

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Ykköskoti Siipi

Sisällysluettelo

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	5
2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta	5
2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus	6
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	6
3.1 Toiminta-ajatus	6
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	7
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	9
4.1 Riskienhallinta	9
4.2 Ilmoitusvelvollisuus	14
4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	17
4.4 Korjaavat toimenpiteet	18
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	20
5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma	20
5.2 Asiakkaan kohtelu	23
5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	23
5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu	25
5.5 Asiakkaan osallisuus	27
5.6 Asiakkaan oikeusturva	29
5.7 Omatyöntekijä	34

<u>6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA</u>	34
<u>6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</u>	34
<u>6.2 Ravitseminen</u>	36
<u>6.3 Hygieniäkäytännöt</u>	37
<u>6.4 Infektioiden torjunta</u>	40
<u>6.5 Terveyden- ja sairaanhoito</u>	41
<u>6.6 Lääkehoito</u>	42
<u>6.7 Rajattu lääkevarasto</u>	43
<u>6.8 Monialainen yhteistyö</u>	43
<u>7 ASIAKASTURVALLISUUS</u>	44
<u>7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</u>	44
<u>7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta</u>	45
<u>7.3 Henkilöstö</u>	46
<u>7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</u>	47
<u>7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</u>	48
<u>7.6 Toimitilat</u>	51
<u>7.7 Teknologiset ratkaisut</u>	52
<u>7.8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet</u>	53
<u>8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN</u>	54
<u>8.1 Asiakastyön kirjaaminen</u>	54
<u>9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA</u>	58
<u>10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA</u>	59

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Ykkös- ja Onnikodit Oy	
Katuosoite Paciuksenkatu 27, Helsinki	

Toimintayksikkö Ykköskoti Siipi	Y-tunnus 3210520-2
Esihenkilö / vastuuhenkilö Katja Kairenius-Jansson	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 040 6301 452 katja.kairenius- jansson@mehilainen.fi
Toimintayksikön katuosoite Kurttilantie 19	Postinumero ja toimipaikka 02780 Espoo
Palvelut / asiakasryhmä Yhteisöllinen asuminen mielenterveyskuntoutujille	Asiakaspaikkamäärä 26

Hyvinvointialue Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue	
Sijaintikunta Espoo	Sijaintikunnan yhteystiedot Espoon kaupunki, vaihde puh: 09 816 21

LUPATIEDOT (ympäri vuorokautinen palvelu)

Luvan myöntämispäivä	Palvelu, johon lupa myönnetty
----------------------	-------------------------------

REKISTERÖINTITIEDOT (Ilmoituksenvaraiset palvelut)

Ilmoituksen ajankohta 2.6.2022	Palveluala, johon rekisteröity ESAVI/19783/2022 Sosiaalialan palvelut, yhteisöllinen asuminen, mielenterveyskuntoutajat
-----------------------------------	---

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

- Kiinteistöhuolto, Aiden Oy
- Siivouspalvelut, Lassila & Tikanoja Oy
- Jätehuolto, Lassila & Tikanoja Oy
- Ruokatukku, Kesko Oy, Kespro
- Vaihtomatot, Lindström
- Asiakastietojärjestelmä Doma Care, Invian Oy
- IT-palvelut, Mehiläinen Helpdesk
- Paloilmoittimen valvonta 112-hätäkeskusyhteys, Tietoliikennepalvelut, linjavalvonta ja huoltopäivystys: Suomen Hälytys-Siirto Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Meillä Ykköskoti Siivessä toteutetaan vastuullista hankintapolitiikkaa ja ympäristöasiat huomioidaan mahdollisuuksien mukaan. Valittujen toimittajien toimintamallit tukevat mahdollisimman hyvin Mehiläisen omaa ympäristöpolitiikkaa. Valtakunnallisten tuote- ja palvelun tuottajien laadunarviointi suoritetaan vuosittain sopimusten päivittämisen yhteydessä. Valtakunnallisten sopimushankkijoiden osalta vastaa Mehiläisen hankintaorganisaatio. Yksikönjohtaja voi tehdä paikallisia hankintasopimuksia.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta on yksikön johtaja ottanut päävastuun. Omavalvonnan eri osa-alueita on päivitetty yhdessä henkilöstön ja asukkaiden kanssa henkilöstö- ja asukaskokouksissa. Omavalvonnan osa-alueilla henkilökunnalla on yksikössä sovittuna eri vastuualueita esim. Lääkehoito, elintarvikeomavalvonta. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi palvelujohtajan kanssa. Meillä on mahdollisuus konsultoida laatuorganisaatiota omavalvontasuunnitelman laadinnassa.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Yksikön johtaja Katja Kairenius-Jansson, 040 6301 452, katja.kairenius-jansson@mehilainen.fi
Ykköskodeissa omavalvonnan suunnittelusta ja toteutuksen seurannasta vastaa valtakunnallinen laaturyhmä. Yhteyshenkilö laatujohtaja Jari Koskisuu 040 551 5254

2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina kun tapahtuu palvelun laatuun, vastuuhenkilöihin, asukasturvallisuuteen tai toimilupaan liittyviä muutoksia. Yksikössämme on käytössä vuosikello, johon on kirjattuna omavalvontasuunnitelman päivitys vuosittain. Päivittämisen tavoitteena on yhdessä henkilöstön ja asiakkaiden

kanssa tarkistaa, että omavalvontasuunnitelman sisältö vastaa yksikön käytäntöjä. Arvioimme omavalvonnan toteutumista henkilöstön ja asukkaiden kanssa kvartaaleittain.

2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Ykköskoti Siivessä omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä toimintayksikön yhteisissä tiloissa sisääntuloaulassa olevassa yksikön kodin kansiossa, johon jokaisella on mahdollisuus tutustua sekä palvelujen tuottajan yksikön verkkosivuilla.

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

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Tarjoamme yhteisöllistä asumista aikuisille mielenterveyskuntoutujille. Ykköskoti Siipi sijaitsee Etelä-Espoossa Kurttilan omakotitaloalueella. Asiakaspaiikkoja on 26.

Tarjoamme asiakkaillemme elämänlaadun parantumista sekä edistävää, laadukasta ja yksilöllistä kuntoutumista mielekkäässä ympäristössä. Toimintamme viitekehyksenä toimii toipumisorientaation viitekehys, jossa painottuvat kuntoutujan voimavarat, osallisuus, toivo, merkityksellisyys ja positiivinen mielenterveys. Kuntoutuminen Ykköskoti Siivessä sisältää sekä arkipäivän toimintojen harjoittelua, että myös monipuolista toimintaa, esimerkiksi ryhmien tai yksilöohjauksen muodossa. Tuemme ja ohjeistamme asiakkaitamme myös toimimaan ja asioimaan yksikön ulkopuolella. Lisäksi kannustamme asiakkaitamme myös käyttämään kolmannen sektorin palveluita. Autamme tarvittaessa koulutukseen hakeutumisessa ja opiskelun

aloittamisessa/jatkamisessa tai työelämään valmentautumisessa/hakeutumisessa. Asiakkaiden toimintakyvynarvioinnin tukena käytämme TUVA-toimintakykymittaria. Asuminen Ykköskoti Siivessä on tavoitteellista. Tavoitteenamme on kokonaisvaltaisesti tyytyväinen asiakas. Varmistamme asiakastyytyväisyyden arvioimalla palveluitamme jatkuvasti selvittämällä asiakastyytyväisyyttä, prosessien toimintaa, henkilöstön osallistumista ja tyytyväisyyttä työhönsä sekä yhteistyötä tilaajan kanssa. Henkilökuntaa on paikalla arkisin klo 7-21.00 ja viikonloppuisin klo 9-20.00. Yöaikaisen turvallisuuden varmistamiseksi toimintayksikössä on käytössä puhelinpäivystys, jotta asiakkaat saavat tarvittaessa henkilöstöön yhteyden. Asiakkaiden asiakassuhde perustuu hyvinvointialueen toimeksiantoon. Asiakkaaksi kuntoutujat tulevat hyvinvointialueen puitesopimuksella tai maksusitoumuksella, sopimalla asiasta oman kunnan sosiaalityöntekijän kanssa.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Ykköskoti Siivessä toimintaa ohjaavia arvoja ja toimintaperiaatteita ovat:

Tieto ja Taito:

- ❖ Ykköskoti Siivessä on ammattitaitoinen, osaava, työhönsä sitoutunut ja motivoitunut henkilöstö, joka on palvelujen tuottamisen tärkein resurssimme. Ykköskoti Siivessä kaikilla työntekijöillä on sosiaali- tai terveystieteiden koulutus. Tiimivastaavana toimii sairaanhoitaja ja lisäksi on mielenterveystyöhön suuntautuneita lähihoitajia.
- ❖ Henkilöstön osaaminen ja kehittyminen alkaa jo työn aloituksesta perehdytysohjelmaa hyödyntäen. Henkilöstön ammattitaitoa ylläpidetään tiedon lisäämisellä ja osaamista kehitetään jatkuvasti säännöllisillä koulutuksilla. Henkilöstön koulutukset perustuvat asiakkaiden palveluiden tarpeisiin. Hyvällä koulutuksella ja riittävällä perehdytyksellä varmistetaan se, että asiakkaamme

saavat hyvää ja laadukasta palvelua. Koulutuksia toteutetaan sekä sisäisenä, että ulkoisena koulutuksena.

- ❖ Arvioimme myös osaamisen kehitystarpeita henkilöstön kehityskeskusteluissa vuosittain. Ykköskoti Siivessä toimintaa johdetaan yksikössä yksikön johtajan ja tiiminvetäjän avulla sekä jaetaan vastuuta myös kaikille työntekijöille.

Välittäminen ja Vastuunotto:

- ❖ Ykköskoti Siivessä toimintaamme ohjaavat välittäminen asiakkaista, kohtaamme heidät yksilöinä ja kunnioitamme erilaisuutta, tavoitteellisuus, inhimillisyys, turvallisuus sekä hyvä kohtaaminen kuuluvat arkeemme.
- ❖ Keskeinen toimintaperiaattemme on yksilöllinen ja tavoitteellinen kuntoutus, joka on asiakkaan kunnioittamista, omatoimisuuden ylläpitämistä ja edistämistä sekä luottamuksellisuutta.
- ❖ Toiminnassamme korostuu kuntoutusta tukeva työote, kodinomaisuus sekä lämmin ilmapiiri.
- ❖ Hoivan ja kuntoutuksen toteutus ja asiakkaan vointi sekä toimintakyvyn muutokset dokumentoidaan ja muutoksista tiedotetaan aktiivisesti yhteistyökumppaneita.
- ❖ Kannustamme asiakkaitamme vastuun ottamiseen omasta kuntoutumisesta ja elämästään, toiminnastaan sekä rohkaisemme mahdollisimman suureen omatoimisuuteen.

Kumppanuus ja yrittäisyys

- ❖ Toimintamme rakentuu yhteistyölle asiakkaiden, heidän läheisten ja palvelun tilaajan kanssa. Palveluita suunnitellaan ja kehitetään yhdessä kaikkien asiakkaan kuntoutukseen 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 asiakastyytyväisyyden eteen.

- ❖ Toiminta rakentuu hyvälle yhteistyölle kaikkien ympärillä olevien yhteistyötahojen kanssa, niin kuntakumppaneiden, hoitotahojen kuin kuntoutujien ja heidän läheisten kanssa.
- ❖ Palveluita suunnitellaan ja kehitetään yhdessä asiakkaiden ja yhteistyötahojen kanssa. Kuntoutus suunnitellaan ja toteutetaan kuntoutujan kanssa siten, että vahvistamme kuntoutujan kykyä ja valmiutta edistää omia elämäntavoitteitaan ja mahdollisuuksiaan parantaa oman elämänsä laatua.
- ❖ Hyödynnämme aktiivisesti ympäristön palveluita ja toimintamahdollisuuksia.
- ❖ Asiakkaiden kanssa pidämme säännöllisesti asukaskokouksia, jotta he voivat olla tasavertaisina osallistumassa heitä koskeviin asioihin ja päätöksen tekoon.
- ❖ Yhteisöllisyyttä pidetään yllä olemalla asiakkaiden arjessa läsnä.

