SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Ykköskoti Victor

Sisällysluettelo

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA 1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT 3
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN 4
2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta 5
2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus 5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET 5
3.1 Toiminta-ajatus 5
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet 6
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO 8
4.1 Riskienhallinta 8
4.2 Ilmoitusvelvollisuus 10
4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen 11
4.4 Korjaavat toimenpiteet 11
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 12
5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma 12
5.2 Asiakkaan kohtelu 13
5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen 13
5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu 16
5.5 Asiakkaan osallisuus 17
5.6 Asiakkaan oikeusturva 18
5.7 Omatyöntekijä 20
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA 20
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta 21
6.2 Ravitsemus 22
6.3 Hygieniakäytännöt 23

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/5c9c37de-9ad3-41d2-a306-a254d691a2d7
visma sign
www.vismasign.com

6.4 Infektioiden torjunta 24
6.5 Terveyden- ja sairaanhoito 24
6.6 Lääkehoito 25
6.7 Rajattu lääkevarasto 26
6.8 Monialainen yhteistyö 26
7 ASIAKASTURVALLISUUS 27
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa 27
7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta 27
7.3 Henkilöstö 28
7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet 29
7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta 30
7.6 Toimitilat 31
7.7 Teknologiset ratkaisut 32
7.8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet 33
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN 34
8.1 Asiakastyön kirjaaminen 34
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 35
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA 36

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/5c9c37de-9ad3-41d2-a306-a254d691a2d7
visma sign
www.vismasign.com

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Yksityinen Palveluntuottaja Hoiva Mehiläinen Oy	
Katuosoite Pohjoinen Hesperiankatu 17 C 00260 Helsinki	

Toimintayksikkö Ykköskoti Victor		Y-tunnus 189369-5
Esihenkilö / vastuuhenkilö Leskinen Anna-Maria	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 040-6727267, anna-maria.leskinen@mehilainen.fi	
Toimintayksikön katuosoite Vuorikatu 16-18		Postinumero ja toimipaikka 70100 Kuopio
Palvelut / asiakasryhmä Mielenterveyskuntoutujat, Ympärivuorokautinen palveluasuminen, yhteisöllinen asuminen		Asiakaspaikkamäärä 23

Hyvinvointialue Pohjois-Savon Hyvinvointialue	
Sijaintikunta Kuopio	Sijaintikunnan yhteystiedot PL 1711, 70211 Kuopio

LUPATIEDOT (ympärivuorokautinen palvelu)

Luvan myöntämispäivä 29.1.2016	Palvelu, johon lupa myönnetty Ympärivuorokautinen palveluasuminen

REKISTERÖINTITIEDOT (Ilmoituksenvaraiset palvelut)

Ilmoituksen ajankohta 29.1.2016	Palveluala, johon rekisteröity yhteisöllinen asuminen

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/5c9c37de-9ad3-41d2-a306-a254d691a2d7
visma sign
www.vismasign.com

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

Securitas: Vartiointipalvelut Lassila @Tikanoja: Siivouspalvelut Ruokahuolto ja kiinteistöhuolto: Mainiokoti Kallavesi ja Kotikatu

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Huolehdimme ja vastaamme siitä, että alihankintana tuotetut palvelut ovat laadukkaita ja että palvelut toteutuvat siten, kuin niistä olemme sopineet.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

☒ Kyllä ☐ Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

Yksikön johtaja vastaa omavalvontasuunnitelman laadinnasta. Omavalvontasuunnitelman laadinnassa on otettu huomioon asiakkaiden ja henkilökunnan mielipiteet ja ajatukset keskustelemalla yksikön toiminnasta ja sen kuvaamisesta omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelman laadinnassa on ollut mahdollisuus konsultoida laatutiimiä sekä palvelujohtajaa.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/5c9c37de-9ad3-41d2-a306-a254d691a2d7
visma sign
www.vismasign.com

Yksikön johtaja Anna-Maria Leskinen, anna-maria.leskinen@mehilainen.fi

2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain esihenkilön vuosikellon mukaisesti sekä aina kun toiminnassa tapahtuu muutos.

2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön yhteisissä tiloissa ja henkilökunnan kansliassa. https://ykköskodit.fi/palvelukodit/ykkoskoti-victor

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Ykköskoti Victor tarjoaa ikääntyville mielenterveyskuntoutujille kuntouttavia hoivapalveluja ja huolenpitoa ympäri vuorokauden. Tarjoamme asiakkaillemme ympärivuorokautista asumispalvelua sekä yhteisöllistä asumista. Asiakkaamme asuvat Ykköskoti Victorissa, kuin omassa kodissaan. Heidän arjessaan ja siihen liittyvissä haasteissa auttaa kokenut ja ammattitaitoinen henkilökunta. Yksikkömme mahdollistaa erilaisia asumisen kokeilu- ja arviointijaksoja sekä intervallihoidon. Pyrimme luomaan asiakkaille parhaan mahdollisen itsenäisyyden, omatoimisuuden ja koetun elämänlaadun. Kannustamme heitä ottamaan vastuuta omasta toiminnastaan,

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/5c9c37de-9ad3-41d2-a306-a254d691a2d7
visma sign
www.vismasign.com

kodistaan ja omasta arjestaan tukemalla, ohjaamalla ja neuvomalla. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen, jota seurataan, arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti. Käytämme arvioinnin tukena myös ikääntyvien ihmisten toimintakykyä ja elämänlaatua mittaavia mittareita. Haluamme auttaa asiakkaita saavuttamaan mahdollisuuksien ja edellytysten mukaan parhaan mahdollisen ja mielekkään elämän.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Ykköskodit ovat osa Mehiläisen sosiaalipalveluita ja meitä ohjaavat arvot, jotka muodostuvat neljästä arvoparista:

Tieto ja Taito

Ykköskoti Victorissa on korkeaan ammatilliseen osaamiseen vahvasti sitoutunut henkilökunta. Työntekijöiden osaamisesta ja ammattitaidosta ollaan kiinnostuneita aina rekrytointiprosessista lähtien. Henkilöstöä koulutetaan, heidän kehittymistään seurataan ja osaamista ja kehittymistarpeita arvioidaan säännöllisesti. Myös esimiestyön ja johtamisen kehittämistä pidetään tärkeänä.
Hoitotyön laadun arvioiti ja kehittäminen on jatkuvaa. Käytössämme on toimiviksi todettuja ja tutkittuja menetelmiä ja meillä on sertifioitu laatujärjestelmä ISO/DIS 9001 jonka ansiosta esimerkiksi yhtenäisillä toimintatavoilla vaikutetaan siihen, että Ykköskoti Victorissakin tuotetaan laadukkaita hoivapalveluja.
Ykköskoti Victorissa järjestetään kaksi kertaa vuodessa kehittämispäivät, jossa yhdessä henkilökunnan kanssa arvioidaan ja kehitetään toimintaa. Yhdessä mietitään kouluttautumisen tarpeet ja niissä huomio kiinnitetään yksikön asiakkaiden tarpeisiin suhteessa henkilökunnan ammatillisen kehittymisen tarpeeseen. Tällaisia koulutuksia ovat esimerkiksi ensiapu ja turvakorttikoulutukset sekä ammatillisiin erityispiirteisiin kouluttautuminen.

Välittäminen ja vastuun ottaminen

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/5c9c37de-9ad3-41d2-a306-a254d691a2d7
visma sign
www.vismasign.com

Ykköskoti Victorissa huolehditaan ja vastataan siitä, että palvelumme toteutuvat siten, kuin olemme niistä sopineet. Jokaisen asiakkaan hoiva- ja kuntoutusprosessien kulkua ja etenemistä arvioidaan säännöllisesti. Suunnitelmat toteutetaan suunnitelmallisesti, niitä arvioidaan yhdessä asiakkaan, omaisten ja palvelun tilaajan kanssa. Hoivan ja kuntoutuksen toteutuminen, asiakkaan vointi ja muutokset esimerkiksi toimintakyvyssä kirjataan asiakastietojärjestelmään. Kirjaamisen toteutumista seurataan mittaristolla ja luvut käydään viikoittain läpi yksikköpalaverissa.
Asiakkaiden toimintakyvyssä tapahtuneista muutoksista tiedotetaan välittömästi yksikössämme henkilökunnan kesken. Omaiset ja palvelun tilaajat pidetään myös ajan tasalla.
Kannustamme asiakkaitamme vastuun ottamiseen omasta elämästään ja toiminnastaan. Rohkaisemme, kannustamme ja ohjaamme heitä mahdollisimman suureen omatoimisuuteen.

