeseen on laadittu ympäristöön ja terveyteen liittyviä ohjeistuksia mm. Elintarvikesuunnitelma, hygienian- ja siivoukseen liittyvät ohjeistukset sekä työterveyshuollon työpaikkaselvitys. Nosteelle suoritetaan säännöllisesti terveydensuojelun tarkastus ja elintarvikeviranomaisen tarkastuksia. Elintarvikeviranomaisen tarkastuksesta saatu Oiva-raportti on kaikkien nähtävillä palvelujen tuottajan toimintayksikön verkkosivuilla sekä Nosteen jakelukeittiön lähettyvillä olevalla seinällä.

Riskit voivat liittyä tehtävään, työympäristöön tai omaan kykyyn suoriutua tehtävästä. Jokaisen työntekijän tehtävänä on tuoda yhteiseen tietoisuuteen mahdolliset asiakkaisiin ja heidän läheisiinsä, henkilökuntaan, vierailijoihin, toimintatapoihin ja toimintaympäristöön liittyvät riskit. Havaitusta riskeistä tiedotetaan yksikön johtajaa.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle. Vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai sen uhan korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa, uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Meillä Ykköskoti Nosteella perehdytämme työntekijä ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseksi Ykköskotien sisäisen materiaalin avulla. Materiaali sisältää yhteiset ohjeet ja käytännöt, henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuden ja mistä tehdään ilmoitus (Ykkösnet-poikkeamasivu, henkilöstön tunnuksilla pääsy), mitkä kohdat ilmoituksesta täytetään ja mikä ei ole ilmoitusvelvollisuuden piiriin kuuluvaa. Tämä materiaali löytyy Ykköskoti Nosteen Ykkösnetistä Omavalvonnan sivuilta. Ilmoitusvelvollisuutta sekä poikkeamien tekemistä käydään läpi henkilöstön kanssa henkilöstöpalavereissa. Työntekijä tekee siis sosiaalihuoltolain edellyttämän ilmoituksen poikkeamailmoitusjärjestelmän kautta yksikön johtajalle, jota tiimivastaavatkin pääsevät käsittelemään. Tieto vakavasta poikkeamasta tulee liiketoimintajohtajalle sekä laatutiimille. Yksikönjohtaja vastaa siitä, että tieto ilmoituksesta menee myös tilaajalle ja tarvittaessa Pohjois-Savon hyvinvointialueelle omavalvontayksikköön.

Ykköskoti Nosteella henkilöstö voi poikkeamajärjestelmän lisäksi antaa suullista palautetta ja toteutamme myös henkilöstökyselyitä. Vuosittaiset riskien ja vaarojen arvioinnit, missä työntekijöillä on mahdollisuus yhdessä työsuojeluvaltuutetun kanssa arvioida ja miettiä yksikkömme toimintaa ja turvallisuutta. Erilaiset toimenpiteet, kuten toimitilatarkastukset, turvallisuuskävelyt, omavalvontakäynnit ja –kyselyt sekä poistumisturvallisuusselvitys ohjaavat henkilöstön toimintaa kohti turvallisempaa ympäristöä.

Meillä Ykköskoti Nosteella asukkaat ja läheiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit sekä mielipiteensä asukas- ja läheiskyselyiden kautta, jota kerätään säännöllisesti. Henkilöstö avustaa asukkaita asukaskyselyn täyttämässä. Kyselyiden pohjalta tulleet laatumittarit analysoidaan viikkopalavereissa ja pohditaan yhdessä henkilöstön kanssa asioita, joilla voimme kehittää toimintaamme,

korjata epäkohtia ja ennaltaehkäistä riskejä. Laatumittareilla voidaan arvioida ravinnon laatua, yksilöllistä hoivaa, ohjausta ja tukea, turvallisuutta, kodin viihtyisyyttä ja yhteisöllisyyttä sekä osallisuutta.

