



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Hoiva Mehiläinen Oy	Kunnan nimi: Vihti
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1893659-5	Kuntayhtymän nimi: Karviainen
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Ykköskoti Hiidenpelto	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Vihti, Männiköntie 24, 03400 Vihti	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä sosiaaliala, mielenterveyskuntoutajat, 59 paikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Männiköntie 24	
Postinumero 03400	Postitoimipaikka Vihti
Toimintayksikön vastaava esimies Pia-Leena Könönen	Puhelin 050 3566517
Sähköposti pia-leena.kononen@mehilainen.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) Valvira 6.3.2012, muutoslupa 11.12.2012	
Palvelu, johon lupa on myönnetty sosiaalialan palvelut	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Lassila & Tikanoja, siivous, kiinteistöhuolto, jätehuolto Y-tunnus: 1680140-0, Rosk'n Roll, biojätehuolto Y-tunnus: 0768908-2 Meira Nova, ruokatarvikkeet Y-tunnus: 0697627-4 Lindström Oy, vaihtomattopalvelu Y-tunnus: 1712792-1 Vistan Pesula Oy, pesulapalvelut Y-tunnus: 0243012-7 Mehiläinen Ateriaali Oy, ateriapalvelut, Y-tunnus: 0996845-6 Securitas Oy, vartiointipalvelut, Y-tunnus: 1773518-5	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Ykköskoti Hiidenpellon toiminta-ajatus on tarjota kuntouttavaa tehostettua palveluasumista täysi-ikäisille henkilöille, joilla on mielenterveysongelma ja eivät sen vuoksi selviä itsenäisestä asumisesta ilman tukea, mutta eivät ole psykiatrisen sairaanhoidon ja/tai erikoissairaanhoidon tarpeessa. Lisäksi Ykköskoti Hiidenpelto tarjoaa tehostettua asumispalvelua psykiatrisille asukkaille, jotka eivät ole psykiatrisen sairaanhoidon ja/tai erikoissairaanhoidon tarpeessa.

Asukkaiden hoidossa korostetaan ihmisen ainutkertaisuutta, ihmisen tahtoa mielekkääseen ja merkitykselliseen elämään, huomion kiinnittämistä asiakkaan voimavaroihin sekä vapautta tehdä valintoja. Yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja kunnan kanssa laadimme yksilöllisen palvelukokonaisuuden, jossa keskeistä on asiakkaan omista tarpeista lähtevä toiminta ja omatoimisuuden tukeminen.

Asuminen perustuu vuokrasopimukseen ja kuntouttava toiminta yksilölliseen hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan. Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden keskeisiä tavoitteita ovat sosiaalisen osallisuuden lisääntyminen, onnistumisen kokemukset itsetunnon nostamiseksi sekä mahdollisesti siirtyminen kevyemmin tuettuun asumispalveluun tai itsenäiseen asumiseen.

Psykiatristen asukkaiden hoidossa korostetaan kuntouttavaa hoito-otetta, ei tehdä asukkaan puolesta asioita vaan pyritään ylläpitämään tai lisäämään omatoimisuutta niin kauan kuin se on mahdollista.

Ykköskoti Hiidenpellossa on mahdollisuus saattohoitoon, jota toteutetaan yhdessä lääkärin ja omaisten/läheisten kanssa.

Näiden palveluiden lisäksi tuotamme kotiin vietäviä palveluita aikuisille mielenterveysasiakkaille, jotka tarvitsevat tukea ja ohjausta omassa elämässään. Toiminta-ajatuksena on, että mielenterveyskuntoutuja on vuokrannut asunnon, jossa asuu itsenäisesti, ja yhteisen sopimuksen ja hoito- ja kuntoutumissuunnitelman mukaisesti hänelle tarjotaan tukea ja ohjausta hänen kotiinsa.

Ykköskoti Hiidenpellossa noudatamme Mehiläisen mielenterveyspalveluiden toiminta-ajatusta:

Mehiläisen mielenterveyspalveluiden kuntoutuksessa tavoitteenamme on parhaita käytäntöjä hyödyntämällä mahdollistaa asiakkaiden kuntoutuminen itsenäisempään elämään.

- Tavoitteenamme on luoda kuntoutujille paras mahdollinen itsenäisyyden, omatoimisuuden ja koetun elämänlaadun taso
- Kehitämme alueellisia palvelukokonaisuuksia, joissa kuntoutuja saa hoidon ja kuntoutuksen eri vaiheissa tarvitsemansa tuen omiin kuntoutustavoitteisiinsa pääsemiseksi
- Tuemme kuntoutujaa päätöksenteossa, kannustamme häntä ottamaan vastuuta omasta toiminnastaan, välittömästi elinympäristöstään ja arjen askareista. Tuemme oppimista ja annamme palautetta toimintakyvyn ja kuntoutumisen edistymisestä
- Jokaiselle kuntoutujalle laaditaan yhteistyössä hänen kanssaan yksilöllinen kuntoutussuunnitelma, jota seurataan, arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti
- Käytämme vaikuttavia menetelmiä, kehitämme jatkuvasti työmme sisältöä ja arvioimme kuntoutujien toimintakyvyn edistymistä eri mittareilla
- Haluamme auttaa kuntoutujia saavuttamaan – heidän mahdollisuuksiensa ja edellytystensä mukaan – itsenäisyyden ja itseohjautuvuuden. Mielekkääksi koettu työ ja toiminta sekä osallisuus yhteisössä antaa elämälle merkityksen. Motto: Me työskentelemme asukkaidemme kotona, he eivät asu meidän työpaikallamme.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mehiläisen toimintaa ohjaa arvopohja, joka muodostuu neljästä arvoparista:

Tieto ja Taito

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

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

Ykköskoti Hiidenpellossa huomioimme ja hyödynnämme toistemme henkilökohtaiset tiedot, kokemukset ja taidot yhteisen päämäärän saavuttamiseksi. Yhdessä tekeminen ja toimiminen voi olla haasteellista, mutta voimaa antavaa. Tietämällä ja taitamalla asioita voi kokea itsensä tärkeäksi ja arvokkaaksi omassa elämässään ja sen hallinnassa.

Välittäminen ja Vastuunotto

Huolehdimme ja vastaamme siitä, että palvelumme toteutuvat siten, kun olemme sopineet. Hoiva- ja kuntoutusprosessien kulkua ja etenemistä arvioidaan säännöllisesti ja kuntoutus toteutuu 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.

Ykköskoti Hiidenpellossa otamme toiset huomioon, välitämme ja kunnioitamme. Olemme vastuussa itsestämme, toisistamme ja yhteisöstämme. Jaamme vastuuta luomalla yhteisöön yhteisiä sääntöjä, joita noudattamalla voimme luottaa toisiimme. Kasvamme yhdessä, emme sääli toisiamme.

Kumppanuus ja yrittäminen

Toimintamme rakentuu yhteistyölle asiakkaiden, heidän läheisten ja palvelun tilaajan kanssa. Palveluita suunnitellaan ja kehitetään yhdessä kaikkien hoivaan osallistujien kanssa. Hyödynnämme aktiivisesti ympäristön palveluita ja toimintamahdollisuuksia tuomaan lisäarvoa asiakkaittemme arkeen.

Luomme ja ylläpidämme yhteishenkeä ja teemme hyvillä mielin töitä yhdessä, yhteisen tavoitteen ja korkean asiakastytyväisyyden eteen.

Ykköskoti Hiidenpellossa teemme yhdessä ja tasavertaisina yhteisön jäsenenä yhteistä arkea palvelun tilaajan, kuntoutujien ja heidän läheistensä kanssa. Huomioimme toisemme, autamme toisiamme ja osallistumme sovittuihin toimintoihin. Pidämme Hiidenpellossa hyvää ilmapiiriä yllä, jolloin jokaisella on hyvä olla. Kannustamme ja motivoimme toisiamme ylittämään omat tavoitteet

Kasvu ja Kehittäminen

Kasvu ja kehitys tarkoittaa Mehiläisessä myös muita kuin taloudellisia tavoitteita.

Kasvu ja kehitys tarkoittaa muun muassa jatkuvaa uusien ja parempien toimintamallien etsimistä, jotta voimme entistä paremmin vastata asiakkaidemme tarpeisiin ja odotuksiin. Palautteen hyödyntämistä, yhteistyötä tilaajan kanssa, henkilöstön toiminnan tehokkuutta ja ammattilaisten/ työryhmien henkilökohtaista kasvua ja kehitystä.

Ykköskoti Hiidenpellossa olemme lähteneet joustavasti kehittämään toimintaa yhdessä asukkaiden kanssa. Olemme kehittyneet asukkaina, ohjaajina, ihmisinä sekä yhteisön jäseninä. Kokeilemme rohkeasti uusia ja meille vieraita asioita.

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

Toimintaamme ohjaa aina voimassa oleva lainsäädäntö:

Suomen perustuslaki (11.6.1999/731)

Hallintolaki (6.6.2003/434)

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

Sosiaalihuollon asiakaslaki (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812)

Asiakasmaksulaki (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 3.8.1992/734)

Vammaispalvelulaki (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380)

Vammaispalveluasetus (Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 18.9.1987/759)

Kehitysvammalaki (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519)

Kehitysvamma-asetus (Asetus kehitysvammaisten erityishuollosta 23.12.1977)

Laki vammaisetuksista (Laki vammaisetuksista 11.5.2007/570)

Laki omaishoidon tuesta (2.12.2005/937)

Tulkkauspalvelulaki (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 19.2.2010/133)

Kotikuntalaki (11.3.1994/201)

Potilaslaki (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785)

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista
Palo- ja pelastussuunnitelma Asiakasturvallisuussuunnitelma Turvallisuusvastaavien tehtävät Työturvallisuus Työterveyshuollon toimintasuunnitelma Palaveri käytännöt

Riskien tunnistaminen

Ykköskoti Hiidenpellossa riskeistä hankitaan tietoa monipuolisesti, ei vaan HaiPRO ilmoitusten perusteella. Keskustelut henkilöstön, asiakkaiden, asukkaiden ja omaisten kanssa antavat arvokasta tietoa. Toimitilojen tarkastukset, vaarojen kartoitukset ja työpaikkaselvitykset antavat lisätietoa toimintaympäristön mahdollisista riskeistä. Riskejä arvioidaan myös päivittäisessä työssä. Ne voivat liittyä tehtävään, työympäristöön tai omaan kykyyn suoriutua tehtävästä. Yksittäiset riskitekijät eivät välttämättä tunnu merkittäviltä, mutta niiden yhteisvaikutus voi nostaa tilanteen kokonaistiskin suureksi.