Kumppanuus ja Yrittäjyys

Toimintamme rakentuu avoimelle ja toistamme kunnioittavalle yhteistyölle asiakkaiden, heidän läheistensä ja palvelun tilaajan kanssa. Palvelut suunnitellaan ja kehitetään yhdessä kaikkien hoivaan ja kuntoutukseen osallistuvien kanssa. Teemme moniammatillista yhteistyötä perusterveydenhuollon kanssa muun muassa toiminta- ja fysioterapiapalveluja hyödyntäen. Ykköskoti Victorin asiakkaat ja henkilökunta hyödyntää tehokkaasti idearikkaiden opiskelijoiden panosta arjen viihtyvyyteen ja aktiivisuuteen ja siten asiakkaidemme elämänlaatuun. Oppilaitosten kumppanuutta pidämme erittäin tärkeänä voimavarana. Erinomaisen sijaintinsa ansiosta hyödynnämme aktiivisesti ympäristön palveluja ja toimintamahdollisuuksia. Ne tuovat valtavasti lisäarvoa asiakkaidemme arkeen. Omaisten kanssa tehdään laajalti yhteistyötä ja tutustuaksemme toisiimme, järjestämme usean kerran vuodessa omaistenpäiviä.

Kasvu ja kehitys

Kasvu ja kehitys tarkoittaa sitä, että yrityksenä haluamme kasvattaa kannattavuuttamme, liikevaihtoamme ja saavuttaa liiketaloudelliset tavoitteemme. Kasvu ja kehitys on kuitenkin myös arvo sinänsä ja tarkoittaa myös muita kuin taloudellisia tavoitteita. Ykköskoti Victorissa kasvu ja kehitys tarkoittaa muun muassa jatkuvaa uusien ja parempien toimintamallien etsimistä, jotta voimme entistä paremmin vastata

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/5c9c37de-9ad3-41d2-a306-a254d691a2d7
visma sign
www.vismasign.com

asiakkaidemme tarpeisiin ja odotuksiin. Se tarkoittaa entistä laadukkaampaa hoitoa sekä kuntoutusta, elämänlaatua asiakkaidemme arkeen uusia palveluinnovaatioita hyödyntäen. Se tarkoittaa myös ammattilaisten ja tiimien henkilökohtaista kasvua ja kehitystä, jotta jokainen työntekijä saa tehdä työtään parhaalla mahdollisella tavallaan.

https://mehilainen.sharepoint.com/sites/sp-mielenterveyskuntoutus/SitePages/arvot.aspx

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

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskejä ja epäkohtien tunnistaminen, arvioiminen ja korjaaviin toimenpiteisiin ryhtyminen kuuluu yksikön päivittäiseen työhön. Avoimet keskustelut henkilöstön, asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa antavat arvokasta tietoa riskien tunnistamiseen. Riskien arviointi päivittäisessä työssä voi liittyä päivittäiseen työtehtävään, työympäristöön tai omaan kykyyn suoriutua tehtävästä. Vaikka yksittäiset riskitekijät eivät tuntuisi merkittäviltä, voi niiden kokonaisvaikutus nostaa tilanteen kokonaisriskin suureksi. Näiden tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi on erittäin tärkeää, että jokainen työntekijä tunnistaa ja arvioi riskiä, ilmaisee sen yksikössä ja puuttuu siihen ammattitaidolla ja asiantuntemuksella.
Haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista raportoidaan ja nämä käydään yhdessä läpi, mietitään toimenpiteet ja ennaltaehkäisevät toimet. Jokaisen työntekijän velvollisuus on ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä, epäkohdista ja laatupoikkeamista yksikön johtajalle. On tärkeää, että yksiköllä on avoimet ja hyvät suhteet palvelujen hankkijaan, jotta riskien tunnistamisesta ja korjaavista toimista voidaan keskustella myös heidän kanssaan. Suunnitellusti toteutettavat toimitilojen tarkastukset, omavalvontakäynnit ja -kyselyt, vaarojen arvioinnit, poikkeamien käsittely, erilaiset palautekanavat ja -kyselyt sekä

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/5c9c37de-9ad3-41d2-a306-a254d691a2d7
visma sign
www.vismasign.com

asiakas- ja henkilöstökokoukset antavat kattavasti lisätietoa yksikön mahdollisista riskeistä. Ykköskoti Victorissa huolehditaan, että edellä mainittujen toimin, riittävän henkilöstömitoituksen, avoimen ja keskustelevan työyhteisön turvin minimoidaan ja hallitaan riskejä.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikkömme hyvä riskien hallinta perustuu kokonaisvaltaiseen toiminnan arviointiin, jotta voimme parantaa ja kehittää toimintamme turvallisuustasoa. Tämä vaatii jatkuvaa toiminnan seuraamista, kehittämistä ja riskien tunnistamista sekä keinoja riskien minimoimiseksi. Hyvällä ja ammattitaitoisella työn suunnittelulla, säännöllisillä harjoitteilla ja kouluttautumisella sekä asiakkaidemme tuntemisella pyritään riskien minimoimiseen. Yksikössämme on tehty esimerkkilista mahdollisista toimintaamme liittyvistä riskeistä ja tässä kuvataan niistä muutamia.

- asiakaspalvelutyöhön mielenterveysyksikössä voi kuulua väkivallan uhka tai läheltä piti -tilanteet
- paloturvallisuus riski
- yksikön ulkopuolinen turvallisuusriski (ulkopuolinen henkilö)
- lääkehoitoon liittyvät riskit
- henkilöstöön liittyvät riskit (saatavuuteen liittyvät)
- asumiseen ja toimintaympäristön liittyvät riskit
- tietosuojariski

Riskienhallinnan työnjako

Yksikön toiminnasta vastaava johdon ja yksikön johtajan tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Yksikössä on huolehdittu siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Henkilökunta on kiinnostunut yksikön turvallisuuteen liittyvistä asioista. He ovat sitoutuneita ja toimivat aktiivisesti yksikön turvallisuuden edistämiseksi. Henkilökunta osallistuu turvallisuus selvityksen laatimiseen, omavalvontasuunnitelman laatimiseen, riskien tunnistamiseen ja hallintaan sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskien hallinnan prosessissa on sovittu yhteisistä toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet ja tilanteet tunnistetaan ja miten niihin vaikutetaan omavalvonnan toimin.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/5c9c37de-9ad3-41d2-a306-a254d691a2d7
visma sign
www.vismasign.com

https://mehilainen.sharepoint.com/sites/sp-mielenterveyskuntoutus/SitePages/turvallisuus.aspx

4.2 Ilmoitusvelvollisuus

Menettelyohjeet henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseksi

Jokaisella yksikön työntekijällä on oikeus ja velvollisuus tehdä yksikön johtajalle ilmoitus poikkeavasta toiminnasta tai epäkohdasta. Yksikössä käydään ensisijaisesti tilanne läpi ja mietitään yhdessä ratkaisut. Vakavasta poikkeamasta menee poikkeamailmoitusjärjestelmän kautta ilmoitus myös liiketoimintajohdolle ja laatutiimille. Yksikön johtajalla on velvollisuus ilmoittaa asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle johtavalle viranhaltijalle. Yksikön johtaja ryhtyy toimenpiteisiin epäkohdan selvittämiseksi ja poistamiseksi sekä toimittaa kaiken valvontaviranomaisen tarvitseman dokumentaation.
Henkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta havaitessaan ja se on helposti ja hyvin matalalla kynnyksellä tehtävissä. Tavoitteena on, että työyhteisössä vallitsee sellainen ilmapiiri, jossa epäkohdista ilmoittaminen on hyvän ja laadukkaan hoidon kehittämistä ja että jokainen työntekijämme omaksuu tällaisen ajattelutavan. Kaikki poikkeamat käydään yksikössä läpi ja niiden kohdalla mietitään yhdessä ratkaisuja toiminnan kehittämiseksi.