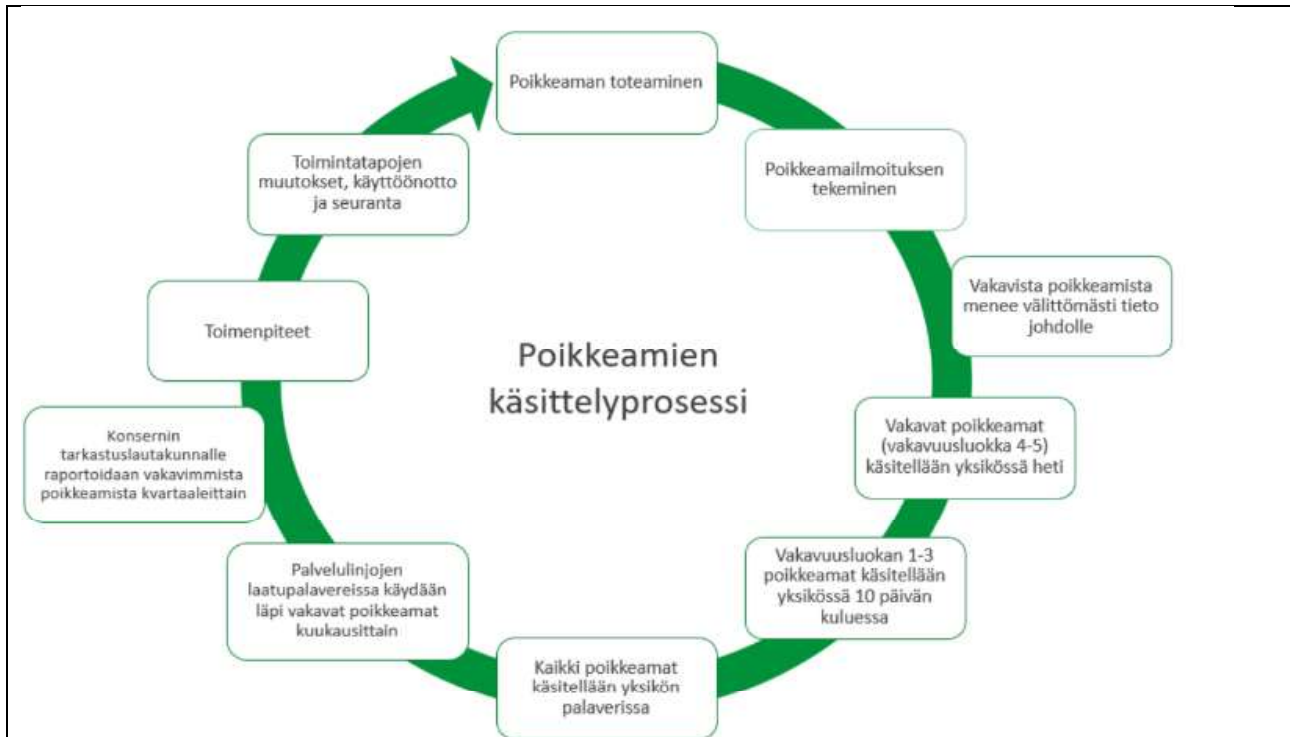
Lisäksi voidaan antaa suullista palautetta, soittamalla tai laittaa sähköpostia esimerkiksi yksikön johtajalle, tiimivastaaville tai ohjaajille. Käsitlemme näitä henkilöstön kanssa yhdessä henkilöstön palaverissa ja tarvittaessa laatutiimin sekä palvelujohtajan kanssa. Asukkailla on oikeus tehdä muistutus yksikkömme vastuuhenkilölle. Yksikössämme on ohjeet muistutusmenettelystä ja asukasta ohjeistetaan sekä autetaan saaman apua muistutuksen laatimisessa (esimerkiksi sosiaaliasiavastaava). Kaikki tilanteet käsitellään yhdessä yksikön johtajan kanssa ja niistä tehdään poikkeama. Korjaustoimenpiteet määritellään.

Mahdolliset palautteet ja poikkeamat käsitellään niiden ilmaantuessa ja tarvittaessa tiedotetaan tilaajaa ja Pohjois-Savon hyvinvointialueen omavalvontayksikköä.

Meillä Ykköskoti Nosteessa haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi Ykkösnetissä sosiaalipalveluiden poikkeamailmoituslomakkeella. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisessä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Jos tapahtuisi vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta ja läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta.

Kehitysehdotukset, poikkeamat, läheltä piti-tilanteet ja tapaturmat dokumentoidaan sähköisesti poikkeamailmoituslomakkeelle ja käsitellään Ykköskoti Nosteella seuraavasti: poikkeama/läheltä piti-tilanne havaitaan, välittömät toimenpiteet tehdään ja kirjataan poikkeamailmoituslomakkeelle. Asukasturvallisuuteen liittyvät poikkeamailmoitukset käsittelevät yksikönjohtaja ja tiimivastaavat. Poikkeamat käsitellään yksikkömme viikkokokouksissa säännöllisesti ja määritellään jatkotoimenpiteet, ettei tapahtuma toistuisi. Jatkosuunnitelma mietitään ja otetaan käyttöön saman virheen välttämiseksi.