Kasvu ja Kehittäminen

Me Ykköskoti Siivessä uskomme kuntoutujien mahdollisuuteen kasvaa ja kehittyä, tämä ohjaa työtämme. Olemme sitoutuneet omien palveluiden sisällölliseen kehittämiseen ja uusien palvelumallien luomiseen. Otamme toiminnassamme huomioon kuntoutujien, kuin yhteistyötahojen muuttuvat tarpeet. Kohtaamme jokaisen asiakkaan yksilöllisesti. Seuraamme laatua lupaustemme mukaan säännöllisillä asiakas-, omais- ja henkilöstökyselyiden kautta. Keskeisiä laatutyön kohteitamme ovat:

- viihtyisä kotiympäristö
- maukas ja terveellinen ruoka
- yhteisöllisyys ja osallisuus
- yksilöllinen ohjaus, tuki ja hoiva sekä turvallisuus

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1 Riskienhallinta

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

Kuvaa, miten yksikön riskienhallinta/omavalvonta toimii

Ykköskoti Siiven riskien hyvä hallinta perustuu kokonaisvaltaiseen toiminnan arviointiin, jonka avulla parannetaan ja kehitetään toiminnan kaikkea turvallisuustasoa. Arvioinnin toteuttaminen vaatii koko henkilöstöltä jatkuvaa toiminnan seuraamista, kehittämistä ja riskien kartoittamista.

Ykköskoti Siiven tunnistetut riskit:

- ❖ Hoitoon ja palvelun tuottamiseen liittyvät riskit
- ❖ Paloturvallisuusriskit
- ❖ Turvallisuusriskit: Uhka- ja väkivaltaan ja yksin työskentelyyn liittyvät riskit
- ❖ Lääkehoidon turvalliseen toteuttamiseen liittyvät riskit
- ❖ Tietosuojan- ja asiakkaanrekisteriin liittyvät riskit
- ❖ Henkilöstöön liittyvät riskit mm. äkilliset poissaolot, henkilöstön saatavuus
- ❖ Asiakkaan tiloihin ja tiloissa käytettäviin laitteisiin liittyvät riskit
- ❖ Ympäristöön ja terveyteen liittyvät riskit

Ykköskoti Siivessä toteutetaan vuosittain työn vaarojen- ja riskien arviointi, jonka tuloksia käytetään omavalvonnan kehittämisessä, ohjeistuksien täsmentämisessä ja eri omavalvontasuunnitelmien päivittämisen tukena.

Paloturvallisuusriski:

- ❖ Ykköskoti Siipeen on laadittu poistumisturvallisuusselvitys.
Poistumisturvallisuusselvityksen laatiminen on tarkoitettu toimintakyvyltään alentuneiden henkilöiden suunnittelun ja toteutuksen apuvälineeksi. Ykköskoti Siiven poistumisturvallisuusselvitys kuvaa turvallisen poistumisen vaatimuksen täyttyvän. Poistumisturvallisuusselvitys päivitetään 3 vuoden välein tai toiminnan muuttuessa.
- ❖ Ykköskoti Siipeen on 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 asiakkaille uhkien käytännön torjunnassa.

- ❖ Yksikön palo- ja sprinkleritestaukset tehdään säännöllisesti kiinteistöhuoltoyhtiön toimesta sekä vuosihuollot huolto-ohjelman mukaisesti. Palotarkastus toteutuu vuosittain pelastusviranomaisen toimesta.

Turvallisuuteen liittyvät ohjeet:

- ❖ Säännöllisellä vaarojen kartoituksella selvitetään Ykköskoti Siiven 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 asiakkaiden ja henkilöstön kanssa. Kertaamme yksikön alkusammutusvälineiden paikat, hätäpoistumistiet sekä kerrataan, kuinka toimitaan hätätilanteessa.
- ❖ Ykköskoti Siivessä on lisäksi turvallisuuteen liittyviä ohjeistuksia mm. Yksintyöskentelyn-, aggressiivisen asukkaan kohtaaminen-, asukkaan kadotessa-, asukkaan kuollessa-, asiakkaan itsemääräämisoikeus-, kaltoinkohtelu-, kriisiviestintä- ja rikosilmoituksen tekeminen ohje.
- ❖ Asiakasturvallisuutta arvioimme ja havainnoimme päivittäisessä työssä. Myös asiakkaat tuovat esille havainnot turvallisuuteen liittyvistä seikoista.

Turvallisuusohjeistuksien päivityksistä huolehdimme vuosittain ja tarvittaessa useammin.

Henkilöstön riittävyteen liittyvät riskit:

Äkilliset sairauspoissaolot, sijaisten saatavuuteen on oma sijaisrinki. Sijaisten riittävyttä 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 lääkehoidosta vastaavan sairaanhoitajan toimesta. Lääkehoitoon liittyviä ohjeistuksia ovat mm. lääkelupakäytänteet- ja lääkehoidon perehdytys. Jokainen meillä työskentelevä suorittaa Love lääkehoidon 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 tietoturvallisuuskäytäntöihin. 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 toimintajärjestelmään yksikön sivuille henkilöstökokoukseen. Päävastuu riskienhallinnasta on yksikön johtajalla. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Jokaisen työntekijän velvollisuus on sekä ilmoittaa havaitsemistaan vaaroista, että sitoutua niihin toimintatapoihin, joilla tunnistettuja riskejä hallitaan.

Ympäristöön ja terveyteen liittyvät riskit:

Ykköskoti Siipeen on laadittu ympäristöön ja terveyteen liittyviä ohjeistuksia mm. Elintarvikesuunnitelma, hygienia- ja siivoukseen liittyvät ohjeistukset, työterveyshuollon

työpaikkaselvitys. Vuonna 2023 Siipeen on suoritettu terveystarkastukset: ympäristö- ja elintarvikeviranomaisten tarkastukset, joissa ei ilmennyt huomautettavaa. Elintarvikeviranomaisen tarkastuksesta saatu Oiva-raportti on kaikkien nähtävillä yksikön nettisivuilla sekä Siiven valmistuskeittiön 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.

Henkilöstö tuo ilmi havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit, jotka eivät kuulu tavanomaiseen hyvin sujuvaan arkeen. Meillä sähköistä poikkeamaraportointi järjestelmää käytetään erilaisten haitta-, vaara- sekä läheltä piti –tapahtumien ilmoittamiseen. Poikkeamalomakkeita ovat väkivalta ja uhkatilanne-, laite tai sen käyttö-, henkilöstön- ja asukkaan tapaturma-, lääkehoidon poikkeama-, työntekijän ilmoitusvelvollisuus-, psykososiaalinen kuormitus-, ruokahuollon poikkeama-, tietoturva poikkeama- sekä palautelomake. Ykköskoti Siivessä pidetään viikoittain henkilöstökokous, jossa käydään läpi viikon aikana tapahtuneet poikkeamat ja mietitään yhdessä kehitystoimia toiminnalle. Päävastuu poikkeamien käsittelystä on yksikön johtajalla ja työsuojeluvaltuutetulla.

Henkilöstöpalautetta laatupoikkeamisista toteutetaan säännöllisesti toteutettavalla laatuindeksi-kyselyllä. Laatuindeksi-kyselyyn vastaaminen tapahtuu anonyymina. Vuosittain toteutetaan henkilöstölle henkilöstötyytyväisyyskysely, jonka pohjalta kehitetään toimintatapoja ja luodaan työyhteisöön työyhteisön kehittämissuunnitelma.

Omavalvonnan laadun varmistaminen on osa riskien ennalta ehkäisyssä ja tunnistamisessa. Vuosittain Ykköskoti Siipeen toteutetaan sisäinen omavalvonta arviointi, jolla varmistetaan, että toiminta toteutuu sisäisen ohjeiden ja toimintatapojen sekä viranomaisohjeiden mukaisesti. Neljästi vuodessa kartoitetaan palvelujohtajan

toimesta omavalvonnan arviointi, jossa arvioidaan eri osa-alueita. Lisäksi kuukausittain toteutetaan yksikön johtajalle/tiimivastaavalle omavalvontakysely.

Omavalvontakyselyssä kiinnitetään huomiota mm. Omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelman sekä henkilöstön lääkelupien ajantasaisuuteen.

4.2 Ilmoitusvelvollisuus

Menettelyohjeet henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseksi

Epäkohtien ilmoitusvelvollisuus: Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa tai perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia puutteita tai toimintakulttuurin liittyviä epäeettisiä ohjeita. Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle yksikön johtajalle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Ykköskoti Siivessä ilmoitus tehdään sähköisen poikkeailmoitusjärjestelmän kautta ilmoitusvelvollisuuslomakkeella yksikön johtajalle. Ohjeistus ilmoituksen tekemiseen löytyy Ykköskotien yhteisestä toiminnanohjausjärjestelmästä Ykkösnetistä. Ohjeistus kerrataan henkilöstön kanssa säännöllisesti puoli vuosittain (kirjattuna vuosikelloon), aina tarvittaessa ja on osa uuden työntekijän perehdytystä. Tieto ilmoituksesta tulee myös liiketoimintajohdolle sekä laatutiimille. Yksikön johtaja vastaa, että tieto ilmoituksesta menee myös sijaintikunnalle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä seuraamuksia. Työntekijän oikeusturva ei saa vaarantua ilmoituksen tekemisen vuoksi.

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

Henkilöstöllä on vastuu huolehtia tiedonsaannista ja siitä aiheutuvista toimenpiteistä ja toimintatapojen muutoksista. Yksikön johtaja tiedottaa henkilöstöä viikoittaisissa

henkilöstökokouksissa, joista laaditaan muistiot. Päävastuu riskienhallinnasta on yksikön johtajalla. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Jokaisen työntekijän velvollisuus on sekä ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista ja riskeistä, että sitoutua niihin toimintatapoihin, joilla tunnistettuja riskejä hallitaan.

Ykköskoti Siivessä riskejä arvioidaan ja ennakoidaan myös päivittäisessä työssä. Arjessa tapahtuva riskien arviointi voi liittyä työtehtävään, työympäristöön tai kykyyn suoriutua tehtävistä. Jokainen työntekijä työskentelee sovittujen ohjeiden ja sääntöjen mukaisesti. Työntekijällä on vastuu puuttua epäkohtiin ja informoida muita työntekijöitä huomaamastaan epäkohdasta. Ykköskoti Siivessä jokaisen työntekijän tehtävänä on tuoda yhteiseen tietoisuuteen mahdolliset asiakkaisiin ja heidän läheisiinsä, henkilökuntaan, vierailijoihin, toimintatapoihin ja toimintaympäristöön liittyvät riskit. Havaitusta riskeistä tulee heti kertoa yksikön johtajalle.

Henkilöstö tuo ilmi havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit, jotka eivät kuulu tavanomaiseen hyvin sujuvaan arkeen sähköisen poikkeamailmoitusjärjestelmän kautta yksikön johtajalle tiedoksi. Sähköistä poikkeamailmoitusjärjestelmää käytetään erilaisten haitta-, vaara- sekä läheltä piti –tapahtumien ilmoittamiseen.