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

Henkilökunta ilmoittaa huomaamastaan asiakasturvallisuuteen liittyvästä epäkohdasta, poikkeamasta tai riskistä välittömästi yksikön johtajalle ja tämä tilanne käydään läpi yksikön henkilökunnan kesken. Havaitut asiat kirjataan huolellisesti ja yhdessä pohditaan korjaavat toimenpiteet. Kaikki edellä mainitut seikat kirjataan poikkeamaraportille.

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

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/5c9c37de-9ad3-41d2-a306-a254d691a2d7
visma sign
www.vismasign.com

Asiakkaille pidetään viikoittain asukaspalaveri, jossa keskustellaan yhdessä henkilökunnan kanssa yksikön asioista, asiakkaiden toiveista ja epäkohdista. Yhdessä mietitään ratkaisuja ja viedään ne käytäntöön. Omaisten palautteeseen reagoidaan myös mahdollisimman pian. Kuukausittain kerätään tietoa laatumittaristolla asiakkailta, omaisilta, työntekijöiltä sekä sidosryhmiltä. Nämä luvut käydään läpi henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa ja luvut ovat myös esillä yksikön seinällä.

4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Kaikki haittatapahtumat ja läheltä piti- tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan viikoittain tai tilanteen vaatiessa välittömästi tapahtuman jälkeen. Tilanteet avataan yksikön johtajan sekä työntekijöiden kanssa, keskustellaan tapahtunut sekä mietitään yhdessä ennaltaehkäisevät toimet. Nämä kaikki käydään läpi työyhteisökokouksissa kerran viikossa ja kirjataan muistioon, joka on kaikkien luettavissa.

4.4 Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Korjaavat toimenpiteet kirjataan poikkeamalomakkeelle ja kokousmuistioon. Vakavista poikkeamista menee välitön ilmoitus palvelujohtajalle ja laatuorganisaatioon. Poikkeamailmoitusten käsittelyä ja korjaavien toimenpiteiden seurantaa raportoidaan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Toteumaa arvioidaan myös yksikön kvartaaliarvioinneissa sekä omavalvontakäynnein.

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

Henkilökuntaa tiedotetaan viikoittaisissa yksikköpalavereissa sekä palaverimuistioilla, jotka kaikki saavat sähköpostitse. Muistiot tallennetaan lisäksi yksikön omille sivuille henkilökunnan käytössä oleviin tiedostoihin. Yhteistyötahojen tiedottaminen tapahtuu parhaiten sähköpostitse ja puhelimitse sekä toisinaan myös paperisilla tiedotteilla.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/5c9c37de-9ad3-41d2-a306-a254d691a2d7
visma sign
www.vismasign.com

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?

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäin tapahtuvaa hoitoa, palvelua ja kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelma kirjataan yksikön omaan asiakastietojärjestelmään yhteistyössä omaisten ja palvelun tilaajan kanssa mahdollisimman pian asiakkaan siirryttyä yksikköön. Suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina asiakkaan tilanteessa tapahtuneiden muutosten jälkeen.
Suunnitelman tavoitteena on asiakkaan parhaan mahdollisen elämän ja arjen suunnittelu ja toteuttaminen niin, että asiakkaan oma toive tulisi mahdollisimman parhaiten kuulluksi ja jotta hänen itsemääräämisoikeutensa toteutuisi siten, kuin sen kuuluu. Suunnitelman avulla voidaan arvioida asiakkaan kuntoutumisessa ja arjen toimintakyvyssä tapahtuneita muutoksia ja reagoida niihin parhaalla mahdollisella tavalla. Ykköskoti Victorissa jokaisella asiakkaalla on oma hoitaja, joka vastaa suunnitelman laatimisesta ja sen päivittämisestä sekä muun hoitotiimin tiedottamisesta.

Mitä mittareita henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

TUVA-arviointi on olennainen osa kuntoutumissuunnitelman luomisessa ja sen päivityksessä sekä palvelujen tilaajien ja omaisten kanssa tehtävässä yhteistyössä. Mittarin avulla rakennetaan keskusteluyhteyttä asiakkaan ja ammattilaisen välille. Arvioinnin pohjalta voimme yhdessä käydä läpi, mikä kuntoutumisen osalta on tietyllä hetkellä se kaikkein oleellisin asia. Asiakkaan oma kokemus ja arvio tilanteesta tulee mittaristossa hyvin esille ja antaa siten henkilökunnalle paljon lisäarvoa toimintakykyä arvioitaessa. Hyödynnämme myös yleisimpiä muistisairautta kartoittavia mittareita.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/5c9c37de-9ad3-41d2-a306-a254d691a2d7
visma sign
www.vismasign.com

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

Hoito- ja palvelusuunnitelmat laaditaan aina asiakkaan kanssa yhdessä ja omaisilla on mahdollisuus osallistua tähän asiakkaan niin halutessa.

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

Henkilökunta tietää, että kaikki hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat ajan tasalla ja tallennettu asiakastietojärjestelmään jokaisen asiakkaiden hoitoon osallistuvien luettavaksi. Suunnitelmiin perehtyminen kuuluu myös osana perehdytysohjelmaa, jotta kaikki työntekijät ovat tietoisia asiakkaidemme tavoitteista. Suunnitelmat päivitetään vähintään puolivuosittain tai aina jos asiakkaan voinnissa tai kuntoutumisessa tapahtuu muutoksia. Yksikköpalaverissa käydään läpi päivitetyt suunnitelmat ja ne tekijät, jotka muutoksiin ovat vaikuttaneet.

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)?

Jokaisella asiakkaalla on oma huone, joka on sisustettu asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. Yksityisyyteen ja omaan rauhaan kiinnitetään erityistä huomiota mm. huolehtimalla siitä, etteivät toiset asiakkaat mene huoneisiin ilman asiakkaan lupaa. Asiakas ja omaiset saavat yhdessä sisustaa kodin turvallisuusnäkökulmat huomioiden. Yksikössä on säännölliset ruokailuajat mutta asiakkaat saavat esimerkiksi aamulla nukkua pidempään ja syödä aamupalan myöhemmin. Vaikka asiakkailla on

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/5c9c37de-9ad3-41d2-a306-a254d691a2d7
visma sign
www.vismasign.com

itsemääräämisoikeus jokapäiväisistä toimista päättämiseen, tulee henkilökunnan kuitenkin huolehtia, että riittävä ravitsemus, hygienia ja huolenpito toteutuu, kuten toteuttamissuunnitelmassa on sovittu.
Joka viikko pidettävissä asukaskokouksissa saavat asiakkaat kertoa omia toiveitaan mm. viriketoiminnasta, retkistä tai muusta mielenkiintoa herättävästä asiasta tai tapahtumasta. Omaohjaajan keskustelut tuovat arvokasta ja yksilöllistä tietoa asiakkaan voinnista ja arjen sujumisesta. Omaohjaajatuokiot ovat asiakkaan ja omaohjaajan kahdenkeskeistä aikaa, jolloin asiakas saa halutessaan avautua asioista, joita ei muutoin halua yhteisössä jakaa. Asiakastyytyväisyyteen kiinnitetään huomiota mm. kysymällä palautetta ja yhdessä pohtimalla kehittämisehdotuksia toimintaan.