Riskikartoituksen tekemisen jälkeen mietimme; a. voidaanko riskitekijä poistaa b. voidaanko vaaran uusiutumisen todennäköisyyttä vähentää c. voidaanko seurausten vaikutuksia vähentää varautumalla paremmin d. mitä itse voisi tehdä. Yksikköpalavereissa käymme yhdessä läpi vaarojen kartoitus lomakkeen ja yksikön työsuojelusuunnitelman.

Jokaisen työntekijän velvollisuus on sekä ilmoittaa havaitsemistaan vaaroista, että sitoutua niihin toimintatapoihin, joilla tunnistettuja riskejä hallitaan.

Ykköskoti Hiidenpellossa säännöllisellä riskien ja vaarojen kartoituksella selvitetään palveluun liittyviä riskejä, yksikön työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä. Tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen. Selvitystä käytetään pohjana yksikön toimintasuunnitelmaessa ja riskinhallintasuunnitelmaa päivittäessä.

Henkilökunnasta on valittu työsuojeluvaltuutettu ja turvallisuusvastaavia, joiden tehtävänä on ylläpitää koko henkilökunnan tietoisuutta riskeistä ja vaaroista ja niiden ehkäisystä, mm. säännölliset turvallisuuskävelyt ja toimitilakartoitukset kuuluvat turvallisuusvastaavien metodeihin.

Riskinhallinnan työnjako

Yksikön johtaja huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä työntekijöiden tiedonsaannista turvallisuusasioista. Päävastuu riskinhallinnasta on yksikön johtajalla. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Vaarojen selvittäminen ja arviointi on arkityön havainnointia. Kartoitus tehdään ryhmässä, jonka yksikön johtaja kokoaa. Ryhmän kokoonpano sovitaan tilannekohtaisesti. Yksikön henkilökunnan kokemuksia ja ammattitaitoa hyödynnetään kartoituksen laatimisessa. Yksikössä on nimetty turvallisuus ja laatu-yhteyshenkilöt, joiden tehtäväkuvaan on määritelty vaarojen ja toiminnallisten virheiden käsittelyprosessi.

Ykköskoti Hiidenpellossa toiminnan riskejä arvioidaan turvallisuusselvityksessä, palo- ja pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa sekä lääkehoitosuunnitelmassa. Yksikön turvallisuusselvitys ja pelastussuunnitelma on hyväksytetty pelastusviranomaisilla ja elintarvikelain mukainen omavalvontasuunnitelma terveysturvaviranomaisilla. Toiminnan ja palvelun laatua seurataan omavalvonnan ja hoidon poikkeamilla. Lisäksi joka toinen kuukausi suoritetaan "Toimitilojen omavalvonta" tarkastus ja se on osana vuosittain tehtävää työsuojelulain mukaista riskien arviointia, johon on yhdistetty asiakkaaseen kohdistuvien riskien arviointi.

Henkilökunta tuo ilmi havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit, jotka eivät kuulu tavanomaiseen hyvin sujuvaan arkeen HaiPro- haittatapahtumaohjelman kautta. HaiPro on potilas-/asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja tietotekninen työkalu sekä työturvallisuuteen liittyvä työkalu. HaiPro- ohjelmaa käytetään asiakas – ja työturvallisuuden näkökulmasta. HaiPro- ohjelmaan tehdyt ilmoitukset antavat hyvän mittarin puolivuositain tapahtuvaan riskien ja poikkeamien arviointiin, joka tehdään henkilöstön kanssa.

<p>Viikottaiset tiimien palaverit ovat mahdollisuus tuoda esille epäkohtia ja etsiä niihin ratkaisuja yhdessä pohtien. Koko talon työyhteisöpalaverit ovat tärkeä foorumi tarkastella toimintaprosesseja ja käytänteitä konkreettisella tasolla.</p>
<p>Riskien käsitleminen</p> <p>Ykköskoti Hiidenpellossa haittatapahtumien, poikkeamien ja ”läheltä piti” -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Ilmoitukset käsitellään yksikön henkilöstökokouksissa yksikön johtajan tai tiimivastaavan johdolla. Väliittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa.</p> <p>Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.</p>
<p>Kaikki turvallisuuspoikkeamat ja toiminnalliset virheet käsitellään yksikön tiimipalaverissa tiimivastaavan tai yksikön johtajan johdolla tiimeittäin raportoiden tiimipalaverimuistioon. Koko talon työyhteisöpalaverissa käsitellään isoimmat tapaukset case-tyyppisesti yksikön johtajan johdolla ja kirjataan muistioon. Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus tarkastella toimintatapoja ja ehdottaa ratkaisumalleja epäkohtien poistamiseksi.</p>
<p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>Ykköskoti Hiidenpellon laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.</p> <p>Laatu- että muiden poikkeamien käsittelyssä etsitään prosessivirheitä ja käsittelyssä pyritään löytämään ratkaisuja jotka ehkäisevät riskitilanteiden ja poikkeamien uusiutumista. Tavoitteena on muuttaa työprosessia ja ohjeistaa se uudelleen siten, että jatkossa poikkeamilta vältetään ja miten jatkossa estetään ko. tapahtuma. Tällöin laaditaan toimintaohje, korjaavat toimenpiteet ja nimetään asiaa hoitava vastuhenkilö ja määritetään aikataulu.</p>
<p>Akuuteissa tilanteissa toimitaan tilanteen vaatimilla tavoilla, mutta jälkikäteen tarkastellaan mm. ohjeistusten ajantasaisuutta, prosessien toimivuutta, henkilöstön mahdollista koulutustarvetta.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Käytäntöjen muuttumisesta tiedotetaan Ykköskoti Hiidenpellon kaikkia työntekijätasoa sähköisiä ilmoitusjärjestelmiä ja yksikön kokouskäytäntöjä hyödyntäen. Tarvittaessa tiedotetaan myös yhteistyötahoja ja asiakkaita.</p>

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p>Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Ykköskoti Hiidenpellon omaavonntasuunnitelma on laadittu yksikön johtajan ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaavonntasuunnitelma toimii myös toimintasuunnitelman liitteenä ja on osa jokaisen työntekijän perehdytystä.</p>
<p>Suunnitelmaa päivitettiin 5.11.2020 yhdessä henkilökuntapalaveriin osallistuneiden työntekijöiden kanssa. Lisäksi suunnitelmaa on täydennetty kotiin vietävien palveluiden osalta yksikön johtajan toimesta 21.12.2020.</p>
<p>Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Pia-Leena Könönen, puh. 0503566517, pia-leena.kononen@mehilainen.fi</p>
<p>Omaavonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p> <p>Omaavonntasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omaavonntasuunnitelmaa tarkistetaan päivitystarpeen ilmettyä, kuitenkin vähintään vuosittain. Henkilökunta on veloitettu ilmoittamaan omaavonntasta vastaavalle henkilölle, mikäli he havaitsevat päivitystarpeita.</p>

<p>Omavalvontasuunnitelmaa tarkastellaan neljännes vuosittain koko talon työyhteisön palaverissa yhdessä henkilöstön kanssa.</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</p> <p>Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että siihen voi helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua.</p>
<p>Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä 1. kerroksen ala-aulan seinälokerikossa yksikön johtajan oven vieressä ja 2. kerroksen aulassa seinälokerikossa.</p>

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Ykköskoti Hiidenpellossa palvelutarpeen arviointi ja palvelupäätös tehdään yhteistyössä kuntoutujan, kotikunnan sosiaalitoimen ja palveluyksikön kanssa ja kuntoutuja itse voi vaikuttaa palveluyksikön valintaan.

Palvelun tarvetta ja siinä tapahtuvia muutoksia arvioidaan säännöllisesti ja palvelun sisältöä sovelletaan muuttuneiden tarpeiden mukaisesti. Käytössä ovat FCG:n RaVa- ja TuVa mittarit sekä RAI-mittaristo.

Asukas Hiidenpellossa sekä kotiin vietävissä palveluissa osallistuu oman kuntoutussuunnitelmansa laatimiseen, tavoiteasetteluun ja itseään koskevaan päätöksentekoon. Kuntoutussuunnitelman toteutumista arvioidaan ja se päivitetään säännöllisin väliajoin tai aina tarvittaessa. Kuntoutuja saa ohjausta arjen toiminnoissa, asioimisessa, hänelle kuuluvien etuuskien ja palveluiden hankkimisessa ja ympäristön toimintamahdollisuuksien hyödyntämisessä. Asukkaan, omaisten, tilaajan ja henkilökunnan yhteistyönä määritetään myös mahdollisen palvelutarpeen päättymisen tai palvelutarpeen vähenemisen siten, että asukas voi siirtyä vähemmän tuettuun palvelumuotoon.

Psykogeriatrinen asukkaiden kanssa tehdään hoito- ja kuntoutussuunnitelma, missä huomioidaan asukkaan jäljellä olevat voimavarat, asetetaan tavoitteita omatoimisuuden säilymisessä ja saattohoidossa turvataan oireiden mukainen hoito ja kivuttomuus.

Asiakkaan palvelun tarpeen arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky.

Ykköskoti Hiidenpellossa asumispalvelun alussa toteutetaan useimmiten arviointijakso: Arviointijakson aika vaihtelee, mutta tarkoitus on yhdessä kuntoutujan kanssa tutustua yksikön toimintaan ja hänen voimavaroihinsa ja vahvuuksiinsa. Arvioinnin tarkoituksena on selvittää, tarvitseeko hän tehostettua asumispalvelua vai selviytyisikö kevyemmin tuetussa palvelussa. Arviointi voidaan toteuttaa myös erillisenä jaksona, jolloin tavoitteena on selvittää kuntoutujan asumiselleen tarvittavan tuen tarvetta ja määrää.