Epäkohtien ilmoitusvelvollisuus: Henkilöstö tekee Ilmoituksen toiminnanohjausjärjestelmässä yksikön omien sivujen sähköisen poikkeamailmoitusjärjestelmän kautta ilmoitusvelvollisuuslomakkeella. Poikkeamailmoitusjärjestelmä on reaaliaikaisesti päivittyvä. Ilmoitus tulee automaattisesti yksikön johtajalle tiedoksi. Vakavista poikkeamista tieto välittyy myös liiketoiminnan johdolle. Yksikön johtajan vastaanotettua ilmoituksen, informoidaan ilmoituksesta palvelujohtajaa ja laatu- ja kehitysjohtajaa sekä tieto ilmoitetaan myös tilaajalle. Ilmoituksen vastaanotettua ryhdytään välittömiin korjaaviin toimenpiteisiin. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Yksikön johtaja käsittelee

ilmoituksen henkilöstön kanssa, ryhtyy korjaaviin toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi. Ilmoituksien läpikäynti kirjataan henkilöstökokouksen muistioon. Ilmoitusvelvollisuus ja sen menettelyohjeet ovat osa uuden työntekijän perehdytystä.

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

Toimintaa ja toimintaympäristön riskejä arvioidaan myös päivittäisessä työssä. Keskustelut asiakkaiden ja omaisten kanssa antavat myös arvokasta tietoa riskien tunnistamiseen ja ennaltaehkäisyyn. Toimitilojen tarkastukset, turvallisuuskävelyt, vaarojen kartoitukset, yhteistyö työterveyshuollon kanssa ja työpaikkaselvitykset antavat lisätietoa toimintaympäristön mahdollisista riskeistä ja ne ovat osa riskien ennaltaehkäisyä ja tunnistamista.

Asiakkaat antavat palautetta suoraan henkilöstölle, omaohjaajalle tai yksikön johtajalle. Usein palautteen anto tapahtuu arkipäivän yhteydessä. Palaute käsitellään asiakkaan kanssa ja kuullaan hänen ehdotuksensa asian korjaamiseksi. Palaute käsitellään henkilöstön kanssa henkilöstökokouksessa ja pohditaan korjaavia toimenpiteitä asian korjaamiseksi. Palaute kirjataan henkilöstökokousmuistioon.

Viikoittain järjestetään asiakkaiden ja henkilöstön yhteinen asukaskokous. Asukaskokouksessa käsitellään yhdessä ajankohtaisia yhteisiä asioita, suunnitellaan toimintaa ja tehdään päätöksiä. Asukaskokouksen yhteydessä asiakas voi myös antaa palautetta epäkohdista. Palaute käsitellään yhdessä asukaskokouksen yhteydessä ja etsitään yhdessä ratkaisu asian korjaamiseksi. Asukaskokouksesta laaditaan muistio, joka tallennetaan toiminnanohjausjärjestelmään yksikön omille sivuille asukaskokouskansioon sekä tulostetaan asukaskokouskansioon, joka sijaitsee yhteisissä tiloissa aulassa kaikkien saatavilla.

Omaisiet voivat tuoda havaitsemansa epäkohdat tai antaa palautetta henkilöstölle tai yksikön johtajalle suullisesti joko vierailujen yhteydessä, soittamalla tai laittamalla sähköpostia. Asiakkaille ja omaisille toteutetaan säännöllisesti laatuindeksikysely. Omaisille laatuindeksikyselyn linkki on mahdollista lähettää sähköpostitse tai vaihtoehtoisesti omaiset voivat vastata kyselyyn vierailujen yhteydessä. Asiakkaat toteuttavat kyselyn tablettikyselyinä. Läheis- ja asiakaskyselyyn on myös QR koodi, jonka kautta voi myös vastata kyselyyn. Laatuindeksikyselyssä arvioidaan eri osaluokkia: Maukas terveellinen ravinto, viihtyisä koti, turvallisuus, yhteisöllisyys ja osallisuus sekä yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki. Laatuindeksikyselyyn vastaaminen tapahtuu anonymisti ja se päivittyy reaaliaikaisesti. Laatuindeksi rakentuu laatuindeksikyselyn kokemuksellisista vastauksista ja se raportoidaan kuukausittain. Toivomme, että omaiset/läheiset osallistuisivat kyselyyn vastaamiseen. Tämä auttaa meitä työn- ja toimintatapojen kehittämisessä.

4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

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-, tietoturvaepäkohdat- ja palautelomake.

Poikkeamailmoituksen tekijä kirjaa lomakkeelle tapahtuman päivämäärän, riskiluokan (1-5) 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 asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa. Poikkeamien käsittelystä vastaa yksikönjohtaja, tiimivastaava/lääkehoidosta vastaava 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 kuukausipalavereissa. Poikkeamien läpikäynnillä pyritään ehkäisemään vastaavat tapahtumat muissa yksiköissä ja jakamaan parhaita turvallisuutta edistäviä käytäntöjä.

4.4 Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Kaikki poikkeamatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet kirjataan ohjeistusten mukaisesti. Poikkeama voi olla mikä tahansa tilanne, jossa hoito ja kuntoutus ei toteudu siten kuin pitäisi, esimerkiksi virhe lääkkeenannossa. Turvallisuuspoikkeama on tilanne tai tapahtuma, jossa asukkaalle tai henkilökunnalle aiheutuu vahinko, asiakas tai työntekijä joutuu vaaraan tai asiakas on lähellä joutua vaaratilanteeseen. Poikkeamat raportoidaan yksikön toiminnanohjausjärjestelmän kautta Poikkeamat-sivustolla. Työntekijä täyttää sähköiset lomakkeet kaikilta muilta osin paitsi toimenpiteiden osalta, sen täyttää joko yksikönjohtaja tai tiimivastaava/lääkehoidon vastaava yhteisen käsittelyn jälkeen. Poikkeamailmoitusten käsittelyä ja korjaavien toimenpiteiden seuranta raportoidaan kuukausittain omavalvontakyselyllä, arvioidaan yksiköiden kvartaaliarvioinneissa sekä omavalvontakäynneillä.

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

Ykköskoti Siivessä muutoksista tiedottaminen tapahtuu henkilöstökokouksissa, joista kirjataan muistio. Muistio tallennetaan yksikön omalle Ykkösnet-sivustolle, johon kaikilla kodin työntekijöillä on pääsy. Välittömässä muutostarvetilanteissa tiedotetaan heti suullisesti ja sähköpostitse. Kaikista vakavista poikkeamista sekä niiden johdosta tehdyistä muutoksista informoidaan asukasta itseään, hänen omaistaan/läheistään (huomioiden asukkaan lupa tietojen kertomiselle/luovuttamiselle), sijoittajakuntaa ja tarvittaessa edunvalvojaa. Muutokset päivitetään asiaan liittyviin yksikön toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

Jos muutos koskee yksikön asiakasta, keskustellaan asiasta asiakkaan kanssa ja tehdään siitä kirjaus DomaCare -asiakastietojärjestelmään. Asiakkaita tiedotetaan ja heidän kanssaan keskustellaan asukaskokouksessa tai arkiaamuisin olevissa aamukokouksessa. Asukaskokouksista laaditaan muistio, joka arkistoidaan toiminnanohjausjärjestelmään yksikön omille sivuille. Yhteistyötahoja tiedotetaan

muutoksista puhelimitse tai sähköpostilla, jos tieto on tarpeellinen heidän toimintansa ja yhteistyön kannalta.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma

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

Ykköskoti Siivessä jokaiselle asiakkaalle laaditaan toteuttamissuunnitelma. Asiakas osallistuu oman toteuttamissuunnitelmansa laatimiseen, tavoitteiden asetteluun ja itseään koskevaan päätöksentekoon. Toteuttamissuunnitelma laaditaan omaohjaajan ja asiakkaan kanssa yhteistyönä kuukauden sisällä asiakkaan muutosta.

- ❖ Omaohjaaja käy keskustelua asiakkaan kanssa hänen kuntoutumiseen liittyvistä tarpeista ja tavoitteista. Asumispalvelun toteuttamissuunnitelmaan asiakas laatii omat kuntoutumiseen liittyvät tavoitteet, jossa omaohjaaja on tukena hyödyntäen ammattilaisen ja asiakkaan TUVA-toimintakyvyn arviointia. Sitoutuminen yhteiseen työskentelyyn mahdollistuu asiakkaan osallistuessa itseään koskevaan päätöksentekoon. Toteuttamissuunnitelma pitää sisällään tavoitteita mm. viikko- ja päiväohjelman mukaisia toimintoja, ryhmiä ja yksikön ulkopuolisia aktiviteettejä sekä asiakkaalle yksilöllisesti suunniteltuja keskusteluita, ohjausta ja harjoitteita. Tavoitteiden tarkoitus on harjoittaa taitoja asteittain kohti itsenäisempää elämään.
- ❖ Toteuttamissuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään puolivuositain, tarvittaessa tiheämmin yhdessä asiakkaan kanssa. Toteuttamissuunnitelman ajankohtaisesta päivityksestä vastaa omaohjaaja. Päivityksen yhteydessä arvioitu toteuttamissuunnitelma arkistoituu asiakastietojärjestelmään, johon myös uusi päivitetty toteuttamissuunnitelma tallentuu.

- ❖ Asiakkaan tavoitteiden toteutumista arvioidaan päivä tai viikko tasolla yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkuuden aikana tehdään jatkuvaa arviointia arkipäivän toimintojen kautta ja niistä tehdään kirjaukset asiakastietojärjestelmään jokaisessa työvuorossa. Asiakkaita osallistetaan henkilöstön kanssa yhteiskirjaukseen, jonka tavoitteena on, että asiakas tuo esiin oman näkemyksensä esim. omien tavoitteiden toteutumisesta.
- ❖ Asiakkaita kannustetaan sitoutumaan oman toteuttamissuunnitelman, tavoitteiden ja viikko-ohjelman mukaiseen kuntoutumiseen. Lisäksi asiakkaita kannustetaan itsearviointiin ja oman kuntoutumisen seurantaan ja ottamaan vastuuta omasta kuntoutumisestaan. Tavoitteena on kuntoutumisen edetessä, että asiakas ottaa vaiheittain enemmän vastuuta elämänsä hallinnasta ja samaan aikaan henkilökunnan tuki muuttuu ohjaavasta seurannan suuntaan.

Mitä mittareita henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Jatkuvan arvioinnin tukena on käytössä TUVA-toimintakyvynmittari. Asiakkaan kanssa tehdään kuukauden sisällä muutosta TUVA-toimintakyvyn arviointi, jossa arvioidaan eri osa-alueiden kautta asiakkaan sen hetkistä toimintakykyä. Omaohjaaja arvioi yhdessä muun henkilöstön kanssa asiakkaan sen hetkistä toimintakykyä ammattilaisen arvioinnissa. Asiakas tekee saman toimintakyvyn arvion (itsearviointi osion), arvioiden omaa sen hetkistä toimintakykyä. Näin saadaan ammattilaisen näkemys ja asiakkaan oma näkemys sen hetkisestä toimintakyvystä. Toimintakyvyn arviointeja hyödynnetään toteuttamissuunnitelman ja tavoitteiden laadinnassa.

Tuva-toimintakyvyn arviointi päivitetään kuuden kuukauden välein ja tarvittaessa useammin yksilöllisesti. Tuva-toimintakykyarviointi tallentuu omaan sähköiseen järjestelmään, johon henkilöstöllä on henkilökohtaiset käyttöoikeudet. Käyttöoikeuksien saaminen vaatii Tuva käyttäjäkoulutuksen käymisen.

Lisäksi meillä on käytössä asiakastietojärjestelmässä olevat aktiivisen tavoitteen asetannat. Asiakas saa itse määrittää omat tavoitteensa lyhyemmälle aikavälille, esim.

3kk ja näitä arvioidaan asiakkaan kanssa aktiivisesti arjessa. Nämä arvioidut tavoitteet tuottavat pisteytystä ja grafiikkaa, josta asiakkaan ja omaohjaajan on helppo tarkastella, miten tavoitteissa on suoriuduttu. Tavoitteita päivitetään asiakkaan kanssa säännöllisesti.