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

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tai muiden perusoikeuksien rajoittamista voidaan käyttää vain, jos asiakkaalta puuttuu kyky päättää hoidostaan tai ymmärrys tekojensa seurauksista. Tai jos tästä johtuvalla käyttäytymisellä asiakas uhkaa vaarantaa vakavasti oman terveytensä tai turvallisuutensa tai muiden henkilöiden terveyden tai turvallisuuden. Myös omaisuudelle tapahtuva vahinko, mikä on merkittävä, voi joissain tilanteissa olla peruste rajoitteen käyttämiselle. On tärkeää arvioida, miten voidaan ennaltaehkäistä tilanteita, joissa rajoitteiden käyttöä joudutaan harkitsemaan. Yksilöllisellä ohjauksella hankalissa tilanteissa saavutetaan yleensä hyvä kontakti asiakkaaseen, eikä tällöin välttämättä tarvita ryhtyä rajoitustoimiin. Edellytyksenä rajoitteiden käytölle on, että muita keinoja on jo kokeiltu, mutta ne on todettu riittämättömiksi tai ettei suojattavan edun turvaamiseksi ole käytettävissä muita keinoja. Rajoittavat toimenpiteet suoritetaan aina mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoittamisesta keskustellaan aina asiakkaan kanssa yhdessä ja hän sitoutuu siihen henkilökunnan tukemana. Vaikka rajoittaminen luo yleensä turvaa asiakkaalle, saa se olla kestoltaan vain sen pituinen, kuin on välttämätöntä.

Jos rajoittaviin toimenpiteisiin joudutaan muista keinoista huolimatta turvautumaan, niin päätöksen niistä tekee aina lääkäri. Päivystyksellisissä tilanteissa päätöksen tekee

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/5c9c37de-9ad3-41d2-a306-a254d691a2d7
visma sign
www.vismasign.com

päivystävä lääkäri. Asiakkaan asiakirjoihin merkitään rajoitustoimenpiteestä päättänyt lääkäri, rajoituksen alkamisajankohta, päättymisajankohta sekä henkilön tiedot, joka suoritti rajoitustoimenpiteen. Myös rajoituksen peruste ja kestoaika merkitään asiakirjoihin asiakastietojärjestelmään.

Henkilökohtainen vapaus ja koskemattomuus sekä oikeus yksityiselämään kuuluvat jokaisen ihmisen perusoikeuksiin. Jos näitä perusoikeuksia jossain tilanteessa joudutaan rajoittamaan, täytyy tälle aina olla vankka perustelu ja rajoittaminen pitää toteuttaa eettisesti hyväksyttävällä ja asiakasta kunnioittavalla tavalla.

Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden toteutuksessa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä muutoin, kun turvallisuusperusteisesti poikkeustilanteissa. Jos asiakkaan terveydentilan tai vamman takia on olemassa riski siihen, että asiakas vahingoittaa itseään tai toisia tai asettaa itsensä vaaraan, voidaan määräaikaisella lääkärinlausunnolla, yhdessä tilaajan ja asiakkaan itsensä tai hänen valtuuttamiensa henkilöiden kanssa sopia osittaisista kulunrajoituksista. Asiakkaan kanssa yhteisesti sopien voidaan mahdollisista muista rajoituksista sopia. Tällaisia voisivat olla esimerkiksi huoneen tarkastuksesta tai puhalluttamisesta sopiminen.
Tartuntatautitilanteesta johtuvissa tilanteissa noudatetaan viranomaisten kulloinkin voimassa olevaa rajoittamisen ohjeistusta

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

Ykköskoti Victorissa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä muutoin, kuin turvallisuusperusteisesti poikkeustilanteissa, esimerkiksi hätävarjelutilanteissa. Liikkumista saatetaan rajoittaa lääkärin päätöksellä myös erilaisten pandemioiden yhteydessä ja sairastuneille asiakkaille voidaan poikkeustilanteissa järjestää huone-eristys. Kulunrajoitus voidaan järjestää myös niissä tilanteissa, kun asiakkaan käyttäytyminen vaarantaa toisten tai hänen itsensä terveyden tai turvallisuuden. Erilaisia rajoitustoimia voidaan käyttää myös niissä tilanteissa, jos riskinä on, että asukas vahingoittaa itseään tai asettaa itsensä tai muut yksikön asiakkaat vaaraan. Asiakkaan kanssa voidaan myös yhteisesti sopia esimerkiksi huoneen tarkistamisesta tai

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/5c9c37de-9ad3-41d2-a306-a254d691a2d7
visma sign
www.vismasign.com

puhallutuksesta alkometriin. Tällaisissa tilanteissa asiakkaan vointia seurataan tarkemmin, vaikka vierihoitoa yksikössämme ei toteutetakaan. Rajoittamisesta tehdään aina tarkat kirjaukset, joihin lääkäri ottaa kantaa ja yhdessä asiakkaan ja henkilökunnan kanssa arvioidaan rajoittamisen tarpeesta.

5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Ykköskoti Victorissa asiakkaan asemaan, oikeuksiin ja oikeusturvan toteutumiseen liittyviä kysymyksiä arvioidaan säännöllisesti laatujärjestelemän mukaisesti.
Jos asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti henkilökunnan toimesta, on henkilökunnalla asiasta ilmoitusvelvollisuus yksikön johtajalle. Asiakkailla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Ykköskoti Victorissa on olemassa muistutusmenettelyn ohjeistus ja asiakasta ohjataan ja autetaan saamaan apua muistutuksen laatimisessa. Kaikki tilanteet käsitellään yhdessä yksikön johtajan kanssa, korjaustoimenpiteet määritellään ja näiden toteutuksesta vastaa yksikön johtaja.

Ykköskoti Victorissa asiakkaan hyvä ja tasapuolinen kohtelu tarkoittaa sitä, että taustasta, toimintakyvystä tai terveydentilasta riippumatta jokainen asiakas kohdataan yksilönä, joka on tasavertainen muiden rinnalla. Säännöllisissä henkilöstökokouksissa käsitellään asiakkaiden ja yksikön asioita. Vakavammat tapaukset käsitellään asianosaisten paikalla ollessa yksikön johtajan kanssa. Mikäli kaltoinkohtelua on havaittu henkilökunnan puolelta, asia siirtyy henkilöstöhallinnon käsittelyyn. Kaltoinkohtelu voi myös olla kahden asiakkaan välistä. Näihin tilanteisiin puututaan välittömästi ja mietitään kaikille paras ratkaisu tilanteen loppumiseksi.

Omaisen kaltoinkohdellessa asiakasta otetaan yhteyttä sosiaalityöntekijään. Kaltoinkohtelu voi olla taloudellista, jolloin yhteydenpito edunvalvojaan on tärkeää. Mikäli kaltoinkohtelu on fyysistä, otetaan yhteys myös poliisiin sekä hoitavaan lääkäriin. Hoitoneuvottelu järjestetään ja kotilomia rajoitetaan, asiakkaan siihen suostuessa. Vakavissa tilanteissa asiakas toimitetaan välittömästi lääkäriin. Näin toimitaan, vaikka kyseessä olisi lyhytaikaishoidossa oleva asiakas.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/5c9c37de-9ad3-41d2-a306-a254d691a2d7
visma sign
www.vismasign.com

Tilanteissa, joissa havaitaan, ettei asiakkaan omat taidot enää riitä omien asioiden huolehtimiseen, laitetaan vireille ajatus edunvalvonnasta. Edunvalvoja voi olla omainen, joku muu luotettu henkilö tai yleinen edunvalvoja. Edunvalvontaa varten pidetään hoitoneuvottelu, jossa läsnäolijoiden kanssa mietitään edunvalvonnan tarpeellisuutta ja arvioidaan asukkaan kykyä huolehtia asioistaan.