Poikkeama voi olla mikä tahansa tilanne, jossa hoiva/ hoito/ kuntoutus ei toteudu siten kuin pitäisi, esimerkiksi virhe lääkkeen annossa tai tapaturma. Turvallisuuspoikkeama on tilanne tai tapahtuma, jossa asiakkaalle tai henkilökunnalle aiheutuu vahinko, asiakas tai työntekijä joutuu vaaraan tai asiakas on lähellä joutua vaaratilanteeseen. Kaikki haittatapahtumat ja ”läheltä piti” -tilanteet dokumentoidaan toiminnanohjausjärjestelmään yksikön omilla sivuilla olevaan sähköiseen poikkeamailmoitusjärjestelmään, joka on reaaliaikaisesti päivittyvä.

Poikkeamailmoitusjärjestelmässä käytössä olevat poikkeamalomakkeet ovat: väkivalta- ja uhkatilanteet-, laite ja sen käyttö-, henkilöstön tapaturma-, asukkaan tapaturma-, lääkehoidon poikkeama-, työntekijän ilmoitusvelvollisuus-, psykososiaalinen kuormitus-, ruokahuollon poikkeama-, tietoturvapoikkeama- ja palautelomake.

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

Poikkeamat käsitellään mahdollisimman nopeasti poikkeaman kirjaamisen jälkeen. Poikkeamat käsitellään samalle lomakkeelle, johon poikkeamailmoitus on tehty kohtaan ”toimenpiteet poikkeaman jälkeen”. Yhdessä henkilöstön kanssa käydään kunkin poikkeaman osalta läpi mitä tapahtui ja miksi (juurisyyanalyysi). Samalla sovitaan mitä

korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä tapaukseen liittyen tehdään. Käsittely kirjataan henkilöstökokousmuistioon käsitellyksi.

Riskin ja poikkeaman vakavuudesta riippuen tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään tarpeen mukaan heti tapahtuman seurauksena tai riskin ilmi tullessa. Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti yksikön johtajan toimesta. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asukkaiden ja heidän omaistensa kanssa sekä tarvittaessa palvelun tilaajan kanssa. Poikkeamien käsittelystä vastaa yksikönjohtaja, tiimivastaava/lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja ja työsuojeluun liittyvät poikkeamat käsitellään työsuojeluvaltuutetun kanssa. Poikkeamailmoituksia ja toimenpiteitä tarkastellaan vuosittain toteutuvalla omavalvontakäynnillä.

Kaikki vakavat poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet sekä niiden johdosta tehdyt muutokset käydään läpi Ykköskotien johtoryhmän kuukausipalaverissa. Poikkeamien läpikäynnillä pyritään ehkäisemään vastaavat tapahtumat muissa toimintayksiköissä ja jakamaan parhaita turvallisuutta edistäviä käytäntöjä.

Yksikössämme on laadittu koko henkilöstöllemme suunnatussa koulutuksessa erillinen toimintasuunnitelma väkivaltaa ja sen uhkaa sisältäviin asiakaspalvelutilanteisiin.

Ykköskoti Nosteessa laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään ja ehkäistään tilanteet toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmaksi. Myös korjaavista toimintatavoista tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Laatu- ja muiden poikkeamien käsittelyssä etsitään prosessivirheitä ja käsittelyssä pyritään löytämään ratkaisuja, jotka ehkäisevät riskitilanteiden ja poikkeamien uusiutumista. Tavoitteena on muuttaa työprosessia turvallisemmaksi ja ohjeistaa se uudelleen siten, että jatkossa estetään ko. Tapahtuma. Tällöin laaditaan toimintaohje, korjaavat toimenpiteet ja nimetään asiaan hoitava vastuhenkilö ja määritetään aikataulu. Jos sattuisi poikkeama tai läheltä piti-tilanne, joka olisi ollut asukkaalle tai toiminnalle uhka/vaara, olemme ilmoitusvelvollisia kuntaan, Pohjois-Savon hyvinvointialueen omavalvontayksikköön ja aluehallintovirastoon.

Jos esimerkiksi ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asuva asukas katoaisi, emmekä löytäisi häntä nopeasti etsinnöistä huolimatta, ilmoittaisimme asiasta aluehallintovirastoon. Raportoimme tilaajaa, eli kuntaa tai kaupunkia haittatapahtumasta ja korjaavasta toimenpiteestä. Tarvittaessa teemme virka-apupyynnön katoamistapauksissa. Aluehallintovirasto tai tilaaja kirjoittaa raportin, joka käydään läpi henkilöstön kanssa. Toimintaa muutetaan raportin perusteella.