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

Ykköskoti Siivessä asiakas osallistuu oman toteuttamissuunnitelma ja kuntoutumisen tavoitteiden laatimiseen ja itseään koskeviin päätöksiin. Toteuttamissuunnitelma laaditaan omaohjaajan ja asiakkaan kanssa yhteistyönä. Asiakkaan Itsemääräämisoikeutta kunnioittaen sekä hänen toiveet huomioon ottaen. Toteuttamissuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen otetaan mukaan vain asiakkaan suostumuksella myös hänen omaiset/läheiset.

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

Omaohjaajan tehtäväkuvaan kuuluu vastata Tuva-arvioinnin ja asumispalvelun toteuttamissuunnitelman päivityksistä yhdessä asiakkaan kanssa ajallaan. Tiimivastaava vastaa Tuva-arviointien ja toteuttamissuunnitelman päivityksien toteutumisen seurannasta yhdessä omaohjaajan kanssa. Toteuttamissuunnitelma ja asiakkaan aktiiviset tavoitteet ovat asiakastietojärjestelmässä koko ajan nähtävillä päivittäisen kirjaamisen rinnalla.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tutustua kaikkien asiakkaiden toteuttamissuunnitelmaan ja tavoitteisiin sekä toimia toteuttamissuunnitelmaan laadittujen tavoitteiden mukaisesti päivittäisessä työskentelyssä. Asiakkaan omaohjaajan vastuulla on informoida muuta henkilökuntaa toteuttamissuunnitelman tavoitteista ja keinoista henkilöstökokouksessa. Uudet työntekijät perehdytetään toteuttamissuunnitelman laatimiseen, toteuttamiseen ja arviointiin.

5.2 Asiakkaan kohtelu

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

5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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

Ykköskoti Siivessä noudatetaan asiaa koskevia lakeja ja asetuksia ja käytännöt perustuvat eettisesti kestävään ja asiakkaita 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. Asuminen Ykköskoti Siivessä perustuu vapaaehtoisuuteen, eikä mitään pakotteita ole käytössä. Asiakas sitoutuu muuttaessaan yksikön yhteisiin toimintaperiaatteisiin. Kaikki toiminta on lähtökohtaisesti hoidon ja kuntoutuksen kannalta perusteltua, asiakkaan kannalta välttämätöntä ja asiakkaan etujen mukaista.

Asiakkaat kohdataan yksilöllisesti, mielipiteet ja toiveet huomioon ottaen. Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa omaan elämäänsä ja arkensa sisältöön. Asiakasta tuetaan päätöksen teossa kannustamalla ja rohkaisemalla, tuetaan tekemään valintoja ja päätöksiä keskustelemalla erilaisista vaihtoehtoista. Tavoitteena Ykköskoti Siivessä on toimia asiakkaan edun ja toiveen mukaisesti. Asiakkailta on viikoittain omatuokio omaohjaajan kanssa. Asiakkaan kanssa käydään keskustelua mm. Hänen toiveistaan, haaveistaan, annetaan tarvittaessa vaihtoehtoja erilaisista mahdollisuuksista, jotka voivat liittyä tavoitteisiin, harrastuksiin ym. Asiakas tekee itse lopulta päätöksen omista valinnoistaan. Asiakas osallistuu haluamiin tapahtumiin omien halujensa ja voimavarojensa mukaisesti.

Asiakas osallistuu mm. oman Tuva-toimintakyvyn arvioinnin ja toteuttamissuunnitelma laadintaan sekä arviointiin. Asiakkaat otetaan mukaan suunnittelemaan koko yksikön toimintaa. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa yksikön päätöksentekoon esim. Osallistavilla aamu- ja asukaskokouksilla, osallistua ryhmä-, päivä- ja retkitoiminnan suunnitteluun, valinnan mahdollisuus arjessa, yksikön yhteisten toimintatapojen suunnitteluun, mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa itseään koskeviin hoitotoimiin sekä päätöksiin. Asiakkaiden kanssa on yhdessä suunniteltu mm. ruokailuaikoja, ruokalistan toiveruokia, ryhmiä- ja retkiä.

Asiakkaiden näkemyksiä suunnitelluista ryhmätoiminnoista:

"Mieluisimpia ryhmiä ovat musiikki/karaokeryhmä sekä rentoutusryhmä"

"Karaoke yhdistää kaiken ikäisiä"

"Erään asukkaan mieleen tullut sananlasku: SANA itse tuottaa onnea"

Yksityisyyden varmistamiseksi Ykköskoti Siivessä on vain yhden hengen huoneita, jotka ovat lukossa. Jokaisella asiakkaalla on oma henkilökohtainen avain eli "kulkulätkä" omaan huoneeseensa ja yksikön ulko-oveen. Asiakkaat kalustavat pääsääntöisesti oman huoneensa omilla huonekaluilla omannäköisekseen. Asiakkaat voivat kutsua läheisiä kylään sekä yökylään. Yöaikaisista vieraista tulee ilmoittaa henkilöstölle mielellään ennalta, jotta yhteisön muut asiakkaat tietävät, että yksikössä voi olla vieras yökylässä. Yövieraasta tieto tuo yhteisöasumiseen turvallisuutta.

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

Henkilöstölle kuuluu perehtymiseen pakollinen koulutus asiakkaan itsemääräämisoikeuteen liittyen. Lisäksi toimintaa tukee IMO käsikirja. Tämän lisäksi viitekehyksenä toimii toipumisorientaatio, jonka lähtökohtana ovat asukkaan omat toiveet ja odotukset palvelulle sekä hänen omannäköisen elämänsä rakentuminen.

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

Ykköskoti Siivessä ei käytetä rajoitustoimenpiteitä. Jos asiakkaan terveydentilan tai vamman takia on olemassa riski siihen, että asiakas vahingoittaa itseään, toisia tai asettaa itsensä vaaraan, henkilökunta tekee tarvittaessa virka-apupyynnön. Tartuntatautilanteesta johtuvissa tilanteissa noudatetaan viranomaisten kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta.

5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Epäasiallista kohtelua pyritään ehkäisemään henkilökunnan valinnalla, perehdytyksellä sekä koulutuksella. Eettistä keskustelua asiakkaiden kohtelusta on yksikössä käyty ja näin pyritty ennaltaehkäisemään mahdollista epäasiallista kohtelua. Työyhteisössä tuetaan avoimeen vuorovaikutukseen, jolloin asioista voidaan keskustella jo ennen ongelmien ilmaantumista. Ykköskoti Siivessä toimii toipumisorientaatio viitekehyksenä, joka tukee asiakkaan asiallista kohtelua. Henkilöstö käy toipumisorientaation liittyviä koulutuksia säännöllisesti.

Ykköskodeilla tehdään myös kohtaamisen omavalvontaa ja meillä Ykköskoti Siivessä olemme tehneet yhdessä hyvän kohtaamisen havainnointia. Havainnoinnin tukena on käytetty kohtaamisen miniauditointi kaavaketta työntekijöiden toimesta ja halukkaat asiakkaat ovat saaneet osallistua tähän myös. Hyvästä kohtaamisesta on myös käyty avointa keskustelua henkilöstökokouksissa ja yhdessä asiakkaiden kanssa asukaskokouksissa. Käytössämme oleva toipumisorientaation ideologia myös tukee asiakkaiden asiallista kohtelua.

Asiakkaalle kerrotaan hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan yhteisöasumisessa ja rohkaistaan häntä kertomaan avoimesti, jos kokee tulleensa huonosti kohdelluksi niin

asukastoverin, omaisen/läheisen kuin henkilökunnan puolelta. Asiakkaiden kanssa käydään keskustelua hyvän kohtaamisen merkityksestä ja pohditaan mitä hyvä kohtaaminen tarkoittaa käytännön tasolla juuri meillä Ykköskoti Siivessä. Meillä jokainen saa tuoda esille mielipiteet, olla vaikuttamassa yksikön toimintaan. Asioista keskustellaan rakentavasti ja pyritään yhdessä löytämään sopiva ratkaisu kuhunkin tilanteeseen.

Jos ilmenee asiakkaan epäasiallista kohtelua, siihen puututaan heti ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin. Jos asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti henkilökunnan toimesta, tällöin henkilökunnalla on asiasta ilmoitusvelvollisuus yksikön johtajalle. Tilanteet käsitellään yksikössä yhdessä ja niistä tehdään poikkeamailmoitus yksikön omille sivuille poikkeamalomakkeelle. Tilanteen korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään tilanteen vaativalla tavalla yksikön johtajan toimesta. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus yksikön vastuuhenkilölle. Muistutusmenettely tavoista on ohje ja asiakasta tarvittaessa ohjataan sen laatimisessa esim. sosiaaliasiamies. Yksiköstä löytyy toiminnanohjausjärjestelmästä yksikön omilta sivuilla kaltoinkohteluohjeistus, johon henkilöstö on tutustunut.

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

Pääpaino on aina epäasiallisen kohtelun, haittatapahtuman 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 haittatapahtuman sattuessa Ykköskoti Siivestä ollaan yhteydessä omaisiin, kerrotaan tapahtumasta ja keskustellaan tilanteesta. Tavoitteena on oppia tapahtuneesta ja estää jatkossa vastaavan tilanteen toistuminen.

- ❖ Jos epäasiallinen kohtelu tapahtuu työntekijän toimesta, tästä ilmoitetaan yksikön johtajalle, joka ilmoittaa asiasta palvelujohtajalle sekä henkilöstöhallintoon ja edetään henkilöstöhallinnon ohjeiden mukaisesti.

- ❖ Jos epäillään tai havaitaan, että asiakkaan omainen kaltoinkohtelee taloudellisesti asiakasta, ollaan välittömästi yhteydessä asiakkaan palvelujen vastuualueen sosiaalityöntekijään.
- ❖ Epäiltäessä, että asiakkaan läheinen kaltoinkohtelee asiakasta fyysisesti tai psyykkisesti esim. kotilomien aikana tai vierailujen yhteydessä, pidetään hoitoneuvottelu, jossa keskustellaan asiasta omaisen kanssa. Jos tilanne jatkuu, otetaan asiakkaan kotikunnan sosiaalityöntekijään ja asiakkaan hoitavaan lääkäriin yhteyttä ja pidetään laajennettu hoitoneuvottelu, jossa asiakkaan ja hänen omaisen lisäksi on paikalla lääkäri, sosiaalityöntekijä, omaohjaaja ja yksikön johtaja sekä muita mahdollisia edustajia. Tarvittaessa konsultoidaan muita viranomaisia kuten poliisia tai edunvalvontaa sopivan ratkaisumallin löytämiseksi.
- ❖ Jos asiakas kaltoinkohtelee toista asiakasta, yksikössä ryhdytään heti toimenpiteisiin, jotta kaltoinkohtelu loppuu. Asiakkaiden turvallisuuden varmistaminen on ensisijaista. Asiakkaan tilannetta selvitetään kokonaisvaltaisesti tunnistuen käyttäytymisen syitä.

5.5 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Ykköskotien kokemuksellista laatua mitataan säännöllisesti toteutettavalla laatuindeksikyselyllä. Kyselystä löytyy omat kysymyssarjat asiakkaalle, läheiselle, henkilökunnalle ja yhteistyötahoille. Laatuindeksi perustuu Ykköskotien sosiaalipalveluiden laatulupaukseen asukkaan yksilöllinen hyvä elämä. Tämä pitää

sisällään viisi osa-aluetta, jotka ovat: 1. Yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki, 2. Turvallisuus, 3. Oma viihtyisä koti, 4. Yhteisöllisyys ja osallisuus, 5. Maukas ja terveellinen ravinto.

Näistä osa-alueista muodostuu Ykköskoti Siivelle oma reaaliaikaisesti päivittyvä laatuindeksi. Laatuindeksi käydään läpi kuukausittain henkilöstökokouksessa yhdessä henkilöstön kanssa. Jos jokin osa-alue on laskenut, pohditaan yhdessä syitä tähän ja mietitään kehitystoimenpiteitä. Laatuindeksiä käydään läpi asiakkaiden kanssa asukaskokouksissa ja yhdessä pohditaan kehittämisen toimenpiteitä. Laatuindeksikyselyyn vastaaminen antaa meille kokemuksellista tietoa sen hetkisestä tilanteesta ja mahdollisista kehitystoimenpiteistä.