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

Jos asiakas on kokenut epäasiallista kohtelua tai häneen on kohdistunut haittatapahtuma tai vaaratilanne, asia käsitellään heti asiakkaan, vuorossa olevan henkilökunnan sekä tarvittaessa asiakkaan omaisen tai läheisen kanssa. Vakavammat tapaukset käsitellään asianosaisten paikalla ollessa yksikön johtajan ja tarvittaessa Hyvinvointialueen valvonnan kanssa.

5.5 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Asiakkaiden ja heidän perheidensä ja lähteistensä huomioon ottaminen on olennainen osa Ykköskoti Victorin palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakkaiden ja omaisten palautteita toiminnasta kerätään kerran kuukaudessa erillisten strukturoitujen kyselyiden avulla. Kyselyssä asiakkaat saavat arvioida esimerkiksi ruokaa, yksilöllistä ohjausta ja tukea, turvallisuutta, kodin viihtyvyyttä sekä viriketoimintaa. Asiakkaiden viikoittaisissa kokouksissa kuullaan toiveita ja palautetta toimintaan liittyen ja ne kirjataan muistioon sekä yksikön muistitaululle kaikkien nähtäville. Asiakkaat osallistuvat yksikön toiminnan kehittämiseen aktiivisesti.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/5c9c37de-9ad3-41d2-a306-a254d691a2d7
visma sign
www.vismasign.com

Asiakkaiden ja omaisten palautteita toiminnasta kerätään joka kuukausi erillisten strukturoitujen kyselyiden avulla. Kyselyt tehdään asiakkaille suunnitellusti omatuokioina ja ne laitetaan viikko-ohjelmaan. Yksikössä on käytössä myös palautelaatikko, jonne kaikki saavat jättää palautetta niin halutessaan. Myös omaiset voivat käyttää palautelaatikkoa.

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

Kaikki saadut asiakaspalautteet dokumentoidaan toimintayksikössä olemassa olevien ohjeiden mukaisesti. Asiakaspalautteet dokumentoidaan asiakastietojärjestelmän kautta ja palautteet käsitellään henkilöstökokouksissa. Palautteita ja tyytyväisyyskyselyitä hyödynnetään myös toimintasuunnitelmien laadinnassa. Ykköskoti Victorissa tyytyväisyyskyselyjen tuloksia käsitellään yksikön sisäisissä kokouksissa kuukausittain. Saadun palautteen perusteella kokouksessa määritellään mahdolliset kehitystoimenpiteet ja niiden toteutumista seurataan kuukausittain. Muu palaute käsitellään henkilökunnan viikkopalavereissa viikoittain. Tiimivastaava kerää palautelaatikkoon saapuneet palautteet ja ne käsitellään heti seuraavassa henkilökunnan viikkopalaverissa.

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

Anna-Maria Leskinen, Yksikön johtaja, anna-maria.leskinen@mehilainen.fi puh. 040-6727267

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/5c9c37de-9ad3-41d2-a306-a254d691a2d7
visma sign
www.vismasign.com

Sosiaaliasiamies Pohjois-Savon Hyvinvointialueella Ykköskoti Victoriin liittyvissä asioissa on Antero Nissinen puh. 044-7183308

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiamiehen tiedottaminen ja yhteistyö suuntautuu yksittäisten asiakkaiden lisäksi eri viranomaistahoihin, asiakasjärjestöihin ja palvelun tuottajiin. Epäkohtia ja puutteita havaitessaan sosiaaliasiamies saattaa asian suoraan sosiaalilautakunnan tai aluehallintoviranomaisen tietoisuuteen toimenpiteitä varten.

https://www.finlex.fi/Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvoja puh. 0295536901
Kuluttajaneuvoja auttaa sekä yksityisasiakkaita, että palveluseteliasiakkaita. Hän sovittelee asiakkaan ja yrityksen välisessä kiistatilanteessa. Kuluttajaneuvoja antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista.

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

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

Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä kirjallisen muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle viranomaisen lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä.
Muistutuksen /kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö, jonka perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/5c9c37de-9ad3-41d2-a306-a254d691a2d7
visma sign
www.vismasign.com

Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine, jossa on selvitetty korjaavat toimenpiteet. Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää yksikkökokouksessa sekä sähköpostitse. Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saatavilla. Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään Ykköskoti Victorissa yksikön esimiehen ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista annetaan tiedote aina myös liiketoimintajohtajalle ja laatujohtajalle. Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan hyvinvointialueen vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksiköstä vastaava johtaja.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Käsittelyaika on enimmillään 14 pv.

5.7 Omatyöntekijä

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle nimetään asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Ykköskoti Victorissa omaohjaaja nimetään asiakkaan saapuessa yksikköön ja hän vastaa asiakkaan kuntoutumisen prosessin suunnittelusta ja seurannasta yhdessä esihenkilön ja työryhmän kanssa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/5c9c37de-9ad3-41d2-a306-a254d691a2d7
visma sign
www.vismasign.com

6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

Ykköskoti Victorissa arkea rytmittävät rutiinit. Jokaisella asiakkaalla on oma viikko-ohjelma sisältöineen.

Viriketoimintaa järjestetään päivittäin ja teemat vaihtelevat vuoden aikojen mukaan. Toiminta on sekä ryhmätoimintaa, että ohjaajan kanssa kahden tapahtuvaa toimintaa. Yksikössä järjestetään myös retkiä. Ryhmätoiminta voi olla esimerkiksi leipomista, askartelua, kävelylenkkejä, bingoa tai muita pelejä. Asiakkailla on esimerkiksi mahdollisuus käydä elokuvissa ja harrastaa omien voimavarojen mukaisesti. Asiakkaita tuetaan aktiiviseen talon ulkopuoliseen toimintaan. Asiakkaat sisustavat itse huoneensa.

Asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämisen lähtökohtana on ihmisen ainutkertaisuuden korostaminen ja tahto ihmisen mielekkääseen sekä merkitykselliseen elämään. Siinä huomio kiinnitetään asiakkaan voimavaroihin ja vapauteen tehdä valintoja. Asiakkaan toiveet ja voimavarat huomioiden varmistetaan hänen fyysisen toimintakyvyn ylläpito ulkoilun, liikunnan ja muiden harjoitteiden avulla. Psyykkistä toimintakykyä edistetään tunnistamalla muun muassa mielialan vaihteluja kuten masennusta, huolehtimalla riittävästä unen määrästä, tukemalla säännölliseen vuorokausirytmiin, yhteisön ja omaisten tuella. Sosiaalista toimintakykyä tuetaan ryhmätoiminnalla ja mahdollistamalla sosiaalisia kontakteja sekä yksikössä tapahtuvien vierailujen että yksiköstä ulospäin suuntaavien toimintojen avulla. Viriketoiminta tukee hyvinvointia.

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

Asiakkaille tehdään yhdessä heidän kanssaan viikko-ohjelma, mihin sisältyy myös liikuntaa. Liikuntasuunnitelma on osa toteuttamissuunnitelmaa. Sen toteutumista seurataan kysymällä asiakkaalta harrastuksista. Ryhmiin osallistumiset kirjataan asiakastietojärjestelmään. Omatuokioissa asiakkaan kanssa keskustellaan harrastustoiminnasta ja liikkumisesta laajemminkin ja tarvittaessa päivitetään kuntoutussuunnitelmaa tai viikko-ohjelmaa niiltä osin kuin nähdään tarpeelliseksi.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/5c9c37de-9ad3-41d2-a306-a254d691a2d7
visma sign
www.vismasign.com

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

Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin, terveydentilan ja tavoitteiden toteutumista arvioidaan päivittäin. Kuukausittain arvioidaan hoidon ja kuntoutuksen toteutumista, mahdollisia muutoksia asiakkaan tilanteessa ja palvelun toteutumista palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti yhteenvedoissa. Hoitoyhteenvedot toimitetaan sopimusten mukaisesti myös palvelun hankkijalle.