Käytänteiden muuttumisesta tiedotetaan yksikkömme kaikkia työntekijöitä sähköisillä ilmoitusjärjestelmillä kuten sähköpostilla sekä seuraavassa mahdollisessa henkilöstön palaverissa. Tarvittaessa tiedotetaan myös yhteistyötahoja, asukkaita sekä heidän läheisiään, edunvalvojaa tai muita asioiden hoitajaa. Tiedotteet muutoksista tallennetaan myös Ykkösnettiin yksikön omiin tiedostoihin, mistä jokainen työntekijä voi tunnuksillaan käydä ne lukemassa. Asiakastietojärjestelmään on myös mahdollista luoda muistutus tai kalenterimerkintä, jolloin muutos tulee työvuorossa oleville työntekijöille tiedoksi jo heti seuraavalla raportilla työvuoron vaihtuessa.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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

Riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan vaara- ja haittatapahtumien ilmoitusmenettelyn kautta, joka on kuvattuna kohdassa 3.2. Lisäksi meillä on toiminnanohjausjärjestelmässä käytössä Power Bi, jossa on Ykköskoti Nosteen toimintaan liittyviä raportteja. Power Bi:n raportit päivittyvät reaaliaikaisesti.

Mehiläisen hygieniasuunnitelmaan on kuvattu seuraavat aihealueet: Hygienia hoitotyössä, infektioiden torjunta, toimintaympäristön hygienia, elintarvikehygienia, koulutus. Mehiläisen valtakunnallinen hygieniatoimikunta tukee yksikön hygieniatyötä. Kaikki työntekijät perehtyvät Mehinetissä työn tueksi-yleiset ohjeet-hygienia-sivustoihin. <https://mehilainen.sharepoint.com/sites/ksatep/ohjeet/hygienia/SitePages/Kotisivu.aspx>

Ykköskoti Nosteessa on nimetty hygieniayhdyshenkilö. Pohjois-Savon hyvinvointialueella Kys infektio- ja sairaalahygieniayksikön hygieniahoitajaan olemme tarvittaessa yhteydessä esimerkiksi pandemiatilanteissa.

Ykköskoti Nosteella on nimetty elintarvike- ja ympäristöhygieniasta vastaava yhteyshenkilö (terveydensuojelun ja elintarvikehuollon omavalvonta). Ykköskoti Nosteessa siivoussuunnitelma on osana elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelmaa. Kaikilla Ykköskoti Nosteen työntekijöillä on hygieniapassi suoritettuna.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Alihankintana Ykköskoti Nosteelle ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Kiinteistönhoito: Niiralan kulma Oy

Kiinteistön omistaja: Niiralan kulma Oy

Siivouspalvelut: SOL Palvelut Oy

Vaihtomattopalvelut: Lindström

Tietoturvajäte: Lassila&Tikanoja Ympäristöpalvelut Oy

Vartiointi- ja turvallisuuspalvelut: Securitas

Työyhteisön työnohjaus: Luotain Consulting Oy

Asiakastietojärjestelmä (ylläpito ja tuki): Invian Oy

Ruokapalvelut: Mainiokoti Kallavesi, Mehiläinen Hoivapalvelut Oy

Ruokatarvikkeet: Kesko Oyj

Työterveys: Mehiläinen Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Ykköskoti Nosteella huolehdimme ostopalveluiden laadun ja asukasturvallisuuden varmistamisesta tapaamalla ostopalvelun tuottajia säännöllisesti. Teemme myös laatukierroksia esimerkiksi varmistaaksemme siisteyden tasoa. Pidämme tarvittaessa yhteyttä sähköpostiviestein ja puheluin. Keskinäisillä sopimuksilla ja niihin sitoutumisella Ykköskoti Noste varmistaa ostopalveluiden tuottajilta ostopalveluiden toimivuuden ja laadun. Alihankkijamme ovat sitoutuneet toimittamaan vaaditut palvelut sillä laatuluokituksella, jonka ostaja, Ykköskoti Noste on vaatinut. Mikäli olisi kyse satunnaisesta ja/tai pienestä häiriöstä, selvitämme asian toimittajan kanssa ja tarvittaessa reklamoimme asiasta. Pyrimme täyttämään asiakkaidemme odotukset, tarpeet ja tukeaksemme tätä asiakaskokemusta, on Ykköskoti Nosteen ostamien tuotteiden ja palveluiden oltava laadultaan käyttötarkoitukseensa sopivia, asukasturvallisia ja kokonaiskustannuksiltaan sopivia.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma. Valmiussuunnitelma toimii poikkeustilanteissa toiminnan ohjekirjana. Valmiussuunnitelma löytyy tulostettuna yksiköstä pelastussuunnitelmakansiosta sekä palvelujen tuottajan toimintayksikön verkkosivuilla.