Asiakkaat ja läheiset voivat antaa palautetta myös keskustelemalla Ykköskoti Siiven henkilöstön kanssa ja antamalla suullista palautetta vierailujen yhteydessä, puhelimitse tai sähköpostitse. Asiakkaat voivat antaa palautetta myös asukaskokouksissa sekä päivittäisarjessa.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Kokemuksellista palautetta kerätään anonymisti säännöllisesti, vähintään neljä kertaa vuodessa, sekä läheisiltä ja asiakkaan sijoittavan kunnan yhteyshenkilöiltä puolen vuoden välein laatuindeksikyselyn kautta, joka toteutetaan sähköisesti.

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

Ykköskoti Siiven asukaskokouksissa nousseet asiat ja asiakkaiden esittämät palautteet ja ehdotukset käsitellään viikoittain 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.

5.6 Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Katja Kairenius-Jansson, yksikön johtaja
katja.kairenius-jansson@mehilainen.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista. Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saataville. Yhteistiedot löytyvät myös Ykkökoti Siivestä kodinkansiosta, joka sijaitsee yksikön yhteisissä tiloissa sisääntuloaulassa.

- Espoo, Hanko, Kauniainen, Kirkkonummi, Raasepori:
sosiaali- ja potilasasiamiehet Eva Peltola ja Terhi Willberg, p. 029 151 5838.
sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi
Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona). Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.
- Inkoo, Karkkila, Lohja, Siuntio, Vihti:
Sosiaali- ja potilasasiamiehet: Clarissa Peura ja Jenni Henttonen
p. 040 027 7087, 040 833 5528 ma klo 12–15, ti, ke, to klo 9–12 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona)

- Helsingin kaupunki, Sosiaali- ja potilasasiamies
Neuvonta puh. 09 310 43355 ma–to klo 9–11, sosiaali.potilasasiamies@hel.fi

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana.

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

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

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

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)

1. Ota aina ensin yhteyttä yritykseen, jonka kanssa olet tehnyt kaupat. Tee reklamaatio mahdollisimman pian virheen havaitsemisesta ja pyri neuvottelemaan sopivasta hyvityksestä. Vaatimus kannattaa tehdä kirjallisesti.

2. Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta>

Edunvalvontaprosessin kuvaus

Henkilö voi hakea itselleen tai hänelle voidaan hakea edunvalvojaa, jos asiakas on täyttänyt 18 vuotta , eikä hän pysty sairauden, heikentyneen terveydentilan tai muun vastaavan syyn takia huolehtimaan taloudellisista asioistaan. Hakemus voidaan tehdä vain, jos asioistasi ei voida huolehtia edunvalvontaa kevyemmällä vaihtoehdoilla.

- ❖ Jos henkilö itse huomaa oman tilanteensa heikentyneen niin, että edunvalvojan tuki ja apu on tarpeen, hän voi tehdä kirjallisen hakemuksen Digi- ja väestötietovirastolle. Hakemus edunvalvojan määräämiseksi voidaan tehdä myös käräjäoikeudelle.
- ❖ Myös läheinen tai esimerkiksi sosiaaliviranomainen voi tehdä ilmoituksen edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä Digi- ja väestötietovirastolle.

Digi- ja väestötietovirasto selvittää hakemuksen tai ilmoituksen perusteella, tarvitseeko tietty henkilö edunvalvontaa.

Edunvalvojaa voi hakea hoitamaan

- omaisuutta ja taloudellisia asioita toistaiseksi
- omaisuutta ja taloudellisia asioita vain tietyksi ajaksi, esimerkiksi kahdeksi vuodeksi
- vain yksittäisen tehtävään, kuten kiinteistön myynnin tai perinnönjaon.

Ennen prosessin käynnistämistä, asiasta tulee keskustella asiakkaan kanssa ja olla yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään/ omatyöntekijään hyvinvointialueella.

Sosiaalityöntekijän kanssa voidaan sopia esim. työnjaoista aiheeseen liittyen.

Edunvalvojaksi voidaan ehdottaa yksityishenkilöä, kuten sukulaista tai muuta läheistä henkilöä, jos hän suostuu ja sopii tehtävään. Edunvalvoja voi olla myös yleinen edunvalvoja, joka hoitaa työkseen useiden henkilöiden taloudellisia asioita.

Käteisvarat

Lähtökohtaisesti jokainen asiakas huolehtii käteisvaroistaan.

Rahat ja arvo-omaisuus ovat asiakkaan vastuulla, mikäli niitä ei ole luovutettu henkilökunnan haltuun, josta sovitaan aina erikseen. Ykköskoti Siiven henkilökunta ei

vastaa asiakkaan rahan käytöstä eikä sen seurannasta, mutta voi tukea asiakasta budjetoinnissa ja rahan käytön suunnittelussa.

- ❖ Asiakkaan käteinen raha/käyttövarat voidaan erikseen sovitusti säilyttää asiakkaan puolesta. Ykköskoti Siipi vastaa siitä käteisestä, jonka se ottaa säilyttääkseen. Käteisvarojen enimmäismäärä on 150 euroa. Muuta arvo-omaisuutta kuin rahaa otetaan vastaan vain poikkeustapauksissa. Omaisuuksia pyritään luovuttamaan mahdollisimman pian läheisille tai edunvalvojalle.
- ❖ Asiakkaan muuttaessa Ykköskoti Siipeen sovitaan raha-asioiden hoidosta, asiakkaan, läheisten tai asiakkaan kotikunnan sosiaalityöntekijän/ edunvalvojan kanssa. Lähtökohta on se, että asiakkaan käteisvaroista huolehtiminen ja pankki- tai automaattikorttien ottaminen henkilökunnan säilytykseen on poikkeus ja tähän ryhdytään, jos muita vaihtoehtoja huolehtia asiakkaan omaisuuden ja rahavarojen säilymisestä ei ole mahdollista järjestää.

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

Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle kirjallisena.

Muistutuksen vastaanottaja käsittelee asian ja antaa siihen kirjallisen, perustellun vastauksen kohtuullisessa ajassa. Kohtuullinen aika on kaksi viikkoa muistutuksen vastaanottamisesta. Yksikkö ilmoittaa muistutuksen saapumisesta palvelun tilaajalle, jolle vastine myös toimitetaan.

- Muistutuksen /kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö
- Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet
- Muistutuksen saavuttua laaditaan vastine muistutuksen tekijälle, ja on mahdollisuuksien mukaan hyvä käydä se läpi myös henkilökohtaisesti.

- Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä henkilöstöä henkilöstökokouksissa.
- Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine, jossa on selvitetty korjaavat toimenpiteet.
- Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti
- Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön johtajan ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajalle ja laatujohtajalle. Muistutuksesta ja vastauksesta annetaan tieto myös asiakkaan kotikunnan vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§)
- Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksikön vastuuhenkilö. Kanteluiden vastineet valmistelee palvelujohtaja yhdessä vastuuhenkilön kanssa ja sen hyväksyy liiketoimintajohtaja
- Kantelut, että päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan so. toimitetaan laatujohtajalle, joka vie ne rekisteriin

Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön kokouksissa, kirjataan muistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Jokainen on vastuullinen noudattamaan korjaavia toimintakäytäntöjä.

Länsi-uudenmaan hyvinvointialueen sijoittamat asiakkaat osoittavat muistutukset sijoittaneen kaupungin/kunnan sosiaalitoimen viranhaltijalle.

- Muistutuksen voi toimittaa myös Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kirjaamoon.

Kirjaamon palautusosoite:

PL 33, 02033 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Käsittelyaika on mahdollisimman pian, kuitenkin enintään 14 päivää.

5.7 Omatyöntekijä

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Asiakkaan muuttaessa Ykköskoti Siipeen, hänelle nimetään omaohjaaja, joka vastaa asiakkaan kuntoutumisen prosessin suunnittelusta ja seurannasta yhdessä muun henkilöstön kanssa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

Asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämisen lähtökohtana on periaate, joka korostaa ihmisen tahtoa mielekkääseen ja merkitykselliseen elämään, huomion kiinnittämistä asiakkaan voimavaroihin sekä vapautta tehdä valintoja. Ykköskoti Siivessä asiakkaan toiveet ja jäljellä olevat voimavarat huomioiden mahdollistetaan asiakkaan fyysisen toimintakyvyn ylläpito ulkoilun, liikunnan ja muiden harjoitteiden avulla mm. liikkuminen julkisilla kulkuvälineillä, yksikön ulkopuolella asiointi. Toteuttamissuunnitelmaan on kirjattuna jokaiselle asiakkaalle yksilöllisiä tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen arjen hallintaa tukeviin toimintoihin, liikkumiseen/ulkoiluun,-harrastus- ja kuntouttavaan toimintaan.

Omaohjaaja toimii yksikössä asiakkaan yhteyshenkilönä, joka tukee asiakasta yksilöllisen toteuttamissuunnitelmaan laadittujen tavoitteiden harjaantumisessa, päivittäisarjen, päivärytmin ja mielekkään tekemisen toteuttamisessa. Jokaisella asiakkaalla on viikoittain omaohjaaja tuokio, jonka tavoitteena on luoda turvallinen ja luottamuksellinen yhteistyösuhde.

Toimintakykyä edistetään vuorokausirytmien ylläpidolla, terveellisiin elämäntapoihin kannustetaan ja ohjataan. Asiakasta kannustetaan vaalimaan olemassa olevia ihmissuhteita sekä kannustetaan sosiaaliseen toimintaan esim. ylläpitämään suhteita harrastuksien kautta, joiden kautta on hyvä mahdollisuus tutustua uusiin ihmisiin sekä ylläpitämään suhteita ystäviin ja läheisiin. Sosiaalista toimintakykyä ylläpitää myös Ykköskoti Siivessä arkiamuisin toteutettava aamukokous ja viikoittain toteutettava asukaskokous sekä yhteinen tekeminen. Aamukokouksessa käydään päivän ohjelmaa läpi, käydään päivän vastuutehtäviä mm. ruokailujen kattaustehtävät, jälkityöt ym. päivittäisiä askareita, joita oman kodin ylläpitämiseen kuuluu. Aamukokouksen vetämiseen voi asiakkaat halutessaan osallistua. Aamukokous päätetään usein yhteiseen jumppa/venyttely hetkeen, jossa jokainen läsnäolija saa valita halutessaan jumppa/venyttelyliikkeen vuorotellen.

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

Päivittäin järjestetään toimintaa erilaisten ryhmien tai tekemisen merkeissä. Mm. Arkiamuisin on halukkaille aamukävely, johon kannustetaan osallistumaan, kädentaidot ryhmässä harjaannutetaan kädentaitoja ja luovaa ajattelua, musiikkiryhmässä on eri teemoja mm. levyraati (leffamusiikki, toivemusiikki, karaoke jne.), rentoutusryhmän tavoitteena on rauhoittaa mieltä ja kehoa, peliryhmissä pelataan erialaisia pelejä sisällä/ulkona. Viikoittain on mahdollisuus osallistua liikuntaryhmään, johon on varattuna Espoon Kannussillanmäestä tila, jossa on mahdollisuus pelata erilaisia mailapelejä sekä käydä kuntosalilla. Asiakkaat osallistuvat ryhmätoiminnan suunnitteluun ja jokainen osallistuu omien toiveiden ja voimavarojen mukaisesti niihin.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteuttamista tuetaan kannustamalla, motivoimalla ja ohjaamalla löytämään mieleistä harrastus- ja virkistystoimintaa yksikön ulkopuolelta. Tässä hyödynnämme kolmannen sektorin palveluita mm. Espoon

mielenterveysyhdistyksen EMY ry:n toiminnallisia ryhmiä. Asiakkaiden päivittäistä ulkoilua ja liikkumista tuetaan, jonka tavoitteena on, että asiakas kokee liikkumisen mielekkääksi ja omaksuu sen yhdeksi terveeksi elämäntavaksi.