Arviointijakson tavoitteet ovat mm. kuntoutujan lähtötilanteen määrittely ja tarkentaminen systemaattisen arvioinnin avulla, toimintakyvyn, tuen tarpeen, asumishistorian ja voimavarojen alkukartoitus, päihdehistorian ja päihteiden käyttöön liittyvien kokemusten kartoitus (jos se on tarpeen). Lisäksi tavoitteena on: kuntoutujan sitouttaminen kuntoutusprosessiin; selvittää hänen odotuksiaan ja toiveitaan ja vastaavasti sitä, mitä meillä Ykköskoti Hiidenpellossa on kuntoutujalle tarjota, arvioida (jos tarpeen) motivaatiota päihteiden käytön hallintaan ja päihteettömään kuntoutusympäristöön.

Arviointijakson lopuksi laaditaan yhdessä kuntoutujan kanssa tavoitteet ensimmäiseen kuntoutussuunnitelmaan ja myöhemmälle asumispalvelulle sekä jatkosuositukset.

Palvelun tarpeet määriteltäessä otetaan huomioon tilaajan edustajan odotus palvelun toteutukselle ja sisällölle ja kuntoutujan niin toivoessa myös läheisten toiveet ja kokemus asukkaan toimintakyvystä ja palvelun tarpeesta, Henkilökunnan näkemys vahvistettuna kokonaisvaltaisella toimintakyvyn arviolla

Asukkaan palvelutarpeen arviointi ja kuntoutussuunnitelma tehdään yhdessä kuntoutujan kanssa ja hänen näkemyksensä kirjataan asiakirjoihin.

Asiakkailla ja heidän omaisillaan on aina mahdollisuus tulla tutustumaan yksikköön ennen palvelusopimuksen tekemistä. Tutustumisajan voi varata suoraan yksikön johtajalta/ tiimivastaavalta/ohjaajalta ja tutustumiskäynnillä tutustutaan yksikön tiloihin, toimintaan ja palvelun sisältöön. Tutustumistilannetta hyödynnetään myös palvelutarpeen arvioinnin tarkentamisessa, yksikköön siirtymisen valmistelussa ja muistisairaiden kohdalla kysellään heidän elämänhistoriaansa ja elämän taitojaan ja -arvojaan.

Asukkaan niin halutessa otetaan läheiset mukaan suunnitelman tekoon, tarkoituksena saada kokonaiskuva palvelutarpeesta moninaisesti.

4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Kuntoutussuunnitelman laadinta ja toteutumisen seuraaminen

Hoito- tai kuntoutussuunnitelma perustuu asukkaan kanssa yhdessä tehtyyn toimintakyvyn ja muutostarpeiden arviointiin. Suunnitelma laaditaan, vahvistetaan tai tarkistetaan yhdessä tilaajan edustajan ja kuntoutujan niin halutessaan hänen omaisensa tai muun läheisensä kanssa.

Suunnitelma tarkastetaan tilaajan kanssa tehdyn puitesopimuksen tai ostopalvelusopimuksen mukaisessa aikataulussa, tai aina kun asukkaan tilanne sitä edellyttää, kuitenkin vähintään puolen vuoden välein. Tarkistuksessa arvioidaan asukkaan edellisen kuntoutus- / palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista, kuntoutumisen etenemistä, sen hetkistä elämäntilannetta ja kuntoutustavoitteita. Tarkistamiseen osallistuvat mahdollisuuksien mukaan samat henkilöt kuin sen laatimiseenkin.

Ykköskoti Hiidenpellossa on psykogeriatrisia asukkaita, joiden fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky on huonontunut. Heille laaditaan hoito- ja kuntoutussuunnitelma. Suunnitelman lähtökohtana on hänen omat jäljellä olevat voimavaransa, joita ylläpidetään niin kauan kuin se on mahdollista kuntouttavan hoitotyön keinoin. Asukkaat osallistuvat kaikenlaiseen päivittäiseen toimintaan ohjaajien ja päivätoiminnasta vastaavien ohjaajien kanssa. Hiidenpellossa on esimerkiksi kädentaito-, muistelu-, musiikki- ja tuolijumpparyhmiä heitä varten. He saavat itse päättää koska heräävät aamuisin, haluavatko mennä saunaan tai suihkuun ja koska menevät iltaisin nukkumaan. Sisällä liikkumista ei rajoiteta millään lailla vaan he saavat vapaasti kävellä sisällä talossa. Turvallinen ulkoilu tapahtuu aidatulla sisäpihalla, minne he voivat mennä halujensa ja kykyjensä mukaan itse ja tarvittaessa ohjaajat ovat mukana tukemassa ulkoilun toteutumista.

Kuntoutussuunnitelma laaditaan omalle pohjalle asiakastietojärjestelmään. Suunnitelmaan kirjataan asukkaan henkilökohtaiset kuntoutukselliset ja hoidolliset tavoitteet, toteuttamistapa, yhteiset sopimukset sekä osallistuminen sosiaaliseen kuntoutukseen. Jos kuntoutuja osallistuu työ- ja/tai päivätoimintaan, myös sen osuus kuntoutuksen toteutuksessa näkyy niin toteutuksen arvioinnissa kuin uudessa suunnitelmassakin. Kuntoutumisen edistymistä, toteutumista ja arviointia tehdään jatkuvasti ja mahdolliset muutokset kirjataan suunnitelmaan.

Suunnitelman tavoitteet ja toimenpiteet käydään läpi tiimipalaverissa kerroksittain ja jokainen työryhmän jäsen tutustuu laadittuihin kuntoutussuunnitelmiin. Omaohjaaja järjestelmän kautta varmistetaan jokaisen työntekijän tietämys asukkaan muuttuneesta tilanteesta ja näin ollen päivitetystä hoito- ja kuntoutussuunnitelman tavoitteista ja sisällöstä.

Kotiin vietävien palveluiden piirissä olevien asukkaiden suunnitelmien tavoitteet ja toimenpiteet keskustellaan asukkaan itsensä ja hänen tiiminsä kanssa, myös heillä on omaohjaaja nimetty, joka huolehtii ajantasaisesta suunnitelmasta ja tavoitteista.

4.2.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Ykköskoti Hiidenpellossa asukkaiden itsemääräämisoikeutta vahvistetaan huomioimalla kunkin yksilölliset erityistarpeet ja toiveet, huomioiden yksikön säännöt. Esimerkiksi asukkaat saavat aamulla heräillä omaan tahtiinsa ja päättää siitä, minä ajankohtana haluavat mennä saunaan tai suihkuun. Rahojen ja henkilökohtaisten tavaroiden säilyttämisestä yksikön tiloissa, päättää asukas itse ja niistä täytetään erillinen allekirjoitettu paperi. Tupakointiajoista voi asukas itse päättää yhteistyössä omaohjaajan kanssa, mutta rahaa ei aina riitä runsaaseen tupakointiin, niin silloin yhteistyössä asukkaan kanssa sovitaan tupakanantoajoista.

Yksiköstä pääsee ulos päiväsaikaan käymään itsenäisesti asioilla tai vierailuilla, jos hänen fyysinen kuntonsa tai muistinsa sen sallii. Asukkailla on oikeus käydä lomilla omaistensa ja ystäviensä luona. Mahdollisista kulunrajoituksista sovitaan yhteistyössä asukkaan kanssa ja ne perustuvat lääketieteellisiin arvioon ja ovat aina turvallisuusperusteisia.

Ykköskoti Hiidenpellon itsemääräämisoikeuden rajoittamisen toimenpiteisiin liittyvät periaatteet.

Ykköskoti Hiidenpellossa on asukkaina myös muistisairaita asukkaita ja heihin kohdistuu rajoittavia toimenpiteitä, mutta niissä noudatetaan asiaa koskevia lakeja ja asetuksia ja käytännöt perustuvat eettisesti kestävään ja asukkaita kunnioittavaan toimintatapaan sekä Mehiläisen arvoihin.

Ykköskoti Hiidenpellossa asiakkaan itsemääräämisoikeuden tai muiden perusoikeuksien rajoittamista voidaan käyttää vain, jos asiakkaalta puuttuu kyky päättää hoidostaan tai ymmärtää tekojensa seurauksia, ja jos tästä johtuvalla käyttäytymisellään uhkaa vaarantaa vakavasti oman terveytensä tai turvallisuutensa tai muiden henkilöiden terveyden ja turvallisuuden. Myös omaisuudelle aiheutuva merkittävän vahingon estäminen voi joissakin tilanteissa mahdollistaa rajoitteiden käyttämistä.

Tärkeää on aina arvioida, miten voidaan ennaltaehkäistä tilanteita, joissa rajoitteiden käyttöä joudutaan harkitsemaan.

Edellytyksenä rajoitteiden käytölle on, että muita keinoja on jo kokeiltu, mutta ne on todettu riittämättömiksi tai ettei suojattavan edun turvaamiseksi ole käytettävissä muita keinoja.

Rajoittavat toimenpiteet suoritetaan aina mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen ja vain sen aikaa, kun on välttämätöntä.

Jos asiakas kykenee päättämään hoidostaan ja ymmärtämään tekojensa seuraukset, on hänellä oikeus tehdä omaa terveyttään tai turvallisuuttaan vaarantaviakin ratkaisuja.

Jos rajoittaviin toimenpiteisiin joudutaan muista keinoista huolimatta turvautumaan, niin päätöksen niistä tekee aina asiakkaan hoitava lääkäri ja sen tarpeellisuutta tarkastellaan kolmen kuukauden välein. Ykköskoti Hiidenpellossa rajoittavia toimenpiteitä ovat esimerkiksi hygieniahaalarien käyttö öiseen aikaan, istumisen turvaaminen pyörätuolissa turvaliivin avulla tai ei päästetä yksin kadulle kulkemaan.