6.2 Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Lämpimät ateriat toimitetaan valmiina Mainiokoti Kallavedestä. Kaikki muut ateriat valmistetaan Ykköskoti Victorin omassa keittiössä. Ruokailuissa huomioidaan viisi kertaa päivässä toteutuvat ruokailuajat. Asiakkailla on lisäksi mahdollista ottaa yöpalaa. Kaikilla ruoan käsittelyyn osallistuvilla työntekijöillä on voimassa olevat hygieniapassit. Osa asiakkaista osallistuu ruokailutilanteisiin mm. pyyhkimällä pöytiä tai laittamalla astioita koneeseen.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Asiakkaiden erityisruokavaliot ja rajoitteet on huomioitu yksikössä yksilöllisesti niin, että erikoisruokavaliot tulevat keittiöltä erillisissä astioissa ja yksikön keittiön seinällä on lista, josta näkee, kenelle kyseinen ruoka on.

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

Asiakkaiden painoa seurataan kuukausittain ja ravitsemustilan arviointia tehdään yksikössä säännöllisesti. Mahdolliseen aliravitsemukseen puututaan välittömästi ja otetaan yhteyttä hoitavaan lääkäriin tai hankitan asiakkaalle lisäravinnejuomia aterioiden lisäksi. Kesäisin hellejaksoilla nesteytykseen kiinnitetään erityistä huomiota ja aterioiden yhteydessä tarjotaan lisää juomista. Ykköskoti Victorissa on saatavilla juomista

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/5c9c37de-9ad3-41d2-a306-a254d691a2d7
visma sign
www.vismasign.com

asiakkaiden omissa huoneissa ja yleisten tilojen ruokasalissa jatkuvasti. Tarvittaessa asiakkaiden nesteensaantia seurataan nestelistan avulla.

6.3 Hygieniakäytännöt

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

Hygieniasuunnitelmaan on kuvattu seuraavat aihealueet: hygienia hoitotyössä, infektioiden torjunta, toimintaympäristön hygienia, elintarvikehygienia ja hygieniakoulutus. Yksiköissä on nimetty elintarvike- ja ympäristöhygieniasta vastaava yhteyshenkilö ja siivoussuunnitelma on osa elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelmaa.
Asiakkaiden parissa työskentelevillä on oltava joko sairastetun taudin antama suoja tai riittävä rokotussuoja. Yksikön vastuuhenkilön vastuulla on varmistaa, että kaikilla työntekijöillä on tartuntalain mukainen soveltuvuus.
Tavanomaisia varotoimia, suojakäsineitä esimerkiksi, käytetään kaikkien asiakkaiden hoidossa infektiotilanteesta riippumatta. Näin pyritään estämään mikrobien siirtymistä työntekijöistä asiakkaisiin, asiakkaista työntekijöihin tai asiakkaasta työntekijän välityksellä toisiin asiakkaisiin.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Ykköskoti Victorissa tehdään asuinhuoneiden siivoustyö alihankintana. Tällä hetkellä siivouksesta huolehtii Lassila & Tikanoja kerran viikossa. Osa asukkaista osallistuu ohjattuna oman huoneensa siivoukseen.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Yleisten tilojen siivouksesta huolehtii Lassila & Tikanoja kolme kertaa viikossa. Näkyvät roskat ja likatahrat pyyhitään heti pois ja siihen myös asiakkaat osallistuvat voimavarojensa mukaan.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/5c9c37de-9ad3-41d2-a306-a254d691a2d7
visma sign
www.vismasign.com

Henkilökunta huolehtii yksikön pyykkihuollosta. Asiakkaat osallistuvat pyykkihuoltoon voimavarojensa mukaan.

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

Henkilökunta on perehdytetty pyykkihuoltoon, siten että kaikilla on osaamista siivoustuotteista. Eritepyykille ja –tahroille on omat aineensa ja niihin ovat kaikki saaneet perehdytyksen.

6.4 Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Pohjois- Savon hyvinvointialueen hygieniayhdyshenkilö on tällä hetkellä Anne Kosunen sp. anne.kosunen@pshyvinvointialue.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Tartuntatautilain 17§ mukaan Ykköskoti Victorin on torjuttava suunnitelmallisesti infektioita. Yksikön johtaja seuraa tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehtii tartunnan torjunnasta. Yksikön johtaja huolehtii asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Infektioiden ja tartuntatautien ehkäisemiseksi noudatamme useita varotoimia.

6.5 Terveyden- ja sairaanhoito

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

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/5c9c37de-9ad3-41d2-a306-a254d691a2d7
visma sign
www.vismasign.com

Suun terveyden kiireetön hoito järjestetään suuhygienistin kautta kunnallisessa terveydenhuollossa. Suun hoitaminen on yksilöllistä ja kunkin asiakkaan kohdalla noudatamme hänelle suositeltua käyntiväliä suuhygienistillä.

Kiireellistä sairaanhoitoa toteutetaan oman yksikön sairaanhoitajien toimesta ja niistä kirjaukset tehdään asiakastietojärjestelmään. Hätätapauksissa ja kuoleman tapauksissa soitetaan 112.
Äkillisissä kuolemantapauksissa tapahtuneet asiat käsitellään yksikön viikkopalaverissa. Samalla varmistetaan, että henkilöstö on menetellyt tilanteessa protokollan mukaisesti. Yksikössä on näiden tilanteiden varalle erillinen ohjeistus.
Ykköskoti Victorin asiakkaat asioivat terveyskeskuksessa ja käyvät vastaanotoilla terveyskeskuksen oman arviointimenetelmän pohjalta. Asiakkailla on myös vaihtoehtona yksityiset lääkäriasemat niin suun terveydenhuollon kuin perusterveydenhuollonkin osalta. Laboratoriokokeet otetaan joko yksikössä tai yleisesti käytössä olevissa laboratorioissa. Erikoissairaanhoitoon asukkaat ohjautuvat terveyskeskuslääkärin lähetteellä.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Pitkäaikaissairaille on sairauden mukaan erilainen vuosikontrollimalli. Jos perussairaus selkeästi vaikeutuu tai aiheuttaa lisääntyvässä määrin ongelmaa asiakkaalle, ohjataan hänet lääkärin vastaanotolle jo ennen vuosikontrollia.
Käynneistä lääkärien ja hoitajien vastaanotoilla saadaan potilaspaperit postitse tai ne tulevat asiakkaan mukana yksikköön. Lähes aina vastaanotolle lähtee ohjaaja mukaan.
Yksikössä seurataan myös asiakkaiden verenpaineita, verensokereita diabeetikoilta, painoa ja muita perusmittauksia säännöllisesti ja tarpeen mukaan riippuen asiakkaan lääkityksestä ja voinnista.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Yksikössä toimiva sairaanhoitaja.

6.6 Lääkehoito

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/5c9c37de-9ad3-41d2-a306-a254d691a2d7
visma sign
www.vismasign.com

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Ykköskoti Victorin lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään aina, kun tehdään esimerkiksi lääkehoitoprosessiin liittyvä muutos. Päivittäistä lääkehoitoa toteutetaan erilaisten seurantalistojen avulla. Poikkeamille on oma ohjeistus, jota henkilökunta noudattaa. Viikko- ja kuukausikokouksissa käsitellään lääkehoitoon liittyvät poikkeamat tai läheltä piti tilanteet, jos niitä on esiintynyt. Jokainen lääkehoitoon osallistuva on perehtynyt huolellisesti lääkehoitosuunnitelmaan ja allekirjoituksellaan kuitannut sen luetuksi. Lääkehoitoon ei osallistu kukaan ennen kuin lääkeluvat on suoritettu. Lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuutta ja toteutumista seurataan kerran kuukaudessa toteutettavalla omavalvontakyselyllä.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Yksikön johtaja, Anna-Maria Leskinen anna-maria.leskinen@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?

Yksikössä 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?