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

Asiakkailla on toteuttamissuunnitelmassa yksilöllisiä tavoitteita liittyen toimintakykyyn, hyvinvointiin ja toiminnalliseen tekemiseen. Tavoitteet on laadittu arvioitavaan muotoon, jotka ovat tallennettuna asiakastietojärjestelmässä, näin ne ovat helposti näkyvillä ja arvioitavissa päivittäiskirjauksien yhteydessä. Asiakkaan toteuttamissuunnitelma on työn perustana oleva ja jatkuvasti käytössä oleva dokumentaatio asiakastyössä. Asiakkaan osallisuus yhteisesti määriteltyihin tavoitteisiin varmistetaan päivittäiskirjauksissa, säännöllisesti asiakaskohtaamisissa päivittäin ja viikoittain pidettävissä asiakkaan ja omaohjaajan välisissä omatuokioissa.

Ykköskoti Siivessä toiminnallisuuden seuraamisen tueksi on käytössä laadun mittarin, joka perustuu asiakaskirjauksiin tehtyjen huomion laatuihin. Huomion laadut muodostuvat kolmesta osa-alueesta: omatuokio, toiminnallisuus ja päivittäiskirjaus. Viikoittain laadunmittarista tulee raportti, jonka avulla pystytään seuraamaan osa-alueiden toteutumista asiakastyössä.

6.2 Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Ykköskoti Siivessä on valmistuskeittiö, jossa ruoka valmistetaan. Ruoan valmistuksesta vastaa koulutuksen saanut kokki. Kiinnitämme huomiota ruokalistan kiertoon (6 viikkoa) ja valinnanmahdollisuuksiin. Ruokalistan suunnittelusta vastaa ammattikokki. Asiakkaiden toiveruoat huomioidaan suunnittelussa. Ruoka-aineokset tilataan yksikköön

tukusta, josta ne tulevat kotiinkuljetuksella. Viikonloppuisin kokin ollessa vapaapäivillä henkilöstö lämmittää kokin valmiiksi tekemät ateriat.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Otamme huomioon ravintosuositukset, lääkärin määräämät erikoisruokavaliot sekä huomioimme asiakkaan vakaumukseen tai etniseen taustaan liittyvät ruokavaliot. Ravintosuosituksena käytetään Valtion ravitsemusneuvottelukunnan antamaa suomalaisten ravintosuositusta www.ravitsemusneuvottelukunta.fi

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

Varmistamme, että ruokailurytmi on säännöllinen. Säännölliseen ateriarytmiin kuuluvat aamiainen, lounas, päiväkahvi välipalalla, päivällinen ja iltapala. Lisäksi yhteisten tilojen keittiössä on asiakasjäakaappi, jossa asiakkaat voivat halutessaan säilyttää ostamiaan ruokia/herkkuja. Asiakkailta on mahdollisuus valmistaa itselleen yöksi yöpalaa. Meillä henkilöstö ja asiakkaat ruokailevat yhdessä.

Asiakkaiden painoa ja sen kehittymistä seurataan kuukausittain ja tarvittaessa useammin ja ne kirjataan asiakastietojärjestelmään. Jos painon kehityksestä herää huoli siitä keskustellaan asiakkaan kanssa ja tarvittaessa otetaan yhteyttä terveydenhuoltoon.

6.3 Hygieniakäytännöt

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

Ykköskoti Siivessä käytetään tavanomaisia varotoimia kaikkien asiakkaiden hoidossa infektioilanteesta riippumatta. Varotoimilla pyritään estämään mikrobien siirtymistä työntekijöistä asiakkaisiin, asiakkaista työntekijöihin ja asiakkaasta työntekijän välityksellä

toisiin asiakkaisiin. Käsihygienia on tärkein infektiota ehkäisevä toimenpide. Käsihygieniaa toteutetaan joko pesemällä kädet huolellisesti tai käyttämällä alkoholipohjaista käsihuhdetta. Käsihygienian toteuttaminen käsihuhuhteilla on ensisijainen ja tehokkain keino estää mikrobien leviäminen. Yksikössä on käsihuhdetta useammassa eri tilassa. Käsihygienia on osa uuden työntekijän perehdytystä.

Suojakäsineitä käytetään veri-, erite- ja limakalvokontakteissa. Lisäksi suojakäsineitä käytetään koskettaessa esimerkiksi asiakkaan rikkinäistä ihoa. Kertakäyttöiset suojakäsineet ovat toimenpide- ja asiakaskohtaisia. Samoilla käsineillä ei siirrytä työtehtävästä tai asiakkaasta toiseen. Tutkimuskäsineinä käytetään tehdaspuhtaita nitrili käsineitä.

Ohjaamme asiakkaita hyvään käsihygieniaan, johon kuuluu käsien pesu ja käsihuhuhteen käyttäminen ohjeiden mukaisesti. Lisäksi asiakkaita ohjataan yleiseen hygieniaa mm. suihkussa käymiseen ja puhtaiden vaatteiden vaihtoon.

Elintarvikkeiden omavalvonnasta on laadittu elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma. Kaikilla työntekijöillä, jotka osallistuvat pakkaamattomien ja helposti pilaantuvien elintarvikkeiden parissa työskentelyyn on hygieniapassi.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Asiakkaat siivoavat omat huoneistonsa itse, henkilökunnan ohjaamana ja tukemana. Asiakkaat saavat tähän ohjausta ja tukea toteuttamissuunnitelman ja viikko-ohjelman mukaisesti.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Ykköskoti Siipeen on laadittu siivoussuunnitelma, josta löytyy maininnat käytettävistä aineista, siivousaikatauluista ja toimintaohjeet siivouksen suorittamiseen. Ulkoinen siivouspalvelu toteutuu viikoittain L&T:n toimesta. Asiakkaat osallistuvat yhteisten tilojen ylläpitosiivoukseen viikoittain henkilöstön kanssa ohjatusti omien voimavarojen

mukaisesti. Tämä on osa kuntouttavaa toimintaa. Ylläpitosiivouksen tavoitteena on pitää pinnat puhtaana, ettei niihin kerry pinttymiä. Siivouksessa käytetään siihen tarkoitettuja puhdistusaineita ja puhtaita välineitä. Ykköskoti Siivessä on sauna, jossa käytetään hygieniasyistä kertakäyttöisiä laudeliinoja.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Ykköskoti Siivessä on asiakaspyykkiä varten kaksi pyykinpesukonetta ja kaksi kuivausrumpua sekä kuivauskaappi. Lisäksi siivoushuoneessa on yksi pyykinpesukone, joka on tarkoitettu siivousvälineille (mopit, siivousliinat ym.) Asiakkaat huolehtivat omien pyykkien pyykkihuollosta itsenäisesti tai ohjattuna. Kodinhoitotiloissa ei säilytetä asiakkaiden likaisia pyykejä, vaan ne asiakas säilyttää omassa asunnossaan pyykkikorissa. Likaisen pyykin kuljettamiseen suositellaan käytettäväksi kannelista pyykkikoria. Pyykinpesu- ja pyykinpuhdistusvälineiden puhdistus toteutetaan säännöllisin väliajoin henkilöstön toimesta.

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

Henkilöstö on perehdytetty yksikön puhtaanapitoon ja pyykkihuollon toteuttamiseen, välineisiin, puhdistusaineisiin sekä yksikön puhtaanapito laitteisiin.

Puhtaanapitolaitteisiin mm. pyykinpesukoneisiin sekä kuivausrumpuun on yksikössä valmistajan käyttöohjeet.

Hygieniaohteita on saatavilla, joissa on kuvattu seuraavat aihealueet: Hygienia hoitotyössä, infektioidenttorjunta, toimintaympäristön hygienia, elintarvikehygienia. Mehiläisen valtakunnallinen hygieniakoordinaattori tukee yksikön hygienia asioissa tarvittaessa. Henkilöstö on perehtynyt ohjeisiin ja käynyt tarvittavat perehdytyskoulutukset. Mehiläisen hygenciasuunnitelma ja hygieniohteet löytyvät toiminnanohjausjärjestelmästä.

6.4 Infektioiden torjunta

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Katja Kairenius-Jansson, katja.kairenius-jansson@mehilainen.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. [Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\) - THL](#)

Ykköskoti Siivessä seuraamme hygieniatasoa päivittäin ja noudatamme tavanomaisia varotoimia (huolellinen käsihygienia, tarvittaessa suojainten käyttö ja oikeat työtavat).

Omaohjaajat seuraavat ja avustavat asiakkaita hygienian hoidossa ja terveysturvallisissa toimintatavoissa. Asiakkaiden yksilölliset ohjaustarpeet hygienian suhteen on kirjattu asiakkaiden toteuttamissuunnitelmiin, ja asiakkaat saavat apua ja tukea näiden toteutumiseen. Toteutumista seurataan ja raportoidaan säännöllisesti, esim. päivittäinen kirjaus ja toteuttamissuunnitelmien arvioinnit ja yhteenvedot.

Tartuntatautien ehkäisemiseksi noudatamme esimerkiksi seuraavia varotoimia:

- käsien saippuapesu ja käsihuuhteen käyttö
- korujen ja rakennekynsien käytön mahdolliset rajoitteet
- tarttumapintojen (ovet, kahvat, tuolit, katkaisimet, hanat) tehokas puhtaanapito
- tarvittaessa suojakäsineiden käyttö epidemioiden ehkäisemiseksi
- koronaviruksen ehkäisyssä noudatetaan viranomaisten ohjeistusta
- siivous on osa infektioiden ja tarttuvien tautien ennaltaehkäisyssä

Tartuntatautiepidemioiden aikana suositellaan desinfioivan puhdistusaineen käyttöä yhteisissä tiloissa kosketuspintojen puhdistamiseen päivittäin.

Asiakkaiden parissa työskentelevillä on oltava tartuntalain mukainen rokotesuoja.

Yksikön vastuuhenkilön vastuulla on varmistaa, että kaikilla työntekijöillä on tartuntalain mukainen soveltuvuus työhön. Tartuntatautilanteesta johtuvissa tilanteissa noudatetaan viranomaisten kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta.

6.5 Terveyden- ja sairaanhoito

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

Ykköskoti Siivessä pääsääntöisesti ohjaajat ja sairaanhoitaja arvioivat asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidon tarvetta. Asiakastietojärjestelmässä on jokaisella asiakkaalla kirjattuna missä perusterveydenhuolto ja suun terveydenhuolto järjestetään. Asiakas varaa ajan itselleen, mutta tarvittaessa henkilöstö avustaa. Hammashoito, kiireetön- ja kiireellinen sairaanhoidon toteutuminen kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmäämme asiakkaan tietoihin sekä asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan. Hammashoito- ja kiireettömän hoito mm. terveystarkastuksien toteutumista seurataan vähintään toteuttamissuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

Käypähoitosuositukset ovat henkilöstön apuna työskentelyssä sekä konsultointiapua saa terveystarkastuksesta, asiakkaan hoitotaholta sekä käytössä on psykiatrin konsultaatio.

Kiireellistä sairaanhoitoa koskevat tapahtumat ja äkilliset kuolemat käydään aina läpi henkilöstön kanssa yhdessä ja varmistetaan, että on toimittu oikein ja tieto pysyy henkilöstöllä ajan tasalla. Yksikössä on erilliset ohjeet siitä, miten tällaisissa tapauksissa toimitaan mm. toimintaohje äkillisen kuolemantapauksen varalle, johon henkilöstö on perehtynyt. Ohjeet löytyvät toiminnanohjausjärjestelmästä yksikön sivuilta. Jokaisen työntekijän velvollisuus on perehtyä ohjeistuksiin. Ohjeita päivitetään ja käydään säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa läpi.