Asukastietojärjestelmään tehdään merkinnät rajoitustoimenpiteen päättäneestä ja sen suorittaneesta henkilöstä, käytetystä rajoitustoimenpiteestä, sen perusteesta ja kestosta.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Hiidenpellon toimintaa ohjaavat arvojen lisäksi yksikön säännöt, jotka asukas tullessaan taloon saa luettavakseen ja allekirjoituksellaan sitoutuu **talon sääntöihin**.

Esimerkiksi säännöissä on seuraavia kohtia:

- Hiidenpellon asukkaat voivat päättää henkilökohtaisesta vuorokausirytmistä, kunhan eivät häiritse toisia asukkaita yöaikaan. Yöaikainen hiljaisuus on klo 22.00-6.00 välisenä aikana.
- Asukkaat voivat itse päättää yhteydenpidosta läheisiin ja omaisiin. Vierailuaikoja ei ole.

- Asukkaat saavat itse päättää tupakoinnista ja sen ajankohdasta. Yhdessä asukkaan kanssa suunnitellaan tupakoiden antoajat.
- Asukkaat saavat itse päättää osallistumisestaan Hiidenpellon päivöohjelmaan.
- Päihdyttävien aineiden nauttiminen tai säilyttäminen on Hiidenpellossa kiellettyä.
- Yön yli vierailuista on aina sovittava henkilökunnan kanssa.

Päivätoiminta ja siihen liittyvät erilaiset ryhmät monine erilaisine toimintoineen edistävät asukkaan kuntoutumista ja suojelee häntä mielenterveyttä uhkaavilta vaaroilta. Viikoittaisissa asukaskokouksissa käsittelemme uusia asioita ja päätämme yhdessä toiminnastamme.

Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden toteutuksessa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä muutoin, kun turvallisuusperusteisesti poikkeustilanteissa (esimerkiksi hätävarjelu). Jos asukkaan terveydentilan tai vamman johdosta on olemassa riski siihen, että asukas vahingoittaa itseään tai toisia tai asettaa itsensä vaaraan, voidaan määrääkäsella lääkärintausunnolla, yhdessä tilaajan ja asukkaan itsensä tai hänen valtuuttamiensa henkilöiden kanssa sopia osittaisista kulunrajoituksista. Asukaan kanssa yhteisesti sopien voidaan sopia mahdollisista muista rajoituksista esimerkiksi huoneen tarkastuksesta tai puhalluttamisesta.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Ykköskoti Hiidenpellossa toimitaan ohjeiden mukaisesti eli jos asukkaalle työntekijän toimesta suositellaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista, otetaan asia ensi tilassa hoitavan lääkärin kanssa keskusteluun. Lääkäri määrittää rajoittamistoimenpiteen ja sen keston. Rajoittamistoimenpidettä tarkastellaan vähintään 3 kk välein.

Asiakkaan kohtelu

Ykköskoti Hiidenpellossa toteutetaan jatkuvan kehittämisen periaatetta: asiakkaan asemaan, oikeuksiin ja oikeusturvan toteutumiseen liittyviä kysymyksiä arvioidaan säännöllisesti laatujärjestelmän mukaisesti. Olennaista on, että tietoa kerätään ja siihen reagoidaan ja että toimitaan organisaation yrityskulttuurin mukaisesti.

Jos asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti henkilökunnan toimesta, on henkilökunnalla asiasta **ilmoitusvelvollisuus** yksikönjohtajalle. Asukkailla on **oikeus tehdä muistutus** toimintayksikön vastuuhenkilölle.

Yksikössä on olemassa ohjeet muistutusmenettelystä ja asukasta ohjeistetaan ja autetaan saamaan apua muistutuksen laatimisessa (esim. sosiaaliamies). Kaikki tilanteet käsitellään yhdessä yksikönjohtajan kanssa ja niistä tehdään poikkeama sekä kirjataan asukastietojärjestelmään. Korjaustoimenpiteet määritellään ja näiden toteutuksesta vastaa yksikön johtaja.

Poikkeaman ollessa erittäin vakava/vaikuttava esim. yhteistyötä tilaajan kanssa, on asia informoitava aluejohtajalle, liiketoimintajohtajalle ja laatupäällikölle.

Yhteistyö ja läpinäkyvyys ovat periaatteita, joita noudatetaan tilaajan kanssa, joten myös asiakkaan kohtelun käsittelyssä. Tarvittaessa otetaan asian käsittelyyn mukaan myös asukkaan läheinen

Väärinkäytösten, epäkohtien ja tai asukasturvallisuuden vaarantumisen ilmoittamiselle on Mehiläisen sisäisessä intranetissä Mehinetissä kanava, jossa työntekijät voivat tehdä ilmoituksen anonymisti: <https://mehilainen.sharepoint.com/tukipalvelut/laadunhallinta/Sivut/Whistle-blowing---V%C3%A4%C3%A4rink%C3%A4yt%C3%B6sten-ilmoittaminen.aspx>

Kaltoinkohtelun ennaltaehkäisy Johtajat ja esimiehet ovat tärkeässä asemassa kaltoinkohtelun ennaltaehkäisyssä.

Heidän tulee kiinnittää erityistä huomiota henkilökunnan valintaan, koulutukseen ja hoitotyön kehittämiseen. Myös henkilökunnan perehdyttämiseen tulee panostaa. Omahoitajan/-ohjaajan nimeäminen ehkäisee kaltoinkohtelua. Työyhteisössä tulee säännöllisesti keskustella hoitotyön etiikasta ja luoda ilmapiiri, jossa voidaan avoimesti keskustella asioista jo ennen ongelmien ilmenemistä. Henkilökunnan tulee suojella asiakkailta erilaisilta vaaroilta, myös kaltoinkohtelulta. Ryhmäkodeissa asiakkaiden arvoesineille tulee mahdollistaa turvalliset säilytystilat. Kaltoinkohtelua voidaan ennaltaehkäistä kertomalla siitä asiakkaille, omaisille ja hoitoon osallistuville ja yksikössä tulisi olla selvästi esillä ohjeet ja sellaisten henkilöiden yhteystiedot, joihin voi ottaa yhteyttä epäillessä kaltoinkohtelua tai havaitessa epäasiallista kohtelua.

Kaltoinkohteluun puuttuminen - Henkilökuntaan kuuluvan kaltoinkohdellessa asiakasta Jos hoitopaikassa ilmenee asiakkaan kaltoinkohtelua, on siihen puututtava välittömästi ja tilanne on selvitettävä pikaisesti ja avoimesti. Kukaan ei saa vaieta havaitessaan kaltoinkohtelua ja jokaisella on vastuu tiedottaa asiasta omalle esimiehelle. Yksikössä selvitetään esimiehen johdolla, onko kaltoinkohtelu tapahtunut. Esimies keskustelee ensin kahden kesken asianosaisten kanssa. Kaikkia osapuolia, asiakasta, omaisia ja henkilökuntaa kuullaan. Jos työntekijän todetaan kaltoinkohtelevan/kaltoinkohdelleen asiakasta, kaltoinkohtelusta ilmoitetaan henkilöstöhallintoon ja edetään henkilöstöhallinnon ohjeiden mukaisesti.

Kaltoinkohteluun puuttuminen - Yksikössä vierailevan, omaisen tai toisen asiakkaan kaltoinkohdellessa asiakasta Jos epäillään tai havaitaan, että asiakkaan omainen kaltoinkohtele taloudellisesti asiakasta, otetaan välittömästi yhteyttä yksikön sijainnin mukaiseen asiakkaan palvelujen vastuualueen sosiaalityöntekijään. Jos epäillään, että pitkäaikaishoidossa olevan asiakkaan omainen kaltoinkohtele tätä fyysisesti tai psyykkisesti kotilomien aikana, pidetään hoitoneuvottelu, jossa keskustellaan asiasta omaisen kanssa. Tarvittaessa kotilomia voidaan rajoittaa.

Asian käsittely

Yksikössä selvitetään esimiehen johdolla, onko kaltoinkohtelua tapahtunut. Esimies keskustelee ensin kahden kesken asianosaisten kanssa. Kaikkia osapuolia, asiakasta, omaisia ja henkilökuntaa kuullaan. Jos asiakas haluaa asiaan käsiteltävän läheisen henkilön läsnäollessa ja hänen kanssaan, niin siihen järjestetään tilaisuus.

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Ykköskoti Hiidenpellossa eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Asiakasryhmiltä, vanhemmat ja läheiset, sosiaalityöntekijät sekä yhteistyökumppanit, kerätään palautetta asiakaskyselyillä. Asukkaiden kokemus omaan kuntoutukseen ja yhteisöön toiminaan vaikuttamisesta on yksi toiminnan kehittämisen avainmuuttujista. Kyseluiden tulokset huomioidaan omavalvonnan kehittämisessä.

Palautteen kerääminen

Ykköskoti Hiidenpellossa toteutetaan vuosittain laaja asukastyytyväisyyskysely, jossa kartoitetaan laajalti palveluprosessin eri osia. Kyselyt toteutetaan syksyisin, loka-marraskuussa. Tilaaja-asiakkaiden palautetta kerätään säännöllisesti eri tutkimuksellisin keinoin.

Asukkaiden läheisiä kannustetaan osallistumaan asukkaiden virkistys ja vapaa-ajantoiminnan kehittämiseen yhdessä henkilökunnan ja asukkaiden kanssa. Kun yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa on tiivistä ja läheistä, palautteen antaminenkin mahdollistuu eri tavalla. Läheisiltä kysytään ja kerätään aktiivisesti palautetta.

Asukaspalautetta kerätään erilaisin keinoin: yhteisökokouksissa ja erilaisissa foorumeissa, tapahtumien jälkeen ja yksilöllisissä keskusteluissa kerätään asukkaan näkemystä siitä, miten hyvin olemme onnistuneet ja mitä asioita tulisi kehittää. Asukaskokoukset ovat hyviä foorumeita toiminnan kehittämiseen. Asukaskokouksista tehdään muistiot, jotka ovat luettavissa ryhmäkotien ilmoitustauluilla ja intrassa.