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Omaohjaaja on tärkeässä roolissa asiakkaiden hoitamiseen liittyvissä asioissa. Tiedonkulku on keskeinen asia asiakkaan hoidon varmistamisessa. Yhteistyöhön kuuluvat muun muassa erilaiset hoitoneuvottelut ja arviointikäynnit.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/5c9c37de-9ad3-41d2-a306-a254d691a2d7
visma sign
www.vismasign.com

Asiakirjoja voidaan pyytää puhelimitse suoraan hoitaneelta taholta, mikäli niitä ei asiakkaan mukana saatu käynnin yhteydessä. Säännölliset käynnit, palaverit ja muut käytänteet mitkä tietosuojalain mukaisesti ovat mahdollisia, ovat käytössä.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Ykköskoti Victorin kiinteistönhuolto vastaa esimerkiksi ilmanvaihdon huollosta ja siten sisäilman laadusta. Kiinteistönhuolto vastaa myös asuintilojen korjaamista vaativista kohteista. Huolehdimme, että toimitilat ovat kunnossa ja huollettu asiaan kuuluvalla tavalla. Ruoan säilytyksessä ja käsittelyssä huolehdimme riittävistä lämpötilojen mittauksista ja pidämme säilytystilat puhtaina.

Toimimme yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuuteen liittyvien toimijoiden kanssa. Yhteistyön avulla kaikki turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat pidetään ajan tasalla, jotta tilojen turvallisuuteen ja terveellisyyteen liittyvät riskit olisivat mahdollisimman pienet.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/5c9c37de-9ad3-41d2-a306-a254d691a2d7
visma sign
www.vismasign.com

Paloturvallisuusasiat on järjestetty yhteistyössä palo- ja pelastuslaitoksen toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaisilla on omat määritelmät poistumisturvallisuuteen liittyen ja nämä vaatimukset täyttyvät Ykköskoti Victorissa. Pelastussuunnitelma on laadittu ja sitä päivitetään tarpeen mukaan.
Ykköskoti Victorissa järjestetään työntekijän perehdytyksen yhteydessä perehdytys palo- ja pelastamissuunnitelmaan, ensisammutusvälineistöön ja niiden sijainteihin. Lisäksi työsuojeluvaltuutettu järjestää 3 kuukauden välein turvallisuuskävelyn yksikössä. Turvallisuuskävelyissä käydään läpi tulipaloon, evakuointiin ja sammutusvälineistöön liittyvät asiat. Alkusammutuskoulutusta järjestetään säännöllisesti vuoden välein, ja sitä järjestää pelastuslaitos. Ensiapukoulutukset järjestetään vähintään 3 vuoden välein.
Asukasturvallisuus voi vaarantua yksikössä myös muista syistä, esimerkiksi väkivaltatilanteiden myötä. Työntekijät saavat perehdytyksessä perustietoa siitä, minkälaisia nuo tilanteet yleensä ovat ja miten tilanteessa toimitaan. Tarvittavaa koulutusta on saatavilla ja toimintatavoista sovitaan yksikössä.

7.3 Henkilöstö

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

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

Henkilöstösuunnitelma ja henkilöstömitoitus tehdään lainsäädännön mukaisesti.
Ykköskoti Victorissa oleva henkilöstömäärä on suunniteltu kattamaan asiakkaiden avun tarpeen ja asiakkaiden määrän sekä ympäristön, jossa toimimme. Kiinnitämme erityistä huomiota henkilökunnan riittävään sosiaalihuollon ammatilliseen osaamiseen.
Yksikön ollessa täynnä on henkilöstömäärä seuraavanlainen:
Yksikön johtaja 0,5
Tiimivastaava 1
Sairaanhoitaja 1
Ohjaaja, lähihoitaja 8

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/5c9c37de-9ad3-41d2-a306-a254d691a2d7
visma sign
www.vismasign.com

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Ykköskoti Victorissa noudatetaan asiakasmitoituksen edellyttämää henkilöstömäärää, joten sijaisia käytetään tarvittaessa siten, että asiakasmitoituksen edellyttämä henkilöstömäärä täyttyy. Kokeneet ja tutut sijaiset sekä sosiaali- ja terveysalan opiskelijat luovat sekä asiakkaille, että työntekijöille turvaa. Yksikössä on olemassa sijaislista äkillisten poissaolojen sijaistuksiin ja se on kaikkien työntekijöiden tiedossa.

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

Riittävän tarkalla työvuorosuunnittelulla. Ykköskoti Victorissa on käytössä autonominen työvuorosuunnittelu, joka mahdollistaa lähiesimiehelle riittävän työajan esimiestyöhön.

7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä on oltava hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Työntekijän palkkauksessa otetaan huomioon erityisesti henkilön soveltuvuus ja luotettavuus. Työnantaja tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki). Tämän lisäksi Ykköskoti Victorissa on omat henkilöstön palkkaamiseen liittyvät periaatteet mm. työntekijän mukana olo haastattelutilanteessa.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/5c9c37de-9ad3-41d2-a306-a254d691a2d7
visma sign
www.vismasign.com

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Työntekijän valinnan tekee yksikön johtaja, joka tuntee asukkaiden tarpeet. Toiset työntekijät auttavat tarvittaessa muun muassa työhaastattelussa, jotta varmistetaan monipuolinen soveltuvuuden arviointi ja sopivan henkilön valinta työyhteisöön.

Ennen työsopimuksen allekirjoittamista yksikön johtaja tarkistaa työtekijän tutkinto- ja työtodistukset sekä ottaa kopion tutkintotodistuksesta yksikköön. Työsopimuksen tulostus- ja allekirjoitusluvan myöntää keskitetty henkilöstöhallinto vasta, kun työntekijän tiedot on tarkistettu TERHIKKI-tietokannasta. Koeaikakeskustelut järjestetään aina 6kk koeajan loppupuolella ja mikäli työntekijä ei osoita luotettavuutta tai soveltuvuutta työtehtävään, toteutetaan tarvittaessa koeaikapurku.
Ennen työsopimuksen allekirjoittamista, yksikön johtaja tarkistaa työtekijän tartuntatautilain 48 §:n mukaisen rokotussuojan. Yksikön johtaja voi velvoittaa uuden työntekijän myös huumetestiin, joka otetaan työterveyshuollossa.

7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa sekä sen toiminnan ja tavat sekä työpaikan ja työnsä ja siihen liittyvät odotukset.
Perehdyttämistä annetaan kaikille työhön tuleville myös työtehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa.
Ykköskoti Victorin hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria.

Yksikön perehdytysohjelmassa käydään kaikkien työtehtävien osa-alueet läpi. Perehdytys on suunnitelmallista ja se kirjataan sähköiseen perehdytyslomakkeeseen.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/5c9c37de-9ad3-41d2-a306-a254d691a2d7
visma sign
www.vismasign.com

Mehiläisen sisäiseen oppimisympäristöön, Moodleen, on luotu Ykköskotien sähköinen perehdytysohjelma, jonka jokainen uusi työntekijä ohjataan käymään läpi. Perehdytysohjelma tukee perehtymisprosessia sekä varmistaa, että kaikkiin asioihin on perehdytty huolellisesti. Esihenkilön vastuulla on tarkistaa, että perehdytys on toteutunut. Koeajalla käydään keskustelut vähintään kolmen kuukauden jälkeen työsuhteen aloittamisesta ja ennen koeajan loppumista. Keskusteluissa varmistetaan uuden työntekijän perehtyminen työhön. Koeajalla on suoritettava muun muassa lääkehoidon vaatimat koulutukset sekä näytöt, tietoturvakoulutus, itsemääräämiskoulutus, toipumisorientaatiokoulutus sekä turvallisuuskoulutus.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Workdayn ja Moodlen koulutuskalenterissa on koottu tietoa Mehiläisen valtakunnallisista koulutuksista ja yhteistyökumppaneiden järjestämistä koulutuksista. Kaikki henkilökunnasta käyvät pakolliset koulutukset läpi ja voivat halutessaan ottaa vielä vapaaehtoisia lisäkoulutuksiakin oman kiinnostuksensa mukaan. Täydennyskoulutuksien järjestäminen lähtee henkilökunnan tarpeesta tai yleisten määräysten tai ohjeiden muuttumisesta. Kehityskeskusteluissa esille nouseva lisäkouluttautumisen tarve toimii oivana pohjana osaamisen kehittämisen suunnitelmalle. Täydennyskoulutusta on saatavilla vähintään 3 kalenteripäivää vuodessa, minkä laki velvoittaa työntekijälle tarjoamaan.