Omaohjaaja vastaa omien asiakkaiden kiireettömistä terveystarkastuksista, myös säännöllisen hammastarkastuksen toteutumisesta yhdessä asiakkaan kanssa. Jokainen työntekijä vastaa työvuorossa esim. asiakkaiden ohjaamisesta laboratorikäynneille.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Omaohjaaja on aktiivisesti mukana asiakkaan pitkäaikaissairauden seurannassa ja varmistaa tarvittavan hoidon toteutumisen lääkärin ohjeiden mukaisesti yhdessä asiakkaan kanssa. Tarvittaessa omaohjaaja on yhteydessä hoitavaan lääkäriin. Asiakkaan vointia seurataan päivittäin ja kaikki vointiin liittyvät muutokset tai erityishuomiot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Paino, verenpaine sekä pulssi mitataan kuukausittain ja tarvittaessa useammin. Henkilöstö huolehtii asiakkaan säännöllisen terveystarkastuksien sekä suunterveydenhoidon toteutumisen ja kirjaamisen asiakastietojärjestelmään.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitaja/ Tiimin vastaava Pirkko Martikainen, pirkko.martikainen@mehilainen.fi

6.6 Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Ykköskoti Siivessä on STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukaan laadittu yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, jossa on kuvattu, kuinka yksikössä lääkehoitoa toteutetaan. Yksikön lääkehoitosuunnitelma tarkastetaan ja hyväksytään vuosittain ja päivitetään aina säädösten, toiminnan tai lääkehoidon käytäntöjen ja olosuhteiden muuttuessa merkittävästi. Lääkehoidon käytännön toteuttamisesta sekä lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa lääkehoitosuunnitelmaan nimetty toimintayksikön lääkehoidosta vastaava laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö.

- ❖ Kaikilla työntekijöillä, jotka osallistuvat lääkehoitoon tulee olla hyväksytysti suoritettuna LOVE-teoria, lääkelaskut sekä PKV-osio ja tentit sekä käytännön näytöt. Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja valvoo LOVE-teoria tentit ja käytännön näytöt.
- ❖ Jokaisella työntekijällä tulee olla voimassa oleva lääkärin allekirjoittama lääkehoitolupa, jotta hän voi osallistua lääkehoidon toteuttamiseen.
- ❖ Jokaisessa työvuorossa on työvuorolääkevastaava, joka on merkittynä työvuorolistaan.
- ❖ Lääkehoitolupaa suorittava sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö perehdytetään yksikön lääkehoidon käytäntöihin. Perehdytyksen tukena käytetään erillistä perehdytyslomaketta, johon perehdyttäjä/perehdyttäjät sekä lupaa suorittava merkitsevät läpikäytyt asiat suoritetuiksi. Henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti lääkehoidon lisä- ja täydenniskoulutuksia.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Toimintayksikön lääkehoidosta ja sen turvallisesta toteuttamisesta vastaa lääkehoitosuunnitelmaan nimetty laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö (sairaanhoitaja) Pirkko Martikainen puh. 050 327 1003, pirkko.martikainen@mehilainen.fi

6.7 Rajattu lääkevarasto

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

Ykköskoti Siivessä ei ole rajattua lääkevarastoa.

6.8 Monialainen yhteistyö

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

Hyvinvointialue- ja sidosryhmäyhteistyö on kuvattu yksikönjohtajan ja palvelujohtajan tehtäväkuvauksissa. Päävastuu hyvinvointialueidenyhteistyöstä, varsinkin sopimuksista on liiketoimintajohtajalla ja palvelujohtajilla. Asiakkaan asioissa kuntayhteistyön koordinoimisesta vastaa yksikönjohtaja ja/tai tiimivastaava. Henkilöstön velvoitteet verkosto- ja viranomaisyhteisyydelle, tavoitteet ja laatuksiteerit on kuvattu laatu järjestelmässä, ja ne ovat osa omaohjaajien toimenkuvaa.

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

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

7.2 Terveysuojelulain mukainen omavalvonta

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Ykköskoti Siipi toimii yhteistyössä terveyteen liittyvien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa mm. terveysturvallisuusviranomaiset, elintarvikeviranomaiset sekä työterveyslaitos. Toiminnassa on huomioitu terveyshaittaa aiheuttavat riskit muun muassa sisäilman lämpötila, ilmanvaihto ja valaistus. Niiden vaikuttavia tekijöitä seurataan päivittäisessä arjessa sekä säännöllisillä vuosihuolloilla. Vuosittain vaarojen arvioinnilla arvioidaan tilojen fysikaalisia, kemiallisia ja biologisia olosuhteita. Arvioinnissa on otettu huomioon myös tartuntatauteihin liittyviä riskejä. Tartuntatautien ennaltaehkäisyyn panostetaan riittävällä hygienialla ja hygieniaohjeistuksilla.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Ykköskoti Siipi toimii yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kuten palo- ja pelastusviranomaisten sekä kiinteistöhuollon kanssa. Kiinteistöhuollon kanssa on sovittu säännölliset yhteistyötapaamiset kiinteistöturvallisuuden osalta. 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 tarkastukset vuosittain.
- ❖ Yksiköissä tehdään riskien kartoitus "vaarojen arviointi" vuosittain.

- ❖ Teemme säännöllisesti riskien kartoituksen ja teemme yhteistyötä työsuojeluorganisaation sekä työterveyshuollon kanssa.
- ❖ Palo- ja pelastuslaitteiden säännöllinen huolto vuosihuoltosuunnitelman mukaisesti
- ❖ Palo- ja sprinklerijärjestelmän testaus kuukausittain kiinteistöhuollon toimesta.
- ❖ Väkivaltatilanteiden varalle on laadittu omat toimintaohjeet.
- ❖ Laadittu yksintyöskentelyohje
- ❖ Meillä on säännölliset turvallisuuskävelyt ja toimitilatarkastukset neljännesvuosittain.
- ❖ Henkilöstön ensiapuvalmiutta ja paloturvallisuutta pidetään yllä vuosittaisilla koulutuksilla.
- ❖ Uhka- ja väkivaltatilanteissa olemme yhteydessä hätäkeskukseen (112) tilanteen niin vaatiessa ja pyydämme virka-apua tarvittaessa.

7.3 Henkilöstö

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

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

Ykköskoti Siivessä on ilmoituksenvaraisen luvan mukainen mitoitus, joka on 0.3 henkilöä/asiakas. Yksikön toiminnasta vastaa yksikön johtaja. Hoito- ja hoivahenkilöstö koostuu sosiaali- ja terveysalan ammattilaisista. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa, jolloin vuorossa on vähintään yksi työntekijä.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

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.

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

Yksikön johtajan työnkuva on vastata hallinnollisista työtehtävistä. Asiakastyötä toteuttaa ilmoituksenvaraisen luvan mukainen henkilöstömäärä. Työtehtävien organisointi tukee oman työn suunnittelua sekä työtehtävien priorisoiminen auttaa rajaamaan työmäärää ja aikaa.

7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Ykköskoti Siivessä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilla pitää olla työtehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielitaito. Kielitaito varmistetaan rekrytoinnin ja haastattelujen yhteydessä.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden, että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta vastaa yksikön johtaja omien tehtävä- ja vastuualueiden mukaisesti. Työtä tukee toiminnallaan HR-tiimi sekä 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. Työntekijän valinnassa kartoitetaan soveltuvuutta ja osaamista työtehtävään sekä työyhteisöön.

Lyhyt aikaisien sijaisten rekrytoinnista vastaa yksikö johtaja tarpeen mukaan. Pyrkimyksenä on, että yksikössä on aina riittävä määrä sijaisia sijaisringissä.

Teemme yhteistyötä sosiaali- ja terveydenhuollon oppilaitosten kanssa, josta saamme säännöllisesti sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijoita työssäoppimisjaksoille. Tämä on hyvä kanava sijaisten rekrytoinnissa.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Soveltavuuden ja luotettavuuden arvioinnissa käytetään haastattelua, tarkistamalla tutkinto- ja työtodistukset, suosittelija sekä tarkistetaan JulkiTerhikistä/JulkiSuosikistä Valvira kelpoisuus. Lisäksi tarvittaessa voidaan tehdä yhteistyössä työterveyshuollon toimesta huumetestaus.

7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Ykköskoti Siivessä perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan muun muassa

- ❖ Siiven toiminnan ja tavat

- ❖ ihmiset niin työntekijät, kuin asiakkaat 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 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 asiakas työtehtävien opastamisen tekevät henkilöstö. Jokaiselle perehdytettävälle nimetään oma vastuuperehdyttäjä. Perehdytettävä on aktiivinen toimija omassa perehdytyksessä ja vastuu kuuluu 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
- ❖ 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 työsuhteasiat ja tiivistetty työnopastus sekä turvallisuusasiat. Työsuhteen keston pidetessä perehdytykseen lisätään yritystietoutta ja työnopastuksessa käsitellään tehtävää jo laajemmin osana kokonaisuutta.

Perehdyttäminen alkaa, kun yksikön johtaja tai tiimivastaava käy uuden työntekijän kanssa perehdyttämisen aloittamiskeskustelun. Perehdyttäminen päättyy, kun perehdyttäminen on suoritettu loppuun ja esihenkilö käy työntekijän kanssa perehdyttämisen loppukeskustelun.

Perehdyttäminen on vastavuoroinen prosessi, jossa perehtyjän tulee olla aktiivisesti mukana. Vastuu perehdyttämisen onnistumisesta on myös uuteen tilanteeseen tulevilla työntekijällä itsellään - oma aktiivisuus on avainasemassa.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaalipalvelujen toimintakäytäntöjen kehittämiseen. Henkilöstötietojärjestelmään Workday:n koulutuskalenteriin on koottu Ykköskotien valtakunnallisista koulutuksista, yhteistyökumppaneiden järjestämistä koulutuksista sekä mielenterveyspalveluiden koulutukset tarpeen mukaisina. Ykköskoti Siivessä laaditaan vuosittainen koulutussuunnitelma, jossa huomioidaan yksikön toiminnan kannalta yksikön osaamistarpeet. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Koulutussuunnitelma sisältää koulutuksia mm. toipumisorientaatioon liittyvät koulutukset, ensiapu- ja paloturvallisuuskoulutus, nepsy-, SCHIT-, päihdetyönverkkokurssikoulutus-, mielenterveys- ja päihde alan

erikoisammattitutkinnon koulutus sekä henkilöstön ja asiakkaiden yhteiset toipumisorientaatio koulutukset.