Mehiläisen hoivapalveluiden laatua mitataan säännöllisesti toteutettavalla laatuindeksikyselyllä. Kyselyssä on omat kysymyssarjat läheiselle, asukkaalle sekä henkilökunnalle. 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 jokaiselle kodille reaaliaikaisesti päivittyvä laatuindeksi.

Jos laatuindeksikyselyyn vastannut on ollut huomattavan kriittinen, järjestelmä antaa palvelutasohälytyksen, joka menee tiedoksi yksikön esimiehelle, laatuorganisaatioon ja liiketoimintajohdolle. Palvelutasohälytys käynnistää välittömät toimenpiteet asiantilan korjaamiseksi.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

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

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

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

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

yksikön johtaja Pia-Leena Könönen

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamiehet:

Clarissa Peura

Riikka Kainulainen

puh. 0400 277 087, maanantaisin klo 12.00-15.00,

tiistai-torstai klo 9.00-12.00 (ei perjantaisin ja pyhien aattona)

sähköposti: sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on

- neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa asiakasta [muistutuksen](#) tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamies voi toimia myös asiakkaan ja työntekijän välimehenä ongelmallisissa tilanteissa.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15), [puheluiden hinta](#).

c) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

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

<p>Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asukas voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle kirjallisena. Viranomaisen lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä</p> <p>Muistutuksen /kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö. Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet:</p> <ul style="list-style-type: none">- Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine (esim. aluehallintovirastolle), jossa selvitetty korjaavat toimenpiteet.- Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti- Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää käyttäen yksikön sähköisiä järjestelmiä.- Sosiaaliamiehen yhteyshenkilöt ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saataville.- Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön esimiehen ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajalle ja laatujohtajalle. Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan kotikunnan vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§)- Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksiköstä vastaava johtaja. Kanteluiden vastineet valmistelee aluejohtaja/ -päällikkö yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja.- sekä kantelut että päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan
<p>d) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</p> <p>Käsittelyaika on enimmillään 14 pv.</p>

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

Ykköskoti Hiidenpellossa asukkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämisen lähtökohtana on ajattelumalli, joka korostaa ihmisen ainutkertaisuutta, ihmisen tahtoa mielekkääseen ja merkitykselliseen elämään, huomion kiinnittämistä asiakkaan voimavaroihin sekä vapautta tehdä valintoja. Tätä edistetään pitämällä ns. omaohjaajatuokioita vähintään neljä kertaa kuukaudessa, jolloin asukas ja omaohjaaja yhdessä keskustelevat asukkaalle tärkeistä asioista, käyvät torilla kahvilla, ostoksilla tms.

Asiakkaan toiveet ja jäljellä olevat voimavarat huomioiden varmistetaan asiakkaan fyysisen toimintakyvyn ylläpito ulkoilun, liikunnan ja muiden harjoitteiden avulla. Hiidenpellon päivätoiminnan ohjelma pitää sisällään paljon erilaista liikuntaa ja jokainen joka haluaa, pääsee ulos.

Psyykkistä toimintakykyä edistetään tunnistamalla mm. masennusta, huolehtimalla riittävästä unen määrästä, sekä säännöllisellä vuorokausirytmillä. Tärkeä tavoite on luoda asukkaalle onnistumisen kokemuksia, ilon hetkiä ja vahvistaa hänen itsetuntoaan sekä kokemusta osallisuudesta.

Ykköskoti Hiidenpellossa järjestetään säännöllisesti ja suunnitelmallisesti päivätoimintaa. Sen toteuttamiseksi tehdään vuosi-, kuukausi- ja viikkosuunnitelmat. Päivätoimintaa ja sen sisältöjä ohjaavat ensisijaisesti asukkaiden toiveet ja tarpeet. Asukkailla on mahdollisuus päästä suunnittelemaan ryhmiä ja niiden sisältöjä asukaskokouksissa.

Päivätoiminnan ryhmillä on tavoitteita ja niihin voivat osallistua toimintakyvyltään erilaiset henkilöt. Ryhmissä pyritään tukemaan asukkaan **fyysisistä** toimintakykyä, esim. liikuntaryhmien avulla. **Kognitiivista** toimintakykyä tuetaan SCIT-ryhmä toiminnan avulla. (Social Cognition and Interaction Training (**SCIT**) eli sosiaalisen kognition kuntoutusmenetelmä on ryhmäterapiaohjelma kuntoutujille, joilla on psykoottisia oireita.

Sosiaalista toimintakykyä tuetaan erilaisissa keskusteluryhmissä, uutiskatsauksissa jne. Ryhmissä harjoitellaan myös arjen taitoja, esimerkiksi ruokaryhmissä. Asukkailla on myös mahdollisuus toteuttaa omaa luovuuttaan esim. musiikki- ja taideryhmissä.

Ykköskoti Hiidenpellossa käy vierailevia esiintyjä ja vapaaehtoisryhmiä, esimerkiksi kaverikoirat ja erilaisia musiikkia esittäviä ryhmiä. Usein suuntaamme yksiköstä ulospäin Vihdin kirkonkylän tapahtumiin, esimerkiksi Wuosisata-markkinat ovat joka syksyinen perinne. Hiidenpellon asukkaiden kanssa käydään uimahallilla, elokuvissa, teattereissa, kirpputoreilla, kirjastossa, pizzalla yms. Vierailemme myös organisaation muiden yksiköiden järjestämässä tilaisuuksissa, esimerkiksi keilailukilpailut ja sähköttelut.

Kaikissa tapahtumissa otetaan huomioon ajankohtaiset ohjeistukset, kuten mm. covid-pandemian.

Kotiin vietävien palveluiden osalta on samat toiminta-ajatukset kuin Ykköskoti Hiidenpellon tehostetussa asumisessa. Kotikäynneillä tuetaan asukkaita ympäröivään yhteiskuntaan osallistumisessa sekä yhteistyössä sovitusti yhdessä ohjaajan kanssa.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Asiakkaiden kuntoutussuunnitelmassa yhdessä asukkaan ja/tai omaisen kanssa asetetaan erilaisia tavoitteita esimerkiksi liikkumiseen, painonhallintaan tai sosiaaliseen kuntoutukseen liittyvissä asioissa. Tavoitteiden toteutumista seurataan, tehdään arviointiraportti ja uusi suunnitelma. Tämä tapahtuu tarpeen mukaan, mutta vähintään kaksi kertaa vuodessa tai palveluja ostavan kunnan sopimuksen mukaisesti.

Lisäksi asukkaalle laaditaan viikko-ohjelma, johon sisällytetään hänen itsensä valitsemat, hänen kuntoutustaan tukevat ryhmätoiminnot ja muu toiminta. Viikko-ohjelmaa ja sen toteutumista arvioidaan kuntoutussuunnitelmassa.

4.3.2 Ravitseminen

Ravitseminen

Ykköskoti Hiidenpeltoon ruoka tulee Helsingistä keskuskeittiöstä kylmänä kilotavarana kolmena päivänä viikossa. Keittäjä/ohjaajat lämmitävät ruoan kuumennuskeittiöissä, tekevät salaattit ja leipovat päiväkahville. Laskemme jokaisen asukkaan BMI- indeksin ja jos tulos on alle 23, niin käytämme MNA – testiä, annetaan proteiinilisää ja painoa seurataan kuukausittain. BMI:n ollessa kovin korkea, niin yhdessä asukkaan kanssa laaditaan painonhallintaohjelma ja seurataan painoa.

Aterioiden suunnittelu ja valmistus ovat ammattitaitoisten henkilöstön vastuulla, joilta edellytämme valtakunnallisten ravitsemussuositusten noudattamista. Ruokalista on kuuden viikon jaksoissa ja asukkaamme voivat vaikuttaa ruokalistan sisältöön ja valinnanmahdollisuuksiin keskitetysti. Varmistamme, että ruokailurytmi on säännöllinen eikä yöpaasto ylitä 11 tuntia sekä huolehdimme lääkärin määräämistä erikoisruokavaliosta. Otamme huomioon ravintosuositukset, dieetit sekä erityisruokavaliot sekä erilaiset sopimukset ruokahuollosta talon sisällä.

Ravitsemussuosituksena käytetään Valtion ravitsemusneuvottelukunnan antamaa suomalaisten ravintosuositusta.

www.ravitsemusneuvottelukunta.fi

Hiidenpellon ruokailuajat:

aamupala klo 8.00-10.00

lounas 12.00-12.30

päiväkahvi klo 14.30-15.00

päivällinen klo 17.00-17.30

iltapala klo 20.00-21.00

yöhoitaja antaa tarvittaessa leipää, jogurttia, mehukeittoa sitä haluaville ja ettei yöpaaston tuntimäärä ylitä.

Kotiin vietävissä palveluissa tuetaan asukkaita terveelliseen ruokailukäytänteihin, avustetaan kaupassa käynneissä ja sovitun suunnitelman mukaisesti ohjataan ravitsemusasioissa.

4.3.3 Hygieniakäytännöt

Mehiläisen hygieniasuunnitelmaan on kuvattu seuraavat aihealueet: Hygienia hoitotyössä, infektioidentorjunta, toimintaympäristön hygienia, elintarvikehygienia, koulutus. Mehiläisen valtakunnallinen hygienia-toimikunta tukee yksin hygienia-työtä. Yksiköissä on nimetty elintarvike- ja ympäristöhygieniasta vastaava yhteyshenkilö (terveydensuojelun ja elintarvikehuollon omavalvonta). Yksikössä on siivoussuunnitelma osana elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelmaa.

Tartuntatautiin ehkäisemiseksi noudatamme esimerkiksi seuraavia varotoimia:

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

"Asiakkaiden parissa työskentelevillä on oltava joko sairastetun taudin antama suoja tai riittävä rokotussuoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan sekä rokotuksen antama suoja influenssaa vastaan.