Valmiussuunnitelmasta löytyy yksikön varautumissuunnitelma:

1. Häiriötilanteiden varalle (esim. poikkeukselliset sääolosuhteet, luonnonkatastrofit, onnettomuudet, sähkö-, lämpö ja vesikatkokset, henkilöstön poissaolot, lakkotilanteet, häiriöt tietoturvallisuudessa, tavanomaiset tartuntatautiepidemiat, covid19-pandemia tms.)
2. Poikkeusolotilanteisiin (esim. sota, sodan uhka, suuronnettomuus, valmiuslain mukainen tartuntatauti tms., jotka valmiuslain mukaan voidaan julistaa).

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Ykköskoti Nosteen omavalvontasuunnitelma pohjautuu Mehiläisen sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmaan. Omavalvontaohjelma löytyy Ykköskotien www-sivuilta. Yksikön omavalvontasuunnitelma on laadittu yhdessä henkilöstön kanssa. Sillä varmistetaan henkilöstön sitoutuminen suunnitelman mukaiseen toimintaan.

Ykköskoti Nosteessa omavalvontasuunnitelma on laadittu toimintayksikkömme johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omia vastuuhenkilöitään. Mukana on ollut myös työsuojeluvaltuutettumme. Lisäksi asukkaat ovat asukaskokouksissaan saaneet ottaa osaa omavalvontasuunnitelman osa-alueisiin. Mehiläisen hoivapalveluissa omavalvonnan suunnittelusta ja toteutuksen seurannasta vastaa valtakunnallinen laaturyhmä, jota voimme tarvittaessa konsultoida.

Lisäksi omavalvontasuunnitelman on läpikäynyt palvelujohtaja.

Yksikönjohtaja Marjo Pönni vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta.

marjo.ponni@mehilainen.fi

puh. 040 356 8581.

Omavalvontasuunnitelmamme päivitetään, kun toiminnassamme tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Vuosikellon mukaan omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vuosittain loppuvuoden aikana ja aina kun tapahtuu palvelun laatuun, vastuuhenkilöihin, asiakasturvallisuuteen tai toimilupaan liittyviä muutoksia. Henkilöstömme osallistuu omavalvontasuunnitelman päivittämiseen.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Ykköskoti Nosteen omavalvontasuunnitelma on kaikkien nähtävissä ja luettavissa yksikön ala-aulassa Kodin kansiossa ensimmäisessä kerroksessa. Yksikkömme kerrosten kodin taululla on omavalvontasuunnitelman sijainnista tiedot. Omavalvontasuunnitelma on mahdollista saada myös nähtäville pyydetessä henkilöstöltä.

Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen Ykköskoti Nosteen verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuriamme. Löydät omavalvontasuunnitelmamme täältä:

<https://xn--ykköskodit-27a.fi/palvelukodit/ykköskoti-kuopio>

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Omavalvontakysely muodostaa omavalvontaindeksin, jota seuraamme. Vuosittain, syksyllä, vastaamme omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan omavalvonnan toteutumista koko vuodelta. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan raportoimalla kehittämiskohteet neljännesvuosittain julkisessa tietoverkossa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys:

Kuopiossa 13.06.2025

Allekirjoitus

Marjo Pönni

Yksikön johtaja Ykköskoti Noste

This documents contains 49 pages before this page

Dokumentet inneholder 49 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 49 sivua ennen tätä sivua

Dette dokument indeholder 49 sider før denne side

Detta dokument innehåller 49 sidor före denna sida

MARJO KRISTIINA PÖNNI

Company - Yritys - Företag - Selskap - Virksomhed: Hoiva Mehiläinen Oy, Ykköskoti Noste

5aa86821-b7c7-4e43-a92f-8b34135d4703 - 2025-06-17 12:34:35 UTC +03:00

BankID / MobileID - c423479e-56b7-4205-92bf-60931934efb3 - FI

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

authority to sign

representative

custodial

asemavaltuutus

nimenkirjoitusoikeus

huoltaja/edunvalvoja

ställningsfullmakt

firmateckningsrätt

förvaltare

autoritet til å signere

representant

foresatte/verge

myndighed til at underskrive

repræsentant

frihedsberøvende