7.6 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Ykköskoti Victorin huoneistot ovat omalla sisäänkäynnillä olevia yksiöitä. Asumisessa ja sen alkamisessa noudatetaan huoneenvuokralakia. Asiakkaiden käytössä on useita yhteisiä tiloja; ruokala, ryhmätila ja iso olohuone. Asiakkaat sisustavat omat huoneistonsa itse. Mikäli asiakas tarvitsee tähän tukea, sitä on saatavilla.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/5c9c37de-9ad3-41d2-a306-a254d691a2d7
visma sign
www.vismasign.com

7.7 Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Ykköskoti Victorissa kaikki asiakkaiden hoitoon tai tarkkailuun välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet on kirjattu toimipistekohtaisiin laiterekistereihin. Rekisterissä tulee olla ajantasainen tieto laitteen huolto-, kalibrointi- ja validointihistoriasta sekä laitteen tunnistetiedot. Laitteet huolletaan ja kalibroidaan laitetoimittajan suositusten mukaisesti ja/tai vähintään vuosittain.
Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla.
Ykköskoti Victorissa on käytössä liiketunnistimin varustettu kameravalvonta yksikön ulko-ovella. Henkilöstön käytössä on Ajax –merkkinen hätähälytysjärjestelmä, jolla saa yhteyden suoraan vartijaan.

Yksikön kaikki tilat on varustettu sprinklerisammutusjärjestelmällä. Kaikissa tiloissa on lisäksi automaattiset savunilmaisimet. Savuilmaisimien ensimmäisen kynnyksen hälytys ohjautuu henkilöstön puhelimiin ja huollon puhelimiin. Toisen kynnyksen hälytys kutsuu paikalle palolaitoksen.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Ei ole muita.

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

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Turvallisuusvastaava Kimmo Hakkarainen, kimmo.hakkarainen@mehilainen.fi

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/5c9c37de-9ad3-41d2-a306-a254d691a2d7
visma sign
www.vismasign.com

7.8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Asiakkailla on käytössään henkilökohtaiset apuvälineet. Yksikön hoitajat hoitavat asiaa apuvälinelainaamon kanssa, josta apuvälineet hankitaan. Käytön ohjauksesta huolehtii fysioterapeutti tai asiakkaan omahoitaja/hoitaja.

Henkilökohtaisen apuvälineiden huolto toteutuu myös apuvälinelainaamon huoltomiehen toimesta. Kaikki apuvälineet on luetteloitu ja ajankohdat huollosta on sovittu säännöllisesti tapahtuvaksi. Uusien apuvälineiden hankinnassa asiakkaan apuvälineen käytön perehdyttämiseen kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa käytetään ulkopuolista asiantuntijaa. Hoitoon käytettävien laitteiden kalibroinnit hoidetaan ohjeen mukaan ja näistä on käytössä seurantalistat.

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

Vaaratilanteet käsitellään viikoittaisessa henkilöstön työyhteisökokouksessa ja tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet / kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa.

Vakavasta vaaratilanteesta on tehtävä ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010). https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön Johtaja, Anna-Maria Leskinen
p.040-6727267
anna-maria.leskinen@mehilainen.fi

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/5c9c37de-9ad3-41d2-a306-a254d691a2d7
visma sign
www.vismasign.com

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Yksikössä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Domacare, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Jokainen työntekijä saa omat henkilökohtaiset tunnukset tietokoneelle, sähköpostiin ja Domacareen. Tietojärjestelmätunnukset lähetetään työntekijälle automaattisesti, kun työsopimus on muodostettu. Palvelimet on varmuuskopioitu ja palosuojattu. Jokainen työntekijä saa hyvän ja kattavan perehdytyksen kirjaamiseen.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Ykköskoti Victorissa yövuorossa oleva hoitaja tarkistaa joka yö, että kaikissa vuoroissa on kirjattu asianmukaisesti kuten kuuluu. Näin varmistetaan kirjaamisen toteutuminen viipymättä ja asianmukaisesti.

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

Tiimivastaava seuraa Ykköskoti Victorissa asiakaskirjausten laatua ja riittävyyttä. Tietosuojan toteutumista seurataan osana päivittäistä johtamista (esimerkiksi tietokoneiden lukitus, tietojen arkistointi). Väärinkäytöstä epäillessä voidaan järjestelmästä tarkistaa tietojen käyttöön osallistuneet henkilöt.

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

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/5c9c37de-9ad3-41d2-a306-a254d691a2d7
visma sign
www.vismasign.com

Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytysohjeistus ja käytännöt löytyvät sähköisestä toiminnanohjausjärjestelmästä ja ne ovat osa työntekijän perehdytysohjelmaa, jonka kaikki työntekijät käyvät läpi. Moodlessa on koko henkilöstölle pakollinen tietosuojakoulutus ja tentti, jonka jokaisen rekrytoidun työntekijän tulee käydä ja hyväksytysti suorittaa ensimmäisen kuukauden aikana. Perehdytyksestä ja tietosuojakokeen suorittamisesta vastaa yksikön johtaja. Yksikön johtaja nimeää työntekijän, joka toimii perehdyttäjänä ja ilmoittaa uudelle työntekijälle ajankohdan kokeen suorittamiseen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kim Klemetti, kim.klemetti@mehilainen.fi puh 0104140112 / vaihde

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☒ Ei ☐

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Ykköskoti Victorin asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadaan kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta. Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma ja asia hoidetaan kuntoon.

Ykköskoti Victorin toimintatapaan kuuluu laadun jatkuva seuranta ja kehittäminen. Yksikään prosessi ei ole koskaan täysin virheetön ja inhimillisessä toiminnassa myös virheitä sattuu. Olennaista on, että tietoa kerätään ja siihen reagoidaan ja että organisaatiolla on yrityskulttuuri, joka pyrkii jatkuvaan kehittymiseen. Ykköskoti Victorissa on nostettu kehittämiskohteeksi perehdytys sekä turvallisuusasiat.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/5c9c37de-9ad3-41d2-a306-a254d691a2d7
visma sign
www.vismasign.com

Kattava riskienarviointi tehdään henkilöstön kanssa vuosittain. Sen lisäksi tapahtumat, jotka eivät kuulu tavanomaiseen, hyvin sujuvaan, laadukkaaseen toimintaan, kirjataan sähköiseen haittatapahtumaohjelmaan. Ilmoitus tehdään myös virheellisestä menettelytavasta tai asiakasturvallisuuden vaarantavasta läheltä piti –tilanteesta, esimerkiksi ollaan antamassa väärää lääkettä, jaetaan lääkkeet väärin, asiakkaan kaatumisesta, laitteen toimimattomuudesta tai toiminta- ja/tai työohjeiden vastaisesta toiminnasta.

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 toetutuminen 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

Kuopiossa 21.9 2023

Anna-Maria Leskinen

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/5c9c37de-9ad3-41d2-a306-a254d691a2d7
visma sign
www.vismasign.com

SIGNATURES ALLEKIRJOITUKSET UNDERSKRIFTER SIGNATURER UNDERSKRIFTER

This documents contains 36 pages before this page
Tämä asiakirja sisältää 36 sivua ennen tätä sivua
Detta dokument innehåller 36 sidor före denna sida
Dokumentet inneholder 36 sider før denne siden
Dette dokument indeholder 36 sider før denne side

ANNA-MARIA LESKINEN

db24caaa-f1c2-4157-9300-ed4cb119aae9 - 2023-09-22 11:38:45 UTC +03:00
BankID / MobileID - 87376ea3-0eb1-44c1-8dff-4b6c479e1f7c - FI

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