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

Tuhkarokon ja vesirokon osalta kysytään tietoa taudin sairastamisesta tai rokotuksesta ja influenssan osalta rokotustodistus. Työntekijä voi myös toimittaa työterveyshuollon antaman lausunnon tartuntatautilain mukaisesta soveltuvuudesta."

Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asukkaiden hoidossa infektio-tilanteesta riippumatta. Varotoimilla pyritään estämään mikrobien siirtymistä työntekijöistä asukkaisiin, asukkaista työntekijöihin ja asukkaasta työntekijän välityksellä toisiin asukkaisiin. Käsineitä on käytettävä työvaiheissa, joissa iho joutuu kosketukseen mm. asukkaiden limakalvojen kanssa. Käsineet vaihdetaan siirryttäessä asukkaan "likaiselta" alueelta "puhtaalle" alueelle.

Hoitoon liittyvien infektioiden torjunta

<https://mehilainen.sharepoint.com/sites/lksatp/ohjeet/hygienia/SitePages/Infektioiden%20torjunta.aspx>

Tartuntatauti-tilanteesta johtuvissa tilanteissa noudatetaan viranomaisten kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta. Covid 19 ohjepankki henkilöstölle

<https://mehilainen.sharepoint.com/f:/s/hoiva/yksikot/EtExb1sn1bVAhkCeU3VpsIMBnvuZV8SILEQLXu-PSapp9A?e=D4PZVD>

Hoivapalveluiden yleinen hygieniaohjeistus ja lomakepohjat IMS

https://mehilainen.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=document&view=level&id=3119&with_frames=

Yksiköihin on laadittu siivoussuunnitelmat, joista löytyy maininnat käytettävistä aineista, siivousaikatauluista ja toimintaohjeet siivouksen suorittamiseen.

Elintarvikkeiden omavalvonnasta on ja yksiköissä laaditaan elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelma, ohjeet sen laatimiseen ja tarvittavat omavalvonnan toteuttamisessa tarvittavat lomakkeet löytyvät Elintarvikehuollon omavalvontasivustolta. kaikilla ruoanvalmistukseen osallistuvilla on hygieniaapassi.

https://mehilainen.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=document&view=level&id=3117&with_frames=

4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito

Hammashoito ja kiireetön sairaanhoito kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmäämme seuranta-lomakkeelle ja niiden toteutumista seurataan vähintään puolivuositain hoito- ja kuntoutussuunnitelman päivittämisen yhteydessä. Kiireellistä sairaanhoitoa koskevat tapahtumat ja äkilliset kuolemat käydään aina läpi henkilöstön viikkopalaverissa, jossa varmistetaan, että on toimittu oikein ja tieto pysyy henkilöstöllä ajan tasalla. Asiakkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan läheteellä. Ykköskoti Hiidenpellossa on erilliset ohjeet siitä, miten tällaisissa tapauksissa toimitaan

Asiakkaiden terveyden edistämisestä ja sairaanhoidosta on yleiset ohjeet toimintajärjestelmässä. Pitkäaikaissairaudet, niiden hoito ja terveyden edistäminen huomioidaan yksilöllisissä kuntoutussuunnitelmissa ja asukkaita tuetaan oman terveydentilansa hoitamiseen ohjaustyön keinoin. Yksikön sairaanhoitajat varmistavat, että sairauksien seuranta on asukkaan henkilökohtaisen ohjeistuksen mukainen. Hoidossa noudatetaan hoitavan lääkärin tekemiä linjauksia ja käypä hoito suosituksia. Asukkaiden terveydentilaa seurataan ja heille järjestetään laatu järjestelmän edellyttämällä tavalla sopimusten puitteissa heidän tarvitsemansa lääketieteellinen hoito.

Kuntoutussuunnitelmaan kirjataan terveyttä edistävän toiminnan tavoitteet ja keinot ja niiden toteutumista seurataan kuukausittain toteutumisen arvioinnin yhteydessä. Huolehdimme myös, että asiakas käy vähintään kerran vuodessa lääkärintarkastuksessa, jolloin tehdään myös kokonaislääkityksen arviointi

Asukkaan terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa asukkaan kotikunta tai Perusturvakuntayhtymä Karviainen

4.3.5 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. Yksiköllä on STM:n Turvallinen lääkehoito – oppaan mukaan laadittu lääkehoitosuunnitelma (PVM 23012015), johon koko hoitohenkilöstö on perehdytetty. Lääkehoitosuunnitelmaa toteutetaan tarkasti yksikön hoitotyössä.

Lääkepoikkeamat kirjataan Hai-pro-järjestelmään ja niistä tehdään kooste, jota käsitellään yksikön tiimipalaverissa. Poikkeamiin johtaneita syitä ja mahdollisia prosessivirheitä analysoidaan yhteisesti ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet lääkevirheiden ennalta ehkäisemiseksi. Tarvittaessa lääkehoitosuunnitelmaa täydennetään.

Ykköskoti Hiidenpellon lääkehoitosuunnitelma on päivitetty tammikuussa 2020 ja on luettavissa lääkkeenjako huoneessa olevassa kansiossa. Suunnitelman on allekirjoittanut operatiivinen johtaja, lääkäri Johanna Paavolainen

Ykköskoti Hiidenpellossa **lääkehoidosta vastaavana** sairaanhoitajana toimii tiimivastaava Tiina Turunen.

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Kunta- ja sidosryhmäyhteistyö on kuvattu yksikön esimiehen ja palvelujohtajan tehtäväkuvauksissa. Päävastuu kuntayhteistyöstä on liiketoimintajohtajalla ja palvelujohtajilla.

Asukkaan asioissa kuntayhteistyön koordinoimisesta vastaa omaohjaaja. Henkilöstön veloitteet verkosto- ja viranomaisyhteistyölle, tavoitteet ja laatukriteerit on kuvattu laatu järjestelmässä ja ne ovat osa omaohjaajien toimenkuvaa. Kunnan edustaja on mukana niin palveluiden suunnittelussa, kun arvioinnissa. Kuntaa informoidaan asukkaan tilanteen, terveydentilan tai suunnitelmien muuttuessa viipeettä.

Asiakkaan niin halutessa tai kun asiakas ei itse pysty ilmaisemaan itseään, lähtee asumispalveluyksiköstä saattaja mukaan esimerkiksi hammaslääkäriin tiedonkulun varmistamiseksi. Asiakkaan mukaan voidaan antaa myös lähete. Asiakkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, tiedonkulku varmistetaan läheteellä ja tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Ykköskoti Hiidenpellon alihankkijoita ovat.

Lassila & Tikanoja, siivous, kiinteistöhuolto, jätehuolto Y-tunnus: 1680140-0

Rosk'n Roll, biojätehuolto Y-tunnus: 0768908-2

Meira Nova, ruokatarvikkeet Y-tunnus. 0697627-4

Lindström Oy, vaihtomattopalvelu Y-tunnus: 1712792-1

Vistan Pesula Oy, pesulapalvelut Y-tunnus: 0243012-7

Mehiläinen Ateriaali Oy, ateriapalvelut, Y-tunnus: 0996845-6

Securitas Oy, vartiointipalvelut, Y-tunnus: 1773518-5

Seuraamme jatkuvasti alihankkijoiden toimintaa. Keskeisiä kriteereitä ovat palvelun/tuotteen laatu, toimitusajan oikea-aikaisuus ja kustannus. Poikkeamista reklamoimme välittömästi. Yhteistyöpalavereista kirjataan muistio, joka tallennetaan intraan

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Ykköskoti Hiidenpelto toimii yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuuteen liittyvien toimijoiden kanssa. Yhteistyön avulla kaikki turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat pidetään ajan tasalla (mm. pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuussuunnitelma jne.). Suunnitelmia noudatetaan ja toteutumista seurataan säännöllisesti.

Ykköskoti Hiidenpellossa on tehty riskikartoitus ja laadittu riskienhallintasuunnitelma ja niiden seuranta tapahtuu toiminnanohjausjärjestelmän mukaisesti. Vuosittaiset vaarojen arvioinnit auttavat henkilöstö- ja asiakasturvallisuuden kehittämisessä.

Terveysviranomaisten tarkastukset toteutetaan säännöllisesti.

Pelastautumisharjoitukset, turvallisuuskävelyt ja alkusammutusharjoitukset järjestetään henkilökunnalle ja asiakkaille säännöllisesti. Yksiköissä on käytössä väkivalta- ja aggressiivisuustilanteiden hallitsemiseen tähtäävä toimintamalli. Peruskoulutuksia ja täydennyskoulutuksia järjestetään säännöllisesti ja niille on valittu vastuhenkilö.

Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä vähintään vuosittaisen tarkastuksen yhteydessä ja pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain. Kerran vuodessa järjestetään palo- ja pelastusharjoitus.

4.4.1 Henkilöstö

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

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne

Yksikön asukaspaikkojen ollessa täynnä, Ykköskoti Hiidenpellossa työskentelee hoito-, hoiva- ja ohjaustyössä yhteensä 32,5 työntekijää, lisäksi 2 työntekijää avustavissa tehtävissä. Henkilöstö koostuu lähihoitajista, sairaanhoitajista, sosionomeista, hoitoapulaisista ja keittäjästä. Henkilöstö jakautuu asukastarpeen mukaisesti ja henkilöstöä on paikan päällä ympärivuorokautisesti.

Kotiin vietävien palvelutarve määrittää henkilökunnan määrän. Kotiin viedyssä palvelussa työskentelee monialainen tiimi, johon kuuluu ammattiryhmiltään lähihoitajia, sairaanhoitajia ja sosionomi. Kotiin vietäviin palveluihin resurssointiin lisätään tarpeen mukaan henkilöitä, kun palvelut kasvavat. Ilmoituksessa on 5 paikkaa ja resurssointia tehdään asiakkaan tarpeen mukaan.

Työvuorosuunnittelussa tämä otetaan huomioon ja on varauduttu 0,1 mitoitukseen / asiakas. Tarpeen tullen rekrytoimme lisää henkilöstöä.