7.6 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Ykköskoti Siiven tilojen periaatteet:

- ❖ Kiinteistö on 1. kerroksinen ja valmistunut toukokuussa 2022. Tilat ovat esteettömät. Toimintayksiköllä on aidattu piha-alue, jossa on terassi sekä alue oleskeluun, pienimuotoisiin pihapeleihin ja grillaukseen. Takapihalla on myös tupakointikatos. Lisäksi on pyörävarasto ja autopaikkoja vierailijoille.
- ❖ Asuinhuoneita on yhteensä 26. Asuinhuoneiden koko on 20.1 m². Asuinhuoneet ovat yhden hengen huoneita, joissa on wc ja suihku, lukollinen kaappi. Asiakas vuokraa asunnon käyttöönsä ja hän voi tuoda omia huonekalujaan ja muita tavaroitaan huoneeseensa kodikkuuden ja viihtyvyyden lisäämiseksi. Jokaisella asiakkaalla on avain n.s. kulkulätkä omaan huoneeseensa, lukittavaan kaappiin sekä kiinteistön ulko-oveen.
- ❖ Kiinteistössä on koneellinen ilmanvaihto ja paloilmoitin- ja sprinklerijärjestelmä.
- ❖ Yksikössä on valmistuskeittiö, jonka yhteydessä on sosiaali- ja wc tila kokin käyttöön, yhteisissä tiloissa on ruokatila, neuvottelu/taukotila, kotikeittiö, jossa asiakkaat voivat harjoitella ruoan laittoa, olohuone x 2 ja pieni oleskelutila, siivoushuone, kodinhoitotila, sauna ja pesutilat sekä inva-wc, lääkehuone, toimisto, henkilökunnan sosiaalitila, joka sisältää wc:n ja suihkutilan. Yhteistiloissa on sekä tietokone internet yhteydellä, että puhelin asiakaskäytössä.
- ❖ Yksikön tilat ovat asiakkaiden käytössä muilta osin, mutta heillä ei ole pääsyä lääkehuoneeseen, valmistuskeittiöön, toimistoon eikä henkilöstön sosiaalitiloihin.
- ❖ Asiakkaiden huoneisiin ei ole kenelläkään asiaa ilman asiakkaan lupaa. Poikkeuksen tekee, jos on perusteltu syy olla huolissaan, kuten asiakas ei ole ilmoittanut poissaoloaan eikä asiakkaasta ole havaintoa tai tavoiteta puhelimitse aamu ja/tai iltavuoron aikana, perusteltu syy epäillä, että asiakas on vaarassa,

hätä ja onnettomuustilanteessa, joista aiheutuu vaaraa henkilöille tai ympäristölle. Asiakkaan kanssa tehdään aina kirjallinen sopimus missä muissa tilanteissa ja ajan puitteissa asuntoon voi mennä vara-avaimella tarvittaessa. Kirjallinen sopimus tallennetaan asiakastietojärjestelmään.

- ❖ Asiakkaiden omaisten ja läheisten vierailut ovat sallittuja. Asiakas voi kutsua vieraita omaan huoneeseen yökylään, mutta yöaikaisista vieraista tulisi ilmoittaa henkilöstölle ja muille asiakkaille ennalta.
- ❖ Hiljaisuutta noudatetaan siten, että kaikilla on mahdollisuus kunnon yöuniin, eli yleisissä tiloissa tai omassa huoneessa ei kymmenen jälkeen pidetä enää ”kovaa” meteliä.

7.7 Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan seuraavilla kulunvalvonnan teknologian avulla:

- ❖ Paloturvallisuus on varmistettu automaattisella sammutusjärjestelmällä ja sprinklerijärjestelmällä, jotka välittävät hälytyksen automaattisesti hätäkeskukseen.
- ❖ Kiinteistön lukitusjärjestelmänä toimii Salto avainjärjestelmä. Salto-järjestelmä on turvallinen avaimeton kiinteistön kulunhallintajärjestelmä. Asiakkailta on oma avain/kulukulätkä ulko-oveen ja oman huoneen oveen. Ulko-ovi on pääsääntöisesti lukittuna ja käytössä on myös ovikello.
- ❖ Toimintayksikössä on tallentava kameravalvonta lääkehuoneessa. Kameravalvontaan liittyvien asioiden yhteyshenkilönä toimii ensisijaisesti yksikön johtaja.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkaila on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Ykköskoti Siivessä ei ole teknologisia ratkaisuja asiakkaila. Yöaikaisen turvallisuuden varmistamiseksi yksikössä on käytössä puhelinpäivystys, jotta asiakkaat saavat tarvittaessa henkilöstöön yhteyden.

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

Yöaikaisesta puhelinpäivystyksestä vastaa Ykköskoti Siiven henkilöstö vuorollaan työvuorosuunnitelma mukaisesti.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Yksikön johtaja Katja Kairenius-Jansson, katja.kairenius-jansson@mehilainen.fi

7.8 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Asiakkaan tarvitsemat apuvälineet haetaan asiakkaan kanssa hyvinvointialueen apuvälinelainaamosta ja pyydetään myös sitä kautta niiden käytölle ohjaus. Apuvälinelainaamon apuvälineiden huollosta vastaa apuvälinelainaamo. Asiakas yhdessä henkilöstön kanssa seuraa apuvälineen käyttökuntoa ja tarvittaessa ottaa yhteyttä apuvälinelainaamoon tarvittavia huoltotoimenpiteitä varten.

Ykköskoti Siivessä on käytössä kodin tavanomaiset lääkinnälliset laitteet, kuten verenpainemittari ja vaaka, joita käytetään valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Laitteita ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön käytössä on lääkinnällisten laitteiden merkitsemiseen laiterekisteri Spotilla, joka on sosiaali- ja terveydenhuollon laitteiden ammattimaiseen käyttöön liittyvien lakien ja vaatimusten mukainen.

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

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.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Sairaanhoitaja Pirkko Martikainen, pirkko.martikainen@mehilainen.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Ykköskoti Siivessä henkilöstön kirjaamisen perehdytys tapahtuu jo perehdytysvaiheen ensimmäisinä päivinä. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja toimintaperiaatteet. Käytännön perehdytyksen kirjaamiseen antaa henkilöstö, usein perehdytyksestä vastaava

työntekijä sekä tarvittaessa yksikön johtaja. Asiakastietojärjestelmään tunnukset perehtyjä saa yksikön johtajalta. Henkilöstö on käynyt asiakastietojärjestelmän kirjaamiskoulutuksen. Kirjaamisen ensisijaisena tehtävänä on turvata asiakkaan hoidon suunnittelu ja toteutus sekä edistää hoidon jatkuvuutta. Työntekijä tuntee kirjaamiseen liittyvän lainsäädännön, asetukset ja määräykset, osaa tulkita ja soveltaa tietoa, kirjoittaa myös omat arvionsa asiakkaan tilanteesta. Työntekijä tietää, että asiakirjoihin merkitään tarvittavat tiedot selkeästi ja ymmärrettävästi sekä kirjaamisen tulee olla eettisesti kestävä ja asiakaslähtöistä. Työntekijä näkee kirjaamisen tärkeänä osana omaa työnkuvaa. Hyvä ja laadukas kirjaaminen on keskeinen osa turvallisuutta.

Ykköskoti Siivessä on nimettynä kirjaamisvastaava, joko osallistuu kirjaamisvastaaville järjestettäviin koulutuksiin. Kirjaamisvastaa mm. Perehdyttää Ykköskoti Siivessä kirjaamista sekä teknisesti, että sisällöllisesti ja tukee koko yksikön henkilöstöä.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Meillä jokaisesta asiakkaasta tehdään asiakaskirjaukset jokaisessa työvuorossa aamu- ja iltavuorossa asiakastietojärjestelmään. Kirjaamista toteutetaan asiakaslähtöisesti ja kirjaaminen noudattaa asiallista, selkeää ja ymmärrettävää tekstiä. Asiakkaat osallistuvat myös omaohjaajan kanssa yhteiskirjaukseen, jossa yhteiskirjauksen tavoitteena on, että asiakas tuo oman näkemyksensä kirjauksessa esille. Kirjaamisesta keskustellaan työyhteisössä ja asiakkaiden kanssa, joka luo luottamusta ja avoimuutta sekä vahvistaa kirjaamisosaamista.

Asiakaskirjaamisen toteutumista seurataan kuukausittain toteutettavalla omavalvontakyselyn avulla, johon yksikön johtaja vastaa. Omavalvontakyselyn yksi kysymys kohdistuu asiakaskirjaamisen toteutumiseen. Lisäksi käytössä on sähköinen laadunmittari, johon nousee asiakastietojärjestelmästä päivittäisen kirjaamisen toteutuminen yksikkö tasolla viikoittain.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Asiakkaalla on oikeuksia liittyen omiin tietoihinsa, joista keskeisimmät ovat oikeus saada informointia henkilötietojen käsittelystä, oikeus saada tarkastaa omat henkilötiedot, oikeus tutustua hänestä kirjattuihin tietoihin. Ykköskoti Siivessä asiakassuhteet perustuvat hyvinvointialueiden toimeksiantoon, joten rekisterinpitäjänä toimii asiakkaan hyvinvointialueen kunta. Näiden asiakastietojen osalta noudatetaan rekisterinpitäjän tietosuojaselostetta ja siinä kuvattuja toimintamalleja. Meillä hoiva- ja sosiaalipalveluiden tietosuojaseloste löytyy toiminnanohjausjärjestelmästä yksiköiden sivuilta sekä ykköskoti Siiven kodin kansioista, joka sijaitsee yhteisissä tiloissa sisääntuloaulassa.

Meillä Siivessä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä DomaCare, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Palvelimet ovat varmuuskopioitu ja palosuojattu. Kun asiakkaan asiakassuhde päättyy kaikki asiakkaan asiakirjat, toimitetaan hyvinvointialueen sijoittaneen sosiaaliviranomaisen haltuun sovitulla tavalla. Muu aineisto hävitetään.

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

- ❖ yksikön johtaja antaa henkilöstölle asiakastietojärjestelmä DomaCareen 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.

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

Sitoumus salassapitoon, turvallisuuteen ja yhtiön toimintaperiaatteisiin on osa jokaisen Ykköskoti Siivessä työskentelevän työsopimusta. Tietoturva-asiat kuuluvat perehdytysohjelmaan. Työsopimusta tehtäessä työntekijälle kerrotaan hänen velvollisuutensa salassapitoa koskien. Työntekijä allekirjoittaa jo työsopimusta tehdessään tietoturvallisuussitoumuksen, jolloin hän vahvistaa lukeneensa ja ymmärtäneensä tietosuojasitoumuksessa 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 tietoturvallisuuskäytäntöihin. Työntekijä perehdytetään, miten toimitaan tietoturvallisesti sähköpostissa. Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytysohjeistus ja käytännöt löytyvät sähköisestä toiminnanohjausjärjestelmästä ja ne ovat osa työntekijän perehdytysohjelmaa, jonka kaikki työntekijät käyvät läpi. Yksikössä henkilöstö on suorittanut tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset, jotka antavat toimintaohjeet arjen tietoturvallisuuskäytäntöihin.

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 tietosuojaohjeet, tietosuoja ja tietoturvallisuus, Mehiläisen hoiva- ja sosiaalipalveluiden tietosuojaseloste, tietoturvan ja -suojan omavalvontasuunnitelma, johon jokainen työntekijä on perehtynyt.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Mehiläinen: Tietoturvajohtaja Kim Klemetti, kim.klemetti@mehilainen.fi
Ykköskoti Siipi: Yksikön johtaja Katja Kairenius-Jansson, katja.kairenius-jansson@mehilainen.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Ykköskoti Siiven toiminnan kehittämisen painopiste on toipumisorientaatio viitekehyksen mukainen asiakaslähtöinen työskentely asiakkaiden kanssa, joihin sisältyy asiakkaan hyvä kohtaaminen, toiveet ja haaveet, omaohjaajan ja asukkaan omatuokiot ja yhteiskirjaukset. Henkilöstön mielenterveystyön koulutukset ovat osa ammatillisen osaamisen kehittämistä.

Palveluiden laadun takaaminen, ja keinoiksi saavuttaa hyvä palvelutaso ja tyytyväiset asiakkaat sekä henkilökunta, panostamalla mm. Asiakastyytyväisyyteen, henkilöstön hyvään perehdytykseen ja henkilöstön sitoutuneisuuteen ja työhyvinvointiin panostamalla.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Tämä omavalvontasuunnitelma on osa Sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmaa.

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

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

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

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus Katja Kairenius-Jansson

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

This documents contains 59 pages before this page

Dokumentet inneholder 59 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 59 sivua ennen tätä sivua

Dette dokument indeholder 59 sider før denne side

Detta dokument innehåller 59 sidor före denna sida

authority to sign

representative

custodial

asemavaltuus

nimenkirjoitusoikeus

huoltaja/edunvalvoja

ställningsfullmakt

firmateckningsrätt

förvaltare

autoritet til å signere

representant

foresatte/verge

myndighed til at underskrive

repræsentant

frihedsberøvende