Henkilöstömitoituksen on varmistettava asukasturvallisuus sekä asukkaiden hyvän hoidon toteutuminen.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Henkilöstö määrä mitoitetaan asukas määrän mukaisesti.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan Hermione-työvuorosuunnitteluohjelman avulla. Henkilöstö tietää jokaiseen työvuoroonsa liittyvät tehtävät. Äkillisten poissaolojen sattuessa, jokainen tietää kuinka toimia, myös jos yksikön johtaja on pois. Yksikön johtaja varmistaa henkilöstömitoituksessa, että työvuoroissa on tarpeeksi koulutettua henkilöstöä paikalla.

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet
<p>Rekrytoinnin toteutus</p> <p>Henkilöstöstrategia osana konsernistrategiaa määrittelee ne henkilöstöä koskevat asiat, jotka tukevat Mehiläisen visiota, missiota ja arvojen mukaista toimintaa konsernin kaikilla tasoilla. Liiketoiminnan ja henkilöstöjohtamisen haasteet ja mahdollisuudet ovat yhteiset. Henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta vastaa kukin esimies omien tehtävä- ja vastuualueiden mukaisesti. Tätä työtä tukee omalla toiminnallaan HR-tiimi.</p> <p>Resurssikartoitus uudelle työntekijälle</p> <p>Resurssikartoitus kuuluu osalle toistaiseksi voimassaolevaan työsuhteeseen valittavaa henkilöstöä, kts. alla. Määräaikaiseen työsuhteeseen palkattavien osalta kartoituksen tarve harkitaan tilannekohtaisesti. Kartoituksessa arvioidaan työntekijän soveltuvuutta tehtävään ja työyhteisöön, mutta myös henkilön tulevaisuuden kehittämiskohteita, joita voidaan hyödyntää yhdessä työntekijän kanssa henkilökohtaisissa kehityskeskusteluissa.</p> <p>Sijaisten rekrytointi</p> <p>Sijaistenrekrytointi on kuvattu osana henkilöstöprosessia. Sijaisten pätevyys ja ammattioikeudet tarkistetaan jokaisen rekrytoinnin yhteydessä.</p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.</p> <p>Rekrytointi ilmoitukset laitetaan osoitteeseen www.mol.fi / avoimet työpaikat. Kaikkien työntekijöiden kelpoisuudet tarkistetaan työsopimuksen teon yhteydessä Julkiterhikistä. Koko henkilöstön kelpoisuudet tarkistetaan vuosittaisissa automaattiajoissa Julkiterhikistä. Sijaiset hankitaan sijaisohjeistusta noudattaen ja yksikön omaa sijaislistaa käyttäen.</p>
Rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus
<p>Rekrytoinnissa huomioidaan työntekijän soveltuvuus koulutuksen kautta. Pääsääntöisesti rekrytoidaan mielenvervetyöhön ja vanhustyöhön koulutettuja työntekijöitä. Henkilöstölle on laadittu oma perehdytysohjelma ja heidän selviytymistään ja suoriutumistaan seurataan ja arvioidaan tiiviisti ja säännöllisesti. Kaikkien työntekijöiden kelpoisuudet tarkistetaan työsopimuksen teon yhteydessä Julkiterhikistä.</p> <p>Sijaiset hankitaan yksikön omaa sijaislistaa käyttäen. Sijaislistalle pääsevät esim. hyväksi havaitut alan opiskelijat tai meiltä työtä hakeneet.</p>
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta
<p>Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan</p> <ul style="list-style-type: none">• työpaikkansa sekä sen toiminnan ja tavat• työpaikan ihmiset niin työntekijät kuin asukkaat• työnsä ja siihen liittyvät odotukset <p>Perehdyttämistä annetaan kaikille työhön tuleville: vakituksille, määräaikaisille, tarvittaessa työhön kutsuttaville (ns. keikkalaisille), opiskelijoille ja työharjoittelijoille. Perehdytystä annetaan myös työtehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa.</p> <p>Perehdytyslomakkeet: https://mehilainen.sharepoint.com/:f:/r/sites/hoiva/yksikot/Jaetut%20asiakirjat/Perehdytyskortit?csf=1&e=KwTaSK</p>

Tietosuojaseloste:

<https://www.mehilainen.fi/rekisteriselosteet/hoivapalveluiden-tietosuojaseloste>

Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan Mehiläisen perehdytysohjelma "Onnistu perehdytyksessä ohjeistus ja vastuut" antaa ohjeet eri tehtäviin liittyvästä perehdytyksestä. Yksikön perehdytysohjelmassa käydään kaikki työtehtävän osa-alueet läpi. Perehdytyksestä tehdään kirjaukset perehdytyslomakkeisiin. Yrityksessä on käytössä uuden työntekijän opas ja henkilöstön perehdyttämishjelma koko henkilöstölle. Sisältö hieman poikkeaa tehtävästä ja työsuhteen kestosta riippuen.

Käytössä on perehdytyksen tarkistuslista, joka käydään läpi yhdessä työntekijän kanssa. Perehdytyslista on laadittu vakituisille työntekijöille, lyhytaikaisille sijaisille ja opiskelijoille. Yksikön johtaja on vastuussa perehdytyksestä.

Perehdytykseen osallistuu koko työyhteisö ja usein tarkoituksenmukaisinta onkin, että varsinaisen työtehtävien opastamisen tekevät työtoverit. Yksikön johtaja vastaa siitä, että perehdytyksessä on käytettävissä riittävästi materiaalia ja käytettävä tieto on ajan tasalla.

Kun uusi työntekijä perehdytetään, tulee seuraavat dokumentit käydä hänen kanssaan läpi:

- Doma Care -asiakastietojärjestelmä ja vaitiolovelvollisuus ja salassapitolomake
- Perehdytyksen tarkistuslista / perehdytysohjelma
- Yksikön tilat ja arjen käytännöt
- Ohjaajien toimenkuvat
- Yksikön vuorokohtaiset toimenkuvat
- Muut erillisen perehdytysohjelmat edellyttämät asiat

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

Vakinaiseen työsuhteeseen tulevan henkilön perehdyttämisessä käsitellään laajemmin työtehtävän linkittymistä muihin toimintoihin ja kaikki perehdyttämisen tarkistuslistassa olevat asiat käydään läpi riittäväällä laajuudella. Tarkistuslistaan tehdään tarvittaessa lisäyksiä.

Perehdyttämishjelma suunnitellaan yksikön johtajan ja perehdyttäjän kesken yksilöllisesti huomioon ottaen mm. työsuhteen kesto ja luonne, ammattitaito, kokemus sekä koulutus. Tarkistuslista sisältää jäsenllyen luettelon perehdyttämisessä esille otettavia asioita perehdytyksen suunnittelun ja toiminnan tueksi.

Perehdyttäminen alkaa, kun yksikön johtaja käy uuden työntekijän kanssa perehdyttämisen aloittamiskeskustelun ja alkaa täyttää hänen kanssaan perehdyttämishjelmaa / tarkistuslistaa. Työhöntuloperehdyttäminen päättyy, kun perehdyttämishjelmaan on kuitattu kaikki aloituskeskustelussa suunnitellut asiat perehdytyksi sekä osaaminen tarkistettu ja yksikön johtaja on käynyt työntekijän kanssa perehdyttämisen loppukeskustelun ja perehdyttämishjelma / tarkistuslista allekirjoitetaan. Loppukeskustelun yhteydessä yksikön johtaja pyytää kirjallisen palautteen perehdytyksestä.

Perehdyttäjälle opastetaan miten hän voi oma-aloitteisesti hakea materiaalia ja tietoa. Perehdyttävä työntekijä kuittaa itse, että on omaksunut riittävät tiedot tehtäviensä hoitamiseksi ja on vastuussa lisätiedon hankkimisesta.

Perehdyttäminen on vastavuoroinen prosessi, jossa perehdyttäjän tulee olla aktiivisesti mukana.

Perehdyttäjän

- opastaa
- kertoo
- tarkistaa oppimisen

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

Perehdyttäjän

- ottaa selvää asioista
- kysyy, ellei tiedä
- seuraa omaa oppimistaan

Täytetty ja allekirjoitettu perehdytyksen tarkistuslista / perehdytysohjelma skannataan työntekijän tietoihin henkilötietojärjestelmään.

Täydennyskoulutus

Henkilöstön osaamis- ja koulutusstrategia

Menestyminen muuttuvassa maailmassa edellyttää jatkuvaa oppimista sekä työntekijän että yrityksen näkökulmasta. Osaamisen hallinta on erittäin tärkeä kilpailuetu. Nopeus ja oikea ajoitus ovat kriittisiä tekijöitä osaamisen kehittämisessä. Osaamisen hallinta tarkoittaa osaamisen kehittämisen lisäksi sellaisten toimintatapojen kehittämistä, jotka tukevat henkilökohtaisten kompetenssien siirtymistä tuotteisiin ja palveluihin ja näin ollen yhteiseksi osaamiseksi.

Osaamisen hallintaan liittyy myös yrityskulttuurin luominen, joka mahdollistaa tiedon ja osaamisen jakamisen sekä yhdessä oppimisen. Onnistuminen edellyttää tavoitteellista osaamisen johtamista, jossa jokaisella työntekijällä on vastuu omasta osaamisestaan ja sen kehittämisestä.

Osana toimintayksikön toimintasuunnitelmaa laaditaan vuosittain henkilöstön kehittämissuunnitelma, joka pohjautuu henkilöstökompassiin, tuloskeskusteluihin ja yksikön toiminnan kehittämisen painopistealueisiin,

Tulos- ja tavoitekeskustelu

Tulos- ja tavoitekeskustelut käydään vuosittain tammi-helmikuussa. Keskustelun tavoitteena on arvioida edellisen kauden suoritumista ja tavoitteiden toteutumista sekä sopia tulevan vuoden tavoitteet. On erityisen tärkeitä, että jokainen työntekijä tietää, mitä häneltä odotetaan, että hän saa palautetta suorituksistaan ja että hän tietää, miten hyvistä suorituksista palkitaan.

Uusien työntekijöiden kohdalla kehityskeskustelu ja siihen liittyvä henkilökohtainen kehittämissuunnitelma käydään perehdytysprosessin jatkumona noin kuuden kuukauden kuluttua työn aloittamisesta. Tämän jälkeen osaamista arvioidaan normaalin prosessin mukaisesti. Kehityskeskustelun perusteella laaditaan osajan henkilökohtainen kehittämissuunnitelma.

Koulutusohjelmat ja Koulutuskalenteri

Koulutuskalenteriin on koottu tietoa Mehiläisen valtakunnallisista koulutuksista ja yhteistyökumppaneiden järjestämistä koulutuksista. Mehiläinen Oy:n erilliset koulutusohjelmat laaditaan yksiköissä ja sektoreilla ilmenevän tarpeen mukaisina.

Yksikössä on oma koulutussuunnitelma. Kaikki koulutukset kirjataan henkilöstöhallinnan järjestelmään, josta saa yksilö-/yksikkötason tulosten. Yksikön johtajan vastuulla on täydennyskoulutusvelvoitteen toteutumisen seuranta.

Työhyvinvointi ohjelma

Mehiläisen Työhyvinvointiohjelma kattaa konsernin kaikki yksiköt. Ohjelma toimii viitekehiksenä ja peruslinjauksena toimipaikkakohtaisille työhyvinvointisuunnitelmiin, jotka sisältyvät kunkin tulosyksikön tuloskortteihin. Työhyvinvointiohjelma kohdistuu henkilöstön työkykyyn, hyvinvointiin ja työturvallisuuteen sekä työympäristöön ja työsuojeluun.

4.4.2 Toimitilat

Ykköskoti Hiidenpellossa on neljä erilaista ryhmäkotia. Ryhmäkodit sijaitsevat kahdessa eri kerroksessa. Ryhmäkotien asukapaikat ovat ykköskerroksessa 15+14 paikkaa ja kakkoskerroksessa 15+14 paikkaa ja 1 intervallihuone. Kokonaispaikkamäärä on 59. Jokaisella asukkaalla on oma lukittava huone ja siellä WC- ja suihkutilat. Lisäksi huoneissa on lukittava kaappi.

Omaisat voivat tarvittaessa yöpyä Hiidenpellossa, mutta siitä on ilmoitettava ajoissa ja siitä peritään erillinen maksu. Esteettömyys on otettu huomioon kodissa. Käytävät ovat avarat ja esteettömät ja niissä mahtuu hyvin liikkumaan erilaisilla apuvälineillä ja hissiin mahtuu asukas sänkyineen.

Ullakkokerroksessa on konehuone.

Kotiin vietävissä palveluissa on toimitilana toimii asukkaan vuokraama huoneisto.

Tilojen käytön periaatteet

Ykköskoti Hiidenpellossa yhteisiä tiloja ovat keittiöiden yhteydessä oleva ruokailu- ja oleskelutila. Lisäksi on päivätoimintatila kakkoskerroksessa ja molempien kerrosten aulatilat toimivat myös oleskelutiloina. Näissä tiloissa toimii päivätoimintaryhmät, esimerkiksi muistelu-, musiikinkuuntelu-, ajankohtais- ja liikuntaryhmät.

Kakkoskerroksessa on saunaosasto sekä koko taloa palveleva neuvotteluhuone. Lisäksi yhteisessä käytössä ovat molemmissa kerroksissa oma vaatehuoltotila.

Ykköskerroksen kustakin ryhmäkodista pääsee ulos aidattuihin pihoihin, joissa on puita, pensaita, kukkia ja hyötypuutarha.

Kakkoskerroksen ryhmäkodeissa on parvekkeet ja kakkoskerroksen aulatilasta pääsee myös ulos parvekkeelle.

Hiidenpellossa on siis yhteensä kuusi oleskelutilaa, missä sijaitsevat yhteiset TV:t ja musiikinkuuntelulaitteet

Siivous ja pyykkihuolto

Ykköskoti Hiidenpellossa on siivous ulkoistettu alihankkijoilla. Hiidenpellon ykköskerroksessa siivouksen hoitaa Lassila ja Tikanoja siivoussuunnitelman mukaisesti sekä kakkoskerroksen yhteiset ja yleiset tilat. Kakkoskerroksessa asukkaat siivoavat omat huoneensa ohjaajien opastuksella omien voimavarojensa mukaan siivoussuunnitelman mukaisesti. Siivous on osa kuntouttavaa toimintaa. Jätehuoltoa varten on laadittu yksikön oma jätehuoltosuunnitelma. Asukasvaatteet pestään itse, mutta liinavaatteet ovat vuokratekstiilejä ja kaksi kertaa viikossa alihankkija hakee likaiset tekstiilit ja tuo puhtaat tilalle

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Ykköskoti Hiidenpellossa kaikki asukkaan hoitoon tai tarkkailuun välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet on kirjattu laiterekisteriluetteloon. Rekisterissä on ajantasainen tieto laitteen huolto-, kalibrointi- ja validointihistoriasta sekä laitteen tunnistetiedot. Laitteet huolletaan ja kalibroidaan laitetoimittajan suositusten mukaisesti ja/tai vähintään vuosittain. Laiteturvallisuus on paitsi laitteiden turvallisuutta myös niiden käyttöön liittyvää turvallisuutta.

Yksikön johtaja vastaa siitä, että henkilöstö on saanut laitteiden käyttökoulutusta ja käyttöturvallisuusohjeet ovat saatavilla ja niitä noudatetaan. Laitteisiin perehtyminen dokumentoidaan henkilökohtaiseen perehdytysohjelmaan. Yksikön laiterekisteriä ylläpitää yksikön johtaja Pia-Leena Könönen. Rekisteri päivitetään tarvittaessa, vähintään kerran vuodessa.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Pia-Leena Könönen, 050 3566517
Tony Ventjärvi

4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Asukkaiden apuvälineet hankitaan asukkaan oman kunnan apuvälinelainaamosta, jota kautta myös hoituu käytön ohjaus ja huolto. Yksikön käytössä olevat omat apuvälineet hankitaan tarpeen mukaan tavaran toimittajilta, joilta saadaan käytön opastus ja huollon yhteystiedot. Näistä apuvälineistä on oma laiteluettelo

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot
yksikön johtaja Pia-Leena Könönen, 050 3566517
Emmi Skaffari

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

a) Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa.

Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Yksikössä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Doma Care, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Palvelimet on varmuuskopioitu ja palosuojattu. Yksikköön on laadittu sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä suunnitelma.

Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupaja valvontavirastolle.

Käytön kannalta tarpeelliset ohjeet on laadittu yksikön tietojärjestelmien yhteyteen. Yksikön asiakasrekisteristä vastaavana henkilönä toimii toimintayksikön luvasta vastaava henkilö.

Asiakasrekisteriin merkityillä henkilöillä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle, siis kunnalle, lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Palvelun päätyttyä asiakkaan asiakirjat toimitetaan palvelusopimuksissa tai saaduissa ohjeissa kuvatulla tavalla asukkaan sijoittaneen sosiaaliviranomaisen haltuun. Muu aineisto hävitetään.

Tietoturvan ja -suojan omavalvontasuunnitelma <https://mehilainen.ims.fi/servlet/doc/5113/approved/file>

Tietoturvaohje <https://mehilainen.ims.fi/servlet/doc/5063/approved/file>

Prosessikuvaus tietosuojaloukkausten ilmoittamisesta
https://mehilainen.ims.fi/spring/document/6393/approved/with_frames

Mehiläisen sosiaalipalveluiden tietosuojaseloste <https://www.mehilainen.fi/rekisteriselosteet/hoivapalveluiden-tietosuojaseloste>

b) henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus

Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytysohjeistus ja käytännöt löytyvät sähköisestä toiminnanohjausjärjestelmästä ja ne ovat osa työntekijän perehdytysohjelmaa, jonka kaikki työntekijät käyvät läpi. Täydennyskoulutusta asiaan järjestetään tarvittaessa ja sen tarpeellisuutta pohditaan koulutussuunnitelmaa laadittaessa. Tietosuojasta on itseopiskelumateriaali ja tentti koko henkilöstölle.

c) tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä

omavalvontasuunnitelman liitteenä ala-aulan lokerikossa yksikön johtajan huoneen oven vieressä

e) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kim Klemetti, kim.klemetti@mehilainen.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

Mehiläisen toimintatapaan kuuluu laadun jatkuva seuranta ja kehittäminen. Yksikään prosessi ei ole koskaan täysin virheetön ja inhimillisessä toiminnassa myös virheitä sattuu. Olennaista on, että tietoa kerätään ja siihen reagoidaan ja että organisaatiolla on yrityskulttuuri, joka pyrkii jatkuvaan kehittämiseen.

Ykköskoti Hiidenpellostä saadaan tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tuleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. Kattava riskienarviointi tehdään henkilöstön kanssa vuosittain. Sen lisäksi tapahtumat jotka eivät kuulu tavanomaiseen, hyvin sujuvaan, laadukkaaseen toimintaan, kirjataan sähköiseen HaiPro-haittatapahtumaohjelmaan. Ilmoitus tehdään myös virheellisestä menettelytavasta tai asiakasturvallisuuden vaarantavasta läheltä piti –tilanteesta, esimerkiksi ollaan antamassa väärää lääkettä, jaetaan lääkkeet väärin, asiakkaan kaatumisesta, laitteen toimimattomuudesta tai toimintaja/tai työohjeiden vastaisesta toiminnasta.

Vuoden 2020 kehittämiskohteina meillä oli työhyvinvointi ja tiedon kulku, ja näiden osalta olemme kehittäneet esim. palaverikäytänteitä oman yksikön sisällä.

Vuoden 2021 kehittämiskohteiksi on valittu palveluiden laadun takaaminen, ja keinoiksi saavuttaa hyvä palvelutaso ja tyytyväiset asukkaat sekä henkilökunta esim. hyvään perehdytykseen panostamisella.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Vihdissä 21.12.2020

Allekirjoitus

Pia-Leena Könönen

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuoja selosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>)